

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
EUSKALTEL
2005

16 de mayo de 2006

ÍNDICE

	PÁGINAS
VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	3
PRESENTACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA	4-5
1.- DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE	6 -8
DECLARACIÓN DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL	9-11
2.- EUSKALTEL: UN PROYECTO EN DESARROLLO	12-24
2.1.- Nuestra razón de ser	
2.2.- Hitos más significativos	
2.3.- La implicación de los accionistas	
2.4.- La Responsabilidad Social en la trayectoria de Euskaltel	
3.- HERRAMIENTAS PARA EL BUEN GOBIERNO	25-38
3.1.- Estructura organizativa y de gestión	
3.2.- Definición de la estrategia	
3.3.- Comunicación con la Comunidad	
3.4.- En busca de la excelencia	
4.- CRECER PARA COMPARTIR: ACTIVIDAD ECONÓMICA	39-54
4.1.- Evolución de las principales magnitudes	
4.2.- Relación con Clientes	
4.3.- Relación con Proveedores	
4.4.- Balance de actividad: desempeño económico	
5.- PROTEGER NUESTRO ENTORNO: ATENCIÓN AL MEDIO AMBIENTE	55-70
5.1.- Responsabilidad medioambiental	
5.2.- Comportamiento medioambiental: consumos	
5.3.- Control de residuos, emisiones, vertidos y ruido	
5.4.- Balance de actividad: medio ambiente	
6.- COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS: RECURSOS HUMANOS	71-84
6.1.- Nuestro equipo humano: perfil y modelo de gestión	
6.2.- Formación y política de prevención	
6.3.- Comunicación y relaciones internas	
6.4.- Balance de actividad: equipo humano	
7.- IDENTIFICARSE CON LAS NECESIDADES DE NUESTRA COMUNIDAD	85-99
7.1.- Colaboración en iniciativas institucionales y sociales	
7.2.- Compromiso con el desarrollo de la sociedad de la información	
7.3.- Fundación Euskaltel	
7.4.- Balance de actividad: acción social	
ANEXOS.- Índice de contenidos GRI	100-122

VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**VMS-Nº 012/06**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

EUSKALTEL, SATitulada: ***Memoria de Sostenibilidad EUSKALTEL 2005***

Con número de depósito legal: B1-1497-06

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 18 de mayo de 2006 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI.012/06 de fecha 7 de ABRIL de 2006 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 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, SA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI (in accordance reports) y que publica en su página web: <http://www.globalreporting.org/publications/reports>. JA.asp

Fecha de emisión: 22 de mayo de 2006



AENOR
El Director General de AENOR

PRESENTACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA

Esta primera memoria de sostenibilidad de Euskaltel responde al compromiso que hemos adquirido con los distintos grupos de interés, tanto internos como externos, de informar de nuestra actividad integrando los aspectos económicos, medioambientales, y sociales.

La metodología seguida para la elaboración de esta Memoria se ha basado en las indicaciones y recomendaciones de la organización internacional Global Reporting Initiative (GRI). Es por ello que, a lo largo de la misma se da cuenta de los indicadores incluidos en la Guía GRI 2002, sea desarrollando su contenido, sea manifestando las razones que explican su no consideración. Complementariamente, dada la naturaleza de nuestra empresa y el sector en que desarrolla su actividad, hemos atendido también a los indicadores que incorpora el Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones GRI, que han sido igualmente desarrollados.

La circunstancia de que ésta sea nuestra primera Memoria de Sostenibilidad no permite establecer comparaciones con otras precedentes por lo que, con idea de ofrecer una visión de conjunto, son varios los apartados en que procuramos aportar datos e informaciones referidas a un periodo de nuestra actividad anterior al año 2005.

Además del Capítulo 1 con las Declaraciones del Presidente y del Consejero Director General, la Memoria contiene otros seis Capítulos cada uno de los cuales está integrado por cuatro apartados. Los Capítulos Segundo y Tercero están orientados a proporcionar una visión lo más amplia posible de la trayectoria de Euskaltel, a la vez que dan cuenta del perfil de nuestra empresa, la misión y los valores que nos guían, las estructuras organizativas y de gobierno, el sistema de gestión, y nuestro enfoque sobre la responsabilidad social y el buen gobierno empresarial.

El contenido de los Capítulos Cuarto, Quinto, Sexto, y Séptimo, está referido a nuestro desempeño en los ámbitos económico, medioambiental y social, incluyendo cada Capítulo un apartado denominado *Balance de Actividad*, en el que se presenta un panel significativo de indicadores cuantitativos.

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.

En el Anexo se detalla la relación de todos los indicadores contenidos en la Guía GRI 2002 así como los incluidos en el Suplemento de Telecomunicaciones GRI, con expresión exacta de las páginas de la Memoria en las que puede hallarse la información relativa a cada uno de ellos.

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

La Memoria de Sostenibilidad 2005 de Euskaltel está a disposición de todas las personas que deseen consultarla en la página web de nuestra empresa: www.euskaltel.com

Tenemos el máximo interés en compartir con los diversos grupos de interés todo aquello que tiene que ver con el quehacer de Euskaltel. Es por ello que animamos a aquellas personas que estén interesadas en hacernos llegar su aportación o bien solicitar cualquier aclaración o ampliación de la información contenida en esta Memoria, a ponerse en contacto con nosotros.

Euskaltel S.A.

CIF A-48766695

Parque Tecnológico 809

48160 DERIO (BIZKAIA)

Correo Electrónico: rse@euskaltel.es

1

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

DECLARACIÓN DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

DECLARACIÓN DEL PRESIDENTE

Cada época plantea requerimientos distintos a las personas y a las sociedades, también a las empresas. La que estamos viviendo es especialmente dinámica y cambiante, de ahí que debemos mantenernos no sólo atentos sino también dispuestos a adecuar nuestro modo de entender, hacer, y sentir la empresa, a las nuevas demandas que la sociedad nos está planteando tanto en relación al presente como al futuro.

En este sentido, la empresa debe perseguir los logros económicos y tecnológicos que aseguran nuestro bienestar hoy, sin generar tales desequilibrios que lo pongan en riesgo mañana. Y existen muchas maneras para cooperar desde la iniciativa empresarial a hacer compatible este doble objetivo. Pero tal contribución sólo será posible desde el convencimiento de que la actividad de una empresa no puede medirse únicamente en términos de sus resultados económicos.

Precisamente en esta última dirección quiere caminar la Primera Memoria de Sostenibilidad de Euskaltel Sociedad Anónima. Porque queremos llenar de contenido conceptos como responsabilidad y sostenibilidad. Y ello supone, por una parte, compromiso y capacidad para convencernos y convencer a nuestras personas para que con su trabajo e implicación los integren en el modelo de empresa que estamos construyendo. Y por otra, informar a la sociedad para seguir compartiendo con ella nuestra forma de hacer.

Euskaltel es todavía un proyecto joven que está madurando. Pero hemos nacido con vocación inequívoca de compromiso con nuestro entorno. Ello implica no sólo trabajar en pro de la máxima calidad de los productos y servicios que ofrecemos, sino también incrementar la transparencia y eficacia de la gestión para atender mejor las necesidades de nuestra comunidad. Todo ello se corresponde con lo que hemos definido en la misión: *“satisfacer de forma integral las necesidades de telecomunicaciones de los clientes del País Vasco, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestra comunidad”*.

De tal manera que si bien los destinatarios y beneficiarios directos de nuestra actividad son los miles de clientes, hogares y empresas que ya confían

en Euskaltel, no queremos ni debemos desvincularnos de aquellas iniciativas que favorezcan un mayor bienestar material y social al conjunto de nuestra comunidad. Lo primero, porque conocemos las exigencias de un mercado en el que la aplicación de los avances tecnológicos está modificando a gran velocidad los estilos de vida, las actitudes y las preferencias de los consumidores, que demandan cada vez productos y servicios más complejos. Lo segundo, porque cooperando en actividades de carácter social y medioambiental, podemos contribuir a mitigar los efectos más perniciosos del modelo de desarrollo en el que estamos inmersos.

Euskaltel es una empresa de telecomunicaciones. Nuestra actividad preferente fomenta el desarrollo y el uso de las TIC, ofreciendo a la sociedad acceso, conexión e información. Por eso, sabemos mejor que nadie el valor que la comunicación y la información han adquirido, hoy en día, para las personas. La sociedad nos demanda información, es uno de los síntomas del cambio de rumbo que las empresas deben operar. Y queremos ser protagonistas de ese cambio, dando cuenta de nuestras actividades de manera regular.

También desde este convencimiento ponemos a disposición de la sociedad esta Memoria relativa al ejercicio del año 2005, que se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del Global Reporting Initiative, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización. Un paso más por el camino del comportamiento responsable por el que Euskaltel se ha comprometido a transitar.

DECLARACIÓN DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

La actividad de Euskaltel exige dinamismo y competitividad porque en el mercado de las telecomunicaciones los requerimientos están cambiando permanentemente debido a la gran heterogeneidad de los usuarios potenciales y al efecto inmediato de los constantes avances tecnológicos

Por una parte, cualquier persona es un usuario potencial lo que determina una demanda de productos y servicios extraordinariamente variada dependiendo de factores tales como la edad, la situación económica, la ubicación geográfica, el nivel de conocimiento, la especialización, y otros muchos factores. Ello exige una gran versatilidad para asegurar las prestaciones adecuadas a usuarios muy diferentes y con necesidades distintas. De ahí que pueda afirmarse que son las necesidades de la demanda las que realmente lideran el mercado de las telecomunicaciones.

Por otra parte, dado que en nuestro entorno la liberalización del sector de las telecomunicaciones es un hecho relativamente reciente, la competencia entre operadores ha sido intensa y tenaz, rasgos estos últimos que destacan en la evolución del sector. Por tanto, ha crecido la capacidad de opción y negociación de los usuarios y consecuentemente la exigencia de desarrollos globales y de permanente actualización tecnológica, incluyendo hardware, software, red, aplicaciones, conocimiento y experiencia.

En este escenario de referencia, Euskaltel ha demostrado al mercado su capacidad de adaptación y crecimiento, lo que nos permite disponer en la actualidad de un posicionamiento cada vez más sólido y de medios financieros para seguir desarrollando nuestro proyecto. Los resultados económicos del año 2003 nos permitieron convertirnos en el primer operador alternativo en obtener beneficios dentro del Estado. Nuestra evolución en los dos últimos ejercicios ha certificado esta tendencia, confirmando la línea ascendente.

Este balance positivo nos ha permitido encarar una etapa de madurez en la que queremos consolidarnos como operador líder del mercado de las telecomunicaciones en el País Vasco. Ahora bien, un proyecto maduro debe ser necesariamente un proyecto sostenible y bien enraizado en su entorno.

Desde nuestra perspectiva, un proyecto sostenible en el sector de las telecomunicaciones debe prestar especial atención al impacto medioambiental de su actividad, manteniendo una actitud proactiva en relación al cuidado del medioambiente; debe intentar minimizar la brecha digital, esa línea divisoria entre las personas que usan las nuevas tecnologías y aquellas que no tienen acceso o no saben como utilizarlas; debe ser capaz de compartir la riqueza que genera con la sociedad, apoyando iniciativas que redunden en un mayor bienestar colectivo; debe prestar atención permanente a las necesidades de todas las personas con las que nuestra empresa se relaciona directamente o indirectamente; debe, en definitiva, hacer efectiva y tangible su actitud responsable hacia la comunidad.

Es por ello que, desde el comienzo de su andadura, Euskaltel ha venido cumpliendo un conjunto de compromisos éticos, medioambientales y sociales, convencidos de que lo mucho que todo ello afecta a la competitividad, credibilidad y continuidad de nuestro proyecto. En este sentido, esta primera Memoria de Sostenibilidad constituye una excelente oportunidad para, de una manera detallada y transparente, rendir cuentas a la sociedad de nuestra trayectoria y muy especialmente de nuestro desempeño en el año 2005.

En el plano económico, en este último año, nuestros beneficios han ascendido a un total de 60.540 miles de euros. Los ingresos por operaciones han alcanzado prácticamente los 315 millones de euros y los ingresos obtenidos por facturación a clientes han crecido un 8% respecto al ejercicio anterior. Por todo ello, el resultado de gestión después de impuestos ha arrojado un saldo positivo de 24.236 miles de euros, lo que representa un 50% de incremento con respecto al ejercicio de 2004. A lo anterior debe sumarse la venta de parte de la participación de Euskaltel en el Grupo Auna, lo que ha generado plusvalías netas antes de impuestos por valor de 36.304 miles de euros, cuya reinversión constituye un factor más de consolidación.

El despliegue de la red sigue siendo una de las apuestas estratégicas de Euskaltel. En el año 2005, no sólo ha aumentado en un 18% la población a la que damos cobertura, sino que además hemos comenzado a desarrollar el proyecto Itelazpi, una actuación de despliegue de red radio en municipios de pequeño tamaño y con población muy diseminada. El hecho de que 97 municipios del País Vasco de pequeño tamaño estén beneficiándose ya de

esta cobertura, constituye uno de los ejemplos de nuestro compromiso por garantizar el acceso a las prestaciones de la sociedad de la información a todo tipo de poblaciones.

En el plano medioambiental, hemos revalidado en el 2005 nuestra Declaración Ambiental y por tanto nuestra inscripción en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales. El desarrollo del nuevo Plan Director Medioambiental (2004-2006) ha guiado la actividad de Euskaltel, centrándonos especialmente en dar respuesta a la problemática medioambiental identificada, asegurar que los nuevos proyectos de inversión de la empresa mantienen la coherencia con los compromisos medioambientales adquiridos, y colaborando en distintas iniciativas vinculadas al cuidado y la atención al medio ambiente.

En el plano social, hemos incrementado nuestra colaboración con distintas instituciones de nuestra comunidad, también en iniciativas culturales y sociales, acciones de difusión y fomento del euskera, actividades y eventos de carácter deportivo, y, en acciones de divulgación y desarrollo de la sociedad de la información en el País Vasco. De manera muy especial hemos procurado seguir favoreciendo la integración y el acceso a las nuevas tecnologías de colectivos discapacitados, y de las personas que habitan en zonas más diseminadas.

Estas líneas sólo pueden ser un breve resumen de nuestra actividad, de la que damos cuenta de manera detallada a lo largo de esta Memoria. Espero que la información que aportamos sea de interés para nuestro equipo humano, accionistas, clientes, proveedores y la sociedad en general. Por nuestra parte seguiremos comprometidos con la búsqueda del equilibrio entre el desarrollo económico, la protección al medio ambiente y la contribución al desarrollo social de la comunidad. Es la mejor manera de compartir con la sociedad los beneficios que produce nuestro crecimiento como empresa.

EUSKALTEL: UN PROYECTO EN DESARROLLO

2.1.- NUESTRA RAZON DE SER

ORIENTACIÓN DEL PROYECTO

APORTACIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO

INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO

NUESTRAS REFERENCIAS: MISIÓN Y VALORES

2.2.- HITOS MÁS SIGNIFICATIVOS

ÁMBITO ECONÓMICO-FINANCIERO

ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

ÁMBITO SOCIAL

2.3.- LA IMPLICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIONISTAS

FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

2.4.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA TRAYECTORIA DE EUSKALTEL

APROXIMACIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.1.- NUESTRA RAZON DE SER

ORIENTACIÓN DEL PROYECTO

Euskaltel se constituyó como sociedad anónima en el año 1995 aunque no comenzó a operar de forma efectiva hasta 1997. Las reformas que se llevaron a cabo en el sector de las telecomunicaciones en la segunda mitad de los noventa del pasado siglo tuvieron como consecuencia el tránsito gradual desde una situación de monopolio hacia otra caracterizada por la competencia, estimulando el surgimiento de nuevos operadores.

Este es el contexto en el que el proyecto Euskaltel inicia su andadura, conscientes del papel fundamental y estratégico que la mejora e implantación de nuevos servicios de telecomunicaciones desempeñan en el desarrollo social y el crecimiento económico de los ciudadanos y las sociedades. Precisamente desde este convencimiento Euskaltel es, desde su origen, un proyecto esencialmente comprometido con su entorno, y así ha querido declararlo en su misión, identificando a la Comunidad Autónoma del País Vasco como mercado natural principal.

Esta vinculación con las necesidades de nuestra comunidad no debe interpretarse como una limitación. Los servicios de telecomunicaciones, por su propia naturaleza, trascienden todo tipo de límites, también los territoriales y geográficos. Conscientes de ello, desde Euskaltel pretendemos establecer un vínculo primordial y duradero, que beneficie a nuestro entorno; un vínculo sustentado en la cercanía, en el conocimiento directo de las necesidades de los ciudadanos y en el desempeño responsable de nuestra actividad.

Creemos que, en nuestra todavía corta trayectoria, existen ya algunos hechos suficientemente ilustrativos de que la apuesta de Euskaltel está fundamentalmente orientada a nuestra comunidad y de que nuestra actividad está produciendo beneficios en ella, a su desarrollo económico y social.

APORTACIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO

La contribución del sector de telecomunicaciones al crecimiento de la economía vasca ha ido en aumento durante los últimos años, tanto en términos de inversión y producción como de uso. En la medida que Euskaltel se ha ido consolidando como el operador de telecomunicaciones de referencia en el País

Vasco, diversos datos indican que su contribución al producto interior bruto de la CAPV ha sido cada vez más significativa.

La aportación de Euskaltel en términos de inversiones debe también ser tomada en cuenta. En los años de actividad que van desde 1997 hasta 2005, las inversiones en nuestro entorno han superado los mil millones de euros, con la consiguiente generación de riqueza para la comunidad.

Asimismo, el surgimiento de Euskaltel ha tenido efectos muy positivos sobre el empleo, tanto directo como indirecto. Por lo que respecta al empleo directo, las contrataciones han crecido ininterrumpidamente desde el año 1997, y es de justicia resaltar que esta evolución al alza de las contrataciones no se ha detenido tan siquiera cuando en los primeros años de este siglo se produjo una recesión aguda en el sector de telecomunicaciones, que provocó severos ajustes de plantilla en muchas compañías.

CONTRATACIONES POR AÑOS

AÑOS	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
ALTAS	43	134	119	194	57	19	5	16	22
PERSONAL	43	177	289	447	487	497	497	499	509

En cuanto al empleo indirecto, una parte importante de la actividad de Euskaltel ha estado centrada en el despliegue de la red de fibra óptica, lo que ha contribuido a que entre 2000 y 2005 se hayan generado, de forma sostenida, una media de 3.500 empleos indirectos. De manera que, en conjunto, el empleo generado por Euskaltel representa en 2005 aproximadamente el 0,50% de la población ocupada del País Vasco.

No cabe duda, por otra parte, que la presencia de Euskaltel en el mercado de telecomunicaciones del País Vasco, ha provocado una situación de mayor competencia tecnológica y de servicios, lo que permite a los usuarios elegir entre un mayor abanico de posibilidades en condiciones técnicas y económicas cada vez más atractivas, al existir, cuando menos dos operadores con vocación de liderazgo.

INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO

La voluntad de Euskaltel es, por lo tanto, convertirse en el operador global líder del mercado de telecomunicaciones en el País Vasco, consolidando una oferta integral que incluya distintos servicios: telefonía fija y móvil, televisión, internet, y otros que vayan desarrollándose. Una oferta dirigida tanto a los hogares como a las empresas.

Ahora bien, la penetración y repercusión en la sociedad vasca del proyecto empresarial que queremos construir en Euskaltel no puede limitarse a su actividad económica; también debemos mantener una actitud responsable de implicación en las necesidades sociales y culturales de la sociedad vasca, incrementando nuestra colaboración en distintas iniciativas institucionales y ciudadanas.

Nuestra razón de ser no es ajena a nuestro entorno. Es más, la identidad del proyecto Euskaltel quiere apoyarse en un modelo propio de establecer las relaciones con nuestro equipo humano, con los clientes y con los proveedores, pero también en los vínculos que nos unen a la comunidad. Es decir, Euskaltel quiere evolucionar con su entorno desde una actitud proactiva. Porque estamos convencidos de que una empresa crece cuando comparte.

NUESTRAS REFERENCIAS: MISIÓN Y VALORES

La misión de Euskaltel establece como objetivo fundamental *“satisfacer de forma integral las necesidades de telecomunicaciones de los clientes del País Vasco, contribuyendo al desarrollo económico y social de nuestra comunidad”*.

Para lograr este objetivo, la actuación de Euskaltel está guiada por los siguientes valores corporativos:

- *respeto y atención a las personas y al trabajo en equipo.*
- *compromiso con las necesidades y expectativas de clientes, empleados y proveedores.*
- *identidad corporativa basada en la creatividad y la innovación.*
- *búsqueda de la excelencia empresarial, por medio de la eficiencia, competitividad y calidad de nuestro desempeño.*
- *actitud de lealtad, transparencia y honradez con todos los grupos de interés.*

- *implicación en la aportación social y en particular en el desarrollo de la sociedad de la información en el País Vasco.*

2.2.- HITOS MÁS SIGNIFICATIVOS

Sin duda, el primer hito que debe señalarse es la propia constitución de Euskaltel el 3 de julio de 1995, con un capital social de 200 millones de pesetas y cuyo objeto social era *“la gestión, explotación, comercialización y distribución de telecomunicaciones en general”*. La evolución del proyecto Euskaltel debe ser entendida desde una triple perspectiva. En un sentido ha sido un periodo de construcción en el que se ha ido modulando la arquitectura de nuestra empresa, según han ido variando las maneras de relacionarnos con las personas y con la comunidad.

La andadura de Euskaltel también ha supuesto un trabajo de adaptación a un entorno cambiante y exigente en términos de competitividad, y además un ejercicio permanente de respuesta a las demandas de los consumidores y de otros interlocutores sociales. Por esta razón, los hitos que queremos enfatizar dan cuenta, mediante una mirada retrospectiva a la historia de la empresa, de un conjunto de hechos significativos y tangibles en los ámbitos económico, medioambiental, y social.

ÁMBITO ECONÓMICO-FINANCIERO

En el ámbito económico-financiero, la actividad de nuestra empresa produjo uno de sus primeros impactos en el mercado en mayo de 1998, siendo el primer operador del Estado que ofertó acceso a internet de forma gratuita a clientes y consumidores en general.

En el año 2001, en el momento de la *“burbuja tecnológica”*, en un entorno extremadamente desfavorable, marcado por una crisis profunda del sector de telecomunicaciones, nuestros accionistas tomaron una decisión arriesgada y trascendental para la viabilidad del proyecto: duplicar su aportación económica asegurando así la capacidad financiera de Euskaltel.

En el año 2003 se alcanzaron por primera vez resultados económicos positivos, siendo el primer operador del Estado alternativo a Telefónica que consiguió equilibrar su cuenta de resultados, un hito que nos ha permitido

prestar cada vez mayor atención a otros aspectos de nuestra actividad distintos del estrictamente económico-mercantil.

ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

Por lo que se refiere a la actividad medioambiental, ya en el año 1998 nuestra empresa realizó un *Diagnóstico Medioambiental* que sirvió de base al desarrollo del *Plan Director Medioambiental 1999-2003*, que constituyó un referente fundamental puesto que se ocupó de identificar los aspectos medioambientales básicos que afectan a la actividad de Euskaltel.

Uno de los objetivos del *Plan Director Medioambiental* fue el establecimiento de un *Sistema de Gestión Medioambiental* de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14.001, hito que nuestra empresa alcanzó en 1999, obteniendo la correspondiente certificación de AENOR.

