



#### Nombre del Proyecto

Informe de Progreso  
**2016**

PACTO MUNDIAL

#### Fecha

Noviembre, 2016

#### Versión

1

#### Tipo de documento

Informe

<b>1. Carta de Renovación del Compromiso.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Acerca de Guadaltel.....</b>	<b>5</b>
2.1. Perfil.....	5
2.2. Estrategia y gobierno.....	7
2.3. Grupos de Interés.....	7
2.4. Otros datos de interés.....	7
<b>3. Metodología utilizada.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Los 10 principios del Pacto Mundial.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Acciones realizadas para la implementación de los 10 principios.....</b>	<b>11</b>
<b>5.1. DERECHOS HUMANOS.....</b>	<b>11</b>
5.1.1. Principio 1. Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.....	11
5.1.1.1. Diagnóstico.....	11
5.1.1.2. Políticas.....	12
5.1.1.3. Acciones.....	13
5.1.1.4. Seguimiento y medición de impacto.....	15
5.1.2. Principio 2. Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.....	17
5.1.2.1. Diagnóstico.....	17
5.1.2.2. Políticas.....	17
5.1.2.3. Acciones.....	18
<b>5.2. NORMAS LABORALES.....</b>	<b>19</b>
5.2.1. Principio 3. Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.....	19
5.2.1.1. Diagnóstico.....	19
5.2.1.2. Políticas.....	19
5.2.1.3. Acciones.....	19
5.2.1.4. Seguimiento y medición de impacto.....	19
5.2.2. Principio 4. Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.....	21
5.2.2.1. Diagnóstico.....	21

5.2.2.2. Políticas.....	22
5.2.2.3. Acciones.....	22
<b>5.2.3. Principio 5. Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil....</b>	<b>23</b>
5.2.3.1. Diagnóstico.....	23
5.2.3.2. Políticas.....	24
5.2.3.3. Acciones.....	24
<b>5.2.4. Principio 6. Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.....</b>	<b>25</b>
5.2.4.1. Diagnóstico.....	25
5.2.4.2. Políticas.....	25
5.2.4.3. Acciones.....	25
5.2.4.4. Seguimiento y medición de impacto.....	26
<b>5.3. MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>28</b>
<b>5.3.1. Principio 7. Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.....</b>	<b>28</b>
5.3.1.1. Acciones.....	28
<b>5.3.2. Principio 8. Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.....</b>	<b>29</b>
5.3.2.1. Diagnóstico.....	29
5.3.2.2. Políticas.....	29
5.3.2.3. Acciones.....	29
5.3.2.4. Seguimiento y medición de impacto.....	30
<b>5.3.3. Principio 9. Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.....</b>	<b>31</b>
5.3.3.1. Acciones.....	31
5.3.3.2. Seguimiento y medición de impacto.....	31
<b>5.4. ANTICORRUPCIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>5.4.1. Principio 10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.....</b>	<b>33</b>
5.4.1.1. Diagnóstico.....	33
5.4.1.2. Políticas.....	33
5.4.1.3. Acciones.....	33
5.4.1.4. Seguimiento y medición de impacto.....	34

## 1. Carta de Renovación del Compromiso

En Sevilla, 25 de noviembre de 2016

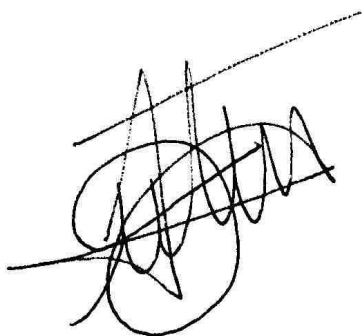
Estimados miembros de la Red Española del Pacto Mundial,

En base a nuestro compromiso suscrito con el Pacto Mundial cuando Guadaltel se adhirió al mismo en febrero de 2014, por la presente D. Manuel Gutiérrez Herrera, en calidad de Presidente y Administrador Único de Guadaltel, S.A., declara su intención de renovar dicho compromiso adquirido con el Pacto Mundial y los Diez Principios básicos mediante el Informe de Progreso del cumplimiento de sus principios.

Desde nuestra creación en 1991, hace ya 25 años, y de una forma más fehaciente desde nuestra incorporación al Pacto Mundial, nuestro compromiso con la sociedad ha sido una constante que ha ido en aumento y siempre en relación con el incremento de la sostenibilidad sobre la base de la disminución del consumo energético y la minimización de recursos materiales.

Para lo que resta del año en curso (2016) y para 2017, Guadaltel se plantea continuar en la línea de seguimiento y consecución de los 10 principios del Pacto Mundial con la puesta en marcha de acciones encaminadas al desarrollo humano de los empleados y el cuidado del medio ambiente. Tenemos la clara convicción de que la renovación de los principios básicos nos conducirá a una mayor satisfacción de nuestros grupos de interés.

Y para que así conste, se firma en el lugar y fecha indicados.



Manuel Gutiérrez Herrera  
Presidente y Administrador Único  
**Guadaltel, S.A.**

## 2. Acerca de Guadaltel

### 2.1. Perfil

Guadaltel es una empresa TIC que, desde su constitución en 1991, viene trabajando en el desarrollo de soluciones tecnológicas que sirvan de impulso de la Sociedad de la Información, tratando así de agilizar los procesos de modernización y acelerar su tránsito a la Sociedad del Conocimiento.

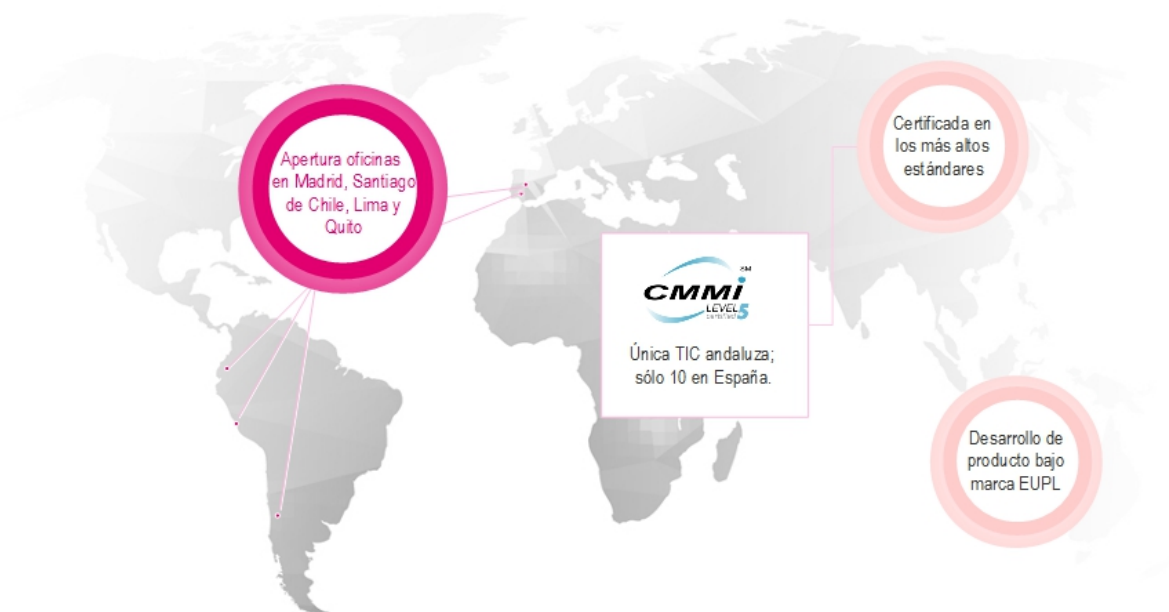
Guadaltel se ha posicionado de una forma sólida a la cabeza de las empresas líderes. El desarrollo de importantísimos proyectos de renovación tecnológica confirma la gran progresión de un equipo con una máxima absoluta: la calidad total en el desarrollo de nuestros servicios.

