

Nuestro entorno

La Constitución Española de 1978, a la hora de articular los **principios rectores de la política social y económica** (Capítulo III del Título I), establece con carácter general que los poderes públicos habrán de procurar el **progreso social y económico** (artículo 40 CE) así como la promoción de la ciencia e investigación científica y técnica en beneficio del interés general (artículo 44.2 CE), previsto en el artículo 149.1.21ª, como competencia exclusiva del Estado, entre otras materias, correos y telecomunicaciones, cables aéreos, submarinos y la radiocomunicación.

La calificación de los servicios de telecomunicación como **servicios de interés** legitima la intervención pública, de ahí la imposición de determinadas obligaciones a los operadores privados del mercado de las telecomunicaciones.

- Derechos humanos
- Lucha contra la corrupción
- Satisfacción de nuestros clientes
- Cumplimiento regulatorio
- Proyección social

RETEGAL, como sociedad mercantil pública, ejecuta todas sus actuaciones bajo la premisa de la contribución que realiza a la población y al interés general al que se encamina en la sociedad gallega.

La Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre del Código Penal, supone no solo una revisión y actualización del Código, sino también una adaptación de su contenido a disposiciones y compromisos internacionales.

Esta reforma establece que las personas jurídicas serán responsables, no sólo por los delitos cometidos en su nombre por sus representantes y administradores, sino además por los delitos cometidos por sus empleados ante la falta de medidas de control y prevención.

En este contexto, en RETEGAL se ha planificado la implantación de un modelo de gestión de cumplimiento, acuñado como Compliance Corporativo, que nos ayudará a identificar, prevenir, categorizar y, en su caso actuar, sobre los posibles delitos en el orden penal.

Hasta la fecha no hemos identificado ni hemos tenido constancia o sospecha de ninguna práctica relacionada con trabajo infantil y/o trabajo forzoso ni en nuestra organización ni en nuestra cadena de valor.

Actualmente nuestros empleados, así como cualquier persona o entidad que trabaje en nuestro nombre o representación, tiene **prohibido ofrecer, realizar, prometer o autorizar el pago de**

cualquier suma de dinero o bienes de valor, directa o indirectamente, a particulares, funcionarios de gobierno, partidos políticos, representantes, miembros o candidatos de un partido o cargo político, con el objeto de proporcionar, obtener o conservar algún negocio, favor, interés o ventaja o bien con el fin de:

- Influir en cualquier acto o decisión del destinatario en el ejercicio de su cargo.
- Inducir al destinatario a actuar o a dejar de actuar de cualquier forma que suponga una infracción de las obligaciones legales de éste.
- Inducir al destinatario a utilizar su influencia en la administración estatal, autonómica o local, en el Gobierno, o en una entidad pública, con el fin de alterar o influir en cualquier acto o decisión de éstos.

En el marco del proyecto de Compliance que hemos implantado a fecha de publicación de esta memoria, tenemos establecidas medidas específicas para abordar estos riesgos.

Destacar que no se ha detectado ningún caso de corrupción en el que esté afectado algún trabajador de nuestra sociedad.

En el marco de la mejora continua de nuestros procesos derivados de nuestro sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001 **llevamos a cabo anualmente un análisis de la satisfacción de nuestros clientes**, entendiendo por éstos, aquéllos a los que prestamos algún servicio de telecomunicación.

Los análisis de satisfacción de cliente los centramos en aquellos servicios prestados por el CEXAR, en sus actividades de atención de usuarios, gestión de incidencias, reclamaciones y trabajos programados.

Adicionalmente a estas encuestas, los clientes disponen de 2 vías para la comunicación de reclamaciones, incidencias y/o sugerencias:

- En la gestión de incidencias, trabajos programados y reclamaciones de servicio, se firman procedimientos de comunicación en la que se identifican los interlocutores de cada parte, incluyendo los niveles de escalado.
- Fuera de la gestión de incidencias, las sugerencias relacionadas con el servicio en general se tratan de canalizar a través del responsable de Desarrollo de Servicios.

Dentro del marco de nuestro sistema de gestión, tenemos planificado mejorar el sistema de soporte a la realización de encuestas a clientes (formulario web), canales de entrada (página web) así como el universo de grupos de interés a analizar (ampliándolo a nuevos agentes que interactúan con nuestra sociedad).

La Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno en la Administración pública gallega, es el marco que regula las prácticas de transparencia y responsabilidad en la gestión y nuestro referente normativo a la hora de regir nuestras actuaciones.

En 2016 no hemos recibido ni detectado internamente ninguna incidencia relacionada con incumplimientos legales, normativos, competencia, patrocinio o cualquier compromiso voluntario firmado en materia social, de seguridad y salud laboral y medio ambiental.

En el marco de nuestro sistema de gestión de la calidad, auditado anualmente por una entidad independiente acreditada, llevamos a cabo el control de nuestros proveedores y subcontratas

ajustándonos siempre a la normativa de contratación del sector público.

Actualmente, solicitamos a todos nuestros proveedores la acreditación de estar al tanto de sus obligaciones tributarias, tanto de la administración estatal como autonómica, y de sus obligaciones con la Seguridad Social.

Destacamos como iniciativa de fomento y difusión de las tecnologías y buenas prácticas de gestión pública, la recepción de visitas de estudiantes en las instalaciones del Centro de Gestión e Atención de Rede (CEXAR) y el Centro Emisor (C.E.) de O Pedroso. Durante el año 2016 asistieron un total de 104 alumnos. Los centros que nos visitaron en 2016 fueron:

- Escuela de Suboficiales de la Armada. Febrero de 2016. Visita al CEXAR y al C.E. O Pedroso.
- IES Espiñeira (Boiro). Abril de 2016. Visita al CEXAR y al C.E. O Pedroso

En todas las visitas se ha explicado la actividad de RETEGAL, los servicios prestados, las tecnologías empleadas y el funcionamiento básico del equipamiento en servicio.

Documentos asociados:

 [mrsc_2016_27_espanol.pdf](#)

URL de origen: <https://retegal.gal/es/rsc/nuestro-entorno>