La tercera iniciativa que queremos destacar en este ámbito, dentro de las muchas desarrolladas por Euskaltel, está vinculada a la *Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible (2002-2020)* y muy especialmente al *Programa Marco Ambiental de la CAPV (2002-2006)*, que establecía como uno de sus objetivos prioritarios que las empresas vascas certificarán sus Sistemas de Gestión de acuerdo al *Reglamento EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales)*. Así, desde 2004, Euskaltel cuenta con una *Declaración Ambiental* del ejercicio 2002/03 validada por AENOR según el reglamento 761/2.001 de la Unión Europea, por lo que la empresa quedó inscrita en el mismo año en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales. Dicha *Declaración Ambiental* ha sido revalidada en el 2005.

ÁMBITO SOCIAL

Puede asegurarse que la vocación social de Euskaltel, ha sido inequívoca desde su origen. La contribución al desarrollo cultural y social de nuestro entorno se ha canalizado, fundamentalmente, a través de nuestra actividad de patrocinio y colaboración, siendo múltiples y diversas las iniciativas en las que hemos tomado parte. Atendiendo fundamentalmente a su trascendencia e impacto social vamos a destacar las que siguen.

Posiblemente el hito de mayor impacto y proyección social se ha producido en torno al equipo ciclista Euskaltel-Euskadi, incluido ya desde 2001

en la elite del ciclismo mundial, y que ha dado lugar al fenómeno conocido como la “marea naranja”, el mejor exponente del alto grado de identificación de una gran parte de nuestra sociedad con los colores que distinguen el proyecto que patrocinamos.

Por otra parte, en 1999 Euskaltel se sumó activamente al programa “*Konekta Zaitez*”, impulsado por el Gobierno Vasco y que tenía por objeto contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el País Vasco. La campaña se centró en la promoción de la compra de ordenadores a través de subvenciones y contó también con el apoyo de distintas cajas de ahorros de nuestra comunidad. Euskaltel participó como proveedor de acceso en dicha campaña, con el regalo de dos meses gratuitos de tarifa plana a los consumidores.

A esta iniciativa siguieron otras como la participación en el Programa “*Konekta Zaitez Micropyme*”, que fue lanzado por la SPRI (Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial) en el año 2002. La campaña estuvo dirigida a las empresas de menos de 10 empleados, con el fin de facilitar su acceso a internet y a otros usos informáticos complementarios, y nuestra empresa participó activamente en la difusión y promoción del acceso y utilización de herramientas telemáticas. En este sentido, también hemos desarrollado el Proyecto “*Banda Zabala*”, para la extensión de servicios de banda ancha a los municipios de pequeño tamaño del País Vasco.

En este ámbito social hemos de destacar que en el año 2000 inició su actividad la Fundación Euskaltel teniendo como finalidad promover la investigación, el estudio y el desarrollo tecnológico, desarrollar y ampliar las posibilidades de acceso de todos los ciudadanos a la sociedad global de la comunicación y la información, y contribuir al progreso y expansión de la formación cultural de la misma, preferentemente en los campos audiovisual y de las telecomunicaciones. Desde su creación, la Fundación ha desarrollado distintos proyectos sociales, colaborando también con otros promotores e iniciativas.

Este conjunto de hitos constituyen algunos ejemplos de la forma en que entendemos el quehacer y la práctica empresarial, tratando de hacer compatible el crecimiento económico y la competitividad con nuestra necesaria implicación en el desarrollo sostenible y la cooperación con las necesidades

sociales del entorno. Nuestra contribución ha sido reconocida en el año 2004 por el Gobierno Vasco, al otorgarnos la “*Q de plata*” en reconocimiento al compromiso con la excelencia en la gestión.

2.3.- LA IMPLICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

Los proyectos empresariales se apoyan, en gran medida, en la solidez, determinación y permanencia de los accionistas. Tales atributos no sólo resultan cruciales en la gestación de las empresas, sino que además suelen constituir la base sobre la que se asienta su mantenimiento. Son, por otra parte, la mejor expresión del compromiso de los accionistas y permiten plantear estrategias de largo alcance, con retornos y riesgos compartidos.

CARACTERÍSTICAS DE LOS ACCIONISTAS

El accionariado de Euskaltel reúne afortunadamente todos esos requisitos pues así lo demuestra su proceder: siempre ha antepuesto los criterios que priman la confianza y el desarrollo progresivo de la empresa, a la obtención de rendimientos inmediatos. La decisión de dotar a Euskaltel con recursos propios adicionales en plena crisis del sector de las telecomunicaciones en el año 2001 es el mejor ejemplo de ello.

La continuidad del accionariado de Euskaltel constituye también un activo que debe ser puesto de manifiesto. De hecho, los cuatro accionistas que constituyeron Euskaltel continúan hoy comprometidos con este proyecto, habiendo mantenido o incrementado su participación en el mismo. El capital social de Euskaltel, a 31 de diciembre de 2005, era de 325,2 millones de euros y la prima de emisión ascendía a 65,803 millones.

EVOLUCIÓN DEL ACCIONARIADO DE EUSKALTEL

	1995	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Accionista	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
BBK	20,00 %	23,50 %	23,50 %	23,50 %	23,50 %	23,50 %	25,38 %	33,13 %	33,13 %	33,13 %
KUTXA	20,00 %	18,50 %	18,50 %	18,50 %	18,50 %	18,50 %	19,98 %	19,98 %	22,98 %	22,98 %
TELECOM ITALIA	0,00%	18,00 %	18,00 %	18,00 %	18,00 %	18,00 %	13,85 %	6,10%	3,00%	0,00%
ENDESA	0,00%	10,00 %								
ARABA GERTU	20,00 %	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	7,75%	7,75%
IBERDROLA	0,00%	10,00 %	10,00 %	10,00 %	10,00 %	10,00 %	10,80 %	10,80 %	11,14 %	11,14 %
EITB	0,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
GOBIERNO VASCO	0,00%	4,43%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	0,00%	0,00%
AUNA	0,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	0,00%
EUSKALNET	40,00 %	0,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
EVE	0,00%	0,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
MCC	0,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
EUSKALTEL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%
TOTAL ACCIONES	100,00 %									

Si nos atenemos a la composición actual del accionariado, es de justicia destacar que la gran mayoría de nuestros accionistas acreditan un alto grado de implantación en la sociedad vasca y de vinculación con sus necesidades: las cajas vascas en su condición de líderes del sector financiero y con una importantísima actividad económica y social; Iberdrola en tanto empresa vasca de primer nivel en el sector de energía eléctrica y gas; Mondragón Corporación Cooperativa que constituye hoy en día el primer grupo empresarial del País Vasco y ocupa a más de 70.000 personas en todo el mundo, con una notable presencia en los sectores financiero, industrial y de distribución; Euskal Irrati Telebista, el primer grupo de comunicación de Euskadi con cuatro cadenas de televisión y cinco emisoras de radio; y el Ente Vasco de la Energía referente de la política energética en el País Vasco.

Como puede constatarse, la composición del accionariado de Euskaltel es bastante representativa del ámbito económico vasco, es equilibrada desde el punto de vista territorial, y reúne compañías que de forma directa o indirecta cubren un amplio espectro de sectores. No forma parte del Consejo ningún consejero independiente.

FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En el funcionamiento de Euskaltel, los Órganos Rectores y de Gobierno son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. Normalmente, y salvo que circunstancias especiales así lo requieran, la Junta General de Accionistas se reúne con periodicidad anual con carácter ordinario y eventualmente se celebra alguna sesión de carácter extraordinario.

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

El Título Tercero de los Estatutos Sociales está destinado a regular el funcionamiento del Consejo. En cuanto a la periodicidad de las reuniones, habitualmente suelen celebrarse cinco Consejos de Administración al año. En su artículo veinticinco, se otorga al Consejo la capacidad de designar una Comisión Ejecutiva y la creación de otros órganos delegados. Aunque el Consejo no ha previsto procedimientos especiales, sí que ha nombrado una Comisión Ejecutiva que se reúne con carácter mensual. Asimismo, los accionistas acostumbran a plantear sus sugerencias a través de la figura del Secretario del Consejo de Administración.

2.4.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA TRAYECTORIA DE EUSKALTEL

El camino hacia una cultura de la responsabilidad social es bastante complejo, y se trata de una labor sostenida para avanzar hacia un modelo de empresa que haga suyos e integre los distintos principios que rigen las políticas

responsables. Por eso, el proceso de adaptación que se precisa, más que definir objetivos aislados, hace necesario el desarrollo de una estrategia global. De ahí que, en nuestro caso, en los últimos años hayamos tratado de institucionalizar nuevas formas de hacer para ir asegurando unas condiciones estructurales que garantizaran dicha adaptación. La elaboración de esta primera memoria de sostenibilidad de Euskaltel S.A. se apoya por tanto en una trayectoria previa.

APROXIMACIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El primer antecedente es la *“Memoria Corporativa de Gestión Integrada en Euskaltel”* que publicamos en diciembre de 2000. En la presentación que de dicha memoria hacía el presidente de Euskaltel podía leerse lo siguiente: *“consideramos que es nuestra obligación planificar nuestras actuaciones futuras de manera que avancemos hacia un desarrollo integral más allá de los objetivos puramente económicos, incluyendo metas sociales y medioambientales y encaminarnos así hacia un desarrollo sostenible”*.

En consecuencia con esta preocupación por el desarrollo integral, el *“Informe Anual”* que Euskaltel viene poniendo a disposición de la sociedad desde el año 1999, siempre ha incluido entre sus contenidos distintos apartados destinados a informar sobre la actividad de carácter social y medioambiental llevada a cabo por la empresa, dando cuenta de los principales proyectos y desempeños anualmente desarrollados.

Entre 2002 y 2005 Euskaltel ha participado activamente en el desarrollo del *“Proyecto Gizartek”*, una colaboración universidad-empresa orientada al análisis de la responsabilidad social corporativa y al inventariado y caracterización de procedimientos de RSC. La aportación de Euskaltel se ha producido tanto en términos de cofinanciación junto con el Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco y otras dos empresas de nuestro entorno, como de participación en las distintas actividades que el Proyecto ha promovido. Entre ellas cabe destacar la edición de la primera Guía de Responsabilidad Social del País Vasco en 2003, la estructuración del centro de Documentación Gizartek sobre RSC durante los años 2003 y 2004, la organización de la Jornada sobre Responsabilidad Social Corporativa celebrada en la Bolsa de Bilbao el 27 de mayo de 2004 con la asistencia de

ponentes nacionales e internacionales, y, finalmente, la publicación en el año 2005 del libro *“Responsabilidad Social Corporativa en el País Vasco”*, fruto del análisis realizado en 172 empresas.

Asimismo, durante el año 2004 Euskaltel tomó parte activa en diversas actividades realizadas por la *“Agenda 21 Local, Plan de Acción de las Naciones Unidas para el desarrollo Sostenible”*. En ese mismo año nuestra empresa se constituyó como uno de los nueve socios fundadores de *“Izaite”* (Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad), que tiene como finalidad principal *“constituir un foro de diálogo para el aprendizaje, el intercambio de experiencias sobre iniciativas y prácticas responsables y el impulso de la Sostenibilidad Empresarial”*, y que viene promoviendo desde su fundación distintas iniciativas en este campo.

En el año 2002, Euskaltel se adhirió al *“Global Compact”* (Pacto Mundial). El *“Pacto Mundial de las Naciones Unidas”* es una iniciativa de compromiso ético, destinada a que las entidades de todos los países acojan, como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Más recientemente, Euskaltel se ha adherido al *“Foro Bizkaia sobre Responsabilidad Social Empresarial”*, un nuevo lugar de encuentro y debate de las organizaciones empresariales sobre los valores de la nueva empresa.

OBJETIVOS DEL PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Fruto de esta trayectoria hemos ido madurando en el conocimiento y desempeño de los principios de la Responsabilidad Social, a la vez que se ha incrementado nuestro compromiso con los valores basados en la sostenibilidad empresarial. El lógico desenlace de todo ello ha sido la puesta en marcha en el año 2004 del Comité de RSC, dependiente de la Secretaría General y Relaciones Externas de la empresa e integrado por diversos miembros del Equipo Directivo. Este Comité elaboró un Plan de Acción estableciendo tres objetivos fundamentales para el periodo 2004-2006:

- Integrar la política de RSC en el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.

- Incrementar la participación de Euskaltel en asociaciones y foros preocupados por la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.
- Elaborar la primera Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2005.

Durante el año 2005 se ha desarrollado un trabajo de identificación de indicadores relacionados con la responsabilidad social que han sido incorporados al Sistema Integrado de Gestión, y Euskaltel ha seguido una política activa de colaboración y participación en iniciativas tales como charlas, mesas redondas, jornadas de reflexión, etc., que han tenido como objeto el debate en torno a la incorporación de los principios responsables en la actividad empresarial.

Asimismo, y en cumplimiento de nuestro tercer objetivo, con la elaboración de esta primera Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio de 2005, pretendemos dar cuenta tanto a las personas que participan en el proyecto Euskaltel, como a los clientes sean estos particulares o empresas, a las instituciones públicas, a las distintas entidades sociales y a la sociedad en general, de nuestros compromisos, acciones y resultados de manera pública.

HERRAMIENTAS PARA EL BUEN GOBIERNO

3.1.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE GESTIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

3.2.- DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

LANZAMIENTO Y CONSOLIDACIÓN
ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y POSICIONAMIENTO SOSTENIBLE

3.3.- COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

COMUNICACIÓN INTERNA
COMUNICACIÓN EXTERNA
COMPROMISO CON EL USO DEL EUSKERA
RECONOCIMIENTOS

3.4.- EN BUSCA DE LA EXCELENCIA

TRANSPARENCIA
GESTIÓN DE RIESGOS
INNOVACIÓN
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

3.1.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE GESTIÓN

La vitalidad de los mercados de referencia de Euskaltel, en los que el tipo de productos y servicios demandados es muy variable y tiene un ciclo de vida más corto, hace necesario que los organigramas organizativos sean cada vez más flotantes. En nuestro caso, todo ello ha ido favoreciendo el desarrollo de una concepción abierta y dinámica de las estructuras organizativas.

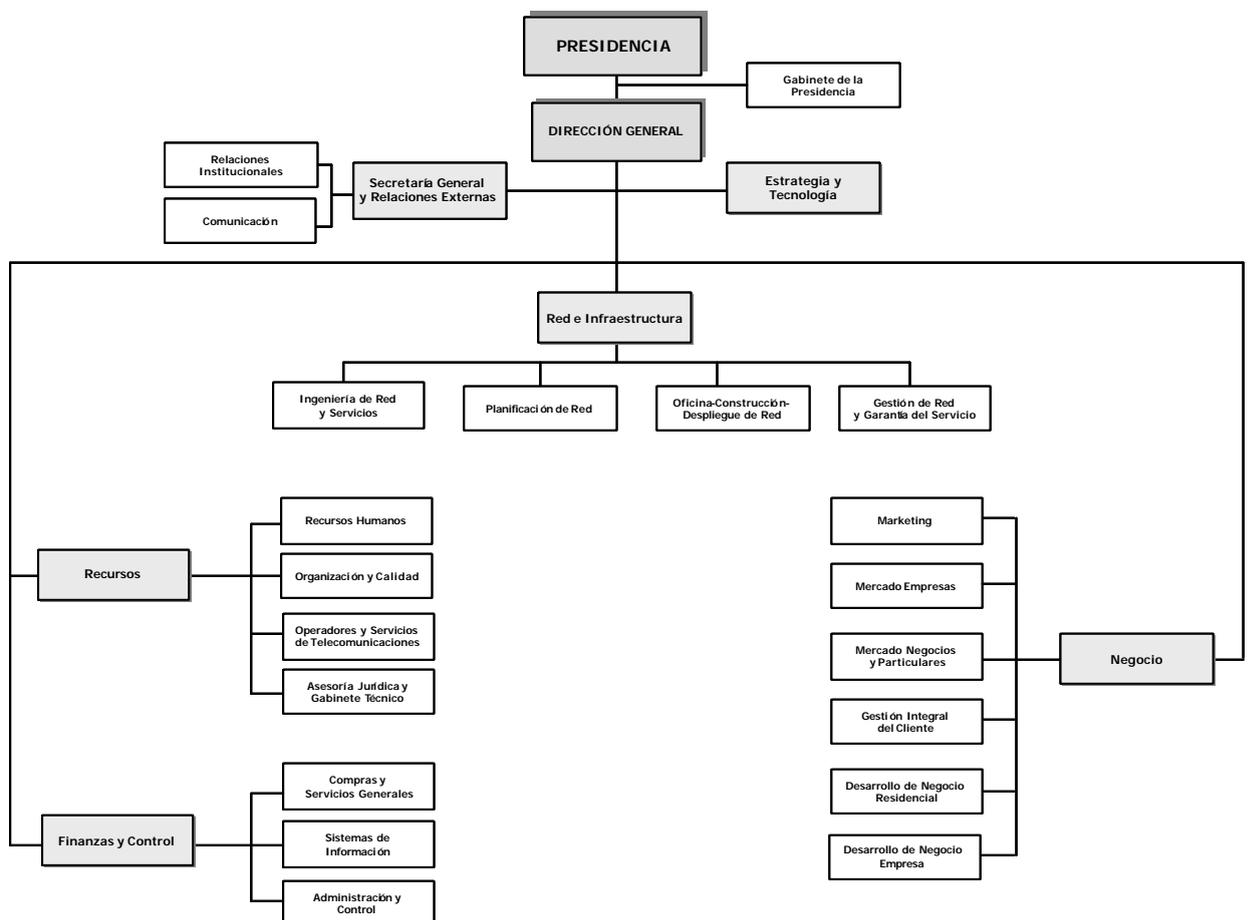
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Los órganos de administración de Euskaltel son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Comité de Dirección. Los Estatutos de Euskaltel (artículo 25) prevén la posibilidad de que el Consejo de Administración designe dentro de su seno una Comisión Ejecutiva y uno o varios Consejeros Delegados y atribuirles todas o parte de las facultades delegables conforme a la Ley. Cumpliendo con esta previsión estatutaria, el Consejo de Administración celebrado el 10 de octubre de 1997 acordó la constitución de una Comisión Ejecutiva, delegando en la misma todas sus facultades, a excepción de las legalmente indelegables.

El Presidente del Consejo de Administración tiene atribuidas un conjunto amplio de responsabilidades, funciones y facultades aprobadas por el propio Consejo. Por su parte, el Consejero Director General ejerce las funciones de Consejero Delegado y de Director General. En este sentido, en virtud de acuerdo del Consejo de Administración de 28 de noviembre de 2000, tiene delegadas expresamente todas y cada una de las funciones del Consejo de Administración, salvo las que por su naturaleza sean indelegables, con las únicas excepciones de *avaluar a terceros* o *enajenar bienes inmuebles*.

El Comité de Dirección está integrado por el Consejero Director General y los seis Directores de Centros de Decisión. Las seis Direcciones de Centros de Decisión tienen como misión principal asegurar el soporte de las actividades que son de alta dirección de la empresa. Atienden las áreas de Negocio, Finanzas y Control, Recursos, Red e Infraestructura, Estrategia y Tecnología, y Secretaría General y Relaciones Externas. De ellas dependen las dieciocho Direcciones de Función.

Por lo tanto el organigrama directivo de Euskaltel está formado por el Presidente, el Consejero Director General, seis Direcciones de Centros de Decisión y dieciocho Direcciones de Función. Todos ellos conforman el Equipo Directivo. Además es muy habitual en el funcionamiento de nuestra empresa la creación de Comités que atienden temáticas y objetivos específicos. Algunos de estos Comités tienen carácter estable y otros varían en función del cumplimiento de los objetivos o la implementación de nuevas líneas estratégicas. En general, la estructura organizativa de Euskaltel ha mostrado una enorme capacidad para evolucionar con el entorno e irse adaptando a sus necesidades.



NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

Es precisamente sobre la base de esta estructura organizativa, como se ha desarrollado y adaptado en Euskaltel el Sistema Integrado de Gestión (SGE). Aún cuando el Sistema se edifica sobre las tres normas de referencia (UNE-EN ISO 9001:2000; UNE-EN ISO 14001:2004; OHSAS 18001), el SGE de nuestra empresa sobrepasa hoy día, notablemente, las estrictas exigencias de estas normas, y es el resultado de una política propia diseñada para dar respuesta a las necesidades de Euskaltel. En la práctica, la definición y el rediseño de los procesos que hemos llevado a cabo a lo largo de los últimos años persigue fundamentalmente el incremento de la colaboración y la participación en el seno de la empresa.

Con respecto a la primera cuestión, al aplicar los principios de transversalidad e integración a muchas de nuestras actividades, se ha producido un evidente tránsito desde una concepción unipersonal o departamental de la gestión a otra que en la práctica está implicando a personas y direcciones diversas. De tal manera que además de ir logrando que los ámbitos de gestión dejen de ser estancos, comienzan a evidenciarse las ventajas que producen las sinergias. De hecho, en la actualidad, la empresa se encuentra en la fase de transición desde la gestión de procesos a la gestión por procesos.

El principio de colaboración se expresa en la existencia de foros cada vez más diversos para hacer posible la gestión por procesos. Esta circunstancia constituye, además de un requisito, el punto de apoyo que nos ha permitido incrementar notablemente la participación de las personas, aumentando como consecuencia nuestra capacidad para introducir cada vez elementos más específicos en la definición de los procesos. Dentro de este esquema resulta asimismo fundamental la aportación de los 120 líderes que se constituyen en referentes de sus respectivos equipos de trabajo, y desarrollan una tarea crucial en los procesos de mejora.

En relación a esto último, a partir de 2004 hemos avanzado notablemente en la sistematización de la dinámica de trabajo de los Grupos de Mejora, con plena orientación hacia el cliente, fomentando la gestión del conocimiento y estableciendo canales de diálogo interdepartamentales. El

número de grupos desarrollados ha aumentado con respecto al año anterior, y la participación del personal en ellos ha sido más efectiva.

En definitiva, tanto la estructura organizativa como el modelo de gestión que se han desarrollado en Euskaltel encuentran su razón de ser en dar la mejor respuesta a las distintas inquietudes y necesidades de nuestros grupos de interés: personas (Ver Capítulo 6 Comprometerse con las Personas), accionistas (Ver Apartado 2.3 La Implicación de los Accionistas), clientes (Ver Apartado 4.2 Relación con Clientes), proveedores (Ver Apartado 4.3 Relación con Proveedores), y la sociedad en general (ver Capítulo 7 Identificarse con las necesidades de nuestra Comunidad). Y ello desde nuestra decidida voluntad de avanzar y profundizar en el camino de la excelencia en la gestión empresarial.

3.2.- DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

La planificación estratégica ha constituido uno de los soportes sobre los que Euskaltel ha ido estableciendo su visión de futuro y definiendo sus propósitos centrales. En la corta historia de la empresa puede hablarse de dos orientaciones estratégicas claramente diferenciadas. La primera de ellas abarca el periodo 1998-2003 y la segunda, evolución natural de la anterior, va desde 2003 a 2007. Entre ambas hay diferencias tanto de contenido como en lo relativo a los objetivos que se plantean.

LANZAMIENTO Y CONSOLIDACIÓN

La estrategia que marca el periodo inicial 1998-2003 se centra fundamentalmente en el lanzamiento de la propia empresa y en los esfuerzos por garantizar la viabilidad económica del proyecto Euskaltel, a través del cumplimiento de un detallado plan de negocio acordado con los socios. En él se incorporaban los compromisos iniciales entre accionistas, que gravitaban sobre cuatro pilares básicos:

- La alianza estratégico-operativa con Retevisión, que permite a Euskaltel operar de manera autónoma e integral en la CAPV.

