

# ENPRESAREN ERANTZUKIZUN SOZIALAREN ESTRATEGIA EUSKALTELEN

## LA ESTRATEGIA DE RSE EN EUSKALTEL



bizkako hirugarren  
sektorearen behatokia

observatorio del  
tercer sector de bizkaia





## ÍNDICE

1. La Estrategia de RSE de Euskaltel.
2. La interacción con las organizaciones del Tercer Sector.
3. Conclusiones.

## Enfoque: Integración de la RSE y la Estrategia.

Euskaltel enfoca la Responsabilidad Social a partir de su integración en la Estrategia de la Compañía.





## Los ejes de la Excelencia:

**RSE/SOSTENIBILIDAD**

**+ INNOVACIÓN**

**+ CALIDAD**

**+ GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

**+ MEJORA CONTINUA**

**+ GESTIÓN DE PROCESOS**

**+ BENCHMARKING**

---

# EXCELENCIA

## Enfoque: empresa ciudadana.

*Extraído de la Memoria de sostenibilidad*

- ⊙ Euskaltel manifiesta su **compromiso** con todas las iniciativas que en el marco de la empresa se adoptan para contribuir con la formación de sociedades más justas, solidarias y responsables.
- ⊙ Además, y particularmente en el entorno actual, un enfoque de empresa socialmente responsable y una buena política de comunicación basada en la máxima transparencia, junto al compromiso de ofrecer siempre la máxima calidad de servicio y cercanía al cliente, constituyen palancas fundamentales para la **sostenibilidad del proyecto** empresarial.
- ⊙ Ser rentable es clave pero no es suficiente para ser una **empresa ciudadana**, que es lo que la sociedad actual nos demanda.
- ⊙ Como parte del proceso de mejora continua en el que se encuentra, Euskaltel reitera su apuesta firme por la adopción de una filosofía empresarial que pone el "valor" en **las personas y su entorno**.

## Enfoque: dimensiones de la RSE.

- Ⓢ La RSE tiene una dimensión interna y externa, que se expresa en aspectos como el desarrollo de políticas de promoción del trabajo digno, no discriminatorio y en condiciones de igualdad, el efecto tractor en otras empresas (proveedores) o el compromiso con el desarrollo de la sociedad de la información, a través de la reducción de la brecha digital.
  
- Ⓢ Así, entre los retos que Euskaltel se fijaba en 2009 se encuentran:
  - Ⓢ Materializar el primer Plan de Igualdad de Oportunidades.
  - Ⓢ Apoyar a colectivos desfavorecidos.
  - Ⓢ Divulgar un uso responsable de las nuevas tecnologías.
  - Ⓢ Fomentar la realización de actividades de merchandising con fines sociales.
  
- Ⓢ Otros aspectos clave son el cuidado del impacto medioambiental, la creación de empleo o la promoción del desarrollo local, el impulso del euskera, etc.

## Despliegue de la Estrategia.

Para Euskaltel, y alineado con nuestro enfoque de Excelencia en la Gestión, el **Plan de Acción RSE gestionado por el Proceso de RSE** se constituye como una de las vías para avanzar en el desarrollo de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social.

Este plan se genera a partir de la información que obtenemos de:

- Ⓢ Memoria de Sostenibilidad
- Ⓢ Declaración Ambiental EMAS
- Ⓢ Informe de Progreso del Pacto Mundial
- Ⓢ Plan Director Medioambiental
- Ⓢ Autoevaluación del Sistema de Gestión (EFQM)
- Ⓢ Encuestas a los grupos de interés



## Despliegue de la Estrategia.

Establecemos **acciones** en el Plan RSE que deberemos integrar en nuestro Sistema de Gestión y que nos hacen dar un salto como empresa comprometida y referente en el mundo de la RSE, por ejemplo:

- ⊗ Para nuestras personas, actuaciones como el voluntariado, la articulación de un sistema de reconocimiento asociado a las iniciativas de RSE de los empleados o un Plan de Formación específico en RSE.
- ⊗ Para nuestra cadena de suministro, revisión del enfoque de Euskaltel como empresa tractora, así como la definición de la puesta en valor de la RSE en la Mesa de Compras, acompañado de un Código Ético de Compras.
- ⊗ Para nuestros clientes, comunicación del uso responsable de nuestros productos.
- ⊗ Para nuestros grupos de interés, transparencia y compromiso de mejora a partir del análisis de sus expectativas.



