



---

## CÓDIGO ÉTICO de TELÉFONO PERMANENTE S.L.

---

APROBADO 17/11/2023

Carlos Calonge Ardévol,  
Gerente de Teléfono Permanente S.L.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive 'C' followed by a vertical line and a small flourish at the end.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
2. VALORES, INTEGRIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL	4
Seguridad Laboral y Prevención de Riesgos Laborales:	6
3. COMPROMISO DEL PERSONAL	7
4. PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO y PROFESIONAL	8
4.2 HONESTIDAD	8
4.3 RESPETO	9
4.4 CONFIDENCIALIDAD	9
4.5 GESTIÓN EFICIENTE	10
4.5 ACTITUD DE EQUIPO	11
4.6 REPUTACIÓN	11
4.7 DESARROLLO PROFESIONAL	11
5. DERECHOS HUMANOS y RESPONSABILIDAD SOCIAL	12
6. PREVENCIÓN ACOSO SEXUAL o VIOLENCIA LABORAL	13
Compromiso con la Prevención:	13
Políticas y Medidas Preventivas:	13
7. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE y SOSTENIBILIDAD	13
8. REFLEXIÓN ANTES DE TOMAR DECISIONES	14



## INTRODUCCIÓN

El incremento de obligaciones legales, la complejidad y la variabilidad de las leyes que afectan a las empresas se ha multiplicado en los últimos años. La necesidad de cumplir estas obligaciones legales para asumir los compromisos éticos que reclama la sociedad, han contribuido a la creación de sistemas de gestión orientados a la prevención, detección y respuesta ante los riesgos derivados del incumplimiento de diferentes normativas, como es el caso de normativas éticas.

Por ello, en Teléfono Permanente S.L., hemos creado el presente Código Ético a modo de declaración de nuestro compromiso inquebrantable con la integridad, la transparencia y la responsabilidad en cada aspecto de nuestras operaciones.

Asumimos el compromiso de actuar con integridad, transparencia y responsabilidad en todas nuestras actividades empresariales, haciendo todo lo posible para mantener la confianza de nuestros clientes, empleadas y empleados, proveedores y la sociedad en general.

El presente Código Ético tiene, entre otros, el objetivo de proporcionar, a todas las personas que forman parte de nuestro ecosistema, la confianza en nuestros servicios y en todo el equipo humano que formamos parte de la empresa.

En este documento, se encuentran las pautas para entender los principios básicos de la gestión ética y las relaciones con compañeros/as, colaboradores, jefes, proveedores, clientes y cualquier persona con interés directo o indirecto en la actividad que desarrolla la empresa.

Asimismo, el presente documento sirve como guía, junto con las normas y procedimientos de trabajo establecidos, para:

- Orientar a todos los empleados y empleadas, en relación a su desempeño profesional cotidiano, con los recursos utilizados y en el entorno empresarial en el que llevan a cabo sus tareas.
- Garantizar siempre la correcta actuación y que no se produzca ninguna infracción en la empresa.

En Teléfono Permanente S.L. cumplimos con todas las regulaciones aplicables, siendo esencial para mantener la confianza de las partes interesadas y preservar los valores éticos y la buena reputación que nos caracteriza. Por ello, nos comprometemos a garantizar que nuestras operaciones sean siempre transparentes, justas y libres de influencias indebidas. Esto incluye también la prevención de la corrupción y la lucha contra el fraude en todas sus formas.

Será necesario actualizar el Código de Ética con regularidad, para adaptarse a las cambiantes realidades del entorno empresarial y también dada la rapidez con que se dan cambios legales. Podrá modificarse en cualquier momento, cuando se considere apropiado, ajustándose a las necesidades variables que se requieran en cada momento.



## 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aunque somos una empresa flexible en muchos aspectos, tenemos ciertas reglas que, a lo largo de los años, nos han permitido gozar de un buen clima laboral.

Las normas establecidas en este Código no son opcionales: debemos respetarlas. La clave para mantener la integridad y ética en la empresa para cumplir con los actuales requisitos empresariales es seguir estas normas.