Con sedes en Sevilla y Madrid, y con una consolidada presencia en todo el territorio nacional, los desarrollos de Guadaltel también ocupan, asimismo, un destacado lugar en el mercado tecnológico latinoamericano.

Tras su consolidación en Chile, Guadaltel ha extendido su área de influencia al resto de Latinoamérica operando mediante compañías filiales y acuerdos bilaterales en otros mercados como Brasil, Perú, Argentina o Ecuador.

Por otra parte, a lo largo de los últimos años, Guadaltel ha fortalecido sus relaciones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial (BM) y la Organización de Estados Americanos (OEA), con el objetivo de fomentar la creación de acuerdos de colaboración.

Asimismo, también nos hemos lanzado hacia el continente europeo con importantes proyectos para la Comisión Europea (CE) y hemos abierto una línea de colaboración con la Organización de las Naciones Unidas, ampliando de esta manera nuestra área de actuación.



### Valores

Nuestra identidad corporativa se sustenta en nuestra promesa de servicio:

- **Capacidad** de estar a la vanguardia de las aplicaciones tecnológicas del sector conociendo

perfectamente las necesidades de nuestros clientes para poder orientarles en la toma de decisiones.

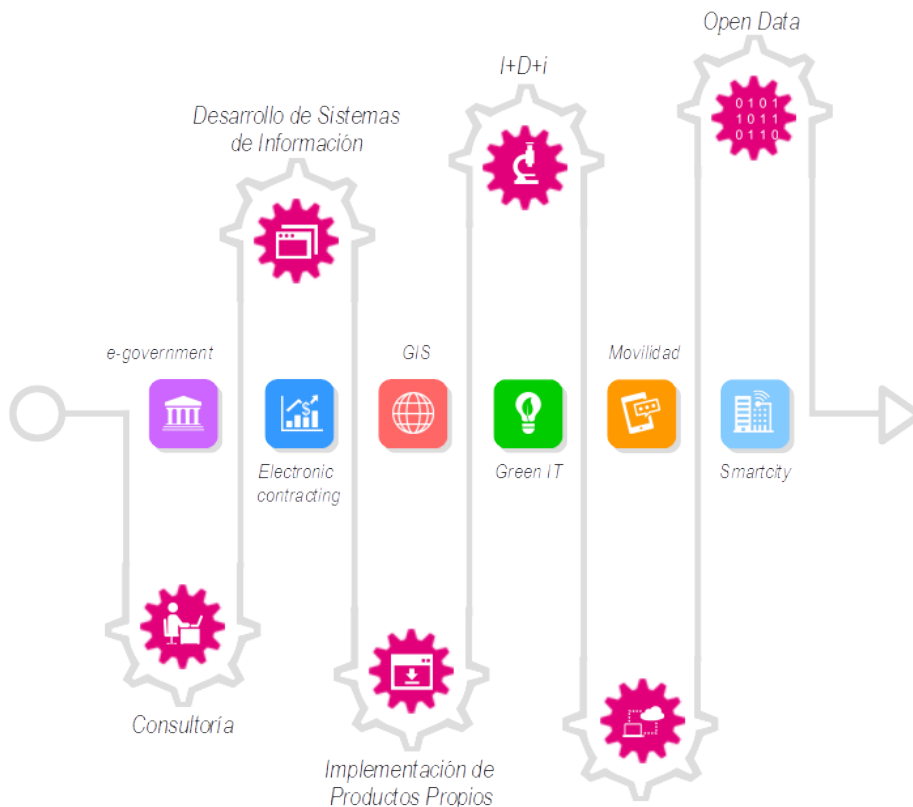
- **Compromiso** con nuestros trabajadores ofertándoles cursos de formación, adaptabilidad horaria y otra serie de incentivos laborales que permiten conformar un grupo identificado y satisfecho en su relación con la empresa. Estos beneficios se traducen en compromiso de calidad con nuestros clientes.
- **Confianza** al construir un valor de marca para nuestros clientes en donde el saber hacer de Guadaltel es el punto diferencial.

## Servicios

La oferta tecnológica de Guadaltel es amplia y comprende diferentes líneas de negocio dentro de la **Consultoría**, el **Desarrollo de Sistemas de Información** llave en mano así como el **Desarrollo y la Implantación de Productos Propios**.

Asimismo, desde su constitución, Guadaltel ha puesto todos sus esfuerzos en la investigación y puesta en marcha de proyectos de **I+D+i**.

A lo largo de 25 años, efeméride que la tecnológica está conmemorando este año, Guadaltel ha trabajado en más de un millar de productos desarrollados en **Software de Fuentes Abiertas**.



## Calidad

Desde Guadaltel tratamos de actuar con responsabilidad desde el punto de vista económico, social y medioambiental. Aplicamos estos criterios a todas nuestras actividades como único modo de gestión.

Guadaltel posee certificados **UNE-EN ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad**, **UNE-EN ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión Ambiental** y **UNE 27001:2007 de Sistema de Gestión de**

**Seguridad de la Información.** Con respecto a esta última, Guadaltel puede presumir de ser una de las 500 empresas españolas que cuentan con esta certificación.

Asimismo, Guadaltel ha recibido la certificación internacional **CMMI (Capability Maturity Model Integration) en el Nivel 5** por los progresos acometidos en sus procesos de desarrollo de software. Tanto el certificado como la mejora de procesos que éste conlleva nos mantienen entre las primeras compañías TIC del mercado.

Guadaltel garantiza la excelencia en la Gestión de Proyectos con un equipo de profesionales que trabaja sobre la metodología PMBOK.

Por último, Guadaltel ha obtenido el certificado de gestión de servicios TI conforme a la norma **ISO 20000**, para los servicios que presta en sus oficinas de Sevilla y Santiago de Chile. La certificación en esta norma internacional pone de manifiesto que disponemos de procedimientos y controles adecuados para proporcionar un servicio de calidad de TI coherente y a un coste efectivo.

## 2.2. Estrategia y gobierno

Guadaltel es una Sociedad Anónima dirigida por D. Manuel Gutiérrez Herrera, en cuya persona recae el cargo de Presidente y Administrador Único de la compañía.

El comité de socios debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y mide sus progreso mediante indicadores.

Los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSC en línea con los principios del Pacto Mundial son aprobados por el Presidente en base a la información remitida por los Directores de Recursos Humanos, Calidad y Comunicación respectivamente.

