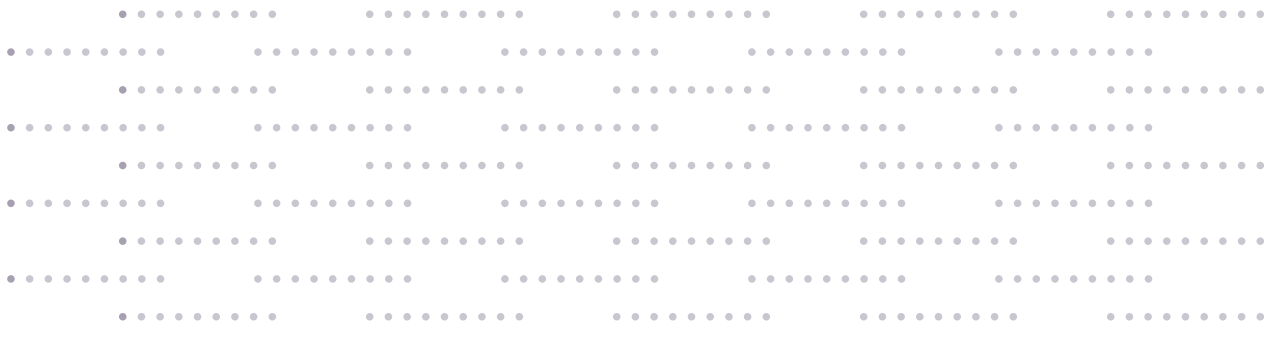




.....

Índice

Presentación	3
Sobre Medio Ambiente	5
Sobre Trabajo y Derechos Humanos	17
Sobre Ética e Integridad Empresarial	28
Sobre Contratación Sostenible	39



..... **Declaración de la Dirección**

La Dirección de Teldat, tiene la responsabilidad de formular la estrategia y las líneas de política general de la compañía, elaborar programas y señalar objetivos para la realización de todas las actividades incluidas en el objeto social y, en particular, le corresponde aprobar, entre otras, las Políticas de responsabilidad social.

La contribución de Teldat al desarrollo sostenible se materializa mediante unos principios y unas prácticas de responsabilidad social que atienden las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés.

Fiel al objetivo empresarial de generar riqueza y bienestar para la sociedad, Teldat adopta una ética empresarial responsable cuya formulación se recoge en el presente documento.

..... **Visión**

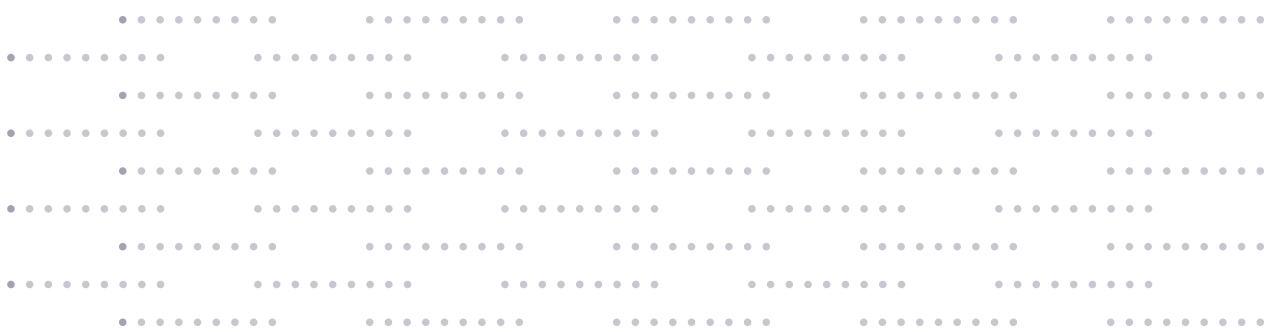
Teldat busca convertirse en el líder europeo de las telecomunicaciones de Empresa, ofreciendo soluciones avanzadas de voz, conexión móvil y virtualización de red para sectores como el financiero, comercial, servicios y administraciones públicas..

..... **Misión**

Ofrecer la mejor tecnología de comunicaciones corporativas para cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

..... **Principios corporativos**

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con productos de la más alta calidad que se adapten a sus requisitos.
- Contribuir a la mejora social y cultural de la comunidad operando de forma honesta.
- Construir una empresa de la que todos podamos sentirnos orgullosos, mediante el conocimiento, la inteligencia, el trabajo en equipo y la confianza entre empleados y directivos.





.....

.....

.....

.....

.....

GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

MEDIO AMBIENTE



Teldat, como empresa diseñadora y suministradora de equipos de acceso y transmisión de datos, voz e imagen, es consciente de su responsabilidad con el medio ambiente en el desarrollo de su actividad, siendo un aspecto fundamental, dentro de la estrategia empresarial de la compañía, la contribución a la conservación de los recursos naturales y el desarrollo sostenible.

Con el fin de cumplir con su objetivo global de máximo respeto al medio ambiente, Teldat ha ido realizando diferentes actuaciones a lo largo de los últimos años. En el año 2009 se implantó un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma UNE EN-ISO 14001:2004, el cual recientemente, ha sido adaptado para cumplir con la nueva versión de la norma de 2015, lo que ha llevado a aplicar el pensamiento basado en riesgos y la perspectiva de ciclo de vida a todos sus procesos, así como al contexto de nuestra organización.

Por otra parte, desde Teldat, también se hace partícipe a sus proveedores de dicho objetivo de protección al medioambiente, informándoles de sus requisitos de cumplimiento en este sentido para ser suministradores de productos o servicios.

El contenido de este Guía de Responsabilidad Corporativa sobre Medio Ambiente de Teldat es el resultado del compromiso por parte de la empresa de respetar el medio ambiente y fomentar prácticas de desarrollo sostenible. Gracias a este compromiso, preservar las condiciones medioambientales y llevar a cabo su actividad de forma responsable y sostenida es un objetivo más de Teldat.

Esta guía, que refleja la política de Responsabilidad Social Corporativa medioambiental de Teldat, es el manual básico que dirige y regula las actuaciones de todos los departamentos de la empresa en esta materia.

Es una tarjeta de presentación externa, al reflejar sus valores respecto a la salud ambiental del entorno en el que actúa.

Da confianza a los trabajadores, que pueden conocer y acceder a la información contenida en esta guía, para así saber en todo momento las pautas de comportamiento a seguir en esta materia.

Fija los criterios sobre los que se ha de basar la empresa a la hora de medir, calcular, cuantificar y establecer los sistemas de evaluación interna para controlar sus actuaciones en materia medioambiental.

Esta guía de Responsabilidad Social Corporativa contiene los compromisos de Teldat en materia de Medio Ambiente, así como las líneas estratégicas de actuación empresarial y de producto en esta materia.



.....

Consideraciones previas.

La comunidad científica, avalada por diferentes estudios, estima que alrededor del 90% de las actividades que realiza el ser humano tiene un impacto medio ambiental. Cualquier decisión y acción que tome la empresa tiene un impacto sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de los recursos naturales —inputs como materias primas, energía...— ya sea en los outputs, contaminando. La empresa debe contribuir al desarrollo sostenible, es decir, satisfacer las necesidades de hoy sin comprometer las de las generaciones futuras.

Para establecer el contexto en el que se integra esta guía de responsabilidad social corporativa en materia medioambiental, la siguiente serie de conceptos y definiciones sirven como marco referencial:

Cambio climático

Variación del estado del clima y/o su variabilidad, que se puede detectar a través de los cambios de la media y/o de la variabilidad de estas propiedades, y que se mantiene durante un periodo de tiempo prolongado, generalmente decenios o por más tiempo.

Eficiencia energética

Disminución de la intensidad energética mediante un cambio de las actividades que requieren gastos de energía. Pueden realizarse ahorros de energía adoptando medidas técnicas, organizativas, institucionales y estructurales, o modificando el comportamiento.

Gestión medioambiental

La suma de medidas planificadas y llevadas a cabo para conseguir el objetivo de utilizar la mínima cantidad posible de energía mientras se mantienen los niveles de confort (en oficinas y edificios) y los niveles de producción (en fábricas). Es, por tanto, un procedimiento organizado de previsión y control del consumo de energía, que tiene como fin obtener el mayor rendimiento energético posible sin disminuir el nivel de prestaciones obtenidas.

RAEE

Los RAEE son los residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos, sus materiales, componentes, consumibles y subconjuntos que los componen, procedentes tanto de hogares particulares como de usos profesionales.

Efecto invernadero

Efecto invernadero es el fenómeno por el cual determinados gases, que son componentes de la atmósfera terrestre, retienen parte de la energía que la superficie planetaria emite por haber sido calentada por la radiación solar.



Gases de efecto invernadero

Se denominan gases de efecto invernadero (GEI) a aquellos gases cuya presencia en la atmósfera contribuye al efecto invernadero. Los más importantes están presentes en la atmósfera de manera natural, aunque su concentración puede verse modificada por la actividad humana, pero también entran en este concepto algunos gases artificiales, producto de la industria.