## Despliegue de la Estrategia.

Así, el proceso de RSE despliega la Estrategia con **objetivos e indicadores** como los siguientes:

- ⊗ Desarrollar una política de comunicación específica de RSE para hacer notorio el compromiso de Euskaltel con la RSE.
  - ⊗ Elaboración Memoria de Sostenibilidad.
  
- ⊗ Impulsar la RSE.
  - ⊗ Implantar un Sistema de Gestión de la RSE.
  - ⊗ Puesta en valor de la RSE en la Mesa de Compras.
  - ⊗ Código ético de Compras.
  - ⊗ Sistema de Reconocimiento a las personas.
  
- ⊗ Potenciar la capacidad lingüística en la relación comercial y la atención.
  - ⊗ Nº quejas clientes relativas a disconformidad con el trato lingüístico.
  - ⊗ Nº actividades para la difusión y fomento del euskera.
  - ⊗ Percepción de clientes de la atención en euskera.
  - ⊗ Euskaldunen kopurua.
  - ⊗ Valoración atención del distribuidor en euskera.

## Despliegue de la Estrategia.

- ⊙ Desde el comienzo de sus actividades, Euskaltel basa su estrategia de trabajo en un sistema de gestión por procesos. La misión del **Equipo de Proceso de RSE** es revisar el enfoque y despliegue de la RSE.
  
- ⊙ Participan en el mismo:
  - ⊙ Gran número de Departamentos que representan a alguno de los Grupos de Interés de la Compañía o a alguno de los aspectos claves en el desarrollo de la política de RSE
  - ⊙ Profesionales de Euskaltel con independencia de cuál sea su grado de responsabilidad en el seno de la empresa.
  
- ⊙ Son funciones de este equipo:
  - ⊙ Definir el proceso y sus actividades asociadas, tanto a nivel básico como a nivel de detalle;
  - ⊙ Realizar un seguimiento de la marcha del proceso para ver si cumple sus objetivos y detectar áreas de mejora.
  - ⊙ Compartir la información más relevante en relación con el proceso.
  - ⊙ Impulsar la mejora continua del proceso, impulsando las acciones y los planes de mejora definidos en el proceso.

## Despliegue de la Estrategia.

# COLABORACIÓN CON FOROS IMPULSORES DE LA SOSTENIBILIDAD



Red Pacto Mundial  
España



**xertatu** :: :: :: ::

## Compromisos y pasos en el camino.

Euskaltel, desde su fundación, ha escogido algunos de los estándares existentes para hacer patente su Compromiso Social y su apuesta por la Excelencia:

- ⊗ Memoria Corporativa Anual desde 1999.
- ⊗ ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental, certificado por un tercero reconocido desde 1999).
- ⊗ Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Adhesión en 2003, realización del Informe de Progreso desde 2006).
- ⊗ EMAS (Declaración Ambiental, verificada por un tercero reconocido desde 2004).
- ⊗ Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión (Q plata en 2004, Q oro en 2008).
- ⊗ Creación Comité RSE (2004). Equipo de Proceso RSE (2006)
- ⊗ Memoria de Sostenibilidad GRI desde 2005.
- ⊗ Estamos definiendo un Sistema de Gestión de la RSE conforme a SGE21 / RS10.

## **Despliegue de la Estrategia: algunos elementos facilitadores para impulsar la RSE.**

- ② Integrar la RSE en la estrategia global de la organización.
- ② Vincular, de manera estrecha, la RSE y la misión de la organización.
- ② Articular bien el trabajo de los Departamentos implicados en el despliegue de la estrategia de RSE, que son muchos teniendo en cuenta los objetivos y su dimensión interna y externa.
- ② Preservar la coherencia entre lo que se promueve a nivel externo e interno.
- ② Sostener la estrategia de RSE sobre el compromiso de la dirección, de los diferentes departamentos implicados y de las personas que trabajan en la empresa.
- ② Desplegar una acción importante de comunicación interna y externa en relación a la Responsabilidad Social.
- ② Reforzar el diálogo con los grupos de interés para identificar nuevos objetivos y acciones a impulsar en colaboración, tanto a nivel interno como externo.