## 2.3. Grupos de Interés

Uno de los primeros objetivos de Guadaltel, S.A. fue la identificación de sus **grupos de interés** con los cuales mantiene una relación directa por el desarrollo de la actividad propia de la empresa, lo que nos ha permitido plantear y priorizar los planes de acción y comunicación con los siguientes grupos:

- Empleados
- Clientes
- Sociedad (medios de comunicación, ciudadanía)

Consideramos que los grupos de interés seleccionados son los que se ven más afectados en la toma de decisiones y políticas de nuestra empresa, de la misma manera, son estos los grupos que ejercen mayor influencia en la actividad de nuestra entidad.

## 2.4. Otros datos de interés

Dirección	Pastor y Landero, 19 41001 Sevilla (España)
Dirección web	<a href="http://www.guadaltel.com">www.guadaltel.com</a>
Alto Cargo	Manuel Gutiérrez Herrera
Fecha de adhesión al Pacto Mundial	26 de febrero de 2014
Número de empleados	110

Sector	TIC
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	Consultoría y desarrollo de Sistemas de Información
Ventas ingresos (2015)	11 millones de euros
Alcance del informe de progreso	España
Periodo cubierto por la información del Informe de Progreso	2015-2016
Ciclo de presentación del Informe	Anual
Día de publicación del Informe	25 de Noviembre de 2016
Responsables del informe	Kevin Guzmán Byrne / María Montiel Pérez



### 3. Metodología utilizada

Para cada uno de los principios se han definido las siguientes fases:



#### DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.



#### POLÍTICAS

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.



#### ACCIONES

Una vez formalizadas las políticas necesarias, las acciones nos servirán para instrumentalizarlas. Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados.

Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

## 4. Los 10 principios del Pacto Mundial

Los 10 Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales y se articulan en cuatro bloques principales:



### DERECHOS HUMANOS

Derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

1. *"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacional-mente, dentro de su ámbito de influencia".*
2. *"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos".*



### NORMAS LABORALES

Están inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales.

3. *"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva".*
4. *"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción".*
5. *"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil".*
6. *"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación".*



### MEDIO AMBIENTE

Toman como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

7. *"Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente".*
8. *"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental".*
9. *"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente".*



### ANTICORRUPCIÓN

El Principio 10, que ha sido el último en incorporarse al decálogo, se basa en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

10. *"Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno".*

## 5. Acciones realizadas para la implementación de los 10 principios

### 5.1. DERECHOS HUMANOS

#### 5.1.1. Principio 1. Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

##### 5.1.1.1. Diagnóstico



#### DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto

Dada nuestra actividad y teniendo en cuenta el perfil de nuestros clientes (organismos e instituciones públicas), de unos años para acá Guadaltel viene realizando de forma continuada un diagnóstico de los riesgos en materia de Seguridad de la Información. En este sentido, Guadaltel ha desarrollado, implantado y certificado por AENOR conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014 (número de registro SI-0008/08) un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) cuyo objeto es garantizar que los riesgos de la seguridad de la información sean conocidos, asumidos, gestionados y minimizados por la organización de una forma documentada, sistemática, estructurada, repetible, eficiente y adaptada a los cambios que se produzcan en los riesgos, el entorno y las tecnologías.

La compañía ha superado recientemente con éxito la auditoría de seguimiento que ha tenido lugar a comienzos de noviembre de 2016, renovando el certificado. La próxima auditoría está prevista para noviembre de 2017.

Guadaltel incluye los criterios de seguridad de la información en la gestión de sus Recursos Humanos. A la hora de firmar el contrato, existen una serie de términos y condiciones que definirán las responsabilidades en seguridad de la información a la que tendrán acceso, y que el candidato debe aceptar. Se tratan de cláusulas incluidas en el Manual del Trabajador tales como:

- Responsabilidades y derechos relativos a leyes de propiedad intelectual o protección de datos.
- Compromiso de confidencialidad y no revelación de información.
- Responsabilidades ligadas a la clasificación de la información y tratamiento de recursos.
- Medidas que se tomarán en caso de incumplimiento de políticas y requisitos de seguridad.
- Responsabilidades sobre la información recibida de otras compañías y la que se maneja fuera de la empresa.

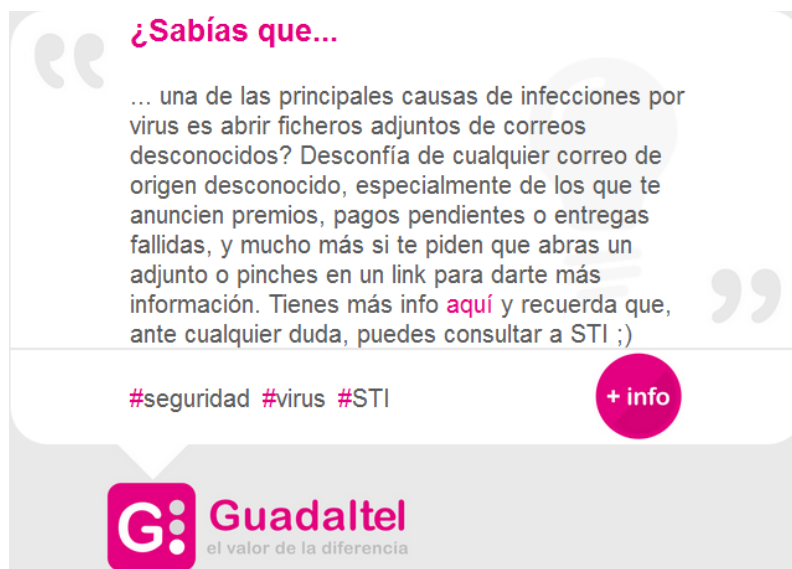
Asimismo, la Dirección de Guadaltel, consciente del compromiso que contrae con sus clientes en la prestación de servicios dentro del ámbito de su actividad, asume los siguientes compromisos:

- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en todos los procesos, especialmente en los relativos al desarrollo de las tareas de producción propias de su actividad.
- El cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, así como el compromiso de cumplir los requisitos establecidos voluntariamente.
- Asegurar que los productos que diseña Guadaltel y las actividades para su diseño poseen un creciente nivel de seguridad y han pasado por las pruebas necesarias para garantizar un nivel de riesgo aceptable.

- Garantizar que el riesgo al que está expuesta Guadaltel se mantiene bajo unos niveles aceptables.
- Generar un ambiente de trabajo donde se reconozca y valore la seguridad, así como una cultura general para la realización de un trabajo seguro y procedimentado que no eleve los niveles de riesgo a los que se expone Guadaltel.
- Asegurar que la política y directrices de seguridad son conocidas, entendidas y llevadas a la práctica por todo el personal, y garantizar los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión de la seguridad.

Guadaltel ha definido y mantiene de forma continua la política de seguridad que rige con carácter general las actuaciones de la empresa en materia de seguridad. Esta política, aprobada y apoyada por la dirección de la empresa, se ha publicado y comunicado a todos los empleados y clientes de forma que la entiendan y la cumplan.