Huella de carbono

La huella de carbono es la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto. Es decir, la medición del impacto ambiental expresada, normalmente, en emisiones de CO₂.

Huella TIC

La huella TIC normalmente hace referencia a la huella de carbono de las tecnologías de la información y la comunicación, en todo su ciclo de vida: desde la fase de obtención de materias primas, pasando por la fabricación el transporte y la venta de equipos, redes y servicios, su fase de uso y su reciclado o eliminación al final de su vida útil.

Transferencia de tecnología

Intercambio de conocimientos, equipo y programas informáticos conexos, dinero y bienes entre partes interesadas, que da lugar a la difusión de una tecnología con fines de adaptación o mitigación.

Compromiso

Gestionar la relación empresarial con el medio ambiente y el entorno en el que actúa, significa identificar los impactos que la empresa pueda producir en el medio ambiente para prevenirlos y atenuar sus posibles consecuencias adversas. Para Teldat, en concreto, supone seguir una política ambiental y adquirir un compromiso detallado como el siguiente:

- Proteger y conservar el medioambiente.
- Evaluar los riesgos sobre el medioambiente en todas las actividades.
- Aplicar criterios ambientales a todos los procesos de planificación y toma de decisiones en cuestiones que afecten al medio ambiente.
- Cumplir la legislación ambiental del marco común europeo, estatal y de la comunidad autónoma donde se ubica la empresa y referente a su actividad.
- Implementar las herramientas necesarias para prevenir la contaminación.



- Utilizar racionalmente recursos como el agua, el papel y la energía; reducir la generación de residuos y emisiones; favorecer el reciclado. Aplicación, en la medida de lo posible, de la regla de las "3Rs" (reducir, reutilizar, reciclar).
- Implicar a todos los empleados para lograr los objetivos ambientales propuestos, mediante programas de formación y sensibilización.
- Promover y exigir buenas prácticas ambientales entre proveedores, empleados y clientes.
- Promover la investigación, desarrollo y difusión del conocimiento científico y tecnológico destinado a la preservación del medio ambiente.
- Colaborar con las administraciones públicas y entidades del sector empresarial en la definición de una actividad económica sostenible.

Líneas estratégicas

Las líneas de actuación definidas por Teldat en materia de medio ambiente obedecen a una clasificación que distingue entre las relativas a las operaciones llevadas a cabo por la compañía y las relativas al producto o servicio que ofrece al mercado; enfocadas ambas en determinar y mejorar la huella de carbono y la huella TIC.

Operaciones:

- Consumo de energía y emisiones
- Agua
- Biodiversidad
- Contaminación local y accidental
- Materiales, químicos y desechos

Productos:

- Uso de los productos
- Fin de la vida útil de los productos
- Seguridad y salud del cliente
- Servicios medioambientales y defensa



Operaciones

1 - Consumo de energía y emisiones:

El consumo de energía es uno de los pilares sobre los que se ha asentado el desarrollo de todos los sectores productivos. La importancia y el impacto en el entorno del consumo energético son los que hacen necesario que su utilización se realice bajo criterios de alta eficiencia, bajo impacto medioambiental y menor coste posible.

La estrecha correlación entre el desarrollo industrial y empresarial con el mayor consumo de energía y el aumento de las emisiones de los gases efecto invernadero (GEI), ha generado importantes impactos ambientales y una fuerte dependencia de fuentes externas de energía. Las energías renovables pueden ayudar a romper esa correlación, contribuyendo así al desarrollo sostenible, es decir, a la creación de una economía que haga un uso más eficaz de los recursos, que sea más verde y competitiva. El ahorro de energía, el consumo responsable, el uso eficiente y el control de las emisiones son esenciales a la hora de establecer la política energética de la empresa.

Teldat está comprometida en este sentido, de manera que reducir el consumo interno de energía utilizándola de forma más responsable, invirtiendo en equipamiento energéticamente eficiente y estableciendo medidas de ahorro energético que controlen las emisiones es el principio fundamental que dirige su política de Responsabilidad Social en esta materia.

Las líneas de actuación relativas al consumo de energía y el control de emisiones de Teldat son las siguientes:

• Ahorro y eficiencia energética en iluminación:

- Tipo de iluminación.
- Elección de bombillas.
- Elección de potencias.
- Mantenimiento y renovación de las fuentes de energía lumínica.
- Sensibilización de los trabajadores.

• Ahorro y eficiencia energética en los equipos de oficina:

- Elección de equipos eficientes de menos consumo.
- Normas de uso responsable.
- Mantenimiento y renovación de los equipos de oficina.
- Sensibilización de los trabajadores.



- **Ahorro y eficiencia en climatización de oficinas e instalaciones:**

- Elección de los equipos de climatización.
- Aprovechamiento y mantenimiento de los elementos constructivos y naturales de climatización y aislamiento térmico.
- Racionalización del uso de la climatización.
- Mantenimiento y renovación de los equipos de climatización.
- Sensibilización de los trabajadores.

- **Control de emisiones en vehículos de empresa, trabajadores y proveedores**

- Plan de mantenimiento de los vehículos.
- Fomentar, en la medida de las posibilidades del puesto de trabajo, del trabajo a distancia.
- Fomentar entre los empleados el uso de vehículos menos contaminantes y el uso del transporte público.
- Promover entre los proveedores y transportistas la disminución de emisiones de gases contaminantes en sus propios vehículos.

- **Gestión de la energía en Teldat:**

- Registro de información relativa al consumo energético.
- Análisis de los usos y consumos de energía.
- Identificación de los puntos a mejorar.

2 - Agua

El agua es un recurso natural que combina tres características que determinan la importancia de su gestión eficiente: es imprescindible, es insustituible y sus reservas son impredecibles. Cualquier campo de la actividad humana —el empresarial entre ellos— es dependiente de este recurso y se ve afectado por estas tres características.

Incluso en empresas que no utilizan el agua como agente productivo, como es el caso de Teldat, el ahorro en su consumo y su uso eficiente es primordial a la hora de establecer una política de Responsabilidad Social Corporativa relativa al medio ambiente. El agua es, junto con el aire, uno de los recursos de los que es más dependiente la fortaleza del medio ambiente.

Una gestión de este recurso acorde a las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de Teldat aporta solidez al compromiso de la empresa con el medio ambiente, así como



ahorros de costes, capacidad de innovación, aumento de la eficiencia y contagio de los usos responsables a la gestión de otras áreas medioambientales de igual importancia, pero menos evidente, tanto entre los trabajadores de la empresa como en otros agentes tales como sus grupos de interés, otras empresas e, incluso, la sociedad civil.

Las líneas de actuación relativas al consumo responsable y ahorro de agua de Teldat son las siguientes:

- **Ahorro y eficiencia en el consumo del agua**

- Normas internas de uso responsable del agua.
- Mantenimiento y renovación de los equipos de saneamiento.
- Sensibilización de los trabajadores.

- **Gestión del agua en Teldat:**

- Registro de información relativa al consumo de agua.
- Análisis de los usos y consumos de agua.
- Identificación de los puntos a mejorar.

3 - Biodiversidad

La diversidad biológica es uno de los más importantes apoyos del entorno en el que vivimos y desarrollamos nuestras actividades. Nuestra subsistencia y desarrollo dependen en gran parte de ella y del equilibrio ecológico. La alimentación, salud, energía y nuestra forma de vida están fuertemente vinculadas a la diversidad biológica del planeta. La desaparición de una sola especie, animal o vegetal, puede tener consecuencias desastrosas en la cadena vital del resto.

Las operaciones realizadas por Teldat en el ejercicio de su actividad empresarial, al pertenecer al sector de las TIC, no tienen una incidencia primaria en ningún campo que afecte directamente a la biodiversidad. A pesar de ello, Teldat, dentro de su política de compromiso con el medio ambiente, trabaja en la vigilancia y mejora de todos los aspectos que pudieran relacionarse en cualquier grado con la biodiversidad:

- **Protección del clima**

- Aplicación de políticas de reducción de consumo.
- Aplicación de políticas de reutilización de bienes.
- Aplicación de políticas de reducción de producción de residuos.
- Aplicación de políticas de reciclaje de residuos.
- Sensibilización de los trabajadores.



- **Preservación de la biodiversidad**

- Fomento de respeto medioambiental y compromiso con la sostenibilidad entre los proveedores con acción directa sobre la biodiversidad
- Utilización de recursos sostenibles.
- Disminución de la dependencia del papel en las comunicaciones internas y externas de la empresa.

4 - Contaminación local y accidental

Debido a las características de los bienes y servicios que Teldat proporciona a sus clientes, este aspecto carece de parámetros sensibles al medioambiente dentro de su actividad empresarial.

5 - Materiales, químicos y residuos

En toda actividad que se realiza dentro de una oficina se utilizan tipos de materiales y productos con diferente grado de impacto medioambiental, tanto en su producción, como en su uso y su fin de vida útil.

La gestión adecuada de este aspecto se basa en tener como referente el objetivo de reducir la producción de residuos y generar la mínima cantidad posible de los materiales y químicos no reciclables y de alto impacto medioambiental.