El presente documento va dirigido a todo el personal de TELÉFONO PERMANENTE S.L., con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo.

El Código de Ética se aplica a todos los empleados y empleadas, a todos los responsables corporativos y miembros de Dirección. Los/as trabajadores/as tienen que cumplir con todos aquellos deberes que se deriven de su contrato de trabajo, respetar aquellas medidas que hayan sido adoptadas en su trabajo y obedecer las órdenes e instrucciones que dé el empresario en el ejercicio regular de sus facultades de dirección o de la dirección de plataforma, supervisores, coordinadores y, en general, personal de jerarquía superior. En caso de incumplimiento de este Código, la empresa se reserva el derecho de tomar las medidas que considere apropiadas en cada situación.

Hay obligación de los relacionados con la empresa de dar a conocer a sus principales proveedores la existencia del presente Código, que estará disponible para su consulta en la página web de la empresa <https://www.telefonopermanente.com>

---

## 2. VALORES, INTEGRIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL

Los valores de Teléfono Permanente representan nuestra identidad como colectivo y reafirman nuestro compromiso con el éxito sostenible y el respeto mutuo.

**Honestidad y Transparencia:** Como empresa, actuamos con honestidad, integridad y transparencia en todas las actividades, en todas nuestras interacciones y transacciones. Valoramos la verdad y la claridad como cimientos esenciales en nuestras relaciones internas y externas.

**Integridad:** Nos comprometemos a actuar con profesionalidad en todas nuestras interacciones con clientes, proveedores y personas empleadas de la empresa, para mantener la imagen y reputación positiva de la compañía.

Mantenemos un alto nivel de conducta de buenas prácticas y cumplimos las leyes, normativas y regulaciones aplicables.

Escuchamos con atención a nuestros clientes para conocer con exactitud sus necesidades y proponer soluciones adecuadas para su satisfacción.



No toleramos ninguna forma de corrupción, soborno o fraude.

Inculcamos la honestidad y ética profesional en las relaciones comerciales y profesionales habituales, tanto en el sector privado como en nuestras relaciones con las Administraciones Públicas.

Reconocemos que los conflictos de intereses pueden socavar los principios fundamentales en que se basan nuestros valores como empresa y pueden comprometer la confianza del equipo, clientes, socios comerciales y otras partes interesadas. Por lo tanto, actuamos coherentemente para prevenir, identificar y gestionar de manera efectiva los conflictos de intereses en nuestra organización.

Comprometidos con un entorno de trabajo seguro, garantizamos el acceso a un canal de denuncias seguro, confidencial y accesible para aquellos que deseen informar sobre cualquier acto o incidente que consideren ilícito o contrario al Código Ético, sin temor a represalias.

**Responsabilidad Social Empresarial:** Desde la perspectiva empresarial, nos enfocamos en obtener beneficios económicos para el bienestar de todos, tanto para los empleados y empleadas actuales como para los futuros. Esto implica sostener puestos de trabajo, mantenernos en el mercado, financiar el crecimiento de la empresa y proveer los recursos necesarios que permitan alcanzar los demás objetivos, fijados en nuestra planificación estratégica, asegurando así un beneficio colectivo.

Aseguramos estabilidad en los puestos de trabajo, basada en el rendimiento profesional.

**Respeto:** El respeto es uno de esos pilares fundamentales que creemos que marca la diferencia. En términos simples, tratamos con amabilidad y respetamos a todas las personas que conforman el ecosistema de Teléfono Permanente, porque sabemos que cada una tiene algo valioso que aportar.