Como novedad en este último ejercicio se han enviado contenidos en materia de seguridad a modo de 'Píldoras informativas' con un diseño atractivo y mensajes breves y concisos.



La Política de seguridad se revisa periódicamente en aras de la idoneidad, adecuación y eficacia y mejora continua del SGSI.

#### 5.1.1.2. Políticas



#### **POLÍTICAS**

**¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado**

En Guadaltel entendemos la Responsabilidad Social Corporativa como el compromiso de hacer bien nuestro trabajo respondiendo favorablemente a las necesidades de la sociedad y de que sus trabajadores tengan una relación satisfactoria con la compañía. La actividad profesional de Guadaltel repercute de manera positiva sobre el conjunto de la población gracias a los proyectos desarrollados para la Administración Pública. Cuando nos referimos a la Administración Pública, incluimos dentro de la misma a Administración Nacional, Administración Regional, Administración Local, y todas las

Empresas Públicas y Organismos dependientes de la Administración. Es por ello que, dado el carácter de nuestros clientes, el beneficio que se desprende de nuestros trabajos queda traducido en múltiples aspectos.

Desde Guadaltel tratamos de actuar con responsabilidad desde el punto de vista económico, social y medioambiental. Aplicamos estos criterios a todas nuestras actividades como único modo de gestión.



- En el presente ejercicio, Guadaltel ha renovado el Certificado de Gestión Ambiental con nº GA-2002/0106 que evidencia la conformidad de nuestro Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Asimismo, hemos renovado también por un período de tres años nuestro certificado UNE-EN ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad, con nº ER-1872/2000.

- Asimismo, Guadaltel ha recibido la certificación internacional CMMI (Capability Maturity Model Integration) en el Nivel 5 por los progresos acometidos en sus procesos de desarrollo de software a lo largo de los últimos meses. Tanto el certificado como la mejora de procesos que éste conlleva nos mantienen entre las primeras compañías TIC del mercado.
- Por último, Guadaltel garantiza la excelencia en la Gestión de Proyectos con un equipo de profesionales que trabaja sobre la metodología PMBOK.

Además, Guadaltel cuenta en su haber con el certificado de gestión de servicios TI conforme a la norma **ISO 20.000**, para los servicios que presta en sus oficinas de Sevilla y Santiago de Chile.

La certificación en esta norma internacional pone de manifiesto que disponemos de procedimientos y controles adecuados para proporcionar un servicio de calidad de TI coherente y a un coste efectivo.

Este nuevo hito permite a la compañía mejorar su eficacia, aumentar su competitividad y responder a las necesidades y expectativas, actuales y futuras, tanto de la empresa como de los beneficiarios externos.

En definitiva, constituye un instrumento más para que Guadaltel pueda alcanzar la excelencia en el servicio que presta.

A lo largo de este año, se ha trabajado en el **Plan de Igualdad** cuya elaboración sigue en curso, por lo que marcamos como nuevo objetivo para 2017.

Con respecto al Manual del Puesto de Trabajo, la herramienta interna Redmine ha servido de nuevo canal de difusión. Los contenidos están volcados en la Wiki de esta intranet de manera que han ganado en accesibilidad y en capacidad de actualización y mejora.

### 5.1.1.3. Acciones



#### ACCIONES

**¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala**

Tal y como describíamos en el COP anterior, mantenemos nuestro Protocolo de Acogida que se pone en marcha al inicio de la relación laboral como una acción consolidada. Desde el Área de Comunicación se sigue proporcionando un Pack de Bienvenida, que incluye formación e información relacionada con PRL, información sobre los sistemas de calidad y medioambiente, el manual de buenas prácticas, canales disponibles en la empresa para la comunicación con el empleado, personas de contacto en el departamento de Recursos Humanos, así como la misión, visión y los valores por los que se rige nuestra empresa.

Asimismo, con objeto de gestionar los aspectos de seguridad ligados a los recursos humanos, el personal de nueva contratación es informado e instruido por el responsable de comunicación de las condiciones generales de trabajo, normas, obligaciones y cualquier otro aspecto que sea de aplicación, especialmente, y de forma expresa, de las normas existentes relativas a seguridad. Por su parte, su supervisor o jefe de proyecto lo instruirá en las condiciones y particularidades de su puesto de trabajo.

En el Pack de Bienvenida se les entrega a los compañeros que se incorporan documentación relativa a la Prevención de Riesgos en su correspondiente puesto de trabajo así como el curso de PRL con su cuestionario para que lo lean y lo cumplan.

Por otra parte, Guadaltel tiene establecidas una serie de acciones orientadas a las personas como son:

- **BENEFICIOS SOCIALES.** La conciliación entre vida laboral y personal habilitando una serie de medidas que permiten al trabajador desarrollar su actividad profesional en un entorno adaptado a sus necesidades.

En este sentido, el Departamento de Formación está trabajando en esa línea y se barajaban acciones formativas futuras en el campo de las Políticas de Igualdad y Conciliación con objeto de impulsar internamente el conocimiento de:

- las políticas de igualdad existentes y aplicables en España y Europa.
- las medidas de conciliación laboral.
- los beneficios de la implantación de Políticas de Igualdad y Conciliación.
- el diseño e implementación Planes de Igualdad y medidas de conciliación.
- **ESTABILIDAD.** Establecemos con cada trabajador un compromiso de estabilidad laboral que posibilita su desarrollo profesional.
- **DESARROLLO PROFESIONAL.** Todos los trabajadores de Guadaltel se inscriben dentro de un Plan de Carrera mediante el cual irán adquiriendo progresivamente un mayor grado de responsabilidad y autogestión en el desarrollo de sus tareas.
- **PLAN DE FORMACIÓN.** Proceso de formación continua personalizado para cada uno de los componentes de nuestra plantilla habilitándolos para la correcta ejecución de los proyectos más innovadores del mercado y siendo continua su revalorización para su desempeño profesional.
  - En lo que llevamos de 2016 se han impartido 5173 horas de formación, lo que supone un incremento de más del 64% con respecto a 2015 (3149 horas) y aún se van a acometer acciones formativas en lo que resta de año.

- Un 91,5% de la plantilla ha recibido formación en el presente ejercicio. El año pasado finalizó con un cubrimiento del 62%.

Con la apertura de la oficina en Santiago de Chile, estas acciones internas (encaminadas a facilitar y agilizar el lógico proceso de integración y adaptación al nuevo puesto de trabajo) se coordinan con los diferentes Jefes de Proyecto con objeto de dar una amplia cobertura a la demanda de información de las nuevas personas incorporadas así como restar en lo posible los obstáculos a la integración con el resto del equipo.

Asimismo, se ha mantenido de forma paralela el protocolo de bienvenida y despedida dirigido a los compañeros que viajan a Santiago para trabajar durante un tiempo desde allí.

**Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad**

Sí. En el caso de que se detecte alguna carencia en este sentido, pasa a ser estudiada y valorada por Dirección para su posible inclusión en la Planificación Estratégica.

**Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma**

Dentro de la gestión de la seguridad de la información, Guadaltel identifica aquellos organismos o entidades externos a ella que acceden de diverso modo a sus sistemas, ya sean estos proveedores, colaboradores o clientes.