Las líneas de actuación relativas al consumo responsable de materiales y químicos y la producción y gestión de sus residuos de Teldat, están guiados por la regla de las tres "R" (reducción, reutilización y reciclaje) y se concentran en las siguientes:

- **Elección de materiales y químicos**

- Elección de materiales y químicos de bajo impacto medioambiental en su producción, utilización y fin de vida útil.

- **Uso de materiales y químicos**

- Uso responsable de materiales y químicos de forma que su impacto en el medio ambiente sea el mínimo posible.

- **Tratamiento de desechos y residuos**

- Identificación de los residuos de recogida normal y recogida especial.
- Recogida selectiva de los diferentes tipos de residuos para su posterior tratamiento.
- Sensibilización de los trabajadores.



- **Gestión de residuos en Teldat:**

- Registro de información relativa a las recogidas de residuos.
- Análisis de la elección, del uso y de las acciones de reciclaje y gestión de residuos.

Productos

El ciclo de vida de un producto o servicio tiene siempre impactos ambientales durante todas las etapas de su existencia (obtención de las materias primas, producción, distribución, uso y residuo).

El análisis del ciclo de vida de un producto o servicio es necesario para evaluar su impacto potencial sobre el medio ambiente a lo largo de todo ese ciclo mediante la cuantificación del uso de recursos como energía, materias primas, agua... y emisiones ambientales al aire, agua y suelo.

Teldat, en su compromiso por mejorar el medioambiente y reducir la huella TIC de sus productos y servicios tiene establecidas los siguientes campos de actuación en relación con el ciclo de vida de sus productos y servicios.

1 - Uso de los productos

A lo largo de su vida útil, todos los productos que las empresas ponen en el mercado tienen un impacto en el medio ambiente.

El sector productivo de las TIC, al que pertenece Teldat, tiene sus puntos más altos de impacto medioambiental de producto en la obtención de las materias primas, el consumo de energía y, derivado del uso, la producción de residuos peligrosos. Relativo al uso en su sentido más estricto, es la dependencia del consumo de energía eléctrica para el funcionamiento del producto el aspecto más importante a la hora de evaluar su impacto medioambiental.

Por otra parte, es importante señalar que el sector productivo de las TIC está en la actualidad dentro de los que generan en mayor medida productos y soluciones que se convierten en una de las principales palancas de las que disponen Gobiernos, empresas y ciudadanos para alcanzar un equilibrio entre la productividad y la sostenibilidad que sea respetuoso con el medio ambiente.

Referente al impacto medioambiental del uso de los productos y servicios que Teldat pone en el mercado, las líneas de actuación de la compañía se concentran en disponer de una **oferta de productos con un bajo impacto medioambiental por uso**, lo que se consigue con el análisis de consideraciones ambientales que se lleva a cabo en la fase de diseño de todos los productos.

2 - Fin de la vida útil de los productos (RAEE)

Una de las prioridades de Teldat es el desarrollo de sistemas y equipos de información y comunicación más respetuosos con el medio ambiente, durante todo su ciclo de vida. Es decir, desde su fase de diseño y fabricación hasta el destino de los equipos al final de su vida útil.



Los puntos sensibles de cualquier producto en el momento del fin de su vida útil son los residuos —conocidos como RAEE— y la capacidad de sus partes y componentes para la biodegradación o para ser reciclados.

Dentro del compromiso de Teldat con el medio ambiente, reducir el impacto medioambiental del fin de la vida útil de los equipos que pone en el mercado es un objetivo transversal. En el marco de este compromiso y su responsabilidad, Teldat centra su foco en las siguientes líneas de actuación:

- **Equipos**

- Diseño en el que se tienen en cuenta ciertas consideraciones ambientales que permitan facilitar la reutilización y el reciclaje de partes y componentes siguiendo las directrices de la normativa vigente.
- Suministro a los clientes de información, guías y documentación sobre reutilización y reciclaje establecidas en la normativa de aplicación.

- **Proveedores y fabricantes**

- Elección de proveedores y fabricantes que garanticen un compromiso con este aspecto.

- **Gestión de los RAEE de productos**

- Registro y correcta gestión de todas las recogidas de residuos de tipo RAEE.
- Adhesión a un Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor (SCRAP), tanto para dar cumplimiento a los requerimientos legales como para contribuir al adecuado reciclaje, la realización de estudios e investigaciones sobre recogida, tratamiento y control de los RAEE, la divulgación de información sobre la recogida, tratamiento y control de este tipo de residuos, etc.

3 - Seguridad y salud del cliente

Las garantías que Teldat ofrece sobre sus productos van más allá de las aplicables al disfrute en uso y consumo, extendiéndose a la seguridad y a la salud de los clientes durante estas actividades. Para ello, Teldat mantiene un riguroso control sobre componentes y productos finales, y está en permanente contacto con los últimos estudios, informes, advertencias y normativa que puedan tener influencia en esta materia.



En este sentido, las líneas de actuación de Teldat se centran en:

- **Evaluación de los posibles riesgos y actuación**

- Información sobre riesgos en los componentes y riesgos de uso
- Seguimiento y actualización permanente de dicha información
- Cambios en los componentes y en la fabricación cuando dicha información así lo aconseje o imponga

- **Información a los clientes**

- Instrucciones detalladas y actualizadas para el uso correcto y seguro de los productos.
- Advertencias de salud y seguridad, cuando sean necesarias, en cada producto.

En el ámbito de la seguridad eléctrica y compatibilidad electromagnética (EMC), todos los equipos Teldat disponen de marcado CE (cumpliendo con la normativa europea vigente y en particular con las normas EN-55032, EN-60950-1 y EN-62368-1) y/o marcado UL/FCC (cumpliendo con las normas UL-60950-1 y UL-62368-1), o en su caso, las requeridas en cada país al que vayan destinados.

4 - Promoción y defensa medioambientales

Como parte inseparable de su actividad principal, Teldat promueve el uso responsable y sostenible de sus productos y el respeto al medioambiente entre su cadena de proveedores y producción, a través de su política de gestión ambiental y las comunicaciones realizadas a todos sus proveedores y fabricantes en el inicio de su colaboración con Teldat.

GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

TRABAJO
Y DERECHOS HUMANOS



Teldat, como grupo de compañías creadoras de puestos de trabajo y empleadoras de 294 trabajadores es consciente de su responsabilidad con el bienestar de sus trabajadores y su compromiso con los derechos humanos en el desarrollo de su actividad, siendo un aspecto fundamental, dentro de la estrategia empresarial de la compañía, el respeto a los derechos humanos y los derechos de los trabajadores.

El contenido de este Guía de Responsabilidad Corporativa sobre Trabajo y Derechos Humanos de Teldat es el resultado del compromiso por parte de la empresa de respetar las leyes laborales y la Declaración de los Derechos Humanos a fin de fomentar el mejor entorno laboral y humano posible a través de prácticas de desarrollo sostenible. Gracias a este compromiso, el bienestar de sus empleados y llevar a cabo su actividad de forma laboralmente responsable y sostenida es un objetivo más de Teldat.

Esta guía, que refleja la política de Responsabilidad Social Corporativa laboral y humanitaria de Teldat, es el manual básico que dirige y regula las actuaciones de todos los departamentos de la empresa en esta materia.

Es una tarjeta de presentación externa, al reflejar sus valores sobre los derechos humanos y su compromiso con el bienestar de sus empleados.

La guía de Responsabilidad Social Corporativa en materia de Trabajo y Derechos Humanos de Teldat contiene los compromisos de desempeño y gestión de Teldat, así como las líneas de actuación empresarial en esta materia.



Consideraciones previas

Una empresa socialmente responsable es aquella que entiende la importancia de los derechos humanos y laborales, y establece un compromiso de respeto y vigilancia de los mismos en su entorno de actuación.

Este compromiso de respeto y vigilancia de los derechos humanos y laborales es transversal y global, alcanzando no sólo a la propia empresa, sino también a todas las actuaciones y stakeholders con los que establezca relación en el ejercicio de su actividad,

Para delimitar el contexto en el que se integra esta guía de responsabilidad social corporativa en materia social, la siguiente serie de conceptos y definiciones sirven como marco referencial:

Responsabilidad Social Corporativa

Estrategia de gestión empresarial a través de la cual las compañías toman decisiones teniendo en cuenta la sostenibilidad, la sociedad y el medio ambiente.

Grupos de interés o stakeholders

Conjunto de los colectivos que pueden ser afectados por una organización o sus actividades, o tener incidencia sobre ellas. Son los actores implicados en la actividad empresarial o que son influidos por la misma.

Derechos humanos

Conjunto de prerrogativas que corresponden a todos los seres humanos, con independencia de cualquier otra condición, que tienen como características su universalidad, inalienabilidad, indivisibilidad e interdependencia. Están recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos que fue aprobada y ratificada por la Asamblea General de la ONU el 10 de diciembre de 1948. La importancia de la existencia de unos derechos humanos inherentes a la persona e independientes del poder político radica en que sólo sirve para garantizarlos, de manera que el Estado no los otorga sino que se limita a reconocerlos.