Para asegurar un entorno positivo y productivo, hemos establecido algunas reglas de respeto que todos debemos seguir:

1. **Trata a los demás como te gustaría ser tratado:** Respetar las diferencias y tratar a tus colegas, clientes y socios comerciales con cortesía y consideración.
2. **Comunicación respetuosa:** Utiliza un lenguaje amable y evita comentarios ofensivos. Escucha activamente y valora las opiniones de los demás.
3. **Integridad profesional:** Mantén altos estándares éticos en todas tus interacciones profesionales. Sé honesto, transparente y cumple con tus compromisos.
4. **Ambiente de trabajo seguro:** Contribuye a un entorno donde todos se sientan seguros y respetados. No toleramos el acoso ni la discriminación.
5. **Reconocimiento y aprecio:** Celebra los éxitos individuales y reconoce las contribuciones positivas. Fomenta un ambiente donde todos se sientan valorados.
6. **Colaboración:** Trabaja en equipo y respeta las opiniones y habilidades de tus colegas. La diversidad enriquece nuestra empresa.
7. **Canal de denuncias:** Si presencias o experimentas cualquier violación de estas reglas, utiliza los canales de denuncia establecidos para abordar el problema de manera confidencial.
8. **Compromiso personal:** Cada miembro de nuestra empresa es responsable de mantener un comportamiento respetuoso. Tu compromiso es esencial para construir una cultura basada en el respeto mutuo.

Estas reglas de respeto son la base de nuestra cultura organizacional. Al seguirlas, contribuimos a un ambiente donde el respeto es la regla de oro.



**Desarrollo Profesional:** Brindamos apoyo al equipo al compartir el éxito de la compañía, que ellos y ellas hacen posible, mediante la capacitación continuada adecuada, para fomentar el desarrollo de sus habilidades y promover el trabajo en equipo. Proporcionamos oportunidades de aprendizaje continuo, capacitación especializada y programas de desarrollo.

**Gestión ética:** La empresa siempre ha dedicado su esfuerzo a gestionar éticamente a su personal, promoviendo un entorno de trabajo seguro y agradable para las personas que componen el equipo mediante principios y buenas prácticas.

Asimismo, es consciente de la necesidad de mantener y mejorar los principios de la empresa en materia de igualdad y diversidad, conciliación de la vida laboral y familiar, gestión del tiempo, formación y **seguridad en el lugar de trabajo**. Además, se esfuerza por fomentar un clima laboral propicio que favorezca la motivación y el bienestar de las personas, a la vez que garantiza la eficacia y la calidad de los servicios prestados.

#### **Seguridad Laboral y Prevención de Riesgos Laborales:**

La seguridad de nuestros empleados/as es de suma importancia para nosotros. Proponemos las siguientes medidas para garantizar un entorno de trabajo seguro:

- **Evaluaciones periódicas de posibles riesgos:** Con el fin de identificar y reducir las posibles situaciones de riesgo en el centro de trabajo, se realizan periódicamente evaluaciones de riesgos, por parte de la empresa subcontratada para la Vigilancia y prevención de Riesgos Laborales. Igualmente, el Comité de Empresa de Teléfono Permanente, cuenta con dos personas delegadas en PRL para la supervisión continuada de estas políticas.
- **Formación en seguridad laboral:** Ofrecemos a todos el personal formación sobre seguridad en el lugar de trabajo para asegurarnos de que están informados y preparados para hacer frente a cualquier situación de riesgo.
- **Recursos de seguridad:** Para proteger a nuestros empleados, equipamos nuestro centro de contacto con las correspondientes medidas de seguridad.
- **Equipos de seguridad:** Equiparemos nuestro centro de contacto con los equipos de seguridad necesarios para proteger a nuestros empleados.

#### **Integración social y empleo inclusivo:**

Uno de los puntos relevantes de la Política de Responsabilidad Social de Teléfono Permanente es el **compromiso** en la reducción de las desigualdades sociales entre las personas, dado que en nuestra empresa creemos firmemente en la **inclusión** y la **diversidad**.

Con el objetivo social de promover e impulsar acciones inclusivas, a fin de reducir la brecha de oportunidades laborales de calidad entre las personas, la Política de Responsabilidad Social Corporativa de **TELÉFONO PERMANENTE** estableció, en 2020, las siguientes bases de actuación:



- Compromiso de participación en el **Programa Làbora** del **Ajuntament de Barcelona** para el fomento del empleo de personas en situación de vulnerabilidad. De esta manera, se estableció el vínculo y la responsabilidad social, que sigue vigente, para ofrecer igualdad de oportunidades entre la ciudadanía.