## La interacción con el Tercer Sector: realidad y desafío

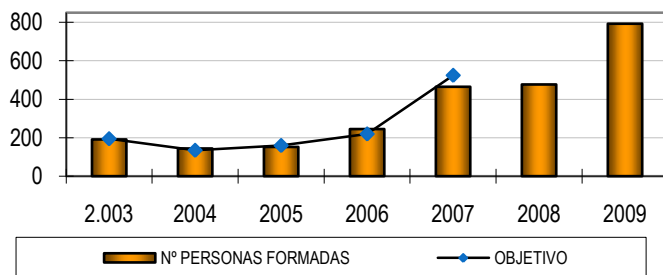


**¿Con esto agotamos las posibilidades como Empresa Socialmente Responsable?**

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

Para ello se utiliza como novedad un aula móvil con 14 ordenadores y todos los medios necesarios para impartir clases. Desde septiembre del 2.008 se han impartido más de 250 cursos con una participación de más de 3.000 personas.

### Nº personas formadas laboralmente en telecomunicaciones



Desde 1999, Euskaltel colabora en la creación de empleo con un conjunto de acciones formativas para técnicos, instaladores y comerciales del sector de telecomunicaciones y para otros sin experiencia que desean incorporarse laboralmente al sector.

## **RESUMEN ACCIONES REALIZADAS 2009**

➤	Nº de municipios .....	80
➤	Nº de cursos .....	195
➤	Nª de alumnos .....	1.401

Ⓢ Durante el año 2009, se impartieron alrededor de 400 horas de formación en el aula itinerante (autobús).

## **MUNICIPIO / PROVINCIA**

➤	<b>ARABA .....</b>	<b>37</b>
➤	<b>GIPUZKOA....</b>	<b>11</b>
➤	<b>BIZKAIA .....</b>	<b>32</b>

Ⓢ Y se ha continuado con el **Proyecto “Internet Zuretzat”**, en colaboración con la Consejería de Educación del Gobierno Vasco y EITB, para la impartición de cursos de formación. La formación a impartir en el aula itinerante ha recorrido 80 municipios en 2009.





- ④ El **proyecto ETSEDI** mantuvo su actividad, desde 2003 y hasta 2008, cuando alcanzó sus objetivos. Altamente valorado, centró su actividad en el ámbito de las adaptaciones y servicios para ayudar a las personas con discapacidad en su acceso y relación con las TIC y permitió desarrollar tanto hardware como software nuevos, con este objeto. Un ejemplo es el desarrollo del protocolo denominado “Selección Direccional”, que se centra en los movimientos residuales de personas con graves disfunciones físicas.
- ④ Actualmente, en este ámbito, estamos trabajando con la **Fundación FEVAS** (Fundación Vasca de Asociaciones a favor de personas con discapacidad intelectual) en los siguientes eventos:
  - ④ Diseño y desarrollo de una red social corporativa (aprox. 16.000 personas)
  - ④ Formación a través del Autobús tecnológico itinerante
  - ④ Colaboración en el patrocinio de su Revista, eventos en el último trimestre (por ejemplo presentación de su página web)
- ④ La Fundación promueve también acciones para impulsar el **ocio infantil y juvenil**, con aportación tecnológica y un componente lúdico, creativo, educativo, de expresión y encuentro..., consciente de la relevancia de las TIC para las y los niños, adolescentes y jóvenes (Euskal Encounter 17, Gipuzkoa Encounter 3 y Proyecto Gamezone).