Derechos laborales

Conjunto de principios y normas que regulan las relaciones entre empleadores, trabajadores, asociaciones sindicales y Estado. El Derecho Laboral es la rama del ordenamiento jurídico que se ocupa de la regulación del fenómeno humano del trabajo.

Discriminación laboral

Discriminar es el acto de diferenciar o distinguir entre personas, ya sea a favor o en contra de una en comparación con el resto. Se dice que es laboral cuando la discriminación ocurre en el entorno del trabajo y por una cuestión relativa al mismo.



Discriminación laboral directa

Se diferencia y minimiza a una persona entre el resto por su condición social, creencias religiosas, sexo, ideales políticos o su cultura dentro del ámbito laboral.

Discriminación laboral indirecta

Se diferencian y descartan en los procesos de selección a algunas personas por su condición social, creencias religiosas, sexo, ideales políticos o su cultura, impidiendo, así, de forma indirecta que accedan al mercado laboral en igualdad de condiciones a las del resto.

Acoso laboral

Conducta de hostigamiento sistemático y continuado por parte de un superior o un compañero **dentro del ámbito de trabajo** que, en su conjunto, provoca una **situación de violencia psicológica contra una determinada persona**.

Salud laboral

El derecho universal a la salud está recogido en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Por ley, las empresas tienen la obligación de garantizar un entorno de trabajo saludable lo que implica la prevención de riesgos laborales, accidentes y enfermedades.

Compromiso

Gestionar la actuación empresarial con respeto a los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos, significa identificar los puntos críticos para prevenirlos y atenuar sus posibles consecuencias adversas. Para Teldat, en concreto, supone seguir una política laboral y ética y adquirir un compromiso detallado como el siguiente:

- Respetar y defender los derechos humanos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- Respetar y promover la diversidad e igualdad efectiva de oportunidades.
- Garantizar la no existencia de trabajo infantil o forzado.
- Garantizar y promover un entorno laboral en el que no tengan cabida actitudes discriminatorias por razón de género, origen étnico, credo, edad, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, estatus socioeconómico u opinión política.
- Asegurar un entorno laboral libre de riesgos contra la salud y la seguridad de los trabajadores de la empresa.
- Garantizar la libertad sindical, de asociación, el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva.
- Cumplir con el marco jurídico laboral vigente.



- Proteger y asegurar el uso responsable de los datos y el derecho a la privacidad.
- Buscar mecanismos para conciliar la vida personal y profesional.
- Promover un salario justo y equilibrado entre cargos similares en contextos similares.

Líneas estratégicas

Las líneas de actuación relevantes y sensibles en materia de derechos humanos, laborales y de las condiciones de trabajo de los empleados de Teldat obedecen a una clasificación que distingue entre los factores relativos a los recursos humanos internos y los relativos los derechos humanos internacionalmente reconocidos, enfocados, ambos, en el respeto y la garantía de estos últimos en todos los ámbitos de actuación de la empresa.

Recursos humanos:

1. Seguridad y salud en el trabajo
2. Condiciones de trabajo
3. Convenios y negociaciones
4. Formación y promoción

Derechos humanos:

5. Trabajo infantil o forzado
6. Discriminación y acoso
7. Incidentes externos sobre derechos humanos

Recursos humanos

1. Seguridad y salud en el trabajo

Tanto las empresas como los empresarios están obligados por la ley a garantizar la seguridad y la salud de sus empleados a través de la prevención de riesgos laborales, evitando de esta manera que se produzcan accidentes laborales y enfermedades profesionales que puedan afectar a la calidad de vida de los trabajadores. Para conseguir este objetivo, las empresas tienen que poner en práctica medidas de seguridad y salud laboral basadas en la identificación y la evaluación de riesgos y en la legislación pertinente. En la Unión Europea esta obligación la establece la Directiva Marco relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores en el centro de trabajo (Directiva marco 89/391).

La seguridad y salud en el trabajo es un campo transversal que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad. Su objetivo principal es el desarrollo y el



mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo. Esto implica crear las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Para conseguir este objetivo, las empresas o empleadores deben realizar las pertinentes evaluaciones cualificadas de riesgos y decidir qué tipo de medidas deben ser implementadas en el caso de que se necesite realizar alguna acción. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la seguridad y salud laboral abarca el bienestar social, mental y físico de los trabajadores. La seguridad y salud en el trabajo no sólo trata de evitar accidentes y enfermedades profesionales, sino que también incluye la identificación de posibles riesgos en el lugar de trabajo y la aplicación de medidas adecuadas de prevención y control.

Teldat, en su compromiso con la salud y la seguridad en el trabajo de sus empleados, concibe este deber como abierto, dinámico, de vigilancia y de medios. En el marco de este compromiso y su responsabilidad, Teldat tiene centrada su actuación en lo siguiente:

1.1. Medidas generales

- Identificación de los puestos de trabajo.
- Evaluación de los riesgos.
- Formación de los trabajadores.
- Asignación de los empleados encargados de velar por el cumplimiento de la política de Teldat en materia de Seguridad y Salud laborales.
- Coordinación con empresas contratadas y subcontratadas.
- Actuaciones ante mujer embarazada y riesgos constatados en el puesto de trabajo.

1.2. Higiene

- Medición de la iluminación.
- Control de la temperatura y vigilancia del estrés térmico en el lugar de trabajo.

1.3. Seguridad

- Investigación de accidentes.
- Establecimiento de planes de emergencia.

1.4. Ergonomía y psicología

- Evaluación de la manipulación manual de cargas.
- Análisis de los riesgos en la exposición a pantallas de visualización de datos.



1.5. Vigilancia de la salud

- Reconocimientos médicos.
- Vacunación.
- Limpieza y desinfección del lugar de trabajo y las zonas comunes.

2. Condiciones de trabajo

Existen evidencias científicas de que el trabajo realizado en condiciones óptimas contribuye eficazmente a la salud y al bienestar de las personas. El trabajo es una facultad inherente al ser humano, que favorece su desarrollo personal y su construcción individual, siendo la realización de un trabajo en buenas condiciones fuente de bienestar y de vida saludable.

Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias para el bienestar de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y de seguridad, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo. Están, pues, vinculadas tanto al estado del entorno laboral como a la forma en la que se realiza el trabajo.

Para conseguir el bienestar de los trabajadores durante y a través de la realización de la tarea para la que han sido contratados, es importante el control, la prevención y la elaboración de una política específica en materia de condiciones de seguridad, medioambientales, de carga asumida y de organización del trabajo.

Si bien el control y la mejora continua de las condiciones de seguridad y medioambientales del trabajo suelen ser puntos para los que el sistema y las empresas tienen extensas referencias y dedican amplias partidas y políticas transversales —hasta tener sus propios epígrafes en toda memoria e informe de Responsabilidad Social Corporativa—, las condiciones relativas a la forma en la que se realiza el trabajo suelen moverse en un entorno más indefinido y menos imperativo.

La percepción que tienen los trabajadores sobre el clima laboral es esencial para calificar una actividad laboral como «buen trabajo». Existen evidencias científicas de que el impacto positivo del trabajo sobre la salud de los trabajadores depende no sólo de las condiciones objetivas del mismo, sino también de la evaluación que sobre las mismas realizan los propios trabajadores. Las buenas condiciones del trabajo tienen, entonces, un componente objetivo, que depende de los métodos implementados por la empresa, y otro subjetivo, que depende de la percepción del trabajador.

Para lograr que el trabajo sea fuente de salud y bienestar, se requiere, pues, un planteamiento multifactorial capaz de mejorar a la vez las condiciones de trabajo y la calidad en la gestión de las personas, incluyendo las relaciones interpersonales, y que todo ello sea percibido de forma positiva por los trabajadores.



Teldat, fiel a su política de compromiso con las personas que forman parte de su organización, apuesta por ofrecer unas condiciones de trabajo que, además de evitar mediante el control de los riesgos laborales y el medio ambiente que las personas enfermen o se lesionen por causa de su actividad profesional, potencien y optimicen todos aquellos aspectos positivos capaces de mejorar el nivel de salud de quienes trabajan en la empresa y que sean percibidos de forma satisfactoria por ellos. En el marco de este compromiso y su responsabilidad, y una vez analizados los relativos a seguridad y medio ambiente en el epígrafe anterior, Teldat tiene centrada su actuación en las siguientes actuaciones:

2.1. Organización del trabajo

- Diversidad en la contratación. Elección de candidatos de acuerdo a sus capacidades.
- Favorecimiento del intercambio y la integración de conocimiento entre la experiencia de los trabajadores más antiguos y las nuevas técnicas de los más recientes.
- Promoción del trabajo en equipo y nuevas formas de organización del trabajo basadas en modelos participativos.
- Remuneración e incentivos acordes con la categoría del puesto de trabajo y la labor llevada a cabo en su desempeño.
- Creación de puestos de trabajo estables. Preferencia por la reubicación laboral en los casos que sea posible.