Para todos ellos identifica el alcance de su participación y los riesgos que ésta supone, adoptando en cada caso las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los sistemas y la correcta operación del negocio, incluyendo, si así se considerase oportuno, acuerdos específicos relativos a seguridad aparte de los propios del contrato de servicio o colaboración.

#### 5.1.1.4. Seguimiento y medición de impacto



#### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS**

**Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos**

El Departamento de Comunicación de Guadaltel es el encargado de canalizar los flujos de información en todas las direcciones (de abajo a arriba, horizontales, etc.) y a través de la persona responsable del mismo garantiza el feed back necesario para un eficaz seguimiento de las políticas y acciones puestas en marcha.

Como ejemplo de ello, además de la persona de enlace que sirve como puente entre la Dirección y los empleados, existen diferentes vías de recogida de información, como son las Encuestas de Satisfacción, el Buzón Electrónico de Sugerencias, Reuniones de Seguimiento del Área de Negocio con cada uno de los Equipos de Trabajo, etc.

Además, continuando con el trabajo iniciado en el ejercicio anterior, el Departamento Jurídico de Guadaltel ha seguido trabajando en la implantación de un **Sistema de Gestión del cumplimiento (Compliance Management System - CMS)** alineado con la cultura y ética empresarial.

**Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad: 100%**

## RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		No aplica
Clientes	No tenemos riesgo		
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Políticas internas de gestión. Política de Calidad		Mejora continua de la política de calidad. Cierre y difusión de un Plan de Igualdad.
Clientes	Política de Calidad		Mejora continua de la política de calidad.
Sociedad	RSC		Mejora continua de la política de calidad.
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Pack de Bienvenida Campañas de comunicación interna		Mejora continua de la comunicación interna. Consolidación de acciones
Sociedad			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTO			
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impacto	Evaluación	Objetivos
Empleados	Encuestas de Satisfacción Buzón Electrónico de Sugerencias Reuniones de Seguimiento Compliance Management System		Procedimientos internos de gestión de incidencias. Desarrollar del Modelo de Prevención Elaborar plan de acción
Clientes	Compliance Management System		Desarrollar del Modelo de Prevención Elaborar plan de acción
Sociedad	Compliance Management System		

**Legenda:**



Progresando adecuadamente



Con potencial de mejora



## 5.1.2. Principio 2. Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

### 5.1.2.1. Diagnóstico



#### DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto

No hemos realizado ningún diagnóstico al respecto. No obstante, en el momento de contratar a un nuevo proveedor, Guadaltel se asegura de que cumple con la legislación vigente en la materia que le concierne.

Además, por el hecho de que Guadaltel trabaja con Administración Pública de forma exclusiva, tiene que garantizar, porque así lo exige la contratación pública, que todo lo relacionado con su provisión de servicios está al día en cuanto a previsión social, pagos de nóminas, etc. así como que no se tienen prácticas ilegales en este sentido.

### 5.1.2.2. Políticas



#### POLÍTICAS

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado

En el marco de nuestra certificación en el nivel 5 de CMMI, renovada este año tras el SCAMPI realizado en el mes de octubre, tenemos definido el proceso para la gestión de las compras (también llamado Gestión de Proveedores), que tiene el propósito de establecer una operativa de actuación para la selección de los productos o servicios a contratar, el tipo de contratación a llevar a cabo, y para negociar el alcance del contrato con el proveedor y seguir la eficiencia del mismo, a lo largo de la vigencia de la colaboración entre la organización y la empresa proveedora del producto o servicio.

Este proceso es de aplicación a la totalidad de los proyectos realizados por la organización, en los que se decida adquirir:

- productos software estándar,
- productos desarrollados por terceros a medida,
- herramientas para el desarrollo o la prueba de proyectos,
- equipos hardware y/o la instalación y configuración de los mismos llevada a cabo por terceros,
- personal externo en el equipo de proyecto.

A pesar de que se realicen externalizaciones de todo o parte de un proyecto, la responsabilidad del éxito continúa siendo de la organización, por lo que será necesario tener en cuenta estas externalizaciones en el Plan de Proyecto para el seguimiento del mismo y del proveedor.

Por otra parte, entre los distintos requisitos que forman parte de la norma ISO 9001, encontramos la relacionada con la evaluación de los proveedores, que puede contribuir de manera significativa en la prestación de nuestro servicio.

La ISO 9001 implica tener una evaluación/control en los siguientes términos:

- Determinación de los requisitos de los productos.
- Selección de los proveedores en función de la prestación de los productos

con los estándares o características marcadas. De ahí que se establezcan procesos de “selección de proveedores” y de “evaluación de proveedores”.

- Aseguramiento por parte de la organización de que los productos comprados cumplen con los requisitos establecidos.

#### 5.1.2.3. Acciones



#### ACCIONES

**¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala**

En línea con las políticas de calidad marcadas por las certificaciones en el nivel 5 de CMMI (que es la máxima certificación de calidad en la industria del software) y en la ISO 9001, hay acciones encaminadas a seleccionar a nuestros proveedores en función de la prestación de los productos con los estándares requeridos al tiempo que permiten asegurar que los productos que Guadaltel compra cumplen con los requisitos establecidos.

Aunque no hay un registro formal, sí se contemplan canales de respuesta a las quejas y comentarios sobre/de Proveedores y mediante los cuales se analizan, en caso de haberlas, dichas quejas.

También se facilita información sobre los valores de nuestra entidad a través de nuestra web donde se indica la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

### RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo		No aplica
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Política de Calidad		Mejora continua de la política de calidad.
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Ninguna		Mejorar comunicación de nuestras Políticas de Derechos Humanos a nuestros proveedores.

Leyenda:



Progresando adecuadamente



Con potencial de mejora

## 5.2. NORMAS LABORALES

### 5.2.1. Principio 3. Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### 5.2.1.1. Diagnóstico



##### DIAGNÓSTICO

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

No. La empresa se rige por el Convenio Colectivo, que garantiza el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores.

#### 5.2.1.2. Políticas



##### POLÍTICAS

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?

El Departamento de Comunicación de Guadaltel se mantiene como el garante de cumplir con los objetivos que, anualmente, nos marcamos tanto en lo que respecta a la comunicación dirigida a nuestros públicos externos (clientes, medios de comunicación, etc.) como internamente.

En este sentido, están perfectamente definidos los diferentes canales de comunicación mediante los que discurren los flujos de información vertical y horizontalmente. A este respecto, cualquier cambio organizativo en la estructura de la empresa es comunicado a través de diferentes canales: Correo Corporativo, Newsletter Corporativa, mailing, etc.

#### 5.2.1.3. Acciones



##### ACCIONES

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala

Además de los canales de comunicación anteriormente descritos, el Departamento de Administración y el de Comunicación están siempre dispuestos a atender cualquier tema, bien queja, sugerencia o consulta por parte de los empleados.