**FACILITAR EL ACCESO Y USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, SIENDO TRACTOR EN EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

	IMPORTANCIA OTORGADA	CUMPLIMIENTO EUSKALTEL	DIFERENCIAL (importancia - cumplimiento)	CUMPLIMIENTO REFERENTE	DIFERENCIAL (referente - Euskaltel)	EUSKALTEL PRINCIPAL REFERENTE
Instituciones Públicas	3,3	2,7	-0,6	3,0	-0,3	38%
Agentes económicos	3,2	3,1	-0,1	3,1	0,0	67%
Agentes sectoriales	3,6	3,6	0,0	3,5	0,1	100%
Organismos sociales referenciales	3,3	3,0	-0,3	2,8	0,2	48%
Socios / accionistas	3,1	3,3	0,2	3,3	0,0	67%
Contratas instaladores	3,3	3,8	0,5	3,7	0,1	75%
Distribuidores	3,4	3,2	-0,2	3,2	0,0	67%
Proveedores	3,3	3,1	-0,2	3,2	-0,1	42%
Sector empresarial	3,1	2,9	-0,2	3,1	-0,2	44%
Ciudadanía	3,2	2,9	-0,3	3,0	-0,1	51%
<b>TOTAL 2010</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>-0,1</b>	<b>3,1</b>	<b>0,0</b>	<b>55%</b>
<b>TOTAL 2009</b>	<b>3,3</b>	<b>3,1</b>	<b>-0,2</b>	<b>3,3</b>	<b>-0,2</b>	<b>---</b>

**ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DE EUSKALTEL AL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DEL PAÍS VASCO. LA VOZ DE LA SOCIEDAD VASCA -INFORME CONSOLIDADO-**

33

Nota: En la Encuesta de Sociedad, no se contempla el Tercer Sector como grupo de interés específico, pero sí hay entidades del Tercer Sector dentro de los organismos sociales referenciales.

- ② ¿En qué aspectos y cómo podríamos colaborar Euskaltel y las organizaciones del Tercer Sector para reducir la brecha digital y facilitar el acceso y la relación con las tecnologías de la información, a las personas mayores, a las personas con discapacidad, a las personas en situación de dependencia, a quienes se encuentran en situación de riesgo o exclusión...
- ② ¿En qué aspectos y cómo podríamos colaborar para facilitar un uso creativo, lúdico educativo... de las TIC por parte de niños, adolescentes y jóvenes?
- ② ¿Cómo podemos impulsar proyectos para que estas personas y colectivos puedan generar información, dar a conocer su situación, expresar sus opiniones... y participar socialmente a través de las TIC?
- ② ¿Qué otras iniciativas cabría impulsar en el ámbito de actuación de la Fundación?

## PATROCINIOS



A través de los patrocinios, se organizan eventos y acciones desde las más locales, conjuntamente con ayuntamientos y asociaciones, hasta las más mediáticas, como su participación con el equipo ciclista Euskaltel Euskadi en el Tour de Francia o los certámenes internacionales de surf y colaborando con Asociaciones y Entidades de diversa índole y representación territorial. Entre las que están incluidas organizaciones del tercer sector.



Fundación Vostito Pérez



ALBOAN



## Algunas iniciativas de patrocinio

### Jóvenes

- Campeonatos de Surf de Zarautz , de grandes olas en Punta Galea, Billabong Girls en Bakio.
- Presencia en las fiestas de las tres capitales de la CAPV.
- Eventos de cine: Zinemaldia, Zinegoak, eventos con Paramount Comedy.

### Ámbito Familiar

- Apoyo a las asociaciones de familias numerosas (Hirukide, AFAVI).
- Fiestas del euskera (Ibilaldia, Kilometroak, Araba Euskaraz y Nafarroa Oinez).
- Apoyo al concurso literario de cuentos infantiles organizado por la Fundación Ramón Rubial.

### Deportes

- Además del surf, Euskaltel ha apoyado modalidades deportivas, entre las que se pueden destacar la pelota vasca, el deporte rural, la montaña, el ciclismo (Ciclocross de Igorre) y el atletismo (Behobia-San Sebastián, Herri Krosa en Bilbao), etc.

### Ámbito Social

- Actividades de ayuda a la integración social con entidades variadas: Cruz Roja, Asociación Síndrome de Down, Paralímpica de Basauri, Proyecto Hombre, Federación Vasca de Deporte Adaptado, etc.