2.2. Políticas complementarias

- Organización de actividades recreativas y de ocio en la empresa.
- Asignación de mentores para facilitar la integración de los nuevos empleados.
- Desayunos con la alta dirección para compartir ideas en un ambiente distendido.
- Seguimiento programado con RRHH para atender a las necesidades (mensual, semestral y anual)
- Programas de formación.
- Reunión formal con la alta dirección durante el primer trimestre de tu incorporación.
- Premio al desarrollo de iniciativas.

2.4. Gestión de las condiciones de trabajo

- Registro de información relativa a las condiciones de trabajo.
- Análisis periódico de la efectividad del sistema.
- Identificación de los puntos a mejorar y próximos objetivos.

3. Convenios y negociaciones

Los derechos y obligaciones concernientes a la relación laboral entre trabajadores y empresarios se regulan por las disposiciones legales y reglamentarias del Estado, como el Estatuto de los Trabajadores; por los convenios colectivos; por la voluntad de las partes manifestada en el contrato de trabajo, siendo su objeto lícito y sin que en ningún caso puedan establecerse en perjuicio del trabajador condiciones menos favorables o contrarias a las disposiciones legales y convenios colectivos; y por los usos y costumbres locales y profesionales.



4. Formación y promoción internas

La formación interna es una herramienta muy importante para las empresas que apuestan por potenciar el **desarrollo profesional** y conservar el talento de sus trabajadores a lo largo del tiempo. La formación interna de los trabajadores repercute de modo positivo en la evolución de la propia empresa.

Mediante la formación interna se proporciona al trabajador un proceso de desarrollo personal y profesional específico para la labor que realiza y con los medios adecuados para que no suponga un sacrificio de la conciliación familiar. Aquellos profesionales que trabajan en empresas que apuestan por este sistema se sienten valorados y reconocidos por su talento, además de desarrollar su actividad en un escenario que integra el valor del humanismo en la empresa y no solo atiende a beneficios y resultados.

La promoción interna supone para los empleados una motivación extra, nuevos retos y el reconocimiento por parte de la dirección de la calidad de su trabajo. Los procesos de promoción interna evitan el estancamiento y la falta de metas de los trabajadores, a la vez que aprovechan el talento y el conocimiento fraguados dentro de la corporación.

Teldat apuesta por ambos procesos, la formación y la promoción internas, como parte de su relación de confianza con todos los trabajadores que forman parte de ella.

4.1. Formación interna

- Oferta de cursos internos a los trabajadores.
- Estudio y, en su caso, aceptación de las propuestas de formación interna por parte de los trabajadores.
- Participación en el sistema de formación de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.

4.2. Gestión de la formación

- Registro de información relativa a cursos, ofertas y resultados.
- Análisis periódico de la efectividad del sistema de formación y promoción internas.
- Establecimiento de un plan dinámico de control.

Derechos humanos

1. Trabajo infantil y forzoso

El trabajo infantil es todo trabajo realizado por menores que resulte mental o físicamente peligroso, que no esté adaptado a las características y necesidades propias de su edad, que interfiera con su escolarización y que le impida llevar una vida acorde con la infancia.

El trabajo forzoso es todo trabajo, servicio o tarea que se desempeña contra la propia voluntad y bajo amenaza de castigo o alguna otra consecuencia coercitiva.



El trabajo infantil y el trabajo forzoso están estrechamente vinculados: se dan en las mismas zonas geográficas, en las mismas industrias y su causa principal reside en la pobreza y la discriminación. Tan estrecha es esta vinculación que se calcula que, aproximadamente, la mitad de las personas que realizan trabajos forzados son niños.

Respecto a esta materia de la Responsabilidad Social, Teldat mantiene un riguroso sistema de control y no se detectan situaciones de riesgo en las actividades de la empresa. Se sostiene el firme compromiso de no contratar a trabajadores menores de edad o forzados y de no asociarse o establecer cualquier otro tipo de relación con empresas ni trabajar con proveedores investigados o sancionados por incumplir este compromiso.

2. Discriminación y acoso

Discriminar es el acto de diferenciar o distinguir entre personas, ya sea a favor o en contra de una en comparación con el resto. Se dice que es laboral cuando la discriminación ocurre en el entorno del trabajo y por una cuestión relativa al mismo.

La discriminación laboral contra una persona puede ser directa —se diferencia y minimiza a la persona dentro del trabajo a causa de alguna condición personal— o indirecta —los procesos de selección de conforman de manera que se diferencie y descarte a la persona por alguna condición personal determinada, impidiendo así que acceda al mercado laboral en igualdad de condiciones a las del resto—.

El acoso laboral es **una conducta de hostigamiento sistemático y continuado dentro del ámbito de trabajo** que, en su conjunto, provoca una **situación de violencia psicológica contra una determinada persona**. Estas actitudes abusivas pueden desarrollarse por un superior jerárquico, un subordinado o compañero de trabajo a través de cualquier medio (comunicación verbal, no verbal, por escrito...) y atentan contra la dignidad e integridad del trabajador.

La discriminación contra una persona en el entorno laboral puede ser considerada una forma de acoso.

La discriminación tiene como variantes la cualidad de la persona que sirve como detonante de la actitud, y así, encontramos discriminación por cuestión de género, religión, ideas políticas...

El acoso tiene como variantes las diferentes formas a través de las cuales se hace efectivo, y así, encontramos la falta de respeto o insultos, la sobrecarga injustificada de trabajo, el aislamiento laboral, la difamación personal o profesional...

Teldat, en su compromiso general con los derechos humanos y su compromiso particular con el bienestar de sus trabajadores, mantiene una política inflexible contra el acoso y la discriminación laboral.

En Teldat, como principio general, se apuesta por crear un entorno abierto y de confianza en el que las posibles situaciones de acoso y discriminación puedan ser señaladas y destapadas con facilidad y sin consecuencias negativas para los denunciantes.



Asimismo, Teldat, en cumplimiento con la legislación laboral vigente, tiene establecido Protocolos de Actuación en caso de que un trabajador sienta que está siendo sometido a algún tipo de acoso o discriminación laboral.

2.1. Protocolo de Actuación en caso de discriminación laboral

- Establecimiento de un canal de denuncia seguro y accesible a cualquier trabajador.
- Compromiso sobre el trato confidencial de la información facilitada, salvo en el caso de que esta deba ser aportada en un procedimiento judicial o administrativo.
- Recepción de la denuncia.
- Investigación: hechos, pruebas, testigos, fechas.
- Declaración de las partes.
- Resolución del procedimiento: expediente disciplinario o archivo.
- Sanción.

2.2. Protocolo de Actuación en caso de acoso laboral

- Establecimiento de un canal de denuncia seguro y accesible a cualquier trabajador.
- Compromiso sobre el trato confidencial de la información facilitada, salvo en el caso de que esta deba ser aportada en un procedimiento judicial o administrativo.
- Recepción de la denuncia.
- Investigación: hechos, pruebas, testigos, fechas.
- Declaración de las partes.
- Resolución del procedimiento: expediente disciplinario o archivo.
- Sanción.

3. Incidentes externos sobre derechos humanos

Respecto a este aspecto de la Responsabilidad Social, Teldat mantiene un riguroso sistema de control y no se detectan situaciones de riesgo en las actividades de la empresa. Se sostiene el firme compromiso de no contratar a trabajadores menores de edad o forzosos y de no asociarse o establecer cualquier otro tipo de relación con empresas ni trabajar con proveedores investigados o sancionados por incumplir este compromiso.

GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL



El mundo actual se enfrenta a cambios vertiginosos, la desaparición de antiguos paradigmas está transformando la visión general y la forma en la que las empresas están en él. Las organizaciones necesitan nuevas alternativas para realizar su trabajo empresarial, porque las condiciones y el entorno han cambiado y el proceso ya es irreversible.

El elemento más relevante que ha posibilitado un cambio de actitud de la empresa respecto a la ética ha sido, precisamente, el nuevo contexto globalizador sobre el cual se asientan y se desarrollan las sociedades del siglo XXI.

La globalización permite a las empresas actuar con relativa facilidad en un mercado mundial, deslocalizarse y ampliar su entorno geográfico de actuación. Los avances tecnológicos y la apertura de los mercados financieros han sido los medios que han favorecido la aparición de este nuevo marco empresarial.

El fenómeno de la globalización ha proporcionado la apertura de mayores espacios de libertad, ofreciendo nuevas posibilidades para la empresa e incrementando inusitadamente su poder y su presencia en todas las esferas, tanto en la económica como en la social.

Sin embargo, este incremento del poder también ha repercutido proporcionalmente en el aumento de sus responsabilidades, ya que le permite disponer de una mayor capacidad de respuesta ante las expectativas que la sociedad deposita en ella, como son la creación de empleo, el incremento del bienestar social y económico, el cuidado del medioambiente, el compromiso con el desarrollo de la colectividad con la que se relaciona, el respeto de los derechos humanos a través del ejemplo de sus empresas o la ampliación de los espacios de libertad.