La ciudad de Barcelona, en 2021, otorga la **certificación** como **empresa socialmente responsable** a TELÉFONO PERMANENTE S.L., por su colaboración como generadora de ocupación entre colectivos socialmente vulnerables.

**Confidencialidad:** Protegemos la privacidad y la confidencialidad de la información de nuestros clientes, empleados, empleadas y proveedores. Existe siempre un ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL del personal empleado, incluido también en la cláusula del contrato laboral, que obliga al secreto profesional y el deber de proteger la información de TODOS los clientes.

---

### 3. COMPROMISO DEL PERSONAL

El equipo se compromete a respetar los valores y objetivos de la empresa. Como empleados y empleadas, orientamos nuestras acciones a los principios de comportamiento respetuosos con la ética empresarial y con profesionalidad, siendo conscientes que son la base fundamental para lograr el éxito colectivo.

**Responsabilidad y Rendimiento:** Cada miembro de nuestro equipo asume la responsabilidad de sus funciones y contribuye al rendimiento general de la empresa. Nos comprometemos a mantener altos estándares de calidad y eficiencia en todas las áreas de nuestro trabajo. Cumplimos con aquellas obligaciones que conlleva cada puesto, conforme a las normas de la buena fe y la diligencia. Buscamos activamente las ocasiones para mejorar los servicios y así crear oportunidades de mejora de negocio. Este compromiso del personal refleja nuestra dedicación a construir un equipo sólido, ético y altamente eficiente que impulsa el crecimiento y la excelencia de la empresa.

**Desarrollo Profesional Continuo:** Entendemos que la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades no solo beneficia al desarrollo personal, sino que también fortalece la capacidad de la empresa para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial cambiante. Nos comprometemos a participar activamente en programas de formación proporcionados por la empresa. Vemos estas oportunidades como inversiones en nuestro propio crecimiento, reconociendo que nuestro desarrollo individual contribuye directamente al éxito colectivo.

**Resolución Proactiva de Problemas:** Escuchamos con atención a nuestros clientes para conocer con exactitud sus necesidades y proponer soluciones adecuadas según los protocolos de trabajo de cada cliente, definidos con anterioridad en las propuestas de servicio con la dirección de plataforma, manteniendo en todo momento un comportamiento ágil y resolutivo que potencia la credibilidad y reputación de la empresa y a los/las profesionales que trabajamos en ella. Tomamos decisiones rápidas y actuamos con celeridad y dinamismo. Focalizamos de manera ágil la solución a un problema proponiendo alternativas realistas, de calidad y viables.



**Respeto y Diversidad:** Mantenemos un compromiso inquebrantable con el respeto mutuo y la valoración de la diversidad en nuestro equipo. Respetamos las diferencias, las opiniones y la diversidad. Apreciamos las perspectivas únicas de cada persona y fomentamos un entorno inclusivo.

**Trabajo en Equipo y Colaboración:** Trabajamos en equipos multidisciplinares, de distintas unidades, generando un clima de confianza y respeto mutuo. Nos adaptamos rápidamente a los cambios y demandas del entorno profesional. Sabemos escuchar, buscamos la satisfacción del cliente y trabajamos en equipo de forma rigurosa y transparente.

**Ética en el Desempeño Laboral:** Cooperamos con la organización asumiendo compromisos encaminados a la consecución de objetivos comunes, orientando nuestros esfuerzos hacia un mismo resultado, teniendo en cuenta el aporte de cada uno de los miembros por pequeño que parezca.

**Compromiso Ambiental:** Nos comprometemos a ser respetuosos/as con el medio ambiente y a seguir las políticas de sostenibilidad con el fin de preservar el entorno y minimizar nuestro impacto ambiental. Estamos comprometidos con la construcción de un futuro más sostenible y contribuimos de manera proactiva a la preservación de nuestro planeta.