### Integración e igualdad

- Apoyo a la participación de mujeres en el deporte (II Multideporte de mujeres en Uribe Costa, Final de Regata para Mujeres Bandera de la Concha)
- Apoyo al deporte adaptado (X Edición del Criterium Zuzenak de ciclismo adaptado, Bira a Bizkaia de ciclismo paralímpico, XI Meeting paralímpico de Basauri, VI Medio Maratón adaptado...).

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE ACTIVIDADES SOCIALES

	IMPORTANCIA OTORGADA	CUMPLIMIENTO EUSKALTEL	DIFERENCIAL (importancia - cumplimiento)	CUMPLIMIENTO REFERENTE	DIFERENCIAL (referente - Euskaltel)	EUSKALTEL PRINCIPAL REFERENTE
Instituciones Públicas	3,2	2,4	-0,8	3,0	-0,6	23%
Agentes económicos	2,8	2,8	0,0	3,3	-0,5	33%
Agentes sectoriales	3,2	3,5	0,3	3,4	0,1	20%
Organismos sociales referenciales	3,0	2,6	-0,4	2,6	0,0	26%
Socios / accionistas	2,5	2,7	0,2	3,6	-0,9	0%
Contratas instaladores	3,3	2,8	-0,5	3,5	-0,7	50%
Distribuidores	2,9	2,7	-0,2	3,0	-0,3	35%
Proveedores	2,8	2,8	0,0	3,2	-0,4	33%
Sector empresarial	3,0	2,6	-0,4	3,0	-0,4	24%
Ciudadanía	3,0	2,7	-0,3	2,8	-0,1	35%
<b>TOTAL 2010</b>	<b>2,9</b>	<b>2,7</b>	<b>-0,2</b>	<b>3,1</b>	<b>-0,4</b>	<b>29%</b>
<b>TOTAL 2009</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>-0,2</b>	<b>3,2</b>	<b>-0,4</b>	<b>---</b>

ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DE EUSKALTEL AL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DEL PAÍS VASCO. LA VOZ DE LA SOCIEDAD VASCA -INFORME CONSOLIDADO-

## Reflexiones para un nuevo ciclo estratégico

¿Qué actuaciones podríamos impulsar en el ámbito de actividad de las organizaciones del tercer sector, para dar respuesta a las necesidades de vuestros destinatarios y destinatarias?

Euskaltel lleva a cabo en este ámbito:

- ② Actuaciones internas (**acción social interna**) dirigidas al personal de la empresa, tales como el Plan Familia cuyo objetivo es apoyar a aquellos empleados con problemas familiares de discapacidad en programas de inserción laboral y de ocupación de ocio-tiempo libre, existiendo también una ayuda económica de 150 euros/mes por familiar, junto a otras actividades (ocio para empleados y sus hijos) y beneficios sociales.
- ② Actuaciones externas (**acción social externa**), impulsadas por el personal de la empresa, dirigidas a personas y colectivos desfavorecidos, que han posibilitado contribuir a la financiación de proyectos sociales, como la construcción de dos escuelas para el alumnado de primaria en dos aldeas pertenecientes a los colectivos dálit o intocables de la India, a través de la fundación Vicente Ferrer.



## Reflexiones para un nuevo ciclo estratégico

- ② ¿Podríamos impulsar desde Euskaltel un programa de voluntariado corporativo en colaboración con las organizaciones del Tercer Sector?
- ② ¿Con qué criterios?: en espacios de no mercado, para la atención de necesidades personales y organizacionales no solventes, en diálogo con las organizaciones, promoviendo la integración en las mismas de profesionales de Euskaltel que desean colaborar con las mismas, en lugar de configurar un proyecto propio...

## El Tercer Sector como cliente

Nuestros servicios constituyen una herramienta para el desempeño de vuestra misión y pueden facilitar tanto la intervención como la gestión de las organizaciones y redes del Tercer Sector.