La última consecuencia para las organizaciones de la globalización ha sido, también, que el desarrollo de las telecomunicaciones ha hecho que la sociedad conozca de primera mano las actuaciones, positivas o negativas de las mismas y que tenga un foro de gran repercusión en el que dejarlas expuestas.

Los principios de Responsabilidad Social Corporativa han nacido para establecer un código de conducta ético satisfactorio y completo para las empresas de nuestros días. Un código desprovisto de la inexorabilidad propia de la norma jurídica, pero reforzado por el hecho de que sus principales actores —las empresas— son también los principales protagonistas de su confección, y por la publicidad y transparencia del mismo y de sus efectos.

La ética empresarial asociada a la Responsabilidad Social Corporativa, va más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocios aceptables.



Así, la ética empresarial se convierte en el conjunto de normas, valores y principios por las que una empresa decide regirse voluntariamente y que se corresponden con las que guían las actuaciones de los individuos. Engloba todas las actuaciones que se dan dentro de la empresa, tanto las individuales por razón del cargo que se ocupa, como las colectivas como corporación.

El contenido de este Guía de Responsabilidad Corporativa sobre Ética e Integridad de Teldat es el resultado del compromiso por parte de la empresa de adoptar, sin excepción alguna, un código de conducta ético que incluya los valores, principios y normas que guían todas sus actuaciones tanto en el ámbito individual como en el corporativo.

Esta guía, que refleja la política de Responsabilidad Social Corporativa en cuanto a valores, principios y normas fundamentales de actuación empresarial de Teldat, es el manual básico que dirige y regula las actuaciones de todos los departamentos de la empresa en esta materia.

Es una tarjeta de presentación externa, al reflejar el código de conducta ético que rige todas sus actuaciones y el que espera que rija las de sus proveedores y agentes.

Da confianza a los trabajadores, que pueden conocer y acceder a la información contenida en esta guía, para así saber en todo momento las pautas de comportamiento a seguir en esta materia.

Fija los criterios sobre los que se ha de basar la empresa a la hora de medir, calcular, cuantificar y establecer los sistemas de evaluación interna para controlar sus actuaciones respecto al código de conducta ético de Teldat.

La guía de Responsabilidad Social Corporativa en materia de Ética e Integridad de Teldat contiene los compromisos de desempeño y gestión de Teldat, así como las líneas estratégicas de actuación empresarial en esta materia.



Consideraciones previas

Una empresa éticamente responsable es aquella que entiende la importancia de los valores y los principios éticos empresariales, y establece un compromiso de respeto y vigilancia de los mismos en su entorno de actuación.

Este compromiso de respeto y vigilancia de los valores y los principios éticos empresariales ha de ser transversal y global, alcanzando no sólo a actuación de la propia empresa como corporación, sino también a todas las actuaciones que sus trabajadores lleven a cabo en su nombre y representación, y, también, a la actuación de las empresas e individuos con los que establezca relación en el ejercicio de su actividad.

Para delimitar el contexto en el que se integra esta guía de responsabilidad social corporativa en materia ética, la siguiente serie de conceptos y definiciones sirven como marco referencial:

Moral

Conjunto de las costumbres dentro de una comunidad humana consideradas en relación con la bondad o maldad de los actos humanos.

Ética

Reflexión teórica y filosófica sobre la bondad y la maldad de los actos humanos. Es la plasmación teórica de la moral a través de la cual se establecen las pautas de comportamiento acordes con ella.

Ética empresarial

Aplicación de los valores y principios de actuación compartidos de una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa.

Código ético empresarial

Recopilación de los valores, principios y normas de conducta ética que conforman la cultura organizacional de una empresa.

Globalización

Interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada de generalizada de tecnología (definición del FMI).

Corrupción

Abuso del poder encomendado para el beneficio propio.

Soborno

La iniciativa para llevar a cabo un acto de corrupción la toma quien efectúa el pago.



Extorsión

La iniciativa para llevar a cabo un acto de corrupción la toma quien recibe el pago.

Competencia leal

Actuación de convivencia con otras empresas del sector y con los mismos objetivos, que se realiza respetando las buenas costumbres mercantiles y la buena fe comercial.

Marketing socialmente responsable

Herramienta de comunicación empresarial en la que se unen los objetivos de creación y oferta de un producto con la transmisión de los valores éticos y los desempeños medioambientales y sociales de la empresa.

Compromiso

La asunción de un código ético por parte de una empresa proporciona las siguientes ventajas:

- Genera un ambiente de trabajo en el que es más fácil que los trabajadores se sientan parte de la empresa, motivados y con capacidad para desarrollarse laboralmente dentro de ella.
- Proporciona una coherencia interna que ayuda a prevenir en lo posible conflictos y a resolver de manera eficaz y rápida los que no se hayan podido evitar.
- Minimiza los riesgos de actuaciones al margen de la ley y conductas de corrupción empresarial.

Es por ello que Teldat, en coherencia con su compromiso con los valores y principios de responsabilidad social corporativa y buenas prácticas mercantiles, además de la presente Guía de Responsabilidad Social Corporativa, se ha otorgado un Código de Conducta de acceso público, que responde a los siguientes compromisos:

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con productos de la más alta calidad que se adapten a sus requisitos.
- Contribuir a la mejora social y cultural de la comunidad operando de forma honesta.
- Construir una empresa de la que todos sus trabajadores puedan sentirse orgullosos, mediante el conocimiento, la inteligencia, el trabajo en equipo y la confianza entre empleados y directivos.
- Generar confianza y credibilidad en su entorno.
- Respeto al individuo.
- Crear una cultura abierta y honesta de comunicación responsable.
- Sentar las pautas desde arriba.



- Respetar escrupulosamente la ley.
- Evitar conflictos de interés.
- Priorizar el fondo sobre la forma.
- Ser leal.

Líneas estratégicas

Las líneas de actuación en materia de ética e integridad corporativa de Teldat se determinan atendiendo a las siguientes cuestiones:

1. Corrupción
2. Prácticas de libre competencia
3. Comunicación responsable
4. Seguridad de la información y protección de los datos

1. Corrupción

La corrupción es el abuso del poder encomendado para el beneficio propio. Cuando al menos una de las partes implicadas en el proceso de corrupción es una organización o corporación mercantil, hablaremos de corrupción empresarial, que tiene una redacción expresa en el Pacto Global de la ONU.

El Pacto Global de la ONU es el instrumento que las Naciones Unidas han puesto a disposición de las empresas para que, voluntariamente, asuman el cumplimiento de diez principios imprescindibles para actuar con la responsabilidad de una empresa sostenible e íntegra.

El décimo y último de estos principios señala en su enunciado: «Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno».

La razón de incluir la corrupción —que parece un problema que han de resolver los Estados y sus legislaciones, y no las empresas— se explica porque en un contexto de corrupción, las empresas aparecen tanto como agentes participantes como víctimas de ella, ya que la corrupción distorsiona la competencia justa entre empresas, al favorecer a la empresa corrupta, sea o no la más apta.

La existencia de la corrupción en las transacciones mercantiles supone la anulación de la libre competencia y, por tanto, del correcto funcionamiento de un mercado plural para satisfacer todo tipo de demandas en igualdad de condiciones y a precios regulados por la demanda.



Cuando una empresa entra en la práctica de la corrupción o es salpicada por algún suceso relacionado con ella, se enfrenta a riesgos legales, riesgos de reputación, riesgos personales derivados de las actuaciones individuales de sus trabajadores y riesgos operativos y financieros.

Teldat, dentro de la firme asunción de una política de conducta ética en cualquiera de sus actuaciones y en su relación con el entorno en el que opera, asume que las estrategias anticorrupción del sector privado están asociadas estrechamente a las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y se centran en medidas de prevención internas implementadas de manera voluntaria e individual y sostenidas por un mecanismo de control.

También, Teldat asume que uno de los elementos imprescindibles dentro del proceso de debida diligencia de una empresa en su lucha contra la corrupción, es la evaluación de los riesgos de esa práctica a los se enfrenta en sus operaciones y actividades, ya sean riesgos reales como potenciales. Evaluación que se plantea teniendo en cuenta variables con gran influencia sobre el nivel de riesgo como son su sector de actividad y tamaño, los países en los que opera, el alcance de su cadena de suministro y si tiene vinculación o no con Administraciones públicas, bien sea a través de subvenciones, contratos públicos o préstamos.

Es por ello que Teldat, en su compromiso con la lucha contra la corrupción en todos los niveles operacionales en los que puede materializarse, centra su actuación guiándose por las Auditorías externas.

2. Prácticas de libre competencia

La libre competencia es uno de los pilares de nuestro modelo productivo y de organización económica de nuestra sociedad. La libre competencia significa que el mercado es un escenario en el que operan una cantidad ilimitada de empresas que producen y ofrecen bienes o servicios parecidos para un gran número de consumidores que compran libremente y con la debida información.

Las empresas tienen pues la obligación de competir con otras empresas y de hacerlo de forma que se respete el principio de igualdad de condiciones en dicha competición.

