

A nosa contorna

A **Constitución Española de 1978**, á hora de articular os **principios reitores da política social e económica** (Capítulo III do Título I), establece con carácter xeral que os poderes públicos haberán de procurar o **progreso social e económico** (artigo 40 CE) así como a promoción da ciencia e investigación científica e técnica en beneficio do interese xeral (artigo 44.2 CE), previsto no artigo 149.1.21ª, como competencia exclusiva do Estado, entre outras materias, correos e telecomunicacións, cables aéreos, submarinos e a radiocomunicación.

A cualificación dos servizos de telecomunicación como **servizos de interese** lexítima a intervención pública, de aí a imposición de determinadas obrigacións aos operadores privados do mercado das telecomunicacións.

- Dereitos humanos
- Loita contra a corrupción
- Satisfacción dos nosos clientes
- Cumprimento regulatorio
- Proxección social

RETEGAL, como sociedade mercantil pública, executa todas as súas actuacións baixo a premisa da contribución que realiza á poboación e ao interese xeral ao que se encamiña na sociedade galega.

A Lei Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, pola que se modifica a Lei Orgánica 10/1995 de 23 de novembro do Código Penal, supón non só unha revisión e actualización do Código, senón tamén unha adaptación do seu contido a disposicións e compromisos internacionais.

Esta reforma establece que as persoas xurídicas serán responsables, non só polos delitos cometidos no seu nome polos seus representantes e administradores, senón ademais polos delitos cometidos polos seus empregados ante a falta de medidas de control e prevención.

Neste contexto, en RETEGAL planificouse a implantación dun modelo de xestión de cumprimento, acuñado como Compliance Corporativo, que nos axudará a identificar, previr, categorizar e, no seu caso actuar, sobre os posibles delitos na orde penal.

Ata a data non identificamos nin tivemos constancia ou sospeita de ningunha práctica relacionada con traballo infantil e/ou traballo forzoso nin na nosa organización nin na nosa cadea de valor

Actualmente os nosos empregados, así como calquera persoa ou entidade que traballe no noso nome ou representación, ten prohibido ofrecer, realizar, prometer ou autorizar o pago de calquera suma de diñeiro ou bens de valor, directa ou indirectamente, a particulares, funcionarios de goberno,

partidos políticos, representantes, membros ou candidatos dun partido ou cargo político, co obxecto de proporcionar, obter ou conservar algún negocio, favor, interese ou vantaxe ou ben co fin de:

- Influír en calquera acto ou decisión do destinatario no exercicio do seu cargo.
- Inducir ao destinatario para actuar ou a deixar de actuar de calquera forma que supoña unha infracción das obrigacións legais deste.
- Inducir ao destinatario para utilizar a súa influencia na administración estatal, autonómica ou local, no Goberno, ou nunha entidade pública, co fin de alterar ou influír en calquera acto ou decisión destes.

No marco do proxecto de Compliance que implantamos a data de publicación desta memoria, temos establecidas medidas específicas para abordar estes riscos.

Destacar que non se detectou ningún caso de corrupción no que estea afectado algún traballador da nosa sociedade.

No marco da mellora continua dos nosos procesos derivados do noso sistema de xestión da calidade certificado conforme á norma UNE-EN ISO 9001 levamos a cabo anualmente unha análise da satisfacción dos nosos clientes, entendendo por estes, aqueles a os que prestamos algún servizo de telecomunicación.

As análises de satisfacción de cliente centrámoslos naqueles servizos prestados polo CEXAR, nas súas actividades de atención de usuarios, xestión de incidencias, reclamacións e traballos programados.

Adicionalmente a estas enquisas, os clientes dispoñen de 2 vías para a comunicación de reclamacións, incidencias e/ou suxestións:

- **Na xestión de incidencias, traballos programados e reclamacións de servizo**, asínanse procedementos de comunicación na que se identifican os interlocutores de cada parte, incluíndo os niveis de escalado.
- **Fóra da xestión de incidencias**, as suxestións relacionadas co servizo en xeral trátanse de canalizar a través do responsable de Desenvolvemento de Servizos.

Dentro do marco do noso Sistema de Xestión, temos planificado mellorar o sistema de encuestación a clientes (formulario web), canles de entrada (páxina web) así como o universo de grupos de interese a analizar (ampliándoo a novos axentes que interaccionan coa nosa sociedade).

A Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno na Administración pública galega, é o marco que regula as prácticas de transparencia e responsabilidade na xestión e o noso referente normativo á hora de rexer as nosas actuacións.

En 2016 non recibimos nin detectamos internamente ningunha incidencia relacionada con incumprimentos legais, normativos, competencia, patrocinio ou calquera compromiso voluntario asinado en materia social, de seguridade e saúde laboral e medio ambiental.

No marco do noso sistema de xestión da calidade, auditado anualmente por unha entidade independente acreditada, levamos a cabo un exhaustivo control dos nosos provedores e subcontratas axustándonos sempre á lei de cotratación co sector público.

Destacamos como **iniciativa de fomento e difusión das tecnoloxías e boas prácticas de xestión pública**, a recepción de visitas de estudantes nas instalacións do Centro de Xestión e Atención de Rede (CEXAR) e o Centro Emisor (C.E.) de Pedroso. A devanditas visitas asistiron un total de 104 alumnos. Os centros que nos visitaron en 2016 foron:

- Escola de suboficiales da Armada. Febreiro de 2016. Visita ao CEXAR e ao C.E. Pedroso.
- IES Espiñeira (Boiro). Abril de 2016. Visita ao CEXAR e ao C.E. Pedroso.

En todas as visitas explicouse a actividade de RETEGAL, os servizos prestados, as tecnoloxías empregadas e o funcionamento básico do equipamento en servizo.

Documentos asociados:

 [mrsc_2016_27_galego.pdf](#)

URL fonte: <https://www.retegal.gal/gl/rsc/nosa-contorna>