- El despliegue de la red propia de telecomunicaciones, que perseguía alcanzar la máxima cobertura a particulares y empresas en el periodo de referencia.
- El binomio servicios/atención al cliente, apoyado en una política de precios competitivos.
- La obtención de beneficios a partir del ejercicio 2001.

A partir de mediados del año 2000 se produce un cambio de entorno que crea serias dificultades al conjunto del sector. Se constata una ralentización en el cumplimiento de algunas de las previsiones, fundamentalmente debido a un impacto mucho menor del esperado de algunas líneas de actividad y a las dificultades encontradas para el despliegue de la red propia.

Sin embargo, fue precisamente la capacidad de actualización estratégica de Euskaltel, unida a la determinación de sus socios, la que permitió la reorientación de algunos de los objetivos anteriores y el despegue de nuestro proyecto empresarial. Efectivamente, el periodo 2001-2003 se abordó con una aportación económica adicional del accionariado, que incluso superó la ya realizada hasta entonces, y una concentración e intensificación del proceso inversor en torno al despliegue de la red que resultaron decisivos, no sólo por la apuesta que suponía acelerar la creación de una amplia infraestructura de red propia, sino por el desmarque respecto a otros operadores que optaron, tras la crisis sectorial del 2000-2001, por una estrategia de repliegue y fuerte contención del gasto e inversiones.

Todo ello, unido al establecimiento de nuevas prioridades en la oferta de servicios y las relaciones con los clientes, permitió alcanzar en 2003 un hito sectorial sin precedentes, convertirnos en el primer operador alternativo del Estado, nacido tras la liberalización del sector, en obtener resultados económicos positivos, cerrando de esta manera el que podría denominarse primer ciclo estratégico de la empresa.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y POSICIONAMIENTO SOSTENIBLE

El Plan Estratégico 2003-2007 parte ya del posicionamiento alcanzado por la empresa en la etapa anterior y puede abordar por tanto un conjunto más diversificado de directrices estratégicas. La estructura del nuevo plan descansa sobre un conjunto de líneas estratégicas que tratan de dar respuesta a los retos

marcados por la misión y visión de futuro de Euskaltel, materializados a través de diversos objetivos corporativos y estratégicos para el periodo de planificación, y cuyo logro vendrá determinado por la puesta en marcha de un grupo de actuaciones tractoras (*“Metaplanes”* en su denominación interna), convenientemente identificadas, a las que se les asocian objetivos específicos de cumplimiento. Estas actuaciones son asignadas internamente a los distintos departamentos según su naturaleza.

La ejecución del plan se garantiza por medio de la existencia de diversos instrumentos de control, cuadros de mando por una parte (*“Cuadro de Mando Estratégico”*), y un *“Comité específico de Seguimiento del Plan Estratégico”* por otra, que vela por su marcha y establece en su caso actuaciones correctoras que reconduzcan posibles desviaciones, tanto en los objetivos como en la puesta en marcha de las actuaciones previstas.

Dentro de las distintas líneas estratégicas que contiene el nuevo plan, así como en la propia esencia de la misión y visión, son muchas las referencias al desarrollo de valores corporativos de carácter más cualitativo, bien sea en relación a las personas, los clientes, los proveedores, o la sociedad en general. En tal sentido, cobran especial relevancia los objetivos fijados en torno a aspectos que permitan el desarrollo de Euskaltel como empresa socialmente responsable y también aquellos que tienen por objeto incrementar la comunicación con los distintos grupos de interés.

La evolución estratégica de Euskaltel está produciendo efectos notables, no sólo en la orientación de su actividad y en la diversificación de sus objetivos, sino que también existen algunos indicadores de que la percepción sobre la gestión de la responsabilidad social en nuestra empresa ha mejorado significativamente. De hecho el *“Informe Recor Euskadi 2005”*, que mide la *Reputación Corporativa de las empresas de la CAPV*, sitúa a Euskaltel en quinta posición en el ranking global. Además, Euskaltel resulta la segunda empresa mejor valorada por su nivel de innovación y por su capacidad de comunicación, y la quinta que mayor puntuación merece por su política de responsabilidad social corporativa. Estas y otras valoraciones hacen que Euskaltel haya conseguido mejorar en cinco puestos su posición global con respecto al *“Informe Recor Euskadi de 2003”*.

En definitiva, la planificación estratégica ha constituido en la trayectoria de Euskaltel una herramienta fundamental para reflexionar y actuar sobre el entorno en el que la empresa opera. De hecho, la visión estratégica que ha guiado nuestro quehacer en los dos ciclos apuntados ha mostrado una gran capacidad de respuesta a los distintos requerimientos y retos que se han ido planteando, tanto a nivel interno como sectorial. Es más, puede afirmarse que el actual posicionamiento de Euskaltel está cimentado sobre nuevos atributos, fruto de esa capacidad de adaptación y revisión constante en clave estratégica de nuestro proyecto.

3.3.- COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

La comunicación es, en la actualidad, un valioso instrumento no sólo para dar a conocer la visión y las actividades de cada empresa, sino también para promover la identidad corporativa y favorecer la transparencia, el intercambio y la colaboración con los distintos grupos de interés. El *“Plan de Comunicación de Euskaltel”* aborda esta actividad desde una perspectiva amplia, promoviendo canales comunicativos que se orientan tanto hacia el interior como al exterior, y tratando de fortalecer los vínculos con todos los grupos de interés. No en vano *“el compromiso con la comunidad”* constituye uno de los rasgos definitorios de la misión de nuestra empresa.

COMUNICACIÓN INTERNA

En el plano de la comunicación interna, nuestra pretensión no sólo es mejorar el nivel de comunicación e información, sino también favorecer la integración y reforzar la cohesión de las personas que trabajan en Euskaltel facilitando el acceso a la información a través de cauces diversos. La comunicación y participación directa se desarrollan a distintos niveles, sea a través de reuniones del equipo humano con el Presidente y el Consejero Director General, sea por medio de las reuniones con líderes, o bien mediante otras acciones de carácter comunicativo y social. Complementariamente, Euskaltel dispone de otras herramientas informativas y comunicativas de carácter interno como el *“Plan de Acogida del Empleado”*, el *“Portal del Empleado”*, la *“Intranet Corporativa”* o la *“Revista EKT”*. (Consultar Capítulo 6)

COMUNICACIÓN EXTERNA

Por lo que respecta a la comunicación externa, la entendemos tanto en términos de atención e información a clientes y proveedores, como de difusión de nuestras actividades a la sociedad en general y también de colaboración en distintas iniciativas de carácter asociativo. Es por ello que el “*Grupo de Coordinación de la Comunicación Externa*” se ocupa de aspectos tales como las actividades de patrocinio, la comunicación corporativa y la comunicación de productos a través de distintos canales.

La página web (www.euskaltel.com) constituye un canal estable que aporta información sobre la estructura organizativa y accionarial, y la oferta de productos y servicios a los diversos grupos de interés y a la sociedad en general. También facilita a los clientes la gestión de los servicios que tienen contratados, así como el envío de consultas y sugerencias. Asimismo nuestra empresa tiene operativo un Call Center, un servicio gratuito de Información y Atención a Clientes, y dispone de 147 puntos de venta y atención especializada en todo el País Vasco.

Por lo que hace a soporte papel, desde el año 2004 Euskaltel edita con periodicidad trimestral y distribuye a todos los puntos de venta “*la revista naranja*” que contiene secciones con información sobre nuevos productos telemáticos, servicios, iniciativas, productos, y promociones de la empresa, y otros reportajes sobre temas actuales. De próxima aparición es la revista “*prest*” (*revista de tecnología y telecomunicaciones para la empresa*), con la que Euskaltel quiere compartir con el entramado empresarial vasco información y conocimiento en materia de tecnología y telecomunicaciones.

El “*Informe Anual*” de Euskaltel ofrece a la sociedad en general una amplia información sobre los resultados y las actividades más relevantes de la empresa y además de editarse desde 1998 en soporte papel, su contenido puede también consultarse íntegramente en la página web.

Por otra parte, Euskaltel acude habitualmente a foros empresariales y profesionales u otros lugares de encuentro, en los que da cuenta de la actividad de la empresa en distintas áreas. Esta labor de divulgación se complementa con la participación de nuestra empresa en distintas asociaciones, unas de carácter empresarial, otras vinculadas específicamente

al sector de las comunicaciones, y otro buen número de ellas que se ocupan preferentemente de cuestiones tales como la innovación, la calidad o la sostenibilidad. Euskaltel colabora asimismo de manera regular con algunas universidades.

ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPA EUSKALTEL

ADEGI (Asociación de Empresarios de Gipuzkoa)
AERCE (Asoc. Española de Resp. De Compras y Existencias)
AETIC (Asociación de empresas de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones)
AOC (Asociación de operadores de cable)
APD (Asociación para el progreso de la dirección)
ASOCIACION ESPAÑOLA DE COMERCIO ELECTRONICO
ASTEL (Asociación de empresas operadoras y de servicios de telecomunicaciones)
BILBAO METROPOLI 30
BIZKAIA XEDE
CEBEK (Confederación Empresarial de Bizkaia)
CLUB FINANCIERO DE BILBAO
CLUSTER AUDIOVISUAL DE EUSKADI
CLUSTER DE CONOCIMIENTO (Conocimiento en gestión empresarial)
COTEC (Fundación COTEC para la innovación tecnológica)
ECOEMBALAJES ESPAÑA, S.A ECOEMBES
ESI (European Software Institute)
ETSI (European Telecommunications Standars Institute)
EUSKALIT/FUNDACION VASCA PARA LA CALIDAD
FUNKO (Confederación Vasca de Fundaciones)
GAIA (Asociación Cluster de Telecomunicaciones)
INKOLAN (Información y Coordinación de Obras)
IZAITE (Asociación de empresas vascas por la sostenibilidad)
PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS DE ESPAÑA (ASEPAM)
SEA-EMPRESARIOS ALAVESES
CIRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS

COMPROMISO CON EL USO DEL EUSKERA

El “*Plan de Euskera*” de nuestra empresa, puesto en marcha en 2003, pretende potenciar su uso en las relaciones internas y externas, así como incrementar las competencias lingüísticas de las personas que trabajan en Euskaltel. En el ámbito externo, se asume el bilingüismo en la comunicación y la documentación escrita de la empresa. En cuanto a su uso hablado, se

plantea un esfuerzo de adecuación en todas las comunicaciones externas, especialmente con los clientes. En el ámbito interno el objetivo es asegurar el bilingüismo en todos los soportes escritos e incrementar el uso del euskera como lengua de trabajo, tanto a nivel hablado como escrito. Para el logro de estos objetivos Euskaltel ha puesto en marcha un plan específico de formación dirigido al equipo humano. (Consultar Capítulo 6)

RECONOCIMIENTOS

La actividad comunicativa de Euskaltel viene siendo reconocida en nuestro entorno. Si ya en el *“Informe Recor Euskadi 2003”*, nuestra empresa estaba considerada como la tercera empresa del País Vasco que *“mejor conecta con su público”*, en el último *“Informe Recor Euskadi 2005”*, ocupamos en esta faceta la segunda posición del ranking empresarial vasco. Euskaltel ha recibido también varios premios por su actividad comunicativa.

En definitiva, estamos convencidos de que favorecer la comunicación constituye una necesidad para nuestra empresa, precisamente porque no sólo deseamos conseguir un lugar en el mercado, sino que también pretendemos informar al máximo a nuestra comunidad para colaborar con ella y obtener así su confianza.

3.4.- EN BUSCA DE LA EXCELENCIA

La excelencia empresarial no puede ser sino el resultado de un compromiso global que, más allá de las actuaciones en un ámbito concreto, asegure las condiciones estructurales necesarias para posibilitar un desarrollo continuado de las iniciativas de mejora. De ahí que, al definir la excelencia como uno de nuestros valores corporativos, estemos apostando por consolidar aquellas estrategias, procedimientos, competencias, y capacidades que debidamente combinadas den soporte a tales iniciativas. Y entendemos que la excelencia debe soportarse tanto en estructuras tangibles como intangibles. En nuestro caso vamos a referirnos a cuatro grandes líneas de acción, sobre las cuales queremos afianzar nuestro compromiso con la excelencia: transparencia, gestión de riesgos, innovación, y calidad y mejora continua.

TRANSPARENCIA

Una empresa que persigue la excelencia debe ser transparente. Ello implica dotarse de procedimientos fiables y externos que den cuenta de manera sistemática a los diversos grupos de interés de lo que hacemos y de cómo lo hacemos. Para asegurar este propósito, las auditorías constituyen uno de los mecanismos esenciales.

Por ello, desde el comienzo de su andadura Euskaltel viene sometándose a distintas auditorías externas en lo que respecta a las cuentas anuales consolidadas y a las individuales, a los sistemas de información de acuerdo a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), al Reglamento de Medidas de Seguridad (RMS), y a los indicadores de Calidad del Servicio en cumplimiento de la Orden ITC/912/200.

En el orden interno, el Plan de Auditorías depende del Centro de Decisión de Recursos y su actividad abarca los procesos organizativos, la calidad de servicio, la gestión ambiental, el aseguramiento de la calidad, el desarrollo de los recursos humanos y el servicio de prevención.

GESTIÓN DE RIESGOS

La política de gestión de riesgos constituye no sólo una necesidad sino también una actividad intrínsecamente responsable para garantizar la estabilidad y continuidad de la empresa. En este campo nuestra actividad se proyecta de dos maneras diferentes:

? Actividades dirigidas a minimizar los riesgos de pérdida de valor en los activos de la compañía. En concreto:

- Gestión de los activos fijos no productivos, mediante coberturas que se revisan anualmente en función de las inversiones reales.
- Gestión de los activos fijos productivos, principalmente red y sistemas, que comprende aspectos estratégicos del diseño de infraestructuras y aspectos operativos.
- Gestión de las participaciones financieras, siendo la política de Euskaltel la participación directa.
- Gestión del riesgo en clientes, mediante medidas de prevención, seguimiento periódico y control de cobro.

? Actividades dirigidas a minimizar los riesgos para las personas y el entorno en el que se desenvuelve la empresa, fundamentalmente:

- Gestión de riesgos laborales, evaluando los riesgos que afectan a cada persona en función de la actividad y del lugar de desempeño. Euskaltel ha obtenido la certificación de su sistema de gestión de la prevención, según la especificación OHSAS 18001.
- Gestión del posible impacto ambiental, que se realiza a través de los procesos de gestión ambiental, que han sido certificados, tanto en lo que respecta a los requisitos del Reglamento EMAS, como a los de la norma internacional UNE-EN ISO 14001.
- Gestión de sistemas de protección de datos que se realiza desde el proceso de Soporte Corporativo de Negocio, que describe los procedimientos específicos.

INNOVACIÓN

El compromiso con la innovación se plasma, en nuestro caso, en la mejora de la gestión y en la cooperación a la investigación y el desarrollo tecnológico. En el primer caso, tenemos como referente para el desarrollo de la gestión el modelo EFQM, que implica la realización periódica de autoevaluaciones acerca de las actividades y resultados de la empresa. Como consecuencia de la tarea desarrollada, Euskaltel obtuvo en el año 2004 la “Q de plata” del Gobierno Vasco en reconocimiento a su compromiso con la excelencia en la gestión.

La cooperación en la investigación y el desarrollo tecnológico (I+D+i) se canaliza a través de los programas de la Comisión Europea (IST, ITEA, CELTIC), el Ministerio de Industria (PROFIT) y el Gobierno Vasco (INTEK-BERRI). De forma más específica, la investigación tecnológica de Euskaltel se centra fundamentalmente en las tecnologías inalámbricas emergentes y las tecnologías habilitadoras relacionadas con los entornos inalámbricos. Los productos de TV interactiva y prepago de banda ancha son ejemplos de servicios innovadores desarrollados por nuestra empresa.

CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Euskaltel orienta su trayecto hacia la excelencia a través del compromiso con la calidad y la mejora continua. Estamos convencidos de que estos procesos ni tienen fronteras nítidas ni se improvisan, porque afectan a una gran variedad de ámbitos, contenidos, y componentes, y requieren la implicación de todo nuestro equipo humano.

Euskaltel asumió prácticamente desde su puesta en marcha el modelo EFQM como referente de actuación, lo que conlleva impulsar el desarrollo de herramientas que permitan avanzar y profundizar en el camino de la excelencia. Sobre la base de este modelo, las referencias fundamentales de nuestra actuación son: la orientación a los resultados y a los clientes, la gestión por procesos, el desarrollo e implicación de las personas, el desarrollo de alianzas, la responsabilidad social, el aprendizaje y mejora continua, y el liderazgo.

Esa trayectoria de impulso del camino de la excelencia se ha realizado por fases, lográndose en 1999 la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9002 por AENOR, certificación que ha ido renovándose y adaptándose a los nuevos enfoques de la Norma UNE-EN-ISO9000.

El hecho de que organismos externos e independientes hayan ido acreditando y certificando el trabajo de Euskaltel durante estos años supone un reconocimiento al trabajo previo y continuado, y a la forma en que se desempeña, pero, a su vez incrementa la exigencia de mejora, que nuestra empresa sigue asumiendo como un objetivo permanente.

4

CRECER PARA COMPARTIR: ACTIVIDAD ECONÓMICA

4.1.- EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES

CRECIMIENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO

INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

IMPLANTACIÓN EN EL MERCADO

4.2.- RELACIÓN CON CLIENTES

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO A LA INTIMIDAD DEL CLIENTE

4.3.- RELACIÓN CON PROVEEDORES

ALTA Y HOMOLOGACIÓN

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PROVEEDORES

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUBCONTRATAS

4.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD

DESARROLLO ECONÓMICO

PROVEEDORES

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES

ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1.- EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES

La actividad operativa de Euskaltel durante el año 2005 ha producido aumentos significativos en las cifras de negocio, nuevas ofertas de productos y servicios, y un incremento notable del número de clientes, afianzando nuestro posicionamiento en el mercado.

CRECIMIENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO

En este último año 2005, Euskaltel ha seguido la senda positiva iniciada en el año 2002, alcanzando los 60.540 miles de euros de beneficio. Nuestra empresa ha obtenido casi 315 millones de euros de ingresos por operaciones, con un aumento de ingresos por facturación a clientes del 8% con respecto al ejercicio anterior. De tal manera que el resultado de gestión después de impuestos da un saldo positivo de 24.236 miles de euros, lo que representa un 50% de incremento con respecto al ejercicio de 2004. Complementariamente, la venta de parte de la participación de Euskaltel en el Grupo Auna, ha generado plusvalías netas antes de impuestos por valor de 36.304 miles de euros.

Este resultado ha posibilitado la reducción de la deuda financiera que ha pasado de 539 millones de euros del año 2004 a 460 millones de euros del año 2005. En la misma línea, el resultado operativo (EBITDA) se ha vuelto a mejorar en casi 14 millones de euros, superando la cifra de los 94 millones de euros en el ejercicio 2005.

Este balance positivo ha tenido su reflejo en las fórmulas directas de distribución de los flujos económicos. En lo que se refiere al personal empleado, en el año 2005 se han destinado casi 19 millones de euros a sueldos y salarios. En cuanto a las aportaciones a las Administraciones Públicas a través de los impuestos, en el año 2005 han ascendido a algo más de 70 millones de euros entre impuestos estatales, autonómicos, provinciales y municipales.

En el ámbito del desarrollo de infraestructuras, en el año 2005 las inversiones de capital en el despliegue de la red Euskaltel han superado los 89 millones de euros. Fruto de ello, hemos logrado que los municipios con cobertura de red de fibra óptica aumenten en un 16%, y en un 18% la

población que se beneficia de dicha cobertura. Asimismo, mediante el desarrollo del proyecto Itelazpi (planteado para dar cobertura a zonas poco pobladas o con población diseminada) se ha conseguido dotar de servicios de banda ancha con cobertura de red radio a 97 municipios, más de 60.000 personas, y un número aproximado de 31.000 hogares. Ello viene a complementar la amplia cobertura que hemos conseguido ya a través de red de fibra óptica que alcanza a 1.612.205 personas, 671.572 hogares y 136.610 empresas.

En la línea de imbricación con la sociedad en la que desarrollamos nuestras actividades y con la búsqueda de mejora en diversos aspectos, se encuentran los proyectos realizados por Euskaltel en ámbitos como I+D y la promoción del euskera. El reflejo de la incidencia y del incremento de los proyectos desarrollados lo encontramos en los volúmenes de subvenciones que hemos recibido para su desarrollo. Así, desde el año 2002 hasta el último año 2005, este volumen económico se ha duplicado pasando de los poco más de 280.000 euros a los más de 550.000 euros. El área básica que recibe estos importes es la de I+D que representa el 80% del importe global del año 2005, un 14% va destinado a la promoción del euskera, y otro 6% a la formación.

INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el año 2005, los productos, servicios y prestaciones que Euskaltel ha puesto a disposición de sus clientes son:

Telefonía Fija

Hemos actualizado la oferta a través de tres iniciativas:

- *Voz Wimax*, una solución conjunta de banda ancha y telefonía directa para poblaciones a las que resulta imposible acceder a través de fibra óptica.
- *Tarifas Planas de Empresa*, que están disponibles para líneas analógicas.
- *Bonos Fijo-Móvil*, que ofrecen sesenta minutos de llamada fijo-móvil en cualquier franja horaria.

Telefonía Móvil

Se han desarrollado nuevas prestaciones que ofrecen ventajas a nuestros clientes:

- *Común entre residencial y empresa*, que permite las migraciones de móvil pospago a prepago.

- *Sólo Prepago*, incorporando descuentos por llamadas a números frecuentes y una tarifa ahorro adicional.
- *Sólo Pospago Residencial*, con la oferta del Contrato Ahorro.
- *Común a pospago y prepago residencial*, con descuentos en determinadas llamadas.
- *Pospago Empresa*, ofreciendo distintas novedades como bonollamadas, soluciones de movilidad, tarifa ahorro, familia libre empresa consolidada etc.

Internet

Se han mejorado las prestaciones, pudiendo destacarse las siguientes:

- *Nuevos productos de banda ancha*, como “Despega por volumen” o “Despega Contrato”, que ofrecen mejoras en las tarifas y posibilidades de conexión.
- *Contrato de Banda Ancha*, que permite contratar horas de navegación en banda ancha frente al uso de banda ancha de forma permanente.
- *Cablemodem Wifi*, que ofrece la funcionalidad wifi incorporada.

Televisión por cable

Euskaltel dispone de tres cabeceras de televisión por cable desde 1999, una en cada una de las provincias del País Vasco. En la actualidad el servicio de televisión por cable se comercializa a los clientes de acceso directo a través de la “Ventana”, un producto integrado para los hogares que ofrece además telefonía y acceso a internet. En el año 2005, se ha comercializado la televisión Digital Interactiva Mini, que proporciona acceso al PPV, además de servicios interactivos y acceso a todos los canales de TDT.

IMPLANTACIÓN EN EL MERCADO

La evolución de la penetración comercial de los productos y servicios de Euskaltel durante el año 2005 es la consecuencia de la mejora en la creación de infraestructuras básicas, fundamentalmente el avance en el despliegue de la red, y del esfuerzo desarrollado por nuestra empresa en la cercanía y relación con los clientes. La evolución de los clientes de telefonía fija refleja ambos avances, habiéndose incrementado los clientes con acceso directo en un 23% con respecto a 2004, en tanto disminuye la proporción de clientes de acceso compartido. En el año 2005, los clientes de telefonía fija son un total de 322.759, de los cuales 249.737 disfrutaban de acceso directo.