Cuando la competencia no es libre o se ponen en práctica acciones de competencia desleal, el mercado acusa las consecuencias.

Desde el respeto a la libre competencia exigida por el marco legal, los competidores demandan un comportamiento leal, de colaboración en algunos casos, que ayude a mejorar las condiciones del mercado en beneficio de todos. Las alianzas estratégicas y la reunión en asociaciones sectoriales ayudan a la cobertura de las necesidades del mercado. La colaboración entre las empresas debe ir en beneficio de sus partes interesadas.



Dos son los niveles en los que se protege la libre competencia por parte de la ley: evitar monopolios o pactos entre empresas para alterar el mercado, que se sitúa en el nivel de protección más alto, y es la administración la que se encarga de la vigilancia, la denuncia y la sanción de estas prácticas; evitar que una empresa lleve a cabo acciones de competencia desleal con otra u otras, que tiene un nivel de protección más bajo, y sólo se juzgan por denuncia de la parte que se considera afectada y perjudicada.

Teldat, además de su estricto compromiso con los límites establecidos por la ley en materia de competencia empresarial, mantiene una política de responsabilidad corporativa con las bases de nuestro modelo productivo y de respeto y colaboración con el resto de empresas que operan en el mercado, y en base a ello se otorga voluntariamente y actúa en el mercado de cara a al resto de empresas en base a los siguientes líneas de actuación:

- 2.1. Cumplimiento de la normativa sobre competencia empresarial
 - Rechazo de proposiciones de acuerdos anticompetitivos.
 - Rechazo del abuso de posición de dominio, tanto interno como en las empresas con las que se colabore.
 - Rechazo de actos y políticas desleales para con el mercado y otras empresas.
- 2.2. Política interna de competencia responsable
 - Colaboración con las autoridades de defensa de la competencia en las investigaciones y procedimientos en los que la empresa puedan estar relacionada directa o indirectamente.

3. Comunicación responsable

La comunicación responsable es, a la vez, un objetivo y un factor instrumental clave de la Responsabilidad Social Corporativa, no sólo porque ayuda a poner en contacto a todos los públicos interesados con la oferta y a transmitir los valores y códigos de conducta empresarial —lo que requiere una particular actividad de comunicación interna y externa— sino también porque es la forma de hacer públicas las actividades relacionadas con dicha responsabilidad y sus compromisos. Uno de los grandes desafíos de la Responsabilidad Social Corporativa es mejorar la comunicación empresarial para hacer de ella otro valor corporativo.

Los compromisos de Responsabilidad Social Corporativa que adopta la empresa, es decir, los valores, las responsabilidades y los objetivos de la organización para definir las estrategias y acciones que contribuyan a mejorar y fortalecer la relación responsable con su entorno, realzando su actitud abierta, transparente e innovadora, han de ser transmitidos hacia dentro, comunicación interna, y hacia fuera, comunicación externa.

La comunicación, dentro del programa de Responsabilidad Social de una empresa, según el ámbito al que se dirija, puede ser:

- Comunicación interna, una de las más potentes herramientas de transmisión de los valores y principios de actuación empresarial. Muchos de los públicos de interés,



• • • • •

como son trabajadores, accionistas, proveedores..., encuentran dicha información cuando se ejecutan con eficacia determinadas actividades de comunicación interna. Es muy importante que los empleados asuman los valores corporativos y refuercen su confianza en los principios y en el equipo del que se sienten parte. La comunicación corporativa ha de ser eficaz primero en el interior de la organización para que pueda luego ser comunicada hacia el exterior.

- Comunicación externa, necesaria para ofrecer el producto o servicio y, a la vez, ser el medio de transmisión de los valores de la empresa y de su compromiso con la sostenibilidad financiera, social y medioambiental.

Integrado en la comunicación externa de la empresa, está el marketing social, o marketing con causa, que incorpora los objetivos de la responsabilidad social corporativa a las estrategias de venta. El marketing social pretende lograr la satisfacción del consumidor pero con una visión más amplia del mismo, entendiéndolo como una parte integrante de una sociedad que también debe estar satisfecha con el proceso.

Teldat, empresa dedicada a sector de las telecomunicaciones y siendo, por tanto, consciente del poder de la comunicación como factor de unión y de cambio, tiene establecidas políticas de comunicación interna y externa basadas en la transparencia y veracidad de la información que transmite como en la responsabilidad de los mensajes que utiliza. Las líneas de actuación que definen nuestra política de comunicación e información responsable son los siguientes:

- 3.1. Comunicación interna

- Establecimiento de un canal de comunicación interna multidireccional.
- Información accesible y transparente a los empleados acerca de los objetivos generales o de una iniciativa específica.
- Escucha activa de exposiciones, peticiones y propuestas de los trabajadores.
- Estudio de las propuestas de mejora o cambios elaboradas por los trabajadores.

- 3.2. Comunicación externa

- Establecimiento de canales de comunicación externa multidireccional para clientes y empresas relacionadas.
- Información accesible, efectiva y veraz sobre operaciones y productos.
- Escucha activa de exposiciones, peticiones y propuestas de los clientes, empresas relacionadas y consumidores.
- Estudio de las propuestas de mejora o cambios elaboradas por los clientes, empresas relacionadas y consumidores.



4. Seguridad de la información y protección de los datos

La seguridad de la información es el conjunto de medidas activas y de prevención de las empresas y sus sistemas tecnológicos y de custodia de información que permiten resguardar y proteger la información, su confidencialidad, su disponibilidad y su integridad.

La seguridad de la información va más allá de la [seguridad informática](#), ya que la información puede encontrarse archivada y expuesta en diferentes medios o formas, no solo en medios informáticos.

En la seguridad de la información el objetivo de la protección son los datos mismos y se trata de evitar su pérdida, publicación o modificación no autorizadas.

En el caso de la protección de datos, el objetivo de la protección no son los datos en sí mismo, sino el contenido de la información sobre personas, para evitar el uso abusivo de la misma.

En España existe la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, que tiene por objetivo garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar. Teldat, en su compromiso firme con las leyes, tiene implementados todos los protocolos de obligado cumplimiento dispuestos en la misma. Pero, además, en su constante esfuerzo por ir un paso más allá de lo impuesto por ley, también ha convertido la seguridad y protección de datos en un tema objeto de su responsabilidad social corporativa.

A la hora de aplicar sus medidas, Teldat tiene en cuenta todos los procesos, acciones y actores implicados en el manejo y la custodia de la información que obra en poder de la empresa como son las personas, los procesos y la tecnología.

Conocer los puntos de riesgo sobre la seguridad de la información con la que se trabaja, determinar quiénes son los trabajadores encargados de cada proceso y saber cuáles serán los distintos niveles de acceso a esa información, son factores clave para Teldat, que dirige su actuación sobre seguridad de la información y protección de datos e base a los siguientes líneas de actuación:

- **4.1. Seguridad de la información**
 - Establecimiento de los protocolos de obligado cumplimiento por la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales respecto a la seguridad de la información.
 - Creación de canales seguros de guarda y custodia de la información.
 - Designación de las personas encargadas de velar por la seguridad de la información.
 - Administración de usuarios, claves de acceso y grupos.



• • • • •

- Tutela de los permisos de acceso a la información.
- Determinación de los trabajadores y procesos implicados en ellos.
- 4.2. Protección de datos
 - Establecimiento de los protocolos de obligado cumplimiento por la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - Designación de las personas encargadas de velar por la protección de los datos.
- 4.3. Gestión y control del programa de seguridad de la información y protección de datos.
 - Revisión periódica del sistema.
 - Estudio de las auditorías internas realizadas.
 - Estudio de los fallos detectados.
 - Identificación de los puntos a mejorar y próximos objetivos.

GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CONTRATACIÓN
SOSTENIBLE



La contratación sostenible es el reflejo de la asunción, por parte de una empresa, de que no sólo las actividades propias han de estar dirigidas por una política de responsabilidad social, sino también las de los diferentes agentes que se relacionan con ella en el mercado y a los que ella, con sus contrataciones y adquisiciones, presta, de alguna forma, sustento.

Con la contratación sostenible, una empresa no limita su responsabilidad con la sociedad a sus propios actos, sino que la amplía a los actos de aquellos agentes y empresas con las que se relaciona, poniendo los medios para no asociarse con los que incumplan no sólo lo que dictan los ordenamientos jurídicos pertinentes, sino también sus criterios corporativos de responsabilidad social.

Las decisiones sostenibles de contratación consisten no sólo en adquirir el producto o servicio requerido para una utilidad concreta sostenible sino en tener en cuenta otros aspectos relacionados con el método y las condiciones de producción, los materiales que los componen, las condiciones laborales de las personas trabajadoras o las consecuencias directas e indirectas que su producción o prestación suponen a corto y a largo plazo en el entorno.