Euskaltel dispone, en este momento, de ofertas adaptadas a grandes empresas, PYMES, familias... y ha facilitado también que organizaciones del tercer sector, de menor tamaño, se beneficien de ofertas realizadas a entidades más grandes. Pero, ¿es necesario diseñar una oferta adaptada a las organizaciones del tercer sector?

¿A qué necesidades debería responder?:

- desarrollo de proyectos culturales, educativos, sociales, de cooperación al desarrollo..., con soporte tecnológico
- comunicación interna (con personas socias, voluntarias, colaboradoras, usuarias...)
- herramientas y sistemas de trabajo en red dentro de la organización y entre organizaciones
- sensibilización y difusión; etc.

¿Y cuáles serían sus características: precios y condiciones especiales de financiación, acceso a formación e instrumentos de apoyo en el diseño y gestión de sistemas...?



## La colaboración con el Tercer Sector: 4 ámbitos

1. Colaborar en la extensión de las oportunidades de acceso a la información, participación, expresión, encuentro, ocio... que brindan las TIC a todas las personas en el marco de los objetivos de la **Fundación Euskaltel**.
2. Continuar apoyando vuestra actividad mediante actuaciones de **patrocinio y acción social empresarial** (donaciones, voluntariado corporativo...), prestando especial atención a aquellas que requieran como soporte las TIC.
3. Reflexionar juntos sobre el modo en que podemos **impulsar una oferta de servicios adaptada a vuestras necesidades** y posibilidades.
4. Finalmente, un área de mejora para nosotros, en clave de Responsabilidad Social, es reflexionar conjuntamente sobre cómo podemos añadir valor y desplegar nuestra propia misión, desde la colaboración con las organizaciones del Tercer Sector y contrastar con vosotras nuestra política de RSE.

## Crterios

La colaboraci3n puede ser bidireccional, promoviendo por ejemplo:

- Ⓜ Proyectos que permitan extender las oportunidades de acceso a las TIC, a aquellas personas que, por distintos motivos, pueden requerir de apoyos: las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas inmigrantes, las y los ni1os, adolescentes y j3venes en situaci3n de riesgo, etc.
- Ⓜ Espacios de encuentro que nos permitan innovar y adaptar nuestros servicios y productos a las necesidades de estas personas con las que trabaj3is.
- Ⓜ Proyectos de las organizaciones, en vuestros 3mbitos de actividad, para cuyo desarrollo se requiera el concurso de las tecnolog3as de la informaci3n y la comunicaci3n;
- Ⓜ La definici3n de una l3nea de atenci3n a las organizaciones y redes del tercer sector, adaptada a vuestras necesidades, tal y como se ha definido en el caso de las PYMES o de las grandes empresas.