**Rechazo a Sobornos y Prácticas Desleales:** No aceptamos ninguna forma de soborno, pagos por facilitación, ni acciones de fraude, extorsión, colusión o de lavado de dinero. Tampoco regalos, préstamos, comisiones, recompensas o cualquier otro beneficio a manera de incentivo para cometer un acto deshonesto o ilegal o un abuso de confianza en la gestión de los negocios de la empresa; tampoco beneficios en efectivo o en especie, como productos gratuitos, regalos y vacaciones, o servicios personales especiales proporcionados con el fin de obtener un beneficio inapropiado.

---

## 4. PRINCIPIOS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO y PROFESIONAL

En nuestro compromiso continuo con la excelencia y la integridad, todos los miembros de nuestra empresa se adhieren a un código ético que refleja los más altos estándares de comportamiento ético y profesional.

Estos principios son la base de nuestra conducta ética y profesional, guiándonos en la construcción de una empresa que valora la buena fe, la honestidad, el respeto, la integridad, la responsabilidad y en todas sus operaciones:

### 4.1 BUENA FE

Nos comprometemos a ajustar en todo momento nuestra actuación a los principios de lealtad y buena fe con la empresa, con superiores, compañeros/as y colaboradores con los que nos relacionamos.

Nos esforzamos por cultivar un ambiente donde la honestidad, sinceridad y la transparencia sean la norma, construyendo relaciones basadas en la confianza mútua. La buena fe se traduce en actitudes positivas que promueven un entorno de trabajo colaborativo y armonioso. Además, estamos atentos y atentas para evitar cualquier conflicto entre nuestros objetivos personales y los de la empresa, contribuyendo así al bienestar general.





## **4.2 HONESTIDAD**

Todos los empleados y empleadas de TELÉFONO PERMANENTE S.L. nos comprometemos a no aceptar compensaciones o ventajas indebidas, ni ofrecemos ni aceptamos regalos, ni prometemos un trato de favor indebido a terceros, ya sean de carácter público o privado, con el fin de obtener una ventaja.

Evitamos conductas contrarias a la libre competencia, o que supongan un acto de competencia desleal.

Entendemos que la honestidad va más allá de cumplir con reglas y normativas; implica una comunicación clara y veraz en todas nuestras interacciones laborales. Nos esforzamos por mantener una transparencia auténtica en nuestras responsabilidades, reconociendo la importancia de compartir información de manera abierta y constructiva. La honestidad, para nosotros, no solo significa admitir errores cuando sea necesario, sino también ser proactivos al comunicar cualquier preocupación o idea que pueda contribuir al crecimiento y la eficiencia del equipo. La honestidad significa admitir errores cuando sea necesario, ser proactivos al comunicar cualquier preocupación o idea que pueda contribuir al crecimiento y la eficiencia del equipo.

Así, todos los empleados y empleadas evitaremos cualquier conflicto de intereses que pueda afectar su objetividad en la toma de decisiones o perjudicar la empresa y en caso de surgir un conflicto de intereses tiene que informarse inmediatamente a la dirección de la empresa.

## **4.3 RESPETO**

Todos y cada uno/a de nosotros/as somos responsables de generar un ambiente de cordialidad y amabilidad en nuestro entorno.

Reconocemos y valoramos las diferentes experiencias y opiniones que todas las personas tienen en el equipo. Apreciamos la diversidad en opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva.

Nos comportamos de manera amable, escuchamos activamente y nos ayudamos entre nosotros/as para hacer un lugar de trabajo donde todos trabajamos juntos/as de manera amigable.

Cuidamos el lenguaje que utilizamos al hablar de terceros y evitamos comentarios difamatorios dentro y fuera de la organización. También al compartir sugerencias o ideas, lo haremos con lenguaje amigable y constructivo.

Somos conscientes que hay que seguir las reglas y respetar las decisiones que toman las personas que están a cargo en la empresa, o que tienen puestos con responsabilidades superiores.