La evolución total de los clientes de internet también muestra un incremento del 11% con respecto al ejercicio de 2004, habiendo aumentado los clientes de banda ancha en un 54%. Si se toma como referencia el año 2003, los clientes de banda ancha han aumentado en un 342%, lo que da cuenta de la importancia de la evolución.

Por lo que respecta a la televisión, la cifra de clientes de televisión por cable es un 22% superior a la del año 2004, y en cuanto a la televisión digital, el número de clientes se ha incrementado en un 5%, y en un 175% en relación al año 2003.

La distribución de los clientes de Euskaltel en el año 2005 según el tipo de servicio contratado queda reflejada en la tabla que sigue.

TIPO DE SERVICIO	CLIENTES
TELEFONÍA FIJA	322.759
TELEFONÍA MÓVIL – TERMINALES ACTIVOS	463.357
INTERNET	243.364
TV POR CABLE	231.820
TV DIGITAL	30.103

4.2.- RELACIÓN CON CLIENTES

El cliente constituye la pieza clave e indispensable para la actividad de Euskaltel, convirtiéndose en el centro de las operaciones que realiza la empresa tanto a nivel interno como externo. El objetivo de Euskaltel es satisfacer plenamente las necesidades específicas, tanto de particulares como empresas, que son nuestros dos grandes grupos de referencia.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La relación con nuestros clientes está guiada por los siguientes principios:

- calidad en la gestión de los servicios.
- innovación y actualización de la oferta de productos.

- atención a las necesidades del cliente: comunicación, cercanía y personalización de las relaciones.
- confidencialidad y protección de datos.

CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

El proceso de calidad de productos y servicios se realiza fundamentalmente a través 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 enviados al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y sometidos a auditorías anuales realizadas por un tercero independiente reconocido por el Ministerio, sin que hasta la fecha hayamos recibido demandas por problemas de seguridad o salud con nuestros productos.

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. En el etiquetaje de los productos de la empresa se indica que los materiales son reciclables. Nuestra empresa participa también en Ecoembes, un Sistema Integrado 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.

Por otra parte, enmarcado en la estrategia de orientación al cliente, hemos desarrollado un programa tractor con los distribuidores de Euskaltel, fomentando la calidad de servicio a través de la implantación de un sistema de gestión en los puntos de venta basado en la norma UNE 175001 de Calidad de Servicio para el Comercio, siendo nuestros colaboradores pioneros en la obtención de esta certificación en el País Vasco.

ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

La relación que Euskaltel establece con sus clientes persigue, por una parte, asegurar los máximos niveles de comunicación e información sobre productos y servicios, y por la otra, atender adecuadamente las necesidades del cliente, estén éstas relacionadas con solicitudes de información, reclamaciones o cualquier otro tipo de trámite.

La información sobre productos y servicios se realiza preferentemente a través de la red comercial de Euskaltel, el call center (servicio gratuito, canal directo de Información y Atención a Clientes), la página web, y la “*revista naranja*” que se edita trimestralmente. La red comercial de Euskaltel, además de la fuerza de ventas directas para empresas, cuenta con 147 puntos de venta y atención especializada, de los cuales 22 están ubicados en Araba, 80 en Bizkaia, y 45 en Gipuzkoa. En el año 2005, el call center ha atendido un total de 3.603.053 llamadas y a través de la página web se han gestionado un total de 35.615 consultas y solicitudes.

La publicidad constituye también un mecanismo ordinario para proporcionar a los clientes información sobre productos y servicios, tanto a través de los medios masivos como de acciones directas y personalizadas (correo, llamada telefónica, correo electrónico etc.) y de acciones de animación comercial. En el año 2005 Euskaltel ha realizado más de 50 acciones publicitarias. En esta materia, nuestra empresa dispone en su sistema de gestión de procedimientos para la supervisión del cumplimiento de las normas legales referentes a la publicidad. El texto de las comunicaciones públicas comerciales es comparado por el Departamento de Asesoría Jurídica con las

directrices de la legislación de protección al consumidor y de defensa de la competencia, no habiendo incurrido en infracciones.

Otra acción ordinaria de comunicación e información a los clientes es la relativa a las tarifas vigentes de los servicios prestados por Euskaltel. Toda la información al respecto está disponible en la página web, o puede recabarse a través del Servicio de Atención al Cliente. Como norma, 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. Con objeto de facilitar la comprensión de la factura a los clientes, durante el año 2005 se han revisado los literales de los conceptos que aparecen con más frecuencia en las facturas, se ha actualizado la primera hoja de la factura, detallando las cuotas de alta y los descuentos, y se han incorporado subtotales y resúmenes con el fin de ofrecer una información cada vez más detallada.

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

En el año 2005 se han recibido un total de 1.131 reclamaciones planteadas a través de organismos de consumo. Por otra parte, a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi a la que nuestra empresa se haya adherida, se han recibido 152 solicitudes de arbitraje, habiendo acudido Euskaltel a este procedimiento en 88 ocasiones. De ellas, en cincuenta casos el fallo ha sido a favor de Euskaltel, en trece a favor del cliente, y en veinticinco se han aceptado parcialmente las pretensiones de ambas partes. En 64 ocasiones la reclamación ha sido resuelta por la consecución de acuerdos entre las partes, con carácter previo a la celebración de las audiencias arbitrales.

Las encuestas de satisfacción al cliente constituyen un instrumento fundamental para evaluar las prestaciones de la empresa y la evolución de las necesidades de los clientes. La metodología empleada comienza por obtener de los propios clientes cuáles son los aspectos más relevantes en su relación

con un operador de telecomunicaciones. En las encuestas de satisfacción se valoran estos aspectos, además de la disposición del cliente a continuar y a recomendar el servicio de Euskaltel. Se inició esta línea de trabajo en 2003 con la encuesta de satisfacción residencial, de la que se han realizado tres mediciones y se ha ido ampliando a otros segmentos de clientes (empresa, grandes empresas y operadores). En los resultados es destacable el elevado compromiso (*disposición a continuar y recomendar*) que muestran las empresas clientes de Euskaltel.

Fruto del análisis de las últimas encuestas a clientes se han puesto en marcha acciones como: nuevo modelo Gestión Reclamaciones en Call Center; plataforma especializada; implantación de la encuesta satisfacción de gestión de reclamaciones; atención de reclamaciones en tiendas; atención de reclamaciones en autobús Euskaltel; proyecto de revisión del proceso de Facturación y Cobro, etc.

CONFIDENCIALIDAD Y RESPETO A LA INTIMIDAD DEL CLIENTE

El Sistema de Gestión Integrado de Euskaltel, contempla la política de Protección de Datos, desde el proceso Soporte Corporativo y de Negocio, 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 y cancelación de los datos) de acuerdo con el principio del consentimiento del interesado, así como la entrega de los datos personales de clientes para la prestación de servicios por terceros que permite el control de la utilización de los mismos.

La política de protección de datos, como parte fundamental de la política de intimidad, prevé los mecanismos necesarios para el mantenimiento de la relación con la Agencia Española de Protección de Datos en cuanto a las inscripciones de los ficheros de titularidad de Euskaltel, así como su gestión y mantenimiento. De hecho, en 2005 no ha habido ninguna demanda probada contra Euskaltel en relación a violaciones de la intimidad del cliente.

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

4.3.- RELACIÓN CON PROVEEDORES

La relación que Euskaltel establece con los proveedores se basa en criterios de calidad, diálogo, y transparencia e imparcialidad en los procesos de selección. Partiendo del cumplimiento de estos criterios, Euskaltel pretende desarrollar con sus proveedores relaciones de corresponsabilidad que aporten beneficio a los propios proveedores, a los clientes y a nuestra empresa.

En el año 2005 nuestra empresa realizó compras a un total de 860 proveedores, de los cuales 414 pueden considerarse significativos (el volumen de compra superó los 6.000 euros), constatándose que el 100% de los contratos fueron pagados conforme a los términos acordados. Atendiendo a criterios geográficos, en el mismo año 2005 un 62,8% de las compras realizadas por Euskaltel se hicieron a proveedores del País Vasco, y un 37,2% a proveedores de otras zonas geográficas. No existe ningún proveedor cuyo volumen de compras represente el 10% o más de las mismas.

El sistema de gestión de proveedores seguido por nuestra empresa incorpora diversas acciones: alta y homologación; procedimiento de compras; evaluación y valoración; actividades de formación, control y seguimiento de subcontratas.

ALTA Y HOMOLOGACIÓN

Los proveedores son dados de alta y homologados de acuerdo a determinados requisitos solicitados por Euskaltel. Los criterios de homologación hacen referencia tanto a los sistemas de gestión como de prevención de riesgos laborales acreditados por el proveedor. De hecho, durante el año 2005, hemos comunicado a todos los proveedores nuestra política integrada (Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales) y las normas para un comportamiento ambiental adecuado y las buenas prácticas ambientales.

Además de ello, una vez considerados los aspectos relativos a la situación financiera, establecimiento de sistemas de gestión, capacidad técnica, capacidad productiva y cumplimiento de los requisitos legales, los proveedores quedan clasificados en cinco tipos de acuerdo al estado de implantación de su sistema de gestión:

- Tipo A: aquellos que desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente y disponen de los certificados de Sistema de Gestión de Calidad y de Medio Ambiente, según normas ISO 9000 e ISO 14000 respectivamente.
- Tipo B: desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente y disponen de uno de los dos certificados citados.
- Tipo C: desempeñan satisfactoriamente todos los factores cuyo incumplimiento se considera excluyente, pero carecen de un Sistema de Gestión certificado.
- Tipo P: estado especial y provisional, quedando pendiente de homologar.
- Tipo N: proveedores cuya alta queda bloqueada.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Euskaltel ha canalizado su procedimiento de compras y contratación a través de la “Mesa de Compras” que está integrada a su vez por la “*mesa de planificación*”, cuya finalidad es planificar a medida la estrategia de cada compra; la “*mesa de preparación*”, que se encarga de revisar las ofertas recibidas, completar la información y homogeneizar las ofertas; y la “*mesa de decisión*”, cuyo cometido es la adjudicación de las compras.

Los objetivos de la “Mesa de Compras” son:

- establecer una política común de compras.
- garantizar la calidad, transparencia y consenso en las decisiones de compra.
- mejorar y ampliar la base de proveedores
- aumentar el flujo de información entre áreas.

EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE PROVEEDORES

La evaluación de los proveedores se realiza anualmente y consta de un ámbito genérico, que se desprende de las directrices marcadas por los distintos

departamentos de la empresa, y otro específico, que se desarrolla en función de los servicios a evaluar. En función de los valores obtenidos por cada proveedor, se mantiene la relación comercial con el proveedor, continúa como homologado pero se le comunica la necesidad de que tome medidas para evitar la repetición de los problemas detectados, o se adjudica al proveedor la condición de *no homologado*, siendo bloqueado en el sistema informático, impidiendo la tramitación futura de pedidos.

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

A través de la Fundación Euskaltel se vienen desarrollando los programas ATIRA (Acreditación de Técnicos Instaladores en Redes de Acceso), y ACOPRE (Acreditación de Comerciales de Producto), que consisten en un conjunto de acciones formativas dirigidas a instaladores, técnicos, agentes de permisos, y comerciales residenciales del sector de las telecomunicaciones, así como a otras personas sin experiencia práctica que desean incorporarse laboralmente al sector.

Con este tipo de acciones se persigue tanto la mejora de la cualificación técnica y profesional como el incremento del número de profesionales vinculados a las telecomunicaciones disponibles en el mercado laboral. Durante el año 2005 se ha ampliado el contenido formativo del perfil de estos recursos humanos, incorporando aspectos relativos a las áreas de Riesgos Laborales y a la de Medio Ambiente.

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SUBCONTRATAS

La gestión que Euskaltel realiza de la actividad subcontratada para obras y mantenimiento se rige mediante un protocolo de actuación basado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. A fecha 31 de diciembre de 2005, el Protocolo de Acreditación de Externos con requisitos de Prevención se ha suscrito con 11 contratatas directas, 54 subcontratatas, y un total de 855 personas que trabajan en ellas.

4.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD

DESARROLLO ECONÓMICO

ESPECIFICACIÓN	AÑOS		
	2003	2004	2005
DATOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (miles de euros)			
INGRESOS TOTALES	280.702	307.098	327.047
INGRESOS POR OPERACIONES	262.369	291.032	314.609
DEUDA FINANCIERA	455.717	539.101	459.936
CASH-FLOW OPERATIVO	54.941	80.640	94.214
RESULTADO NETO	252	16.205	61.568
IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS (miles de euros)			
GASTOS DE PERSONAL	23.308	23.261	23.646
SUELDOS Y SALARIOS	18.835	18.632	18.823
SEGURIDAD SOCIAL	4.270	4.337	4.440
FORMACIÓN	203	292	382
VOLUMEN TOTAL DE IMPUESTOS PAGADOS	78.228	68.226	70.214
SUBSIDIOS RECIBIDOS (miles de euros)			
TOTAL	226,8	557,1	552,4
FORMACIÓN	24,3	29,6	18,6
PROMOCIÓN DEL EUSKERA	7,9	47,1	87,3
I+D	194,6	480,4	446,5

PROVEEDORES

ESPECIFICACIÓN	AÑOS		
	2003	2004	2005
DESGLOSE POR ÁMBITO GEOGRÁFICO			
% DE COMPRAS A PROVEEDORES DEL PAÍS VASCO	68,8	65	62,8
% DE COMPRAS A PROVEEDORES DE OTRAS ZONAS	31,2	35	37,2
COMPRAS A PROVEEDORES			
Nº DE PROVEEDORES CONTRATADOS	702	852	860
Nº DE PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS CONTRATADOS	395	421	414
DESGLOSE SEGÚN NATURALEZA DEL GASTO			
APROVISIONAMIENTOS	41.392.579	40.060.289	48.126.639
CONSUMOS DE EQUIPOS	86.359.124	83.524.096	81.070.050
ARRENDAMIENTOS	3.696.094	4.249.325	5.068.140
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE RED	11.002.888	12.793.838	12.394.621
PROFESIONALES INDEPENDIENTES	32.054.227	34.551.000	35.998.060
TRANSPORTES	2.493	2.676	350
OTROS SEGUROS	575.379	655.116	668.640
GASTOS DE MATERIALES Y PUBLICIDAD	7.440.602	6.246.404	6.966.668
SUMINISTROS	1.562.511	1.686.190	1.900.881
CORREOS	4.511.959	4.580.050	4.766.263

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

ESPECIFICACIÓN	AÑOS		
	2003	2004	2005
DESARROLLO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES			
INVERSIONES DE CAPITAL	101.956	97.143	89.782
Nº DE KM TENDIDOS DE CABLE DE FIBRA	2.492	2.755	3.007
Nº DE PUNTOS DE PRESENCIA (nodos despliegue genérico)	845	1.021	1.191
LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA	319.254	350.013	376.471
LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO DIRECTO	161.194	234.003	285.048
LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO COMPARTIDO	158.060	116.010	91.423

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES

ESPECIFICACIÓN	AÑOS		
	2003	2004	2005
CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA	282.469	308.633	322.759
CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO DIRECTO	137.433	203.521	249.737
CLIENTES DE TELEFONÍA FIJA DE ACCESO COMPARTIDO	145.036	105.112	73.022
CLIENTES DE TELEFONÍA MÓVIL-TERMINALES ACTIVOS	529.065	511.925	463.357
CLIENTES DE INTERNET	181.125	219.010	243.364
CLIENTES DE BANDA ANCHA	30.825	68.603	105.416
CLIENTES DE BANDA ESTRECHA	150.300	150.407	137.948
CLIENTES DE TELEVISIÓN POR CABLE	125.483	190.053	231.820
CLIENTES DE TELEVISIÓN DIGITAL	17.155	28.644	30.103

ATENCIÓN AL CLIENTE

ESPECIFICACIÓN	AÑOS		
	2003	2004	2005
RECEPCIÓN DE LLAMADAS Y CONSULTAS			
A TRAVÉS DEL CALL CENTER	3.444.229	3.576.189	3.603.053
A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB		32.382	35.615
SUGERENCIAS DE CLIENTES RECIBIDAS	1.481	1.637	978
RECLAMACIONES MEDIANTE ORGANISMOS DE CONSUMO			
NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES	455	528	1.131
A TRAVÉS DE JUNTA ARBITRAL	62	52	152
RECLAMACIONES RESUELTAS MEDIANTE ARBITRAJE	56	45	88
ARBITRAJES RESUELTOS A FAVOR DE EUSKALTEL	25	20	50
ARBITRAJES RESUELTOS A FAVOR DEL CLIENTE	10	18	13
ACEPTACIÓN PARCIAL DE LAS PRETENSIONES DE AMBOS	21	17	25

PROTEGER NUESTRO ENTORNO: ATENCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

5.1.- RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

POLÍTICA Y ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

CONTROL DE IMPACTOS AMBIENTALES

5.2.- COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTAL: CONSUMOS

CONSUMOS ENERGÉTICOS Y DE AGUA

CONSUMOS DE MATERIALES

5.3.- CONTROL DE RESIDUOS, EMISIONES, VERTIDOS Y RUIDO

RESIDUOS

EMISIONES, VERTIDOS Y RUIDO

5.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD

CONSUMOS

CONSUMO ENERGÉTICO DE LOS PRODUCTOS 2005

GASTOS AMBIENTALES

RESIDUOS

EMISIONES

EXTENSIÓN TOTAL DE SUELO (en propiedad, arrendado o administrado)

5.1.- RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Euskaltel ha adquirido un doble compromiso con el medioambiente, por una parte, al dotarse de una estrategia en materia medioambiental y por otra, mediante la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tres de cuyos principios (7º, 8º y 9º) están expresamente referidos al respeto y la responsabilidad medioambiental.

POLÍTICA Y ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL

Euskaltel da forma a su estrategia medioambiental mediante la definición al comienzo de sus actividades de un *“Plan Director Medioambiental”* para el periodo 1999-2003, que se define en línea con la problemática medioambiental, con la naturaleza del negocio, y con la estrategia empresarial existente en ése momento. Este Plan toma entidad con la enunciación de la Política Medioambiental, guía para desarrollar nuestra estrategia en esta materia.

El primer *“Plan Director Medioambiental”* se realiza a partir de un diagnóstico y determina diez objetivos estratégicos, además de establecer un *“Código de Conducta Medioambiental”* para nuestra empresa. Como resultado de su puesta en práctica, en su periodo de vigencia se obtuvieron resultados notables:

- Definición e implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental.
- Certificación del Sistema de acuerdo con la Norma ISO 14001.
- Identificación de los Aspectos Medioambientales Significativos.

Euskaltel renueva su compromiso medioambiental estableciendo un nuevo *“Plan Director Medioambiental”* con un horizonte temporal alineado con su *“Plan Estratégico”* (2004-2006). A la redacción del nuevo plan se acompaña la revisión de la política medioambiental que integra el sistema de gestión. En línea con los aspectos ambientales asociados a la naturaleza de las actividades, se definen los siguientes objetivos generales:

- Alcanzar la coherencia con los principios de la Política Medioambiental.
- Dar respuesta a la problemática medioambiental identificada.
- Satisfacer los requisitos de la UNE-EN ISO 14001 y del EMAS.
- Fomentar la toma de conciencia y responsabilidad medioambientales de todos

los agentes implicados en las actividades de Euskaltel.

- Asegurar que los nuevos proyectos de inversión de la empresa mantienen la coherencia con los compromisos medioambientales adquiridos.
- Mejora continua y mayor comunicación externa del comportamiento medioambiental.

Este conjunto de objetivos toma en cuenta la evolución previsible de las distintas áreas del medio ambiente, la respuesta de los agentes implicados, el vínculo con nuestra estrategia empresarial general, la sostenibilidad, la Agenda local de los ayuntamientos en los que Euskaltel desarrolla su actividad, y la alineación con la *“Estrategia Ambiental Vasca de Desarrollo Sostenible”* 2002-2020 y el *“Programa Marco Ambiental”* del País Vasco 2002-2006.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental está integrado dentro del Sistema de Gestión (SGE), y se ha diseñado de forma que sus procesos respondan tanto a los requisitos del reglamento EMAS II (761/2001), como a los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 14.001.

El sistema está documentado y recoge la sistemática utilizada para la minimización de los impactos medioambientales que nuestra actividad provoca. Garantiza el cumplimiento de los requisitos normativos, haciendo especial hincapié en aspectos tales como: identificación y análisis de la legislación medioambiental; identificación y evaluación de aspectos medioambientales; control operacional y gestión de residuos; control de emisiones y ruido; comunicación; revisión del Sistema de Gestión Medioambiental.

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.

Desde el principio, Euskaltel ha puesto especial atención a las implicaciones medioambientales de los nuevos productos, de forma que se pueda minimizar su impacto. Así, a la hora de analizar el lanzamiento de un nuevo producto, hemos definido un procedimiento que implica la realización de un Análisis de Procesos que consideran sus implicaciones para todas las áreas de la empresa.

Asimismo, es práctica habitual en Euskaltel aplicar la innovación en la

tecnología a sus productos para minimizar su impacto. Por ello, estamos adheridos al Sistema Integrado de Gestión de Envases y Embalajes (ECOEMBES), realizando anualmente las declaraciones de envases preceptivas, para asegurar la correcta gestión de los residuos de los envases y embalajes destinados a los clientes.

La mejora continua en nuestras actuaciones medioambientales y en el Sistema de Gestión Medioambiental, es supervisada por un equipo interno de auditores cualificados, que realizan periódicamente auditorías de la actuación medioambiental, definiendo las acciones correctoras y las oportunidades de mejora correspondientes.

La Dirección de Organización y Calidad es la responsable en el ámbito medioambiental. En su desempeño cuenta con el equipo de trabajo denominado "*Comunidad de Prácticas de Medio Ambiente*" que es multidepartamental y ha entrado en funcionamiento en 2004, para facilitar la gestión medioambiental.

CONTROL DE IMPACTOS AMBIENTALES

El procedimiento parte de la consideración de las actividades y servicios que producen o pueden producir impactos en el Medio Ambiente. Posteriormente se identifican los aspectos medioambientales que se producen, y se tienen en cuenta tanto las condiciones en que se ha generado el aspecto (en condiciones normales, anormales o de emergencia), como el carácter directo o indirecto de su gestión. Cada aspecto medioambiental identificado se evalúa en función de la criticidad del impacto medioambiental asociado.

Esta criticidad se valora según criterios de gravedad, y de cantidad o frecuencia para aspectos normales, y según criterios de gravedad, y de cantidad o probabilidad para aspectos anormales o de emergencia. Como resultado de esta evaluación, se establece una clasificación de los aspectos medioambientales, determinándose aquellos que se consideran significativos. En 2005 han resultado significativos los siguientes:

Actividad	Aspectos Ambientales Significativos
<i>Consumos (electricidad, combustibles, agua, consumibles de oficina, etc.)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de Residuos Inertes (pilas alcalinas) • Generación de Residuos Peligrosos (pilas botón) • Consumo de agua en sanitarios de edificios corporativos • Consumo de electricidad en edificios corporativos
<i>Mantenimiento del equipamiento informático</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de Residuos electrónicos por avería o cambio general de mod. (equipamiento en general, excepto pantallas) • Generación de Residuos Peligrosos por avería o cambio general de modelos (pantallas de PC)
<i>Gestión de almacenes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de Residuos Inertes (celulósicos – papel y cartón) en almacén
Mantenimiento de baterías (edificios y centros nodales), eléctrico/electrónico de red y Mantenimiento y desinstalación de torres y radioenlaces	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de Residuos Peligrosos (baterías de Pb ácido) por avería o desinstalación

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. En este sentido, se debe precisar que Euskaltel ha realizado obra civil en los alrededores de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai para dar servicio a la localidad de Lekeitio (por la margen derecha de la ría). En este caso se evitó realizar obra estableciendo un acuerdo para el uso de infraestructura con Iberdrola. En el caso del servicio a la localidad de Bermeo (por la margen izquierda de la ría) se ha acordado el uso de una canalización que es propiedad de Euskotren.