Así, los valores de responsabilidad y sostenibilidad que son fundamentales para la sociedad y para una empresa como Teldat quedan integrados en toda la cadena de producción y suministros de la empresa y en el ciclo de vida de sus productos y sus servicios, de forma que se puede garantizar que se ha actuado conforme a ellos en todas las fases productivas, las internas y las externas.

Para ello, Teldat demanda en sus contrataciones que la otra parte comparta y cumpla con sus mismos valores y principios de actuación responsable, exigiendo unos requisitos, especificaciones y criterios para asegurarlo antes de hacer efectiva la contratación, y manteniendo después el control necesario para comprobar que se lleva a cabo en la práctica.

Al practicar la contratación sostenible, Teldat aporta un valor añadido a sus procesos de adquisición, gestionando de manera eficiente su presupuesto de modo que, al tiempo que satisface una necesidad de la producción, contribuye a objetivos más amplios de sus políticas. Resultaría incongruente que, establecido un compromiso corporativo con la actuación socialmente responsable, se obviaran las consecuencias sociales que implican la contratación de obras, suministros o servicios

El contenido de esta Guía de Responsabilidad Corporativa sobre Contratación Sostenible de Teldat es el resultado del compromiso por parte de la empresa de llevar la acción de sus compromisos de responsabilidad social corporativa hasta las actividades de agentes y empresas externos que prestan bienes, servicios o acciones externalizadas a la misma, y necesarios para su funcionamiento y operatividad.



Esta guía, que refleja la política de Responsabilidad Social Corporativa en cuanto a exigencia social y medioambiental y de valores, principios y normas fundamentales de actuación empresarial de Teldat a sus proveedores, es el manual básico que dirige y regula las actuaciones de todos los departamentos de la empresa en esta materia.

Es una tarjeta de presentación externa, al reflejar el código de selección de proveedores y socios de Teldat, a los que traslada con ella su compromiso con la sostenibilidad.

Da confianza a los trabajadores, que pueden conocer y acceder a la información contenida en esta guía, para así saber en todo momento las pautas de comportamiento a seguir en esta materia.

Fija los criterios sobre los que se ha de basar la empresa a la hora de medir, calcular, cuantificar y establecer los sistemas de evaluación interna para controlar sus actuaciones respecto a la política de contratación sostenible de Teldat.

La guía de Responsabilidad Social Corporativa en materia de Contratación Sostenible de Teldat contiene los compromisos de desempeño y gestión de Teldat, así como los pautas de actuación empresarial en esta materia.



Consideraciones previas

Una empresa comprometida con la contratación sostenible es aquella que traslada su compromiso social y medioambiental a toda su cadena de suministro u producción, asegurando así la sostenibilidad de todas sus actuaciones, tanto en los procesos propios e internos como en los ajenos y externos.

Para delimitar el contexto en el que se integra esta guía de responsabilidad social corporativa en materia de contratación responsable, la siguiente serie de conceptos y definiciones sirven como marco referencial:

Proveedor

Empresa o profesional que abastece a otra empresa de bienes o servicios necesarios en su cadena productiva.

Cadena de producción

Sistema formado por personas y empresas relacionadas entre sí por una sucesión de operaciones de producción, transformación y creación de un determinado producto que se oferta en el mercado.

Suministros

Artículos que satisfacen una necesidad de producción o consumo.

Comercio justo

Sistema comercial cuyo objetivo es ayudar al desarrollo económico de países con economías débiles y a la eliminación de la pobreza basándose en la solidaridad y en el establecimiento de unas condiciones de producción, venta y adquisición justas y éticas.

Compromiso

En su compromiso con la contratación sostenible, Teldat se pone como código de conducta en esta materia:

- Exigir el cumplimiento de sus estándares de Responsabilidad Social Corporativa a todas las empresas y agentes proveedores con los que lleve a cabo cualquier tipo de contratación y que pertenezcan a su cadena de producción y suministros.
- Informar a los proveedores de dichos estándares.
- Evaluar a los proveedores a los que se quiere integrar en la cadena de producción y suministros antes de la llevar a cabo la contratación.
- Escoger a empresas cuya misión garantice la protección de los derechos humanos y del medio ambiente.



- Escoger, cuando sea posible, proveedores cercanos, para minimizar la huella de carbono producida por el transporte de la mercancía y que al mismo tiempo permita activar la economía local.
- Escoger proveedores que ofrezcan productos con certificados ecológicos o sostenibles y procedentes de comercio justo.
- Priorizar la contratación de empresas sociales.
- Favorecer las relaciones duraderas y el trato y confianza con el proveedor.
- Buscar proveedores que presenten certificaciones ambientales oficiales.
- Auditar periódicamente a los proveedores que pertenezcan a la cadena de producción y suministros.
- Renunciar o deshacer cualquier contratación con alguna empresa o agente proveedores que incumplan sistemáticamente los estándares de Responsabilidad Social Corporativa de Teldat.

Líneas estratégicas

Las líneas de actuación en relación a la contratación sostenible de Teldat se determinan atendiendo a los siguientes criterios:

- Compromisos medioambientales de los proveedores
- Compromisos sociales de los proveedores
- Compromisos éticos de los proveedores

1. Compromisos medioambientales de los proveedores

La contratación respetuosa con el medioambiente o ecológica se basa en la incorporación de requerimientos medioambientales en los contratos de suministro, obras y servicios, como la eficiencia energética, el uso de productos reutilizables, el empleo de energías renovables, la minimización de emisiones, la adecuada gestión de residuos y todos los demás requerimientos que Teldat se exige a sí misma en su desempeño corporativo en materia medioambiental.

La guía de actuación que Teldat se marca en esta materia consiste en hacer un estudio previo a la contratación en lo referente a estos compromisos medioambientales::

- Entrega de la información sobre los estándares Teldat en materia de medioambiente a los proveedores en estudio.
- Estudio de los estándares de los posibles proveedores en materia de medioambiente.



- Revisión de la información proporcionada por los proveedores relativa a sus operaciones respecto a los principales parámetros medioambientales, en los casos en los que aplique, y en particular sobre el consumo de energía y emisiones, consumo de agua, biodiversidad, contaminación y gestión de residuos.
- En los casos que sea de aplicación y relevante se revisará la información proporcionada por los proveedores referente al uso de sus productos, su vida útil, seguridad y salud en el cliente.

2. Compromisos sociales de los proveedores

La contratación social considera aspectos de la relación del proveedor con sus empleados, como la calidad en el empleo, la perspectiva de género, la contratación de personas con discapacidad o la contratación de empresas de inserción y centros especiales de empleo, el apoyo a la economía social, la promoción de la igualdad de oportunidades y el diseño y accesibilidad para todos, el fomento de la Responsabilidad Social Corporativa y todos los demás requerimientos que Teldat se exige a sí misma en su desempeño corporativo en materia social.

A este respecto, la pauta de actuación que Teldat se marca, consiste, al igual que en el punto anterior, en evaluar los compromisos de los potenciales proveedores seleccionados previos a la contratación en el ámbito de materia social. Para ello, Teldat procederá a:

- Entrega de la información sobre los estándares Teldat en materia social a los proveedores en estudio.
- Revisar la información proporcionada por los proveedores relativa a los recursos humanos centrándose en sus políticas de Seguridad y salud en el trabajo, condiciones laborales, convenios y negociaciones, así como en la formación y posibilidades de promoción de sus empleados.
- Serán además de especial relevancia las políticas y actuaciones internas para evitar de forma absoluta y categóricamente cualquier comportamiento que suponga trabajo infantil o forzado, discriminación por cualquier motivo, acoso o cualquier otro comportamiento que de alguna forma pudiera vulnerar los derechos humanos.

3. Compromisos éticos de los proveedores

La contratación ética comprende la exigencia a las empresas y agentes proveedores de ofrecer garantías de que comparten las líneas básicas del código de conducta que Teldat se exige a sí misma en su desempeño corporativo.



Previa a la contratación, Teldat procederá a evaluar los compromisos y políticas de actuación de sus proveedores mediante:

- Entrega de la información sobre los estándares Teldat en materia de ética y el código de conducta corporativo a los proveedores en estudio.
- Estudio de los estándares de los proveedores en materia de ética y conducta.
- Revisión de la información proporcionada por los proveedores relativa a sus operaciones respecto a los siguientes puntos:
 - Corrupción
 - Prácticas de libre competencia
 - Comunicación responsable
 - Seguridad de la información y protección de los datos

4. Actuación de supervisión.

Mientras dure la relación comercial con los proveedores, Teldat mantendrá una actitud vigilante sobre el cumplimiento de los estándares establecidos por Teldat, en las materias previamente descritas - de medioambiente, sociales y ética - y el compromiso de los proveedores con ellos

En aquellos casos en los que se detectaran desviaciones o incumplimiento de estos, se trasladará al proveedor una advertencia, que en caso de reincidencia o en casos especialmente graves, podría derivar en la rescisión de la contratación y relación comercial.

Esta Guía Teldat de Responsabilidad Social Corporativa contiene los compromisos y las principales líneas de actuación en los diferentes campos, y ha sido elaborada siguiendo los criterios de contenido de la organización ECOVADIS