# Encuesta de Sociedad.



TOTAL	IMPORTANCIA OTORGADA			CUMPLIMIENTO EUSKALTEL		
	2.009	2.010	Diferencial	2.009	2.010	Diferencial
Contribuir al desarrollo de la economía local	3,4	3,4	0,0	3,0	3,0	0,0
Contribuir a la creación de empleo	3,6	3,6	0,0	2,8	2,8	0,0
Contribuir al patrocinio de actividades deportivas	2,7	2,6	-0,1	3,2	3,2	0,0
Contribuir al patrocinio de actividades culturales	2,8	2,7	-0,1	2,8	2,6	-0,2
Contribuir al desarrollo del compromiso con el euskera	2,9	2,9	0,0	3,1	3,1	0,0
Desarrollar una labor didáctica y responsable respecto al uso de las nuevas tecnologías	3,0	3,0	0,0	3,0	3,0	0,0
Colaborar con la administración local	3,0	2,9	-0,1	3,0	2,8	-0,2
Contribuir al desarrollo de actividades sociales	3,0	2,9	-0,1	2,8	2,7	-0,1
Facilitar el acceso y uso de las nuevas tecnologías, siendo tractor en el desarrollo de la sociedad de la información	3,3	3,2	-0,1	3,1	3,1	0,0
Comprometerse con el medioambiente (reciclaje de dispositivos...)	3,3	3,3	0,0	2,9	2,7	-0,2
Ser una empresa innovadora, con iniciativa y empuje	3,4	3,4	0,0	3,1	3,1	0,0
Disponer de un buen servicio de atención al cliente	3,6	3,7	0,1	2,8	2,8	0,0
Escuchar a sus clientes, colaboradores socios y accionistas	3,5	3,6	0,1	2,9	2,8	-0,1
Disponer de buenos productos y servicios	3,6	3,7	0,1	2,9	2,9	0,0
Ser una empresa con prestigio	3,3	3,3	0,0	3,1	3,1	0,0
Estar gestionada desde criterios profesionales, honrados y transparentes	3,6	3,7	0,1	3,0	3,0	0,0
Investigar los efectos de las nuevas tecnologías en la salud	3,4	3,3	-0,1	2,9	2,8	-0,1
Desarrollar puntos de acceso wifi públicos	3,0	3,0	0,0	2,9	2,8	-0,1
Desarrollar un canal/portal con contenidos didácticos / educativos para los más jóvenes	3,2	3,2	0,0	3,1	2,9	-0,2
Cumplir con lo prometido, con su comunicación, sin trampas ni letra pequeña	3,5	3,5	0,0	2,9	2,8	-0,1
Favorecer y desarrollar acuerdos y colaboraciones con empresas referentes del entorno	3,1	3,2	0,1	2,8	2,9	0,1
Desarrollar áreas formativas en las empresas de cara a maximizar el uso de las nuevas tecnologías	3,3	3,2	-0,1	2,8	2,5	-0,3
Transmitir seguridad y confianza entre sus trabajadores, proveedores y sociedad en general en un momento como el actual	3,5	3,6	0,1	2,9	2,9	0,0
Fomentar la labor de I+D+I en el entorno de la sociedad	3,3	3,3	0,0	3,0	2,8	-0,2
Favorecer una comunicación activa con las empresas	3,2	3,2	0,0	2,9	2,7	-0,2
Ser un referente institucional para el resto de empresas del País Vasco	3,0	3,1	0,1	3,2	3,2	0,0
Promover acuerdos y colaboraciones con empresas de desarrollo empresarial	3,0	3,2	0,2	2,7	3,0	0,3
Contribuir a un marco de colaboración, estabilidad y crecimiento mutuo con proveedores y colaboradores	3,6	3,3	-0,3	3,0	3,0	0,0
Con responsabilidad compartida ante el cliente final	3,5	3,2	-0,3	2,9	2,9	0,0
Mantener un contacto permanente, mutuo y bidireccional	3,4	3,5	0,1	3,1	2,8	-0,3
Desarrollar una relación profesional con el servicio técnico	3,5	3,4	-0,1	2,9	3,0	0,1

ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DE EUSKALTEL AL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DEL PAÍS VASCO. LA VOZ DE LA SOCIEDAD VASCA -INFORME CONSOLIDADO-

## Áreas de colaboración,

*más allá del desarrollo de actividades sociales*

- ② Creación de empleo y desarrollo de la economía local.
- ② Desarrollo de actividades deportivas, culturales, de promoción del euskera...
- ② Desarrollo de una labor didáctica y de promoción del uso responsable de las TIC.
- ② Análisis de los efectos de las nuevas tecnologías en los procesos de exclusión e inclusión social, en la salud, en las redes de relación y ayuda mutua, en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, etc.
- ② Desarrollo de las posibilidades de las TIC en la atención a las personas en situación de dependencia y en la promoción de la autonomía, la integración social, la convivencia, el ocio educativo, la conciliación de la vida personal y laboral, etc.
- ② Innovación y adaptación de servicios y productos.
- ② Difusión y sensibilización, a través de medios propios de Euskaltel o participados por ella (boletín, TV), e impulso de instrumentos de comunicación con la sociedad.