Por las características de nuestra actividad, prestamos especial atención al cumplimiento de la legislación vigente en los emplazamientos de telefonía

móvil. Todos ellos han sido certificados como conformes con los límites de exposición al público de los campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas. Por otra parte, aunque Euskaltel no es fabricante, todos los modelos de terminales móviles comercializados por nuestra empresa cumplen con la tasa específica de absorción (S.A.R.).

Asimismo, con el objetivo de minimizar el impacto visual y las molestias a las propiedades cercanas, Euskaltel, en la medida que resulte técnicamente viable, prima la construcción de infraestructuras compartidas, práctica que ha aumentado en los dos últimos años. En el año 2005, del total de antenas instaladas, la proporción de instalaciones compartidas ha representado el 40%, y en las acciones de despliegue de la red, se han iniciado 122 proyectos compartidos y se han ejecutado 58,8 kilómetros de canalización por el mismo procedimiento.

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

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

5.2.- COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTAL: CONSUMOS

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 medioambientales significativos como si no. En este sentido, estamos desarrollando diferentes acciones para alinearnos con las directrices comunitarias y la política establecida en el País Vasco. Acciones de prevención (minimización en origen y reutilización), valorización (reciclaje y recuperación energética), y eliminación (vertido controlado). En el año 2005, hemos

potenciado fundamentalmente las acciones de prevención, en concreto, control y reducción de consumos de energía y recursos naturales (energía eléctrica, gasóleo y agua); reducción de consumo de materiales, en especial el consumo de papel; reutilización de equipos y materiales (donación y venta de móviles y de ordenadores personales para su reutilización); y aumento en la utilización de materiales reciclados (papel reciclado)

CONSUMOS ENERGÉTICOS Y DE AGUA

- **Consumo eléctrico**

En nuestra empresa, el consumo energético se origina principalmente en los edificios corporativos y en los centros de red (nodos). Este consumo se ha gestionado a través del programa para el ahorro y la eficiencia energética. En estos dos últimos años se observa una tendencia al alza en volumen absoluto causada básicamente por dos motivos: la entrada en funcionamiento del edificio de Servicios Centrales de Euskaltel y el incremento en el número de centros de red.

El incremento del consumo total en la red se justifica por la incorporación en los dos últimos años de 450 centros, lo que supone aproximadamente un 130% de incremento con respecto a los que ya estaban en funcionamiento. Sin embargo, si ponemos el consumo eléctrico de red en relación al número de clientes de acceso directo, la tendencia general es a la baja, debido al esfuerzo realizado en la optimización de la utilización del aire acondicionado y la instalación de equipos de menor consumo.

Se están tomando medidas para paliar el aumento del consumo global de energía eléctrica, fundamentalmente en dos direcciones. Por una parte, evitando la instalación en centros de red de aquellos elementos auxiliares que no se consideren imprescindibles, principalmente el aire acondicionado. Por la otra, se han puesto en marcha acciones de mejora para reducir el consumo en el edificio de Servicios Centrales. Estas actividades se han centrado principalmente en optimizar los tiempos de encendido de alumbrado agregando una programación automática horaria en zonas comunes y en la gestión de la climatización, maximizando el uso del freecooling.

Estas medidas, entre otras, han supuesto mejoras en los ratios de consumo eléctrico por persona en los edificios corporativos, y de consumo eléctrico en la red por cliente de acceso directo.

- **Consumo de combustible**

El consumo de gasóleo está relacionado con el de la flota de vehículos y el de los grupos electrógenos, que entran en funcionamiento cuando falla la alimentación de la energía principal en edificios y centros nodales.

- **Consumo de agua**

En los dos últimos años hemos conseguido reducir en un 12% el consumo de agua en Euskaltel. El agua consumida proviene en su totalidad de la red de abastecimiento del Consorcio de Aguas del Gran Bilbao y de otras redes municipales.

CONSUMOS DE MATERIALES

- ? **Consumo de materiales y equipamiento de cliente**

Se origina principalmente por los diferentes tipos de cableado utilizado para el despliegue de la red y provisión de servicios a clientes, y en los terminales y equipamiento de cliente. El consumo de cableado se irá reduciendo conforme el despliegue de la red vaya llegando a su fin, mientras que el consumo de equipamiento de cliente crece en función del incremento del número de clientes.

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

Dado el volumen de trabajo con componentes administrativos que se desarrolla en nuestra empresa y conscientes de su impacto, Euskaltel ha promovido un programa para reducir el consumo de papel con dos objetivos fundamentales: reducción del consumo de papel por persona, y promoción del uso de papel reciclado. Este programa se acompaña de acciones de sensibilización para fomentar las buenas prácticas en el consumo, recogida y

reciclaje de papel. Como resultado de la aplicación de estas acciones, el consumo de papel por persona y año se ha ido reduciendo. Por otro lado, ha aumentado la proporción del papel reciclado utilizado sobre el papel blanco, si bien ambos tipos de papel son ecológicos.

- **Consumibles ofimáticos**

El objetivo último sobre los consumibles ofimáticos es gestionar su destino tras su vida útil, y para ello se ha contratado el servicio de una empresa especializada en reutilización de fungibles que proceden de impresoras y faxes, principalmente toners.

5.3.- CONTROL DE RESIDUOS, EMISIONES, VERTIDOS Y RUIDO

RESIDUOS

? Residuos de Obra

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

Para controlar dichas obras y actividades, Euskaltel, al amparo de su Sistema de Gestión Ambiental, establece Planes de Control medioambiental con cada una de las contratatas (aprobados por ambas partes), donde se definen los sistemas para su almacenamiento en obra, su transporte y su destino, así como la producción estimada por mes. Nuestra empresa exige en todos los casos que los residuos inertes de la obra civil se envíen a vertedero autorizado.

Además Euskaltel, siguiendo también la periodicidad establecida, realiza inspecciones a las contratatas para comprobar que dichas actividades se ajustan

a lo indicado en los planes de control, todo ello en el marco del Programa para la Gestión de Escombros y Residuos Inertes

? **Baterías de plomo ácido**

En relación a este tipo de residuos y debido a su carácter de peligrosos, una de las medidas que se han tomado es la de instalar baterías gelificadas. Las baterías gelificadas no contienen baños electrolíticos, por lo que no es necesario recargarlas, lo que a su vez permite que sean estancas. Con ello se evita la posibilidad de derrames, además de poderse colocar en posición vertical y horizontal, lo que facilita su utilización en lugares de reducido tamaño. La gestión de los residuos de baterías gelificadas cumple con todos los requisitos legales, siendo siempre entregadas a un gestor autorizado.

? **Residuos de móviles y equipamiento de cliente**

En relación a los residuos de móviles, Euskaltel ha impulsado acciones de reutilización frente a las acciones de reciclado, donde el 95% de sus componentes es reciclable, en concreto: promoción (venta) de móviles a empleados; venta de móviles a empresas dedicadas a su reparación; donación de teléfonos fijos a ANESVAD; entrega de residuos de equipamiento de clientes (teléfonos fijos, Set top boxes, routers, cablemodems, ADSLs, etc.), excepto móviles, a gestor de RAEE's.

Se han promovido campañas, como la denominada "*Pon tu móvil donde más se necesita*", por medio de la cual se reutilizan teléfonos usados. Los clientes de Euskaltel los entregan en los Puntos de Venta, donde entran en el circuito que las ONG's (Alboan y Cruz Roja) han establecido para la gestión de los mismos para su reutilización. También se desarrolla la campaña "*TRAGAMÓVIL*", mediante la que Euskaltel entrega residuos de móviles y sus accesorios (manos libres, cargadores, etc.) a ASIMELEC.

- **Material de embalaje**

Se trata de papel y cartón, plástico y madera. Estos materiales proceden del embalaje de terminales móviles, equipos de cliente y del almacén de despliegue. Son ubicados en contenedores específicos y recogidos

posteriormente por un gestor autorizado. Como ya hemos indicado, Euskaltel realiza declaraciones anuales sobre los envases y productos envasados puestos en el mercado a través de ECOEMBES. Fruto del rediseño de sus productos de telefonía móvil, Euskaltel ha evitado poner en el mercado aproximadamente 22.351 kilos de envases de aluminio en relación a 2004.

? **Otros Residuos**

Otros residuos que se generan en Euskaltel derivados de las actividades que se desarrollan son los siguientes: tubos fluorescentes, procedentes del sistema de iluminación, tanto de los edificios corporativos como de los centros de red; pilas de botón y pilas alcalinas, procedentes principalmente de los hogares de los empleados, y en menor medida de la actividad administrativa. En ambos casos se entregan a un gestor de residuos autorizado o a un Garbigune, dependiendo de su procedencia. Por otra parte, los restos vegetales después de trabajos, podas y cortes de césped en la Sede Central, son utilizados por la empresa encargada del mantenimiento de los jardines para la preparación de compost en sus instalaciones (reciclaje).

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.

EMISIONES, VERTIDOS Y RUIDO

• **Emisión de gases y vertidos**

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

Para minimizar estas emisiones se han tomado diversas medidas: se utilizan vehículos dotados con catalizadores; el mantenimiento de vehículos se realiza según prescripción del fabricante y en taller oficial; a partir de 2004, se utilizan refrigerantes del tipo HFC en lugar de HCFC en los nuevos equipos y

en aquellos que se van sustituyendo; se ha acentuado el mantenimiento preventivo de los sistemas de climatización para evitar, en lo posible, la aparición de fugas.

Por otra parte es importante destacar que no se han producido vertidos al agua ni vertidos accidentales de productos químicos, aceites o combustible, por lo tanto no se han visto afectadas fuentes de agua ni ecosistemas.

? **Emisiones de Ruido**

En consonancia con nuestra actividad las emisiones de ruido provienen de dos causas: las arquetas colocadas en las vías públicas (aproximadamente 33.000); y los centros de red, especialmente en el caso de los nodos situados en centros urbanos.

En relación a la primera cuestión, se han incrementado las acciones de mantenimiento preventivo. En cuanto a los nodos situados en núcleos urbanos, cabe distinguirlos en función de su tamaño. En los nodos de gran tamaño (nodos A), los locales se construyen insonorizados, y las tomas y extracciones necesarias para el funcionamiento del aire acondicionado disponen de silenciadores. Como acciones de mejora en la puesta en marcha de los nodos, se solicita a un tercero una medición tras la puesta en marcha del centro para certificar la ausencia de transmisiones acústicas.

Por lo que se refiere a los nodos de pequeño tamaño (denominados B y C), precisamente por sus reducidas dimensiones, existen algunas limitaciones de instalación que se están paliando fundamentalmente a través de dos medidas: instalación de relojes horarios o control remoto para evitar el funcionamiento nocturno; y mantenimiento intensivo para evitar averías que den lugar a generación de ruidos. En todos los casos, las instalaciones cumplen los requisitos legales fijados.

5.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: MEDIO AMBIENTE

CONSUMOS

ESPECIFICACIÓN	2003	2004	2005	UNIDAD
Energía Eléctrica directa	63.508	75.013	75.755	Gigajulios
EE por persona en edificios	43.175	41.468	39.013	Megajulios por persona
EE por cliente de AD en la red	257	224	177	Megajulios por cli. AD
Combustible total (gasóleo)	72.076	73.649	78.928	litros
Combustible por automóviles	69.720	71.293	76.571	litros
Agua	6.097	5.992	5.445	m. cúbicos
Papel blanco ecológico	11.012	8.679	8.717	kilogramos
Papel reciclado ecológico	5.238	5.750	6.795	kilogramos
Papel total por persona	25,31	20,59	19,76	Kg / persona
% de papel reciclado sobre total	32,2	38,4	43,4	%
Toners	415	366	398	unidades
Cable de FIBRA ÓPTICA	337.871	258.605	274.873	metros
Cable de PARES	2.167.117	2.105.699	1.623.676	metros
Cable COAXIAL	3.165.567	3.575.843	3.358.225	metros
Cable SIAMES	3.880.143	2.759.755	1.910.737	metros
Equipos de Banda Ancha (cablemodems, modem ADSL, router ADSL y auxiliares)	21.735	64.190	62.839	unidades
Equipamiento de TV Digital (Set Top Box y tarjetas)	26.444	77.858	17.387	unidades
Equipos de telefonía	31.304	48.024	23.877	unidades

**CONSUMO ENERGÉTICO DE LOS PRODUCTOS
2005**

	KW-H en 1 año	KiloJulios en 1 año	Periodo de vida medio (miles de horas)
Cablemodem	63,07	227.059	190
Router ADSL	78,84	283.824	54
Módem ADSL	21,90	78.840	67
Tarjeta PCMCIA WiFi	43,80	157.680	88
Adaptador USB WiFi	21,90	78.840	96
Punto de acceso WiFi	105,12	378.432	84
Router ethernet	105,12	378.432	64

Móvil	Entre 0,09 y 1,75	Entre 315 y 6.307	27,4 a 31,7 (38-44 meses)
--------------	------------------------------	------------------------------	--------------------------------------

Set Top Box	770,88	2.775.168
--------------------	---------------	------------------

GASTOS AMBIENTALES

ESPECIFICACIÓN	AÑOS			unidad
	2003	2004	2005	
Papel y material de oficina	508.302	444.426	360.989	euros
Energía Eléctrica	1.478.579	1.632.114	1.766.487	euros
Gasóleo	62.814	60.993	77.787	euros
Agua y saneamiento	8.752	8.803	8.287	euros
Cables	4.569.435	3.585.508	2.836.707	euros
Materiales (excepto cables) y equipamiento de cliente	10.222.503	16.272.215	9.558.696	euros
Gestión de residuos	1.165	3.059	1.043	euros
Equipamiento para residuos	10.866	9.718	9.438	euros
Consultorías y auditorías	9.979	7.088	4.628	euros

RESIDUOS

ESPECIFICACIÓN	AÑOS			unidad
	2003	2004	2005	
Pilas botón (contienen Hg.)	183	124	121	gramos
Fluorescentes	295	268	230	unidades
Baterías de Pb. ácido	1.506	6.461	19.698	kilogramos
Pilas alcalinas	59,1	77,2	74,9	kilogramos
Residuos celulósicos (papel y cartón)	47,70	67,14	58,86	toneladas
RAEE's (R. eléctricos y electrónicos)	1.400	15.560	17.830	kilogramos
Metales – Aluminio	18.774	22.351	0	kilogramos
Papel/Cartón	1.746	4.167	10.044	kilogramos
Plásticos PEBD (Polietileno de Baja Densidad)	0	0	2.736	kilogramos

EMISIONES

ESPECIFICACIÓN	AÑOS			unidad
	2003	2004	2005	
CO2 (emisiones directas)	191,14	195,28	209,65	toneladas
Otros: CH4, N2O, PFC's, SF6	No	No	No	
CO2 (emisiones indirectas)	9.332	11.023	11.132	toneladas
HCFC's	0,064	0,031	0,01 3	toneladas
HFC's	0,090	0,056	0,04 2	toneladas
NOx (Protocolo de Sofía)	2,31	2,36	2,53	toneladas
SO2 (Protocolos de Helsinki y Oslo)	0,30	0,31	0,33	toneladas
COV's (Protocolo de Ginebra)	0,49	0,50	0,53	toneladas

EXTENSIÓN TOTAL DE SUELO
(en propiedad, arrendado o administrado)

SUPERFICIE OCUPADA POR CENTRALES Y NODOS

	Superficie (m2)	
	entre	y
Centrales de conmutación	150	600
Nodos A	35	120
Nodos B	10	25
Nodos C	4	10

SUPERFICIE CONSTRUIDA DE LOS EDIFICIOS CORPORATIVOS

EDIFICIOS CORPORATIVOS	Superficie aprox. total construida (m2)	nº plantas	Superficie construida por planta (m2)
809	20.000	4	5.000
226	4.500	3	1.500
Gran Vía	3.600	3 + baja	1.800 (baja), 800 (1ª), 500 (2ª) y 500 (3ª)

SUPERFICIE DE PARCELAS POR EDIFICIOS Y USOS

	Edificio 809	Edificio 226
Total parcela	37.500	17.000
Zona verde	18.700	9.500
Zona asfaltada (parking y aceras)	13.800	6.000
Planta construida	5.000	1.500

6

COMPROMETERSE CON LAS PERSONAS: RECURSOS HUMANOS

6.1.- NUESTRO EQUIPO HUMANO: PERFIL Y MODELO DE GESTIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO

POLÍTICA RETRIBUTIVA

EL PLAN “NUESTRAS PERSONAS”

ATENCIÓN A LA SALUD DE LAS PERSONAS

CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y PROFESIONAL

6.2.- FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA

FORMACIÓN EN EUSKERA

POLÍTICA DE PREVENCIÓN

6.3.- COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

CANALES DE COMUNICACIÓN

ACCIÓN SOCIAL INTERNA

DIÁLOGO CON LA REPRESENTACIÓN SINDICAL

6.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: EQUIPO HUMANO

EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO

FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO

SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

6.1.- NUESTRO EQUIPO HUMANO: PERFIL Y MODELO DE GESTIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO

A 31 de diciembre de 2005, la plantilla de Euskaltel está integrada por 509 personas, habiéndose incrementado ligeramente con respecto a las 499 empleadas en 2004 y a las 497 en 2003. Se trata de un grupo humano joven, integrado por un 37% de mujeres y un 63% de hombres. La proporción entre sexos en el equipo directivo es de un 13% de mujeres y un 87% de hombres. Nuestra plantilla tiene una edad media de 35 años, y un grado de cualificación apreciable, pues el 51% acredita titulación superior, el 15% titulación media, el 25% es personal técnico y el 9% restante dispone de otro tipo de titulación.

La apuesta por la estabilidad y continuidad de las personas es uno de los rasgos de nuestra política de Recursos Humanos, de ahí que el 99% de la plantilla tenga contrato de carácter fijo, indefinido y de jornada completa. El compromiso y vinculación del equipo humano se manifiesta tanto en los bajos índices de rotación externa, 3,60 en 2004 y 2,75 en 2005, como en la antigüedad media de la plantilla, -cinco años y nueve meses-, un dato que debe valorarse teniendo en cuenta la juventud del proyecto Euskaltel.

La gran mayoría de la plantilla de Euskaltel, prácticamente el 94% del total, desarrolla su actividad en las instalaciones centrales que la empresa dispone en Derio (Bizkaia), en el Parque Tecnológico, en tanto que el 6% restante está distribuido en los centros de trabajo ubicados en Araba, Gipuzkoa, y Madrid.

POLÍTICA RETRIBUTIVA

La política retributiva de Euskaltel está orientada de acuerdo a criterios de responsabilidad, desempeño, aportación de valor, equidad interna, y teniendo en cuenta referencias del sector y del mercado. De tal manera que la empresa ha optado por un sistema de retribuciones individualizado, competitivo y motivador. En este último sentido, además de la retribución fija, todas las personas de Euskaltel participan de un sistema de retribución variable en un

porcentaje sobre el salario fijo, que se determina en función del grupo profesional al que pertenecen.

Dicha retribución se calcula en función del logro de los objetivos fijados para el ejercicio, tanto de la empresa como los individuales, y alineados ambos con los objetivos estratégicos, y ponderados cada uno de ellos al 50%. Esta distribución es la misma para todas las personas de la empresa. La evolución de los gastos salariales totales en los tres últimos años se recoge en el cuadro que sigue.

GASTOS	2003	2004	2005
SALARIALES	23.308.000 euros	23.261.000 euros	23.645.625 euros

EL PLAN “NUESTRAS PERSONAS”

La importancia estratégica dada a las personas encuentra su orientación en el plan “*nuestras personas*” y se guía por el código deontológico y de conducta de la empresa. Este código establece los valores y principios que han de presidir el comportamiento de las personas en su actividad profesional. Pone el acento en valores tales como la corresponsabilidad, el compromiso, el diálogo, la lealtad, la confianza o la comunicación, y asume los principios de independencia, responsabilidad, profesionalidad y confidencialidad como referencias de la actuación de las personas.

Complementariamente el plan “*nuestras personas*”, que se desarrolla a través de distintas actuaciones, se asienta sobre los siguientes objetivos:

- Mejorar el servicio que prestamos a nuestras personas.
- Escuchar para favorecer un buen clima social.
- Desarrollar las competencias y capacidades profesionales.
- Comparar a nuestro equipo humano con los mejores.
- Reconocer su desempeño profesional.
- Cuidar y atender sus necesidades.

ATENCIÓN A LA SALUD DE LAS PERSONAS

La atención a la salud de las personas contempla el aspecto preventivo, la asistencia primaria, y la atención en caso de enfermedad o accidente. Desde

el punto de vista preventivo, Euskaltel practica reconocimientos médicos en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo. El porcentaje de personas que solicita el reconocimiento médico cada año (*“índice de asistencia”*) ha ido creciendo en los últimos años, y en el año 2005 lo ha solicitado el 70,02% de la plantilla.

El *“índice de seguimiento”*, que mide la continuidad, pues se refiere a las personas que acuden consecutivamente dos años al reconocimiento médico, también se ha incrementado en los tres últimos años, llegando en el 2005 prácticamente al 73% de las personas que acudieron el año precedente. Además, cada dos años se realiza una encuesta de stress para detectar posibles patologías y determinar si es necesario tomar alguna acción concreta.

En cuanto a la asistencia primaria la empresa dispone también de un servicio de atención médica primaria en su sede central con una sala de reposo y un pequeño dispensario médico. Por otra parte, en los casos de incapacidad temporal y accidentes, Euskaltel compensa hasta el 100% del salario a todas las personas, desde el primero hasta el último día de vigencia de cualquiera de las situaciones referidas.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y PROFESIONAL

La conciliación de la vida familiar y profesional constituye otro de los objetivos del plan *“nuestras personas”*. A tal efecto, el tratamiento de la relación laboral se plantea 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 por causas sobrevenidas. Está establecida también la reducción de jornada durante los meses de verano y los viernes de todo el año.

Es un hecho destacable que 34 personas, un 6,68% de la plantilla, disfruta de reducción voluntaria de su jornada laboral a 31 de diciembre de 2005. El número de personas que disfruta de reducción voluntaria de jornada se ha incrementado en los tres últimos años, pues en 2003 era el 2,41% del total, y este porcentaje ya aumentó hasta el 5,21% en 2004. Todo ello redundando en que las tasas de absentismo, incluyendo enfermedad común, accidentes y maternidad, y el número de jornadas perdidas por cada mil horas de trabajo se mantengan en niveles razonables.

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, Euskaltel se adhirió al Global Compact en el año 2002.

6.2.- FORMACIÓN Y POLÍTICA DE PREVENCIÓN

En la estrategia de Euskaltel la formación y la actualización del conocimiento constituyen actividades fundamentales para el desarrollo personal, profesional, y organizativo. Tales actividades se vienen concretando en diferentes planos -individual, grupal, organizativo- y con contenidos también diversos. La determinación de las acciones formativas se establece a partir de las necesidades detectadas por los líderes a través de la encuesta de satisfacción, y de la política de recursos humanos de la propia empresa. Las actividades de formación tienen en cuenta la variabilidad de los conocimientos y habilidades requeridas.

EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA

En el caso de Euskaltel tanto las horas totales dedicadas a la formación como la dedicación media de las personas cada año a esta actividad han ido incrementándose en los últimos años. Las horas totales destinadas a actividades formativas en 2005 suponen un incremento de 42% sobre el año precedente y de un 76% en relación al total de horas formativas en 2003.

El plan de formación se divide en cinco grandes bloques, atendiendo a los objetivos y los destinatarios de la actividad: formación en competencias personales; formación en habilidades de negocio; formación en habilidades directivas y de gestión; formación técnica o para técnicos; formación técnica para no técnicos.

Además de las actividades formativas ordinarias llevadas a cabo en los últimos años, destaca el *“Programa de Desarrollo Competencial”*, del que se han puesto en marcha tres ediciones a partir de enero de 2004, y han participado un total de 110 personas. Este programa se estructura en base a un conjunto de competencias identificadas como estratégicas por Euskaltel para el buen desarrollo de la empresa. Los participantes se autoevalúan sobre dichas competencias y de acuerdo con su responsable seleccionan algunas competencias a desarrollar en un semestre. La Dirección de Recursos Humanos ayuda a cada participante a elaborar un Plan Individual de Desarrollo y pone a su disposición diferentes herramientas (e-learnig, documentación escrita, documentación multimedia etc.). Se trata de una fórmula que favorece el autodesarrollo profesional combinando distintos métodos formativos.

En paralelo, el *“Programa de Orientación al Cliente”* se puso en marcha también el 2004. El objetivo del proyecto es trabajar las habilidades necesarias para potenciar la Orientación al Cliente en la cadena de servicio. El colectivo al que va dirigido al programa está formado por los gerentes, líderes, responsables de actividad, y aquellas personas que actúan como transmisores hacia el cliente. Se trata de un programa corto que combina acciones de sensibilización, desarrollo de habilidades y talleres para el desarrollo de aspectos concretos del proceso de servicio al cliente. Cerca de 100 personas han participado en el programa.

FORMACIÓN EN EUSKERA

El 28% de nuestro equipo humano posee un grado alto de conocimiento del euskera. El *“Plan de Euskera”* de Euskaltel persigue mejorar la cualificación lingüística de nuestra plantilla, fomentando la participación voluntaria del equipo humano en los programas formativos que se han diseñado. La formación en euskera se desarrolla de acuerdo a distintas modalidades:

- Programa presencial. Se desarrolla en la propia empresa durante cuatro días a la semana en los que se ofertan sesiones formativas de dos horas cada día. Dichas sesiones se pueden llevar a cabo en distintos horarios a lo largo de la jornada laboral y el tiempo empleado en esta formación se aporta paritariamente entre cada persona y la empresa.

- Programa semipresencial. Está dirigido a todas las personas de la empresa y se basa en la formación por medio de un programa multimedia, satisfaciendo íntegramente Euskaltel los costes de instalación y licencia de uso. Las personas que participan en este programa disponen de una sesión práctica semanal de seguimiento de su actividad que se desarrolla en Euskaltel. El coste de esta sesión práctica corre a cargo de la empresa.
- Programa de inmersión lingüística. Se ofrece la posibilidad de acudir a barnetegis (internados para el aprendizaje de euskera), a personas que acrediten un nivel superior y cuyo desempeño profesional exija un mayor conocimiento del euskera. El coste de la formación y el tiempo invertido en ella es asumido íntegramente por Euskaltel.

El porcentaje de las personas participantes en las acciones formativas en euskera se ha incrementado en 2005 en un 32% respecto del año 2004, habiendo aumentado asimismo el número de horas de formación un 77%.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN

Toda la política de formación referida a la seguridad y salud en el trabajo cumple las recomendaciones de la OIT. Además nuestra empresa ha obtenido la certificación OHSAS 18001 que está integrada en el Sistema de Gestión. Euskaltel tiene también constituido el Comité Paritario de Seguridad y Salud formado por tres miembros por parte de la representación social y tres miembros por parte de la dirección de la empresa, además de un responsable del servicio de prevención propio como miembro permanente, con voz pero sin voto.

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

Asimismo en el año 2005 se ha desarrollado un programa preventivo pionero práctico en la formación postural, dado que el 80% de las personas de

Euskaltel realiza continuamente tareas vinculadas a equipos informáticos. Además, en el portal del empleado se dispone de píldoras formativas sobre la protección de espalda, trabajos realizados ante el ordenador etc. Se han desarrollado también programas de apoyo para conseguir un “espacio sin tabaco”, aunque en nuestra empresa está prohibido fumar.

6.3.- COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERNAS

Nuestra empresa otorga gran importancia a la comunicación interna que se guía por un plan específico dependiente de la Dirección de Comunicación y forma parte del Sistema Integrado de Gestión. El plan contempla diversas actuaciones regulares de comunicación e información a las personas a lo largo de cada año. Estas comunicaciones abarcan la totalidad de los planos de actividad de la empresa, incluyendo información sobre objetivos económicos, medioambientales, y sociales, resultados y evolución de la empresa, jornadas de divulgación etc. Asimismo, en cumplimiento de lo establecido en el “*Plan de Euskera*”, el objetivo es asegurar el bilingüismo en todos los soportes escritos e incrementar su uso como lengua de trabajo, tanto a nivel hablado como escrito.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Además de las reuniones ordinarias del Comité de Dirección y del Equipo Directivo, mensualmente se desarrollan reuniones con los líderes para compartir información y proyectos, y con carácter anual se producen dos reuniones de la totalidad de las personas de la empresa con el Presidente y el Consejero Director General. En dichas reuniones, que suelen celebrarse al final de cada semestre, se hace un balance de la actividad de Euskaltel y se plantean los nuevos objetivos. De manera extraordinaria suelen llevarse a cabo jornadas de reflexión estratégica en las que participan los miembros del equipo directivo con el objetivo de compartir información y coordinar la actividad de la empresa.

Se han desarrollado también otros mecanismos para favorecer la información y la comunicación internas:

- La intranet corporativa es una herramienta de soporte para la relación entre las personas y el trabajo en equipo. Su objetivo es doble. Por una parte, se trata de poner en conexión los centros de decisión y el equipo humano. Y por la otra, también se aporta a las personas acceso a aplicaciones, utilidades, y noticias de una forma rápida y eficaz. En la actualidad estamos desarrollando un modelo que facilite y fomente la participación.
- El Manual del Acogida es un documento diseñado con el fin de facilitar el proceso de adaptación de las personas que pasan a integrar nuestra plantilla. Además de la bienvenida del Presidente y el Consejero Director General, contiene información relevante sobre la misión y los valores corporativos, el organigrama y el modelo de gestión, los protocolos sobre prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud, o los distintos aspectos relacionados con la gestión de las personas.
- El Portal del Empleado tiene como objetivo prestar un mejor servicio a nuestro equipo humano y se ha centrado hasta el momento en las cuestiones de carácter laboral. Así el portal ha desarrollado dos aplicaciones con funcionalidades distintas: el ESS (employer self service) y el MSS (manager self service). El ESS es el canal de comunicación de las personas con la Dirección de Recursos Humanos, y el MSS es una herramienta para la aplicación y soporte de los sistemas de gestión de Recursos Humanos. A corto plazo el objetivo es aprovechar las funcionalidades de este portal para desarrollar contenidos más personalizados.
- La revista EKT se edita desde el año 2001 y el responsable de su publicación es el Director de Comunicación. Aporta información sobre la actividad y los proyectos de la empresa (reflexiones estratégicas, resultados, objetivos, valores corporativos etc.) y noticias relacionadas con actividades sociales y culturales en las que Euskaltel o cualquiera de sus miembros participa. Tiene también secciones dedicadas específicamente al equipo humano de la empresa. Con una cierta periodicidad se incluyen encuestas de satisfacción sobre la propia revista. Se edita en euskera y castellano y se distribuye internamente.

Una herramienta fundamental para la comunicación y participación internas es la encuesta de satisfacción de las personas que se realiza cada dos años. En dicha encuesta se solicita la opinión y valoración acerca de distintas

cuestiones: la estrategia y evolución de la empresa, los canales de comunicación e información, el clima laboral, oportunidades de desarrollo profesional, los planes de formación, las condiciones de trabajo, los sistemas de calidad y los procesos y sistemas de gestión, y el grado de autonomía en el desempeño profesional. Fruto del análisis de las últimas encuestas se han puesto en marcha acciones diversas: producto del empleado banda ancha; programa de reconocimientos al equipo humano; acciones sociales para las personas; ampliación de la jornada intensiva de verano, etc.

ACCIÓN SOCIAL INTERNA

Euskaltel también trata de favorecer la comunicación, participación, y cohesión internas a través de actividades de carácter social y cultural. Anualmente se celebra el día del empleado, en el que se organiza una comida para todas las personas que trabajan en la empresa, y en el mismo acto se celebran concursos y actividades de ocio. Coincidiendo con las fechas navideñas se celebra la fiesta de Olentzero para los hijos de los empleados. Asimismo, con cierta regularidad se organizan campeonatos, concursos u otras actividades.

Con el fin de que todas las personas se beneficien de la actividad de patrocinio de Euskaltel, se ha establecido un sistema regular de sorteo entre todas ellas de entradas gratuitas a aquellos actos culturales, sociales o deportivos patrocinados por la empresa. Existe asimismo un convenio con el polideportivo del ayuntamiento de Zamudio para el uso gratuito de algunos servicios de sus instalaciones por parte de la plantilla de Euskaltel. Las personas de Euskaltel disponen también de una oferta de banda ancha Euskaltel a un precio promocionado para instalación y uso en sus domicilios particulares. El alta y mantenimiento del producto son gratuitos.

También constituye un objetivo prioritario para nuestra empresa atender adecuadamente las necesidades de descanso y relación del equipo humano. A tal efecto la sede central de la empresa cuenta con seis áreas de entre seis y ocho metros cuadrados con máquinas de café y, en algunos casos, microondas. Dispone también del espacio ATERPE de 265 m² con mobiliario para 64 personas sentadas, que dispone además de un amplio equipamiento

de frigoríficos, microondas, máquina de platos precocinados, máquinas de snack, bocadillos, máquinas de café etc.

En 2005 se ha realizado una encuesta a todas las personas para conocer la percepción sobre las iniciativas de Acción Social Interna, fruto de la cual se están elaborando nuevas iniciativas como, por ejemplo, la tienda del empleado.

DIÁLOGO CON LA REPRESENTACIÓN SINDICAL

Durante el año 2005, los canales internos de diálogo y participación han conocido un nuevo impulso con la celebración en el mes de abril de las elecciones sindicales. La representación social está así compuesta por 14 personas, trece de ellas ubicadas en Bizkaia y una en Gipuzkoa. Complementariamente, en diciembre de 2005 se ha constituido la comisión para la negociación del convenio colectivo de Euskaltel.

6.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: EQUIPO HUMANO

EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO

ESPECIFICACIÓN	AÑO		
	2003	2004	2005
CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO			
PERSONAS EN PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE	497	499	509
NÚMERO DE MUJERES	176	177	184
NÚMERO DE HOMBRES	321	322	325
NÚMERO DE MUJERES DIRECTIVAS	1	2	3
NÚMERO DE HOMBRES DIRECTIVOS	22	21	22
PERSONAS CON CONTRATO INDEFINIDO	492	492	500
PERSONAS CON CONTRATO TEMPORAL	5	7	9
PERSONAS CON REDUCCIÓN VOLUNTARIA DE JORNADA	12	26	34
EDAD MEDIA DE LAS PERSONAS EN PLANTILLA	33	34	35
VARIACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO HUMANO			
NÚMERO TOTAL DE ALTAS	6	19	24
ALTAS CON CONTRATO INDEFINIDO	3	13	20
ALTAS CON CONTRATO TEMPORAL	3	6	4
NÚMERO TOTAL DE BAJAS	9	18	14
BAJAS POR EXCEDENCIA VOLUNTARIA	5	9	6
BAJAS VOLUNTARIAS	3	5	3
BAJAS POR OTRAS CAUSAS	1	4	5
ÍNDICE DE ROTACIÓN EXTERNA	1,81%	3,6%	2,75%
CUALIFICACIÓN DEL EQUIPO HUMANO			
PERSONAS CON TITULACIÓN SUPERIOR	253	255	256
PERSONAS CON TITULACIÓN MEDIA	75	73	76
PERSONAS CON TITULACIÓN TÉCNICA	125	129	130
PERSONAS CON OTRA TITULACIÓN	44	42	47
UBICACIÓN DEL EQUIPO HUMANO			
PERSONAS EN LA SEDE DE ZAMUDIO	471	473	478
PERSONAS EN LA SEDE DE DONOSTIA	22	22	26
PERSONAS EN LA SEDE DE GASTEIZ	1	1	2
PERSONAS EN LA SEDE DE MADRID	3	3	3

FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO

ESPECIFICACIÓN	AÑO		
	2003	2004	2005
CÓMPUTOS GENERALES			
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	13.500	16.660	23.813
NÚMERO DE SESIONES FORMATIVAS	97	105	178
NÚMERO DE PERSONAS PARTICIPANTES	499	487	478
% DE HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONAS EN PLANTILLA	27,16	33,39	46,79
VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS (1 a 10)	7,93	8,62	8,36
FORMACIÓN ESPECÍFICA			
HORAS DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PERSONALES	1.500	2.808	10.187
HORAS DE FORMACIÓN EN HABILIDADES DE NEGOCIO	6.100	5.049	2.255
HORAS DE FORMACIÓN EN HABILIDADES DE GESTIÓN	1.950	2.031	6.555
HORAS DE FORMACIÓN TÉCNICA PARA TÉCNICOS	3.250	6.132	4.223
HORAS DE FORMACIÓN TÉCNICA PARA NO TÉCNICOS	700	640	593
FORMACIÓN EN EUSKERA			
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN		31.104	55.080
NÚMERO DE SESIONES FORMATIVAS		2.430	2.628
NÚMERO DE PERSONAS PARTICIPANTES		145	192

SALUD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ESPECIFICACIÓN	AÑO		
	2003	2004	2005
NÚMERO TOTAL DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS	301	343	355
ÍNDICE DE ASISTENCIA (personas que solicitan reconocimiento)	60,56%	68,74%	70,02%
ÍNDICE DE SEGUIMIENTO (personas con asistencia consecutiva)	70,10%	70,55%	72,68%
NÚMERO DE SESIONES FORMATIVAS SOBRE PREVENCIÓN	10	7	24
ÍNDICE DE INCIDENCIA (accidentes por cada mil personas)	4,01	2,01	9,86
ÍNDICE DE GRAVEDAD (jornadas perdidas por cada mil horas)	0,01	0,01	0,04
TASA DE ABSENTISMO	2,7	3,42	3,38

IDENTIFICARSE CON LAS NECESIDADES DE NUESTRA COMUNIDAD

7.1.- COLABORACIÓN EN INICIATIVAS INSTITUCIONALES Y SOCIALES

COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES DEL PAÍS VASCO
INICIATIVAS CULTURALES Y MEDIOAMBIENTALES
ACTIVIDADES Y EVENTOS DE CARÁCTER DEPORTIVO
DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL USO DEL EUSKERA
APOYO A COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE PRECARIEDAD

7.2.- COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS: LA RED DE EUSKALTEL
DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTOS
ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN

7.3.- FUNDACIÓN EUSKALTEL

ACCIONES FORMATIVAS Y DE CAPACITACIÓN TÉCNICA
DESARROLLO DE PROYECTOS
COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

7.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: ACCIÓN SOCIAL

TIPO Y NÚMERO DE ACTIVIDADES
NÚMERO DE COLABORACIONES POR TIPO DE ENTIDADES
DISPONIBILIDAD SOCIAL DE INFRAESTRUCTURAS

7.1.- COLABORACIÓN EN INICIATIVAS INSTITUCIONALES Y SOCIALES

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. Mediante la participación y colaboración en aquellas iniciativas institucionales y sociales que promueven el progreso y el bienestar de la comunidad pretendemos establecer vínculos sólidos y duraderos con nuestro entorno y comprometernos activamente en su desarrollo.

Este compromiso tiene su reflejo en la actividad ordinaria de Euskaltel y se canaliza fundamentalmente a través de la Dirección de Relaciones Institucionales dependiente de la Secretaría General. La participación y contribución de Euskaltel se materializa a través de convenios, acciones de patrocinio, actividades de la Fundación Euskaltel, y aportaciones de carácter económico y no económico. A modo de resumen se detallan las actividades impulsadas por nuestra empresa en el ámbito comunitario, provincial y local en los años 2003, 2004, y 2005, que se concretan en las siguientes líneas de actuación:

COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES DEL PAÍS VASCO

La colaboración con instituciones públicas y privadas constituye uno de los objetivos de nuestra actividad, de ahí que mantengamos y fomentemos las relaciones estables con un buen número de ellas a través de acuerdos de cooperación con Diputaciones Forales, Ayuntamientos, Patronales Empresariales, Cámara de Comercio Guipuzcoana y otras entidades.

Esta forma de intercambio permite a Euskaltel, por una parte, cooperar en acciones que producen beneficios sociales en entornos y ámbitos geográficos muy diversos y, por otra, participar en iniciativas que tienen que ver de manera más específica con la actividad de nuestra empresa, en especial, las relacionadas con la difusión de la sociedad de la información en el País Vasco.

Como muestra de su importancia Euskaltel elabora un calendario anual de visitas institucionales a su sede invitando a asociaciones empresariales,

partidos políticos, representantes de la Universidad, ayuntamientos, y otras entidades con el fin de conocernos y ofrecer una visión de nuestro trabajo, instalaciones y personas que hacen posible el proyecto. Además con ello se refuerza un objetivo fundamental para la empresa: Ponemos en práctica uno de nuestros principales valores, la “*cercanía*”.

Algunas instituciones y entidades con las que hemos colaborado durante el año 2005 son: las tres Diputaciones Forales, los Ayuntamientos de Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz y muchos otros de menor tamaño, BEC (Bilbao Exhibition Center), el Museo Marítimo, el Museo de Bellas Artes, Artium, Euskotren, o las Diócesis de Bizkaia y Gipuzkoa.

INICIATIVAS CULTURALES Y MEDIOAMBIENTALES

Euskaltel participa regularmente en la financiación de iniciativas orientadas a públicos muy variados, que abarcan distintos ámbitos: musical, artístico, festivo, o de divulgación. En el año 2005, en el ámbito musical, nuestra empresa ha colaborado con la Orquesta Sinfónica de Euskadi, la Sociedad Coral de Bilbao, la Semana de Música de Bakio, el Festival de Jazz de Zarautz, el festival de Folk de Getxo, actividades de fomento de la ópera, y en la celebración de diversos conciertos de rock.

En cuanto a las iniciativas de carácter artístico, a la colaboración con el Museo de Bellas Artes y el Museo Marítimo, se une el apoyo al Festival de Cine y Vídeo de Lekeitio, al Ballet de Olaeta, intercambios culturales con otros países materializados en programas como Planeta Basauri, o exposiciones itinerantes como “*Los Niños del Exilio*”, organizada por la Fundación Largo Caballero, que recoge a través de fotografías, materiales y cartas inéditas las vivencias de la guerra civil española.

Asimismo Euskaltel, al igual que en los años precedentes, ha colaborado en el patrocinio de las fiestas de Gasteiz, Donostia y Bilbao, en actividades dirigidas al público infantil con motivo de las fiestas de navidad, y en acciones de divulgación como la Ondarroako Arrain Azoka, Umore Azoka de Leioa y otras ferias y exposiciones.

Por lo que se refiere a actividades de carácter medioambiental, estamos especialmente comprometidos con la iniciativa “*Garbibide*”, impulsada por el Departamento de Medio Ambiente y Acción Territorial de la Diputación Foral de

Bizkaia. “*Garbibide*” pretende fomentar la educación medioambiental desde edades tempranas, y se canaliza a través del “*pasaporte medioambiental*”, un documento que certifica a sus titulares por su contribución al cuidado del medio ambiente. Asimismo, se organiza anualmente una fiesta del Medio Ambiente en la que nuestra empresa colabora.

Euskaltel colabora también con la Fundación Naturgintza cuyas actuaciones se encaminan a la conservación y la mejora de la diversidad biológica y paisajística, a la dinamización de la cultura medioambiental, y a la promoción de actividades recreativas en la naturaleza. Otro tipo de iniciativas puntuales como “*Bizkaia Martxan*” o “*Día sin Coche*” también han contado con la participación de nuestra empresa.

ACTIVIDADES Y EVENTOS DE CARÁCTER DEPORTIVO

La vocación de Euskaltel en este ámbito es contribuir al mantenimiento y desarrollo de especialidades deportivas con especial arraigo en el País Vasco, y también apoyar aquellas iniciativas que fomentan la participación popular aunque, sin duda, nuestra acción de mayor impacto y proyección social fue la decisión tomada en el año 1997 de incorporarnos como patrocinador principal del equipo ciclista profesional que pasó a denominarse Euskaltel-Euskadi.

Pero, además de esta iniciativa, continuando la labor iniciada en años anteriores, en 2005, nuestra empresa ha contribuido al desarrollo del deporte en el País Vasco de otras muchas maneras. En el propio mundo del ciclismo, hemos apoyado las carreras de ciclo-cross organizadas respectivamente por los ayuntamientos de Igorre y Busturia o la Emakumeen Bira, organizada por Iurreta Txirrindulari Elkarte.

En el caso del deporte de montaña, abundando en nuestra trayectoria de apoyo a expediciones vascas (Oinak Izarretan, Cho-Oyu, Expedición a los Polos, Everest, el proyecto “7 paredes”), que han reunido entre sus patrocinados a la elite vasca de alta montaña, los hermanos Iñurrategi, los Pou, Edurne Pasaban, Josune Bereziartu, Mikel Alvarez, Josu Feijoo, Guillermo Bañales, junto a nuevas promesas como Raquel Pérez, Sonia Casas, etc., Euskaltel ha constituido en el año 2005 el “*Equipo Femenino de Montaña*”, una iniciativa que pretende conciliar el mundo de la mujer con el deporte de la montaña. Para ello se ha establecido una beca para el proyecto femenino de

montaña amateur más interesante, que será analizado por el propio equipo femenino de Euskaltel.

En lo que hace a las carreras populares, Euskaltel ha apoyado iniciativas como la Herri Lasterketa de Oñate, la Behobia-San Sebastián, el maratón de San Sebastián, el Campeonato Internacional de Veteranos celebrado en la misma ciudad, la Herri Krosa en Bilbao, o el Cross Internacional de Igorre. Por otra parte hemos contribuido, como en los años anteriores, al desarrollo de actividades deportivas para personas con minusvalía, como las jornadas paraolímpicas de Basauri, participando en actividades conjuntas con Kemen y otras iniciativas similares.

El impulso al deporte rural se ha concretado en la colaboración con la Urrezko Aizkora celebrada en Beasain y la Olimpiada de Deporte Rural organizada por el Ayuntamiento de Barrundia. Se apoyan desde hace años actividades en el mundo de la pelota colaborando con Asegarce en la promoción y difusión de este deporte.

Con respecto a especialidades deportivas cuya práctica es más minoritaria, hemos colaborado en el VI Campeonato de Golf del Valle de Deba, y organizado el I Open de Golf Euskaltel celebrado en el campo de Meaztegi (La Arboleda-Bizkaia). Asimismo hemos apoyado la celebración del X Campeonato Internacional de Euskadi de Padel y la primera edición del torneo Bilbao Padel.

DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL USO DEL EUSKERA

Euskaltel, continuando con su contribución de los años precedentes, ha apoyado también en 2005 el desarrollo del Araba Euskaraz (Araba), Ibialdia (Bizkaia), Kilometroak (Gipuzkoa) y Nafarroa Oinez (Nafarroa), eventos organizados por Ikastolen Elkartea/Federación de Ikastolas.

Asimismo nuestra empresa ha contribuido durante estos tres últimos años a la organización de la Feria del Libro y Disco que anualmente se celebra en Durango. Hemos participado también en el desarrollo de la korrika 13 y korrika 14 organizadas por AEK y en el Bertso Txapelketa organizado por Euskal Herriko Bertsozale Elkartea.

Especialmente significativo es el apoyo a diversas iniciativas municipales muchas de ellas dirigidas a la población infantil. En este sentido cabe destacar

la colaboración con EITB en la iniciativa Betizu que promueve actividades de distinto tipo en euskera.

Una aportación destacada de Euskaltel ha sido la elaboración del primer diccionario de telecomunicaciones en euskera. El trabajo ha sido desarrollado por profesionales expertos de nuestra empresa con el asesoramiento de Elhuyar, Fundación dedicada a la divulgación del euskera.

APOYO A COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE PRECARIEDAD

Además de toda la actividad desarrollada en este campo por la Fundación Euskaltel, nuestra empresa realiza otras contribuciones y donaciones a fundaciones vinculadas a situaciones de exclusión social, asociaciones de afectados por diversas enfermedades, y organizaciones no gubernamentales.

7.2.- COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La incorporación efectiva de la ciudadanía a la sociedad de la información depende fundamentalmente de tres frentes de actuación: el desarrollo de infraestructuras como garantía de calidad y de oferta de alternativas reales a la sociedad, que permitan la conectividad en las proximidades o en el propio domicilio de los usuarios; la disponibilidad de equipamientos por parte de la gran mayoría de la sociedad; y una labor informativa, divulgativa y didáctica que facilite el uso de las tecnologías. Todo ello debe lógicamente ser complementado por una oferta amplia de productos, servicios y contenidos que estén a disposición de los usuarios.

Euskaltel, en su condición de empresa con voluntad de liderazgo en el sector de las telecomunicaciones del País Vasco, y cuya vocación es *“satisfacer de forma integral las necesidades de telecomunicaciones de los clientes del País Vasco”*, está desarrollando iniciativas en cada uno de los tres frentes de actuación señalados, procurando el beneficio mutuo, y actuando desde el convencimiento de que el crecimiento de nuestro proyecto tiene sentido en tanto produzca beneficios al conjunto de la comunidad.

DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS: LA RED DE EUSKALTEL

El despliegue de una red propia de telecomunicaciones constituye la mayor apuesta estratégica de Euskaltel en lo que se refiere al desarrollo de infraestructuras. La red, basada en los últimos estándares internacionales, lleva la fibra óptica hasta las proximidades de los usuarios, uniéndose estos a los diferentes nodos de servicio por medio de la tecnología de acceso más adecuada en cada caso.

Esta infraestructura constituye una garantía, pues permite integrar todos los servicios de telecomunicaciones con que se cuenta en el presente y asegura la distribución de aquellos que puedan ofertarse en el futuro. El despliegue de la red de fibra óptica de Euskaltel se había extendido a setenta municipios del País Vasco a finales de 2004. Durante el año 2005, las actuaciones se han orientado preferentemente al desarrollo de esta infraestructura en municipios de pequeño tamaño y con núcleos de población muy diseminados.

De acuerdo a este último objetivo, en aquellos municipios en los que los obstáculos técnicos impiden el despliegue de la red, Euskaltel está desarrollando el proyecto "*Itelazpi*", una actuación de despliegue de prestaciones tecnológicas en municipios de pequeño tamaño y con población muy diseminada. Los antecedentes de este proyecto tienen que ver con la situación de muchas zonas de baja densidad de población y escaso desarrollo empresarial, que han ido quedando al margen de los planes de despliegue de los operadores. Ante esta hecho, el Gobierno Vasco ha incluido dentro del "*Plan Euskadi en la Sociedad de la Información*" distintas actuaciones encaminadas a reconducir la situación. Entre otras, la creación de la empresa pública Itelazpi S.A. que en diciembre de 2004 adjudicó a Euskaltel la contratación de la extensión de servicios de banda ancha en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En concreto, se trata de hacer accesible, a través de la tecnología WIMAX, los servicios de voz y banda ancha, a una población aproximada de 60.000 habitantes, que en otro caso quedaría excluida del acceso a las nuevas tecnologías de la información. Durante el año 2005 sesenta municipios de pequeño tamaño se han beneficiado del desarrollo del proyecto "*Itelazpi*".

En términos absolutos, a finales de 2005, la red de Euskaltel dispone de un total de 3.007 kilómetros tendidos de cable de fibra y 224.000 de fibra óptica, por lo que 631.752 hogares y 136.610 empresas del País Vasco son potenciales beneficiarios de esta infraestructura. La cobertura lograda hasta el momento asegura el acceso a los servicios de telecomunicaciones a tres cuartas partes de la población del País Vasco, incluidos amplios sectores con una situación socioeconómica menos favorable.

Con el fin de asegurar los máximos niveles de fiabilidad para todos los usuarios, la arquitectura de la red contempla los medios necesarios para garantizar el funcionamiento de los elementos vitales en caso de emergencia. Se utilizan baterías y grupos electrógenos en todos los centros vitales, y los equipos considerados *críticos* están redundados. Además, la estructura de anillos de la red permite tener el máximo de equipamiento con conectividad redundada.

La atención y el servicio permanente quedan garantizados por medio de personal especializado que está permanentemente disponible y dotado de lo necesario para desplazarse a todos los puntos de la red y actuar con seguridad frente a cualquier tipo de inclemencia metereológica.

El compromiso de Euskaltel es seguir desplegando esta infraestructura en los próximos años, para asegurar la máxima cobertura a la población del País Vasco.

DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTOS

Euskaltel ha participado activamente en todas los programas impulsados por el Gobierno Vasco para acelerar la incorporación de la ciudadanía a la Sociedad de la Información. El programa "*Konekta Zaitez*", concebido para facilitar la compra de ordenadores al conjunto de la ciudadanía, ha sido probablemente la iniciativa de mayor alcance. A través de este programa específico se subvenciona la compra de equipamiento informático, con una ayuda a la financiación en la que participan distintas entidades bancarias del País Vasco. Euskaltel ha colaborado en el proyecto asegurando gratuitamente dos meses de tarifa plana a todas las personas que han adquirido un ordenador, hayan contratado o no los servicios de nuestra empresa.

El programa “*Konekta Zaitex Microempresas*” constituye una extensión del proyecto anterior al mundo de la pequeña empresa, en el que Euskaltel ha participado con una oferta específica de ventajas en la conexión a red y apoyo a la creación y desarrollo de páginas web en estas empresas. El programa tiene por objetivo incrementar el número de microempresas con acceso a internet, cuenta de correo electrónico y página web.

ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN

En este ámbito, nuestra contribución ha sido de dos tipos. Por una parte, participando en acciones de carácter institucional y, por otra, desarrollando nuestras propias iniciativas.

En cuanto a la colaboración institucional debe reseñarse nuestra participación en el proyecto “*KZgunea*”, puesto en marcha en 2001, que consiste en la creación de una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Esta red ha formado una media mensual de 1.545 nuevos internautas y son más de 80.000 las personas que han conocido internet a través de esta acción de alfabetización digital, en los cuatro años que lleva desarrollándose.

Entre las iniciativas propias de Euskaltel destaca la celebración anual de la “*Euskal Encounter*”, que viene organizando la Fundación Euskaltel y cuenta también con la colaboración y patrocinio de otras entidades como Gobierno Vasco (SPRI), Diputación Foral de Bizkaia y BBK. Este evento que patrocina Euskaltel desde el año 1997, es uno de los encuentros de informática, videojuegos, y otras actividades estrechamente vinculadas a las nuevas tecnologías, más importante de Europa.

El espacio habilitado, que en 2003 fue de 15.000 metros cuadrados, ha sido de 21.000 metros cuadrados en la edición de 2005, celebrada en el BEC (Bilbao Exhibition Center). Este último año, el espacio habilitado se ha dividido en tres zonas: zona de participantes, zona abierta al público y zona de descanso. Se han puesto a disposición de los participantes entre 2.000 y 3.000 ordenadores y se han desarrollado actividades muy diversas. La cifra de participantes se ha ido incrementando año tras año, y en la última edición han tomado parte más de tres mil personas inscritas, a lo que hay que añadir la

gran cantidad de visitantes que han participado en las actividades que se han organizado.

Desde el año 2003, hemos habilitado Euskaltelium, un espacio dedicado a la divulgación e innovación tecnológica que muestra de una forma cercana y amena los últimos avances en el mundo de las telecomunicaciones. El objetivo de Euskaltelium es divulgar los últimos avances tecnológicos en telecomunicaciones, favoreciendo el encuentro entre Euskaltel, sus productos y la sociedad. Ubicado en Bilbao, consta de una exposición de 900 metros cuadrados en la que se muestran los últimos avances tecnológicos en telecomunicaciones. En este centro se han desarrollado numerosas actividades como exposiciones, formación a asociaciones y comerciantes, jornadas de divulgación, presentaciones de productos y fabricantes, actividades infantiles como los Belenes Navideños o presencia de Disney, firma de autógrafos, y un amplio abanico de actuaciones.

Especial atención hemos dedicado a las actividades de divulgación dirigidas a las personas de mayor edad. A través de la iniciativa Sareskola, en los últimos años estamos contribuyendo a la difusión del uso de internet entre las mujeres de la tercera edad. En el año 2005, hemos colaborado y participado también en la Feria Nagusi celebrada en el BEC (Bilbao Exhibition Center), informando e iniciando en el manejo del móvil a personas de la tercera edad.

7.3.- FUNDACIÓN EUSKALTEL

La Fundación Euskaltel se constituyó en el año 2000, quedando integrado su Patronato, órgano de gobierno y administración, por los miembros del Consejo de Administración de Euskaltel S.A..

La Fundación es una clara expresión del compromiso de Euskaltel de fomentar el conocimiento en el ámbito de las telecomunicaciones y favorecer las posibilidades más amplias de acceso a todos los ciudadanos y ciudadanas a la sociedad global de la información y la comunicación.

Desde el comienzo de su andadura, la actividad de la Fundación se ha concretado en las siguientes líneas de actuación:

- Impulso de acciones formativas y de capacitación técnica.

- Desarrollo de Proyectos, con especial atención a las personas que padecen algún tipo de discapacidad.
- Colaboración con instituciones del País Vasco en el desarrollo de actividades de carácter cultural.
- Intervención en el ámbito familiar para fomentar la prevención y educación en el uso de las tecnologías.

A continuación se detallan las actividades más importantes desarrolladas por la Fundación durante los años 2003, 2004, y 2005.

ACCIONES FORMATIVAS Y DE CAPACITACIÓN TÉCNICA

De acuerdo a los procedimientos de calidad SGE-00-00-7-3317/18, se han impartido cursos de formación a setenta y dos instaladores de Euskaltel y se han adecuado también las herramientas pertinentes para acreditar a 572 empleados de las contratistas que colaboran con Euskaltel, a partir de un plan agrupado de formación continua en el que se define el perfil de entrada y la formación necesaria a impartir a cada profesional colaborador externo.

Durante el año 2005 ciento veinte instaladores y veinticinco comerciales han recibido este tipo de formación; se han impartido nueve cursos sobre arquitectura de la red de Euskaltel a ochenta y cuatro agentes comerciales; se han realizado cinco seminarios de cable MODEM en los que han participado veintiocho instaladores; se ha colaborado con la Fundación Elhuyar en la organización de las olimpiadas *Zernola* en los que se desarrollan, entre otros, talleres de telecomunicaciones.

DESARROLLO DE PROYECTOS

Proyecto Etsedi

Comenzó a desarrollarse en el año 2001 como un proyecto de investigación dirigido a favorecer la construcción de cualquier clase de mensajes o textos de forma válida, cómoda y eficaz para personas con graves disfunciones motoras. Con ello se pretendía facilitar la integración de un colectivo que en el País Vasco asciende a casi 300.000 personas. Una parte del proyecto se ha implementado en más de veinte centros escolares del País Vasco que cuentan con alumnado con necesidades educativas especiales.

Durante el año 2003 se desarrollaron aplicaciones del software Etsedi en fase de experimentación, dado que los periféricos que complementan el software deben ser adaptados a las circunstancias concretas de cada usuario.

En el año 2004 se experimentaron tres nuevas aplicaciones: “*Mobile*”, que posibilita el envío a lugares remotos de texto o voz generado con la aplicación Etsedi; “*Etsedi en PDA*”, cuyo objetivo es convertir el programa en un comunicador para personas con dificultad de habla en su entorno natural; y “*E-etsedi*”, que es una herramienta en Internet con la que las personas con graves dificultades motoras pueden enviar SMS-s o emails en euskera o castellano.

En 2005 se han diseñado nuevos productos para proporcionar soluciones y aumentar la autonomía personal de las personas con dificultades motoras. Entre ellos cabe destacar el *Discaplay v1.0.*, software que posibilita un acceso adecuado a aplicaciones multimedia, o SDTV, software que permite manipular los dispositivos de la televisión como si de un mando a distancia se tratase.

También en el año 2005 se ha editado un catálogo divulgativo sobre el proyecto en inglés, euskera y castellano, orientado fundamentalmente a profesionales de la educación especial. Por lo general las aplicaciones y productos desarrollados son accesibles en euskera y castellano y también algunos de ellos en inglés.

Proyecto Familia, Televisión e Internet

Tiene sus antecedentes en el proyecto denominado SUSI (Safe Use of Services on Internet), promovido por el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, que se inició en abril de 2001. Su objetivo inicial era aportar a jóvenes y educadores criterios para el uso más seguro de internet. Se trataba de poner en conexión a distintos agentes educativos, en particular profesionales de la educación y familias.

Con el fin de materializar las primeras conclusiones obtenidas en el desarrollo del proyecto, en el año 2002 la Fundación Euskaltel impulsó la firma de un convenio con el Departamento de Educación del Gobierno Vasco y EHIGE (asociación de padres y madres de Euskal-Herria). Fruto de ello, en el año 2003 se promovió una intensa labor de formación acerca del uso seguro y

crítico de la televisión e internet, en el que participaron alumnado, profesorado y padres y madres de un conjunto de centros escolares previamente seleccionados.

En el año 2004, la actividad se centró en la producción de materiales y soportes, a la vez que continuó el programa de formación en centros escolares. Durante el año 2005 cabe destacar el desarrollo de dos nuevas acciones:

- en el mes de mayo se han celebrado en Euskaltelium cinco sesiones presenciales para tratar el tema de los *lammers*, acosadores sexuales en la red. Han participado un total de 250 alumnos y alumnas de distintos centros escolares.
- en el mes de octubre y coincidiendo con la celebración de la semana de internet, se ha recibido la visita de Parry Afteb, directora ejecutiva del mayor grupo mundial en la red dedicado a la seguridad, WiredSafety, quien durante su estancia ha participado en distintas actividades de divulgación.

COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

En 2005, dando continuidad a la vinculación establecida en los años anteriores, la Fundación Euskaltel ha colaborado en la organización y financiación de distintas actividades con la ABAO (Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera), el Museo Guggenheim, Artium, la Fundación Kursaal, y la Quincena Musical de Donostia.

7.4.- BALANCE DE ACTIVIDAD: ACCIÓN SOCIAL

TIPO Y NÚMERO DE ACTIVIDADES

COLABORACIONES	AÑOS		
	2003	2004	2005
TOTAL APORTACIONES*	6.509.859	5.735.676	5.845.948
TOTAL ACCIONES	222	230	320
DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN			
ACTIVIDADES	2003	2004	2005
JORNADAS	2	3	6
PROYECTOS	5	5	5
APOYO A ASOCIACIONES	4	9	10
DIVULGACIÓN	2	5	8
INICIATIVAS CULTURALES Y MEDIOAMBIENTALES			
ACTIVIDADES	2003	2004	2005
EXPOSICIONES	3	3	5
FERIAS	1	3	2
JORNADAS	3	6	9
CONCIERTOS	7	6	8
FIESTAS	3	3	5
ACTIVIDADES INFANTILES	8	7	11
ACCIONES DIVULGATIVAS	6	7	10
ACTIVIDADES Y EVENTOS DE CARÁCTER DEPORTIVO			
TIPO Y Nº DE ACTIVIDADES	2003	2004	2005
PATROCINIOS	22	27	25
DIFUSIÓN Y FOMENTO DEL USO DEL EUSKERA			
ACTIVIDADES	2003	2004	2005
EVENTOS	11	9	9
MATERIALES	19	20	11
ACTIVIDADES INFANTILES	7	5	11
JORNADAS	-	1	1
ACTIVIDAD SOCIAL INTERNA			
ACTIVIDADES	2003	2004	2005
OCIO Y SERVICIOS	2	7	8
EVENTOS	1	2	2
DONACIONES A LA COMUNIDAD			
	2003	2004	2005
TOTAL APORTACIONES*	4.260	4.260	9.260

* cantidades expresadas en euros

NÚMERO DE COLABORACIONES POR TIPO DE ENTIDADES

ENTIDADES Y Nº COLABORACIONES	AÑOS		
	2003	2004	2005
DIPUTACIONES	4	7	8
AYUNTAMIENTOS	35	33	43
CÁMARAS DE COMERCIO	1	1	1
FUNDACIONES	5	5	8
ASOCIACIONES	41	58	60
MUSEOS	5	5	6
ONGs	12	14	20
EMPRESAS	46	37	64
UNIVERSIDADES	2	2	2
CLUBS DEPORTIVOS	4	2	2

DISPONIBILIDAD SOCIAL DE INFRAESTRUCTURAS

COBERTURA	AÑOS		
	2003	2004	2005
GRADO DE COBERTURA DE LA RED EUSKALTEL			
Nº DE MUNICIPIOS CON COBERTURA DE RED	50	61	71
POBLACIÓN CON COBERTURA DE RED	1.109.086	1.364.251	1.612.205
Nº DE HOGARES CON COBERTURA DE RED	462.119	568.438	631.752
Nº DE EMPRESAS CON COBERTURA DE RED	89.924	112.984	136.610
GRADO DE COBERTURA EN ZONAS POCO POBLADAS			
Nº DE MUNICIPIOS CON COBERTURA DE RED RADIO			103
POBLACIÓN CON COBERTURA DE RED RADIO			60.634
Nº DE HOGARES CON COBERTURA DE RED RADIO			31.351

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

INDICADORES GRI RESEÑADOS

1- VISIÓN Y ESTRATEGIA	PÁGINAS
1.1. Visión y estrategia respecto a la contribución al desarrollo sostenible	7-11, 15, 16, 17
1.2. Declaración del Presidente que describe los elementos principales del Informe Anual de RSC	7-8
2- PERFIL PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	PÁGINAS
2.1. Nombre de la organización informante.	5
2.2. Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas	15,16, 41-42, 53-54
2.3. Estructura operativa de la organización.	16, 19, 21, 26-29
2.4. Principales departamentos, compañías, filiales, JVs	26-27
2.5. Países en los que opera la organización.	13, 72
2.6. Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	13
2.7. Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	13
2.8. Magnitud de la organización informante	14, 51-54
2.9. Lista de partes interesadas/ características principales y relación con la organización informante	29
ALCANCE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	PÁGINAS
2.10. Persona/s de contacto para temas relacionados con el Informe Anual de RC	5
2.11. Período cubierto por el Informe	4, 8, 24
2.12. Fecha del Informe previo más reciente	4
2.13. Cobertura del Informe (países, servicios...)	4

INDICADORES GRI RESEÑADOS

	PÁGINAS
2.14. Cambios significativos en la compañía y su entorno desde la publicación de la memoria anterior	N.A.
2.15. Bases para elaborar informes de empresas filiales, compartidas...	4-5
2.16. Reformulación de información ya presentada en años anteriores	N.A.
PÁGINAS	
PERFIL DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	
2.17. Decisiones de no aplicar principios y protocolos GRI en la elaboración del Informe	4-5
2.18. Criterios de contabilidad de costos y beneficios sociales	5, 51-54, 57, 67-70, 83, 98-99
2.19. Cambios significativos en métodos de cálculo respecto al año anterior	N.A.
2.20. Políticas y medidas para garantizar la precisión y la veracidad de la información	35-37
2.21. Medidas para verificar independientemente la memoria	5, 35-36
2.22. Medios para encontrar información adicional	5, 22, 31, 33, 35-36
PÁGINAS	
3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMA DE GESTIÓN	
3.1. Estructura de gobierno y principales comités del consejo	19-21, 26-27
3.2. % del consejo formado por consejeros independientes	21
3.3. Necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas ambientales y sociales	10, 23-38, 56-57, 73, 75, 77, 86, 90
3.4. Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos económicos...	19, 23-24, 29-36, 56-58
3.5. Relación entre la remuneración directiva y objetivos financieros y no financieros	51, 73
3.6. Estructura y miembros responsables de supervisión y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales	27, 35-37, 56-58, 77
3.7. Misión y valores, principios y códigos de conducta	7, 13, 15-16, 22, 32, 35, 43-44, 56, 73, 86, 90
3.8. Mecanismos que permiten a accionistas dar sugerencias	21

INDICADORES GRI RESEÑADOS

COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS	PÁGINAS
3.9. Bases para la identificación de partes interesadas	11, 32-33
3.10. Métodos de consulta a las partes interesadas	21, 32-34, 45-48, 54, 78-81
3.11. Información generada por consultas de partes interesadas.	31-33, 45-47, 56-57, 80-83
3.12. Empleo de la información obtenida como contraste con las partes	33, 45-47, 48-50, 56-57, 80-83
POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN	PÁGINAS
3.13. Aplicación del principio de precaución	30-32, 35-37, 58
3.14. Compromisos públicos e iniciativas voluntarias suscritas	17, 22-24, 38, 56, 86-90
3.15. Pertenencia a asociaciones nacionales / internacionales	17, 23, 34, 75
3.16. Gestión de impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores	10-11, 30, 36-37
3.17. Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos	13, 22-24, 35-38, 56, 73
3.18. Principales decisiones tomadas durante el año respecto al lugar donde se desempeñan las operaciones	Nota Aclaratoria N° 1 (página 119)
3.19. Programas y políticas de desempeño económico, ambiental, social.	11, 17-19, 23-24, 28-38, 56-58, 75-78, 86
3.20. Certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	17-19, 28, 37-38, 77
4. TABLA INDICE	PÁGINAS
4.1. Tabla en la que se indique la ubicación del informe, por apartados e indic.	100-122

INDICADORES GRI RESEÑADOS

INDICADORES DE ACTUACIONES ECONÓMICAS	
IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS	
	PÁGINAS
Clientes	
EC1 Ventas netas.	10, 40-43, 51
EC2 Desglose geográfico de los mercados. Especificar por cada producto o serie de productos, la cuota de mercado nacional por países, en los casos en los que se iguale o supere el 25%. Especificar la cuota de mercado y las ventas de cada uno de los países en los que las ventas nacionales representen un porcentaje igual o superior al 5% del PIB.	42-43, 53
Proveedores	PÁGINAS
EC3 Coste de todas las mercancías, materias primas, bienes adquiridos y servicios contratados.	52
EC4 Porcentaje de contratos que fueron pagados conforme a los términos acordados, excluyendo las sanciones estipuladas. Los términos de pago podrían incluir condiciones como calendario y forma de pago, u otros requisitos. Este indicador es el porcentaje de contratos que fueron pagados en los términos acordados, con independencia de los detalles de los mismos.	48
EC11 Desglose detallado de los proveedores por organizaciones y países. Lista de todos los proveedores cuyas compras en el periodo que abarca el informe del total de adquisiciones, representen el 10% o más de las mismas. También de todos los países donde el total de compras represente el 5% o más del PIB.	48, 52
Empleados	PÁGINAS
EC5 Gastos salariales totales (incluir salarios, pensiones, otros subsidios e indemnizaciones por desempleo) detallado por países o regiones. Estas cifras deberían referirse a pagos actuales que no incluyan futuras obligaciones.	40, 51, 73