#### 5.2.1.4. Seguimiento y medición de impacto



##### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos

No. No disponemos de dichos procedimientos seguimiento y medición de representación formal.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos

Guadaltel tiene establecida una serie de mecanismos mediante los que se atienden, evalúan y se hacen el seguimiento de aquellas posturas, inquietudes, sugerencias, críticas, etc. que los trabajadores sienten la necesidad de trasladar a la dirección así como a los departamentos horizontales. Podemos enumerar, a modo de ejemplo, los siguientes:

- En nuestro Redmine (herramienta para el seguimiento de los proyectos) tienen acceso todos los trabajadores al proyecto Cumplimiento CMMI tienen a su disposición toda la documentación de los procesos definidos, plantillas así como material formativo y, además, un canal abierto para la publicación y envío de peticiones y/o sugerencias sobre mejoras, cambios o dudas en los dichos procesos.
- Tienen abierto un canal de comunicación con el Departamento de Formación a través del que pueden remitir sus necesidades formativas identificadas en las distintas áreas de trabajo y/o equipos de proyecto de manera que se puedan analizar para posible inclusión en el Plan Formativo.

Entran todas las posibles necesidades formativas ya sea por evolución tecnológica, necesidades de proyecto, sistemas, calidad, administración, certificaciones, idiomas, legislación y normativa, etc.

Con vistas a facilitar las tareas de identificación de necesidades formativas y siguiendo las directrices CMMI enmarcadas en la Actividad de Elaboración del Plan de Formación del proceso de Gestión de la Formación, se facilita periódicamente a la plantilla un Checklist de Detección de Necesidades.

- Canales análogos a los descritos están habilitados en otros proyectos como Administración, STU (departamentos horizontales) y HEMPIC, que es nuestro sistema de control de horas.

Por otra parte, conscientes de que el activo más valioso con el que puede contar una empresa hoy en día es el capital intelectual de sus empleados, Guadaltel puso en marcha hace unos años un nuevo cauce de comunicación mediante el que, además de dinamizar los flujos de información, se generan sinergias y logramos una mejora continua y, por ende, nuevos éxitos.

En definitiva, se trata de una vía de comunicación ascendente que agilice los flujos de información y que permita conocer innovaciones de cualquier tipo en los diferentes ámbitos de la empresa

## RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		No aplica
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Política de RRHH Política de Comunicación		Definir política de RSC Mejora continua de la política de comunicación interna.
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Ninguna		Impulsar los canales de comunicación
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTO			
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impacto	Evaluación	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias		Hacer encuestas de satisfacción para su evaluación anual

Leyenda:



Progresando adecuadamente



Con potencial de mejora

### 5.2.2. Principio 4. Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

#### 5.2.2.1. Diagnóstico



#### DIAGNÓSTICO

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica

No. Debido al tipo de actividad que desempeña Guadaltel, el trabajo forzoso no es un factor de riesgo en nuestra entidad. En cualquier caso, se cumplen de forma estricta tanto el Estatuto de los Trabajadores como el Convenio Colectivo, en donde se garantiza la no existencia de este tipo de trabajo.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación

En Guadaltel se tienen identificadas situaciones concretas que implican la implantación de medidas de conciliación. Así, en su compromiso de mejorar la calidad de vida de sus empleados, desde hace varios años tiene en marcha medidas tales como flexibilidad en la hora de entrada y salida, posibilidad de recuperar tiempo de trabajo cuando se realicen ausencias no laborales, acumulación de las horas de lactancia, etc.

#### 5.2.2.2. Políticas



##### **POLÍTICAS**

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas

Tanto el número de horas de trabajo como la remuneración de los empleados viene recogida en el contrato de Trabajo.

Por su parte, la responsable del Departamento de Comunicación dentro del protocolo de acogida a los nuevos trabajadores informa de las modalidades de horario tanto en la reunión inicial como en el correo de bienvenida, reforzando así la información recogida en el Manual del Puesto de Trabajo.

Asimismo, algunas de nuestras acciones de conciliación están descritas en nuestro portal web corporativo, al que tienen acceso tanto empleados como clientes y la sociedad en general.

#### 5.2.2.3. Acciones



##### **ACCIONES**

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas

Entre los compromisos de Guadaltel está el fortalecer el bienestar en el trabajo, por lo que entendemos que la flexibilidad en los horarios forma parte de ello. Así, se ofrece a los empleados la posibilidad de elegir entre dos modalidades horarias, de cuyas características se informa de forma regular así como en el Pack de Bienvenida que se entrega a los trabajadores.

Asimismo, otras acciones concretas diseñadas por Guadaltel para su aplicación interna:

- Horario flexible de entrada y salida con margen suficiente para adecuarse a las necesidades personales.
- Jornada reducida durante el verano y horarios especiales en determinadas fechas del año (Semana Santa, Feria, etc.)
- Posibilidad de recuperar tiempo de trabajo cuando se realicen ausencias no laborables que estén convenientemente justificadas.
- Posibilidad de acumular las horas de lactancia, agregando los 14 días resultantes a las 16 semanas de baja por maternidad.
- Vacaciones extra para las personas que temporalmente tienen que trasladarse a nuestra oficina en el exterior (Santiago de Chile) para desempeñar su trabajo desde allí.
- En caso de baja laboral (por enfermedad, accidente o maternidad), Guadaltel garantiza el 100% de la retribución fija.

En el presente ejercicio, tal y como se planificó en el informe anterior, dichas acciones se han recogido en el Manual del Empleado para poner en valor el compromiso con la conciliación por parte de la empresa.

## RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No se detecta ningún riesgo		-
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Políticas de RRHH (Conciliación)		Seguir potenciando las políticas de conciliación dentro del Protocolo de Acogida.
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Horario flexible de entrada y salida Jornada reducida durante el verano Posibilidad de recuperar tiempo de trabajo Posibilidad de acumular las horas de lactancia, En caso de baja laboral , 100% de la retribución fija.		Continuar con las acciones ya implantadas.

**Leyenda:**



Progresando adecuadamente



Con potencial de mejora

### 5.2.3. Principio 5. Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

#### 5.2.3.1. Diagnóstico



#### DIAGNÓSTICO

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica

NO. Debido a la actividad a la que se dedica nuestra entidad el trabajo infantil no constituye un factor de riesgo. No obstante, nos regimos por el Convenio Colectivo y por el Estatuto de los Trabajadores, lo que hace improbable que se dé tal circunstancia.

En Guadaltel no se contratan menores de 18 años ni se trabaja con proveedores con riesgos de este tipo.

#### 5.2.3.2. Políticas



##### POLÍTICAS

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente

SI. Aunque por nuestra actividad el trabajo infantil no es un factor de riesgo, respetamos de forma rigurosa la normativa vigente en donde se regula este tipo de trabajo. Guadaltel dispone de una política interna de Recursos Humanos mediante la que se acoge a la legislación vigente en materia laboral. En la actualidad, no existen trabajadores menores de edad (<18) en Guadaltel.

#### 5.2.3.3. Acciones



##### ACCIONES

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala

NO. No se han definido acciones con respecto a este principio ya que no son necesarias.

### RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		-
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos política		Incluir este punto en el Manual del Puesto de Trabajo
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos acciones concretas		No se han realizado acciones

Leyenda:



Progreso adecuadamente



Con potencial de mejora



#### 5.2.4. Principio 6. Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

##### 5.2.4.1. Diagnóstico



#### DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto

NO. Por el momento no se ha realizado ningún diagnóstico al respecto. No obstante, en nuestros procesos de selección siguen tomándose como referencia las capacidades técnicas y cualidades personales a la hora de contratar, formar y promocionar a los empleados.

##### 5.2.4.2. Políticas



#### POLÍTICAS

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala

No de una manera explícita pero sí se trata de una política implícita en las directrices marcadas desde la Dirección de Guadaltel.

##### 5.2.4.3. Acciones



#### ACCIONES

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala

En los procesos de selección de profesionales que se llevan a cabo en Guadaltel, sólo se toman en consideración las competencias personales y técnicas a la hora de determinar las incorporaciones.

No existe, asimismo, distinción alguna en materia de salarios por razón de sexo o cualquier otra más allá de las capacidades, rendimientos y responsabilidades de cada trabajador.

##### 5.2.4.4. Seguimiento y medición de impacto



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad

**Directivos frente a empleados:** 5,5%

**Directivos mujeres:** 16,4%

**Directivos hombres:** 83,3%

**Mujeres:** 17,3%

**Hombres:** 82,7%

**Mayores de 45 años:** 11%

**Menores de 30 años:** 26%

**Empleados no nacionales:** 3,6%

**Empleados con contrato fijo:** 94%

**Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio**

A pesar de la crisis, se ha mantenido el alto porcentaje de empleados (más del 90%) que tienen contrato indefinido. Desde Guadaltel se mantienen las diferentes políticas para priorizar el empleo.

**Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información**

No, esta información no se publica en ningún sitio con cifras exactas pero sí se hace mención a la existencia de un equipo directivo y de una plantilla compuesta por hombres y mujeres.

**¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?**

Como hemos descrito anteriormente, existe una persona responsable de Departamento de Comunicación que desde la propia reunión de bienvenida y de forma continua después, sirve de nexo entre los empleados y la dirección.

El Departamento de Administración así como los diferentes Jefe de Proyectos están siempre a disposición de los empleados para tratar cualquier consulta o queja.

**Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo**

0. No tenemos ningún expediente abierto o resuelto de este tipo.

## RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No se detecta riesgo		-
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	No existen políticas		Elaborar un Plan de Igualdad
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Criterios basados en competencias profesionales y técnicas		Continuar con las acciones ya implantadas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTO			
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impacto	Evaluación	Objetivos
Empleados	No se definen	-	-

**Leyenda:**



Progresando adecuadamente



Con potencial de mejora

### 5.3. MEDIO AMBIENTE

#### 5.3.1. Principio 7. Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

##### 5.3.1.1. Acciones



#### ACCIONES

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas

Como hemos especificado con anterioridad, Guadaltel posee certificado UNE-EN ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión Ambiental, lo que nos ha posibilitado sistematizar los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la empresa, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

El objeto de esta implantación es:

- Comprometernos en el cumplimiento de las reglamentaciones medioambientales vigentes aplicables u otros requisitos que la organización suscriba;
- Asegurar que los procedimientos de producción de los servicios prestados a nuestros clientes, además de cumplir con las especificaciones técnicas exigidas por los mismos, están dentro de las reglamentaciones medioambientales vigentes aplicables;
- Tener un marco para el establecimiento y revisión de los objetivos medioambientales y comprometernos en la mejora permanente del sistema de gestión medioambiental y la prevención de la contaminación;
- Documentar, implantar y mantener el sistema así como su comunicación a todos los empleados al objeto de motivar, formar e implicarlo en la aplicación y mejora continua del mismo; y poner a disposición pública de quién lo desee la documentación del sistema de gestión medioambiental.

Esta política medioambiental está disponible para todos los empleados de Guadaltel, tanto en el Manual de Bienvenida como en los portales internos (Wiki) y la web corporativa.

**Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad**

Entre los objetivos medioambientales planteados por Guadaltel de forma anual se encuentran, de una parte, la reducción del consumo energético y de agua; y, de otra, la reducción del consumo de papel y otros suministros (tóner, tinta, etc.). En este sentido, se utilizan los canales de comunicación interna (correo corporativo, Boletín Interno...) para lanzar campañas de sensibilización dirigidas a los empleados poniendo en valor el respeto manifiesto de la empresa por el medio ambiente.

Existe, a su vez, un protocolo de control de iluminación y ventilación cuya ejecución depende del Departamento de Administración.

La empresa, dado su actividad, realiza unas mínimas emisiones a la atmósfera. No obstante, se potencia el uso de video-conferencia como alternativa a los viajes, y la unificación de envíos mensajería. Se ha promovido también la reutilización de papel y el uso de papel reciclado.

En cuanto a la iluminación, ésta se divide por sectores, lo que permite desactivar las zonas donde haya nadie trabajando.

Con respecto a los residuos, principalmente papel y tóner, la empresa posee una política de segregación de éstos, con contenedores habilitados para ello y carteles informativos a disposición de todos los empleados.

## RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Objetivos medioambientales Política de Gestión Ambiental		Continuar trabajando en la misma línea
Clientes			
Sociedad			

**Legenda:**



Progresando adecuadamente



Con potencial de mejora

### 5.3.2. Principio 8. Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

#### 5.3.2.1. Diagnóstico



#### DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad

Sí. Mediante la evaluación anual de aspectos medioambientales, Guadaltel determina los factores de riesgo inherentes a su actividad en materia medioambiental.

#### 5.3.2.2. Políticas



#### POLÍTICAS

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas

Guadaltel posee certificado UNE-EN ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión Ambiental que se encuentra disponible para todos los empleados de Guadaltel, tanto en el Manual de Bienvenida como en los portales internos (Wiki) y la web corporativa.

#### 5.3.2.3. Acciones



#### ACCIONES

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala

Se han puesto en marcha diferentes campañas de sensibilización y concienciación dirigidas a los trabajadores utilizando los canales de comunicación interna (correo corporativo, Boletín Interno...) mediante las que se ha puesto en valor el respeto

manifiesto de la empresa por el medio ambiente.

A lo largo del ejercicio, se ha mantenido el protocolo de control de iluminación y ventilación - cuya ejecución depende del Departamento de Administración – del que se da cuenta en cada una de las comunicaciones que se lanzan.

Se ha potenciado el uso de video-conferencia como alternativa a los viajes.

Se unifican los envíos de mensajería.

Se ha promovido también la reutilización de papel y el uso de papel reciclado.

Se han mantenido los contenedores habilitados para el reciclaje y recogida de residuos, con su señalética correspondiente.

En otro orden de cosas, nuestra filosofía en materia de responsabilidad ambiental también queda patente en el resultado final de nuestro trabajo ya que los productos que desarrollamos también contribuyen muy notablemente a la mejora ambiental:

- Ahorro del papel
- Mejora de la eficiencia energética

#### 5.3.2.4. Seguimiento y medición de impacto



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS



Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.