## Conclusiones

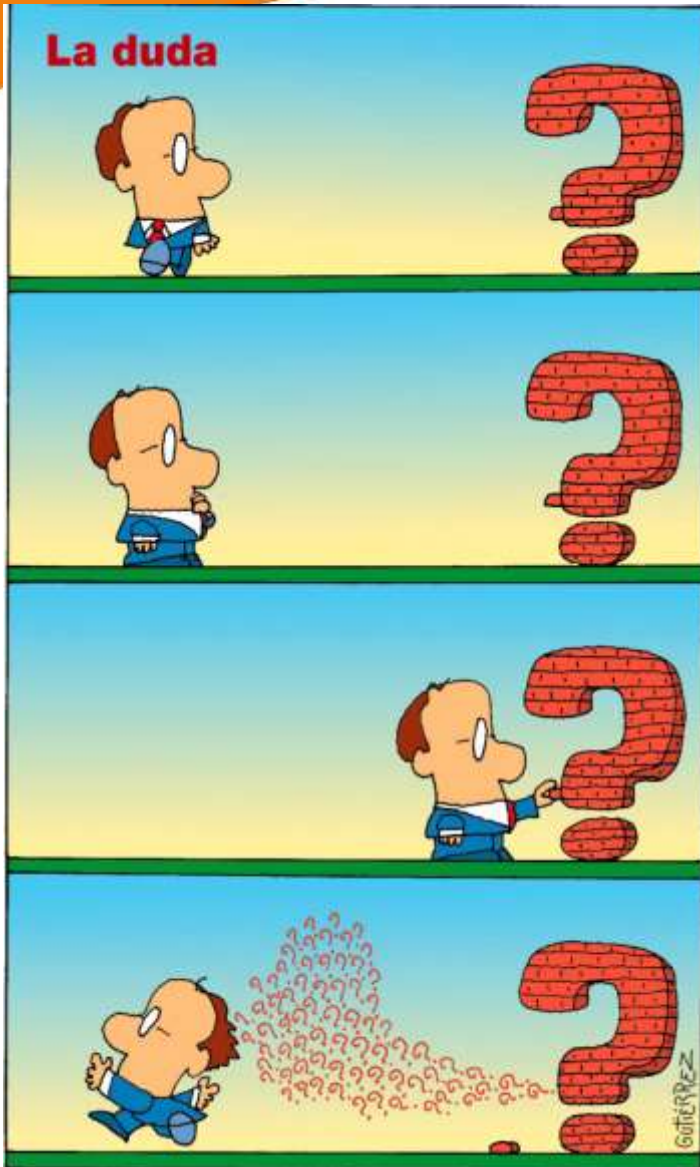
- Ⓜ Euskaltel ha definido su compromiso con la RSE desde sus orígenes, a través de su Misión, ya que “contribuir al desarrollo económico y social” tiene una componente de RSE fundamental.
- Ⓜ La integración de la RSE con los procesos facilita la sistematización, dado su carácter transversal y que debe llegar a todo el mundo.
- Ⓜ El mejor camino para ser responsable es ser excelente.
- Ⓜ En los últimos años se está produciendo una evolución del el paradigma: de la creación de valor para el accionista hacia la creación de valor para la sociedad.
- Ⓜ Debemos trabajar en un modelo de empresa transformadora que sea un lugar para “algo más que para trabajar”, “del que uno pueda sentirse orgulloso”, “que ofrezca estabilidad social y económica” y “en el que uno pueda integrar su proyecto de vida”.
- Ⓜ Hay que **trabajar en red: se trata de sumar.**

## Conclusiones

La colaboración con las organizaciones del Tercer Sector:

- Ⓢ Constituye una realidad para Euskaltel y también un reto.
- Ⓢ Tiene pleno sentido en el marco de la misión de Euskaltel y debería desplegarse, principalmente, en el espacio de intersección entre su misión y la de las organizaciones, sin perjuicio de que puedan impulsarse también otras actividades de las organizaciones mediante patrocinio.
- Ⓢ Puede tener por destinatarias tanto a las destinatarias de las organizaciones del tercer sector como a las propias organizaciones y redes.
- Ⓢ Se podría desplegar, al menos, en los cuatro ámbitos señalados: promoción del acceso y uso de las TIC / reducción de la brecha digital, patrocinio y acción social empresarial, prestación de servicios y promoción de espacios de reflexión conjunta.





Jose Felix Gonzalo  
jfgonzalo@euskaltel.com

**rse@euskaltel.com**