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Proveedores de capital	PÁGINAS
EC6 Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes. Esto abarca todo tipo de deudas y préstamos, no sólo la deuda a largo plazo.	20
EC7 Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del periodo.	19, 51
Sector público	PÁGINAS
EC8 Suma total de impuestos de todo tipo pagados, clasificados por países.	40, 51
EC9 Subsidios recibidos clasificados por países o regiones. Esto se refiere a desgravaciones fiscales, subvenciones y otros tipos de beneficios financieros que no representan una transacción de bienes y servicios.	41, 51
EC10 Donaciones a la comunidad, a la sociedad civil y a otros grupos, en metálico y en especie, desglosados por tipos de grupos.	90, 98
EC12 Total gastado en el desarrollo de infraestructuras empresariales externas. Esto es la infraestructura ajena a las principales actividades del negocio de la entidad informante, como son escuelas u hospitales para los empleados y sus familias.	N.D.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	PÁGINAS
EC13 Los impactos económicos indirectos de la organización. Identificar los principales factores exteriores asociados a los productos y servicios de la organización informante.	13-14

INDICADORES GRI RESEÑADOS

INDICADORES DE ACTUACIONES MEDIOAMBIENTALES	
Materiales (o Materias Primas)	PÁGINAS
EN1 Uso total de materia prima, aparte del agua, clasificados por tipos. Dar el informe en toneladas, kilogramos o volumen.	62-63, 67
EN2 Porcentaje de materiales usados que son residuos (procesados o no) que proceden de fuentes externas a la organización informante. Se refiere a material reciclado y a residuos industriales. Expresarlo en toneladas, kilogramos o volumen.	62-63, 67-69
Energía	PÁGINAS
EN3 Uso de energía directa proporcionada por fuentes primarias. Informe de todas las clases de energía usadas por la organización para sus operaciones así como para la producción y distribución de productos energéticos (eléctrica o calor) a otras organizaciones. Referirlo en julios.	61-62, 67-68
EN4 Consumo indirecto de energía. Informe de toda la energía usada adquirida para producir y distribuir productos energéticos adquiridos por la organización. Referirlo en julios.	61-62, 67-68
EN17 Iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable y para incrementar el rendimiento energético.	61-62
EN18 Memoria del consumo de energía de los productos principales (p.e. necesidades energéticas anuales). Referirlo en julios.	68
EN19 Otros usos indirectos de la energía(previos/posteriores) e implicaciones como, viajes de la organización, la gestión del ciclo de vida de un producto y empleo de materias primas con gran intensidad de energía.	67-68

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Agua	PÁGINAS
EN5 Consumo total de agua.	62, 67
EN20 Fuentes de agua y relación de los ecosistemas/hábitats que se ven significativamente afectados por el uso del agua. Incluir humedales de la lista Ramsar y la contribución general a las tendencias ambientales.	Nota Aclaratoria N° 2 (página 119)
EN21 Agua subterránea y superficial anualmente extraída como un porcentaje de la cantidad anual de agua renovable disponible en las fuentes. Informe por regiones.	Nota Aclaratoria N° 2 (página 119)
EN22 Total de agua residual y reutilizada. Incluir aguas de desecho y otras aguas usadas, como aguas de refrigeración.	Nota Aclaratoria N° 2 (página 119)
Biodiversidad	PÁGINAS
EN6 Localización y tamaño de las propiedades de tierra, tanto propias como arrendadas o administradas que estén en hábitat ricos en biodiversidad.	59
EN7 Descripción de los impactos más importantes sobre la biodiversidad asociados con las actividades y/o productos y servicios en el entorno terrestre, marino y agua dulce.	59
EN23 Cantidad total de tierra en propiedad, arrendada o administrada para actividades productivas o para uso extractivo.	70
EN24 Cantidad de superficie impermeable en relación con porcentaje de la tierra adquirida o arrendada.	70
EN25 Impactos de las actividades u operaciones sobre áreas protegidas y sensibles.	59
EN26 Cambios sobre los hábitat naturales resultado de las actividades y operaciones de la organización, y porcentaje del hábitat protegido o restaurado..Identificar el tipo de hábitat afectado y su estado de conservación.	N.A.
EN27 Objetivos y programas para la protección y restauración de los ecosistemas naturales y especies autóctonas en las áreas afectadas por las operaciones.	N.A.

INDICADORES GRI RESEÑADOS

	PÁGINAS
EN28 Número de especies de la Lista Roja de la UICN (TheWorld Conservation Union) con hábitat en áreas afectadas por las operaciones de la organización.	N.A.
EN29 Unidades de negocios que operan actualmente o planean operaciones dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	59
Emisiones, aguas residuales y material de desecho	PÁGINAS
EN8 Emisiones de gases efecto invernadero. (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆). Informe separado de los subtotales por cada gas en toneladas y en toneladas equivalentes de CO ₂ para los siguientes: emisiones directas de fuentes propias o controladas por la entidad; emisiones indirectas de la generación de electricidad, calor o vapor importados. Ver Protocolo sobre los Gases Invernadero, WRWBCSD.	65-66, 69
EN9 Uso y emisiones de sustancias reductoras de ozono. Informe de cada una por separado de acuerdo con el Protocolo de Montreal y en toneladas equivalentes de CFC-11 (potencial de reducción de la capa de ozono).	65-66, 69
EN10 NOX, SO X, y otras emisiones significativas, por tipos. Incluye emisiones de sustancias reguladas por: leyes y normativas locales; Convenio COPs (contaminantes orgánicos persistentes) de Estocolmo; Convenio de Róterdam sobre CFP (Consentimiento Fundamental Previo); Protocolos de Helsinki, Sofía y Ginebra, para la Convenio para la Contaminación Transfronteriza a Gran Distancia.	65-66, 69
EN11 Cantidad total de residuos por tipo y destino. Por destino se refiere al método por el cual los desechos son tratados incluyendo, compostaje, reutilización, reciclado, recuperación, incineración o al vertido. Explicar el método de clasificación y el método y valoración.	63-65, 69

INDICADORES GRI RESEÑADOS

	PÁGINAS
EN12 Vertidos al agua de importancia, por tipo.	66
EN13 Vertidos significativos de productos químicos, aceites y combustibles en términos de número total y volumen total. Significativo se refiere tanto al tamaño del vertido como al impacto que tiene en el medioambiente que lo rodea.	66
EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero. (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆). Referido a emisiones que son consecuencia de la actividad de la entidad, pero que provienen de fuentes que son propiedad o están controladas por otra entidad. Referirlo en toneladas de gas y toneladas equivalentes de CO ₂ .	65-66, 69
EN31 Cualquier producción, transporte, importación o exportación de cualquier residuo considerado peligroso por el Convenio de Basilea.	65
EN32 Fuentes de agua y relación de ecosistemas/habitats significativamente afectados por el vertido de agua y residuos líquidos. Incluir la lista Ramsa de humedales y la contribución general a las tendencias medioambientales.	66
Proveedores	
PÁGINAS	
EN33 Actuaciones de los proveedores relativas a los aspectos de los programas medioambientales y procedimientos elaborados en respuesta al apartado de estructura de gobierno y sistema de gestión.	45, 48-50
Productos y servicios	
PÁGINAS	
EN14 Impactos medioambientales significativos de los principales productos y servicios. Describirlas y cuantificarlos donde sea relevante.	58-59
EN15 Porcentaje del peso de los productos vendidos que son utilizables al final de su vida útil y porcentaje que realmente es recuperado. Se refiere tanto al reciclado como a la reutilización del producto material o sus componentes.	64-65

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Cumplimiento (o Desempeño)	PÁGINAS
EN16 Incidentes y multas debidas a incumplimientos con todos las declaraciones, convenios, tratados internacionales, nacionales, regionales y reglamentaciones locales aplicables, asociadas con temas medioambientales.	60
Transporte	
EN34 Impactos medioambientales significativos debidos al uso del transporte para fines logísticos.	62,67
General	
EN35 Gastos totales medioambientales clasificados por tipos.	68

INDICADORES GRI RESEÑADOS

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	
INDICADORES DE ACTUACIONES SOCIALES: PRÁCTICA LABORAL Y TRABAJO DIGNO	
Empleo.	PÁGINAS
LA1 Informe detallado de la mano de obra, donde sea posible, por región/país, situación (empleado/desempleado), tipo de contratación (jornada completa/partida), y por contrato laboral (indefinido o permanente/ de duración determinada). También identificar la mano de obra contratada por la entidad conjuntamente con otros empleados (trabajadores de agencia temporal o coempleados) distribuidos por región/país.	72, 82
LA2 Creación neta de empleo y el promedio de facturación distribuidos por región/país.	14, 72, 82
LA12 Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley. (p.e. contribuciones asociadas a la sanidad, discapacidades, maternidad, educación y jubilación.)	74, 77-78
Relaciones laborales/ dirección	PÁGINAS
LA3 Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes o otros representantes responsables de los trabajadores desglosado geográficamente O porcentaje de trabajadores incluidos en los convenios colectivos desglosado por región/país.	81
LA4 Política y procedimientos implicados en la información, consulta y negociación con los trabajadores sobre los cambios en las actividades de la organización. (P.e. reestructuración)	32, 78-79
LA13 Disposiciones sobre la representación formal de representantes de trabajadores, para la toma de decisiones o gestión, incluido el gobierno corporativo.	28, 78, 81

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Seguridad y salud	PÁGINAS
LA5 Método de notificación y registro de enfermedades y accidentes laborales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	73-74, 84
LA6 Descripción de las comisiones conjuntas sobre seguridad y salud incluyendo la dirección y los representantes de los trabajadores y una proporción de personal al amparo de dichas comisiones.	78
LA7 Accidentes comunes, días perdidos y tasas de absentismo laboral y número de accidentes laborales mortales, incluyendo trabajadores subcontratados.	74, 84, Nota Aclaratoria nº 3 (página 119)
LA8 Descripción de la política y programas sobre VIH/AIDS (en el lugar de trabajo y fuera del mismo).	Nota Aclaratoria nº 4 (página 119)
LA14 Evidencia sustancial que confirme el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT de sus directrices relativas a los sistemas de gestión de salud en el trabajo.	37, 74, 77
LA15 Descripción de los acuerdos formales con los sindicatos o otros representantes laborales de los trabajadores, relativos a la seguridad y salud en el trabajo y proporción de empleados amparados por cualquier acuerdo de este tipo.	77
Formación y educación	PÁGINAS
LA9 Media de las horas de formación recibidas por trabajador y año según la categoría del trabajador. (p.e. mandos superiores, mandos medios, profesionales, técnicos, personal de producción y de mantenimiento).	75-78, 83
LA16 Descripción de los programas para el apoyo de la contratación continua de trabajadores y programas de jubilación.	14, 72
LA17 Política y programas específicos enfocados a la gestión de los conocimientos prácticos o de formación continua.	34-35, 75-78, 83, 95

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Diversidad y oportunidad	PÁGINAS
LA10 Descripción de políticas o programas de igualdad de oportunidades así como sistemas de control para asegurar acuerdos y resultados de los controles. Política de igualdad de oportunidades podrían estar dirigidas al acoso en el trabajo o discriminación positiva relativas a pautas históricas de discriminación.	75, 82
LA11 Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluido junta directiva), teniendo en cuenta la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad , si se consideran culturalmente apropiadas.	72, 82
INDICADORES DE ACTUACIONES SOCIALES: DERECHOS HUMANOS	
Estrategia y Gestión	
PÁGINAS	
HR1 Descripción de las políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos para tratar todos los aspectos de los derechos humanos vinculados a las actividades, incluir mecanismos de control y resultados. Indicar el grado de seguimiento de los estándares internacionales existentes como la Declaración Universal y el Convenio Fundamental de los Derechos Humanos de la OIT.	75
HR2 Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre inversiones y la consecución de las inversiones, incluyendo la selección de proveedores / contratistas.	48, 75
HR3 Descripción de las políticas y procedimientos necesarios para evaluar y hacer constar las actuaciones respecto a los derechos humanos dentro de la cadena de proveedores y contratistas, incluir sistemas de control y resultados de los mismos.	48-50

INDICADORES GRI RESEÑADOS

	PÁGINAS
HR8 Formación de los trabajadores sobre políticas y prácticas concernientes a los derechos humanos importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media de la formación.	76
Ausencia de discriminación	PÁGINAS
HR4 Descripción de la política global y procedimientos y programas que previenen todas las formas de discriminación en las actividades, incluyendo sistemas de control y resultados de los mismos.	75, 95-96
Libertad de asociación y negociación colectiva	PÁGINAS
HR5 Descripción de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación, independientemente de las leyes locales, así como la descripción de procedimientos y programas para aplicar este tema.	75
Trabajo de menores (infantil)	PÁGINAS
HR6 Descripción de la política con exclusión de trabajo infantil como define el Convenio 138 de la OIT y el grado en que esta política está visiblemente aplicada y establecida, también la descripción de procedimientos y programas para aplicar este tema, incluyendo sistemas de control y resultados de este control.	75
Trabajo forzado (forzoso u obligatorio)	PÁGINAS
HR7 Descripción de la política de rechazo el trabajo forzado y el grado en que esta política está visiblemente aplicada y establecida, también la descripción de procedimientos y programas para aplicar este tema, incluyendo sistemas de control y resultados de este control. Véase el artículo 2 del Convenio nº 29 de la O.I.T.	75

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Medidas disciplinarias	PÁGINAS
HR9 Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos. Describir la representación y el proceso de apelaciones.	81
HR10 Descripción de la política de no represalia y el sistema efectivo y confidencial de reivindicación laboral (incluyendo, pero no limitado, su impacto sobre los derechos humanos).	73
Medidas de seguridad	PÁGINAS
HR11 Formación sobre derechos humanos del personal de seguridad. Incluir tipo de formación, número de personas formadas y media de la duración de la formación.	N.D.
Derechos de los indígenas	PÁGINAS
HR12 Descripción de las políticas, pautas y procedimientos para aplicar a las necesidades de los pueblos indígenas. Esto incluye personal indígena en la plantilla y personas indígenas de las comunidades donde la organización actualmente opera o pretende operar.	N.A.
HR13 Descripción de los mecanismos de reclamación para la comunidad gestionadas conjuntamente por las autoridades y la comunidad.	46, 54
HR14 Porcentaje de los ingresos netos del área de operaciones que son redistribuidos en las comunidades locales	98, 99

INDICADORES GRI RESEÑADOS

INDICADORES DE ACTUACIONES SOCIALES: SOCIEDAD	
Comunidad	PÁGINAS
SO1 Describir las políticas para gestionar los impactos en las comunidades que están en las áreas afectadas por la actividad de la empresa, así como la descripción de los procedimientos y programas para llevar a cabo este tema incluyendo mecanismos de control y resultados del mismo. Incluir explicación de los procedimientos para la identificación y establecer diálogos con las partes interesadas de la comunidad.	17, 32-33, 36-37
SO4 Distinciones recibidos en relación a la actuación social, ética y medioambiental.	17, 35-38
Soborno y corrupción	PÁGINAS
SO2 Descripción de la política, procedimiento y manejo de sistemas y mecanismos conformes, en torno a la corrupción y soborno, dirigido tanto a las organizaciones como a los empleados. Incluir un comentario de cómo la organización cumple los requisitos de la OECD, Convenio de lucha contra la corrupción.	Nota Aclaratoria N° 5 (página 119)
Contribuciones políticas	PÁGINAS
SO3 Descripción de la política, sistemas de procedimientos y manejo, y mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	Nota Aclaratoria N° 5 (página 119)
SO5 Cantidad de dinero donado a los partidos políticos e instituciones, cuya función principal es financiar partidos políticos o a sus candidatos.	Nota Aclaratoria n° 6 (página 119)

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Competencia y fijación de precios	PÁGINAS
SO6 Decisiones judiciales de casos relacionados con la normativa antimonopolio.	Nota Aclaratoria nº 7 (página 119)
SO7 Descripción de la política, sistemas de procedimientos y manejo y mecanismos de cumplimiento para prevenir el comportamiento contrario a la libre competencia.	36, 46
INDICADORES DE ACTUACIONES SOCIALES: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
Seguridad y salud del cliente	PÁGINAS
PR1 Descripción de la política para mantener en buen estado la seguridad y salud del cliente durante la utilización de los servicios o productos e incluir dónde esta política está visiblemente establecida y aplicada; también una descripción de los procedimientos o programas para tratar este tema, incluyendo sistemas de control y resultados de este control. En caso de seguimiento de diversas normativas, explicar los motivos.	43-48
PR4 Número y tipo de casos de incumplimientos de normativas concernientes a la salud y seguridad de los clientes, incluyendo las multas y sanciones fijadas por estas infracciones.	46, 54
PR5 Número de demandas ratificadas por las entidades oficiales o reguladoras para vigilar y regular la seguridad y salud de los productos y servicios.	44
PR6 Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización. Incluir la explicación del proceso y los criterios seguidos.	44, 57-58

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Productos y servicios	PÁGINAS
PR2 Descripción de los sistemas de política, procedimientos y dirección y mecanismos de cumplimiento relativos a la información y etiquetado del producto.	44, 48
PR7 Número y tipo de casos de incumplimientos reglamentarios concernientes a la información y etiquetaje del producto incluyendo las multas y sanciones fijadas por estas infracciones.	46, 54
PR8 Descripción de la política, sistemas de procedimientos y gestión, y mecanismos de cumplimientos relativos a la satisfacción del cliente, incluyendo resultados de los estudios para la medida de la satisfacción del cliente. Identificar las áreas geográficas en las que está implantada esta política.	44-48
Publicidad	PÁGINAS
PR9 Descripción de las políticas, sistemas de procedimientos y gestión, y mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios relacionados con la publicidad.	45-46
PR10 Número y tipo de infracciones relativos a regulaciones sobre publicidad y marketing.	45-46
Respeto a la intimidad	PÁGINAS
Descripción de la política, sistemas de procedimientos y dirección, y mecanismos de cumplimiento para la intimidad del cliente. Identificar geográficamente las áreas amparadas por esta política.	37, 47-48
PR11 Número de demandas probadas en relación con infracciones respecto a la intimidad del cliente.	47

NOTAS ACLARATORIAS

Nº 1 – No constan decisiones de este tipo en el transcurso de la elaboración de esta Memoria.

Nº 2 – No se utiliza agua reciclada; en ningún caso se realiza extracción de aguas subterráneas, ni se ha afectado a ecosistemas protegidos, incluidos los humedales de la Lista Ramsar.

Nº 3 – No se han producido accidentes laborales mortales teniendo en cuenta tanto los trabajadores propios como los subcontratados.

Nº 4 – No se desarrollan políticas ni programas específicos en esta materia.

Nº 5 – Los mecanismos son los establecidos en el Código Deontológico y de Conducta, y nuestra política general de Gestión de Riesgos.

Nº 6 – Euskaltel no ha realizado donaciones a partidos políticos ni a sus candidatos.

Nº 7 – No consta decisión oficial alguna que afecte a nuestra empresa en esta materia.

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Suplemento de Telecomunicaciones

OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA	
Inversiones	PÁGINAS
IO1 Inversiones en el desarrollo de redes de telecomunicaciones por país/región	40-41, 53
IO2 Costes netos de las obligaciones de servicio universal	N.A.
Seguridad y Salud	PÁGINAS
IO 3 Prácticas que aseguran la seguridad y salud de personal de instalación y mantenimiento de mástiles, estaciones base y otras instalaciones.	60
IO 4 Cumplimiento con de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por los terminales.	N.A.
IO 5 Cumplimiento de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por las estaciones base.	60
IO 6 Prácticas y políticas establecidas respecto a la Specific Absorption Rate (SAR) de terminales.	60
Infraestructuras	PÁGINAS
IO 7 Descripción de Políticas y Prácticas en relación con el emplazamiento de antenas, incluyendo la consulta a las partes interesadas, emplazamientos compartidos e iniciativas para reducir impactos visuales.	60
IO 8 N° y % emplazamientos que comparten y reaprovechan estructuras.	60

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Suplemento de Telecomunicaciones

PROVISIÓN DEL SERVICIO	
Inclusión digital: acceso a los servicios de telecomunicaciones	PÁGINAS
PA 1 Políticas para permitir el desarrollo de la infraestructura de telecomunicación y acceso a productos y servicios en áreas remotas y poco pobladas.	10-11, 40-41, 91-92, 99
PA 2 Políticas y prácticas para eliminar barreras del acceso a los servicios incluyendo: idioma, cultura, educación, ingresos, discapacidad y edad.	93-97
PA 3 Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y fiabilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones, indicando si es posible la duración y localización de incidencias al respecto.	44-45
PA 4 Cuantificar el nivel de disponibilidad de los servicios de telecomunicación en las áreas en las que opera la empresa.	40-41, 53, 91-92, 99
PA5 Tipo de servicios de telecomunicaciones dirigidos y utilizados por sectores de bajos ingresos de la población.	91-92
PA 6 Programas para ofrecer y mantener servicios de comunicación en situaciones de emergencia.	92
Acceso a contenidos	PÁGINAS
PA 7 Políticas relativas a la gestión de asuntos de derechos humanos relativos al acceso y uso de telecomunicaciones (ejemplo: participación en iniciativas relacionadas con la libertad de expresión, censura, limitación de accesos, registro, temas de seguridad en colaboración con el gobierno, robos, crímenes, contenidos no éticos, protección de niños, etc.)	96-97

INDICADORES GRI RESEÑADOS

Suplemento de Telecomunicaciones

Relaciones con los clientes	PÁGINAS
PA 8 Políticas y prácticas relativas a la comunicación de asuntos relacionados a campos electromagnéticos.	33
PA 9 Inversión total en actividades de investigación sobre campos y salud. Descripción de aquellos en los que se está participando actualmente y los que ha fundado la organización.	N.D.
PA 10 Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas.	46
PA 11 Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente de los productos.	44, 64
APLICACIONES TECNOLÓGICAS	
Consumo eficiente de recursos	
PÁGINAS	
TA 1 Aportar ejemplos de la eficiencia de recursos en los productos y servicios proporcionados.	60-66
TA 2 Ejemplos de productos, servicios o aplicaciones de telecomunicaciones, que tengan el potencial de reemplazar físicamente objetos (ejemplo: una agenda por una base de datos en la red o un viaje por una videoconferencia).	60-66
TA 3 Revelar cualquier cuantificación de transporte y/o cambios de recursos derivados del uso por el cliente de los productos o servicios de telecomunicaciones enumerados arriba. (Aportar alguna indicación de escala, tamaño del mercado o ahorros potenciales).	N.D.
TA 4 Indicar la estimación del efecto rebote (consecuencias indirectas) del uso de los productos y servicios mencionados arriba, así como las lecciones aprendidas para futuros desarrollos. Esto puede incluir las consecuencias tanto sociales como medioambientales.	N.D.
TA 5 Descripción de las prácticas relativas a los derechos de propiedad intelectual y a las tecnologías de procedencia abierta (open source tecn)	44-45