Sí. Disponemos de unos indicadores que informan sobre la evolución anual de consumo de energía, agua y consumibles. De esta forma evaluamos la efectividad de las medidas que se han ido tomando al respecto durante el Ejercicio de 2013.

### RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	No se detectan riesgos		No se definen
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Política de Calidad y Gestión Medioambiental		No se definen
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Ahorro en consumo energético y minimización de gestión de residuos.		Continuar con los objetivos establecidos
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTO			
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impacto	Evaluación	Objetivos

No especificado	Revisión del Sistema de Gestión Ambiental por el Departamento de Calidad		Continuar con los objetivos establecidos
-----------------	--	---	--

**Leyenda:**  Progreso adecuado  Con potencial de mejora

### 5.3.3. Principio 9. Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### 5.3.3.1. Acciones



##### ACCIONES

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas

Sí. Se ha potenciado el uso de video-conferencia como alternativa a los viajes y se han unificado los envíos de mensajería, para contribuir a la reducción de emisiones de CO<sup>2</sup>.

También tenemos en marcha medidas que fortalecen nuestro compromiso con el medio ambiente dando un paso más hacia una oficina sin papeles, como son la concienciación en el consumo innecesario de papel y la apuesta por el documento digital.

Asimismo, fomentamos el uso de la bicicleta poniendo a disposición de las personas que forman parte de la empresa un espacio de cicleteo, con capacidad suficiente y garantizando la seguridad de los vehículos.

Por otra parte, y no menos importante, se promueve el uso de vehículos eléctricos para los desplazamientos dentro de la ciudad.

#### 5.3.3.2. Seguimiento y medición de impacto



##### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.

0. No se dispone de estudios ni se han enviado comunicaciones al respecto.


**Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente**

Guadaltel ha incorporado a sus salas de reuniones sistemas para la realización de videoconferencias, que permiten mejorar las comunicaciones exteriores con clientes o con los compañeros que actualmente se encuentran trabajando en nuestra oficina de Chile.

Asimismo, desde el área de Servicios Técnicos Internos (STI) de Guadaltel se ha optimizado el tráfico de red para permitir la compartición de escritorio para hacer demostraciones remotas. Además, se ha creado un túnel site-to-site entre routers en ambos extremos, con el fin de establecer un enlace permanente, con mejor aprovechamiento del ancho de banda intercontinental, independiente de quién estuviera conectado, y que por tanto pudiera ser monitorizado.

También se ha potenciado el uso de VPN desde puestos individuales, para permitir el trabajo desde cualquier sitio y en cualquier momento.

## RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Sistema de Video Conferencias		Continuar con los objetivos establecidos
Clientes			

**Leyenda:**



Progresó adecuadamente



Con potencial de mejora



## 5.4. ANTICORRUPCIÓN

### 5.4.1. Principio 10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

#### 5.4.1.1. Diagnóstico



##### DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos

Dada la propia naturaleza del sector de actividad en el que opera Guadaltel, orientado al mercado público, tenemos graves riesgos relacionados con la corrupción.

De ahí, que de forma regular se continúe con el trabajo de diagnóstico de estos riesgos a la hora de abordar nuevos clientes o territorios. Se llevan a cabo en reuniones de dirección y es uno de los factores a discutir muchas veces.

Por ejemplo, en los estudios enmarcados en nuestro plan de internacionalización, los índices de corrupción son, sin duda, un importante factor para la toma de decisiones.

#### 5.4.1.2. Políticas



##### POLÍTICAS

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales

Hemos incorporado tanto en nuestro documento de Normas del Puesto de Trabajo y en el Manual de Bienvenida una referencia explícita a este principio. Garantizamos un comportamiento profesional e íntegro, siendo cualquier práctica de corrupción, extorsión y blanqueo de capitales ajena a la actividad de nuestra empresa.

**¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?**

La entrega de merchandising corporativo a modo de “regalos” u obsequio está controlada por el Departamento de Comunicación, desde donde se lleva un registro de los mismos.

Cualquier gasto adicional, derivado de invitaciones, también se registra conveniente y se carga en el proyecto o expediente comercial correspondiente.

#### 5.4.1.3. Acciones



##### ACCIONES

**¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala**

El concepto de gobierno abierto sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana.

En la actualidad, las Administraciones Públicas trabajan en medidas que promuevan la construcción e institucionalización de una cultura de la transparencia, garantizando el

derecho de acceso a la información pública de las personas, fomentando así la confianza en la función pública sobre la base de la participación y el control ciudadano.

En línea con estas acciones encaminadas a la consolidación del *Open Government*, Guadaltel, fiel a su compromiso con las AA.PP. en sus procesos de modernización tecnológica, desarrolla soluciones tendentes a impulsar una mayor transparencia como, a su vez, incentivar desde un portal web único iniciativas relacionadas con la participación ciudadana; nos referimos a Portales de la Transparencia, siendo un referente pionero el que se desarrolló para el Gobierno de Chile.

A éste se ha unido en el presente ejercicio el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía así como los Portales de Transparencia de cuatro diputaciones provinciales.

Con esta línea de trabajo, damos cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Ofrecer a los ciudadanos un punto de acceso único a toda la información, servicios y trámites relacionados con la Transparencia.
- Proveer a los organismos que así lo deseen de una plataforma de gestión de los servicios relacionados con la Transparencia, especialmente en lo referente a la recepción y tramitación de las solicitudes de acceso a la información (SAI) y a la publicación de los contenidos de Transparencia Activa.
- Disponer los servicios necesarios para que aquellos organismos que gestionan de forma autónoma sus servicios de Transparencia puedan interoperar con el Portal, garantizando así:
  - para los ciudadanos, que puedan seguir usando el Portal como punto único de acceso, independientemente del organismo con el que se relacionen en materia de Transparencia, y
  - para los gestores y coordinadores de organismos, que toda la información relevante de Transparencia, independientemente de cuál haya sido su origen, se registre en el Portal.
- Ofrecer al Consejo para la Transparencia y a los coordinadores de los organismos de un conjunto eficaz de herramientas de gestión y soporte a la toma de decisiones.

#### 5.4.1.4. Seguimiento y medición de impacto



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad

**Clientes:** 0

**Empleados:** 100

**Implantación:** El 100% de nuestros empleados conocen los documentos de Normas del Puesto de Trabajo y Manual de Bienvenida, ya que está publicado en el nuestra plataforma interna de conocimiento compartido (Intranet).

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?

Cualquier donación o patrocinio se hace conforme a la legislación vigente.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción

No.

## RESUMEN DE IMPLANTACIÓN

DIAGNÓSTICO			
Grupos de interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgos detectados		No se definen
Clientes			
POLÍTICAS			
Grupos de interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Normas del Puesto de Trabajo		Fomentar el compromiso con este principio con referencia expresa en las Normas del Puesto de Trabajo y en el Pack de Bienvenida
ACCIONES			
Grupos de interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	No disponemos de acción concreta		No se definen objetivos
Clientes			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTO			
Grupos de interés	Seguimiento y medición de impacto	Evaluación	Objetivos
Empleados	No disponemos de acción concreta		No hay objetivos

**Legenda:**



Progreso adecuado



Con potencial de mejora