## **4.4 CONFIDENCIALIDAD**

Mantenemos el compromiso explícito, mediante documento rubricado, a no divulgar, publicar, ceder, vender, ni de otra forma, directa o indirecta, poner a la disposición de terceros, ni total ni parcialmente, y a cumplir esta obligación incluso con sus propios familiares o otros miembros de la organización que no estén autorizados/as a acceder a esta información, cualquier que sea el soporte que la contenga.

Accedemos a la "información confidencial" sólo si es necesario para la prestación de los servicios para los cuales han sido contratados/as y exclusivamente para fines autorizados por TELÉFONO



PERMANENTE, S.L. En el supuesto de tener dudas acerca del tratamiento adecuado de la información, solicitamos la valoración de nuestro responsable acerca de la correcta catalogación de esta.

Estas obligaciones subsistirán incluso después de finalizar la relación laboral con Teléfono Permanente.

#### **4.5 GESTIÓN EFICIENTE**

Todas las personas que trabajamos en Teléfono Permanente lo hacemos de forma eficiente, de manera rigurosa y racional durante la jornada laboral.

Rentabilizamos el tiempo y los recursos que la empresa pone a nuestra disposición para realizar el trabajo y mejorar el rendimiento. La empresa también nos facilita la información necesaria para cumplir con nuestras responsabilidades.

No participamos en actividades personales durante el horario laboral que interfieren o impiden cumplir con las responsabilidades laborales.

Los medios de trabajo proporcionados por TELÉFONO PERMANENTE, (ordenadores, internet, correo electrónico, etc.) serán utilizados exclusivamente para el desarrollo eficiente del propio trabajo, pudiendo realizar tareas de verificación, vigilancia y control sobre los mismos. No podremos usar para fines propios, de terceros, ni para obtener beneficio o lucro, los programas, sistemas informáticos, manuales, vídeos, cursos, estudios, informes, etc., creados, desarrollados o perfeccionados en TELÉFONO PERMANENTE S.L. dado que la empresa conserva en todo momento la propiedad intelectual de estos.

**Utilizamos el correo electrónico, el acceso a internet, y en general, los sistemas informáticos de la empresa, para fines y propósitos exclusivamente laborales, quedando expresamente prohibida su utilización para uso personal.**

El uso inaceptable de los sistemas de comunicaciones de la empresa incluye procesar, enviar, recuperar, acceder, visualizar, almacenar, imprimir o de cualquier otro modo difundir materiales e información que sea de carácter fraudulento, acosador, amenazante, ilegal, racial, sexista, obsceno, intimidante, difamatorio o de cualquier otro modo incompatible con una conducta profesional.

Únicamente utilizaremos los sistemas informáticos, software, material, informes, etc. de los cuales TELÉFONO PERMANENTE S.L. haya adquirido la licencia correspondiente, respetando en todo momento la propiedad intelectual e industrial de estos.

La utilización de equipos informáticos está sometido a la política de seguridad de la información de TELÉFONO PERMANENTE S.L. con el objetivo de evitar daños a terceros y/o a la propia empresa.

**Por ello, deberemos hacer un uso adecuado y razonable según las necesidades profesionales de cada persona o departamento.**

Toda persona empleada conoce las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo y acepta hacer el trabajo convenido, bajo la dirección de la empresa y expuesto en el documento empresarial ORGANIGRAMA y STAFF de TELÉFONO PERMANENTE S.L., así como también se expone en el contrato laboral.



La persona empleada declara conocer las POLÍTICAS DE INFORMACIÓN, POLÍTICAS de SEGURIDAD y POLÍTICA DE REGULACIÓN DEL USO DE INTERNET y DISPOSITIVOS PERSONALES establecidas por la empresa. Esta información se ofrece, y está a la disposición de todo el personal de TELÉFONO PERMANENTE S.L. al inicio de contrato laboral. Así mismo se compromete a seguir las instrucciones en ellas reflejadas y, en caso de percibir que sean violadas, a notificarlo sin demora injustificada a su superior en TELÉFONO PERMANENTE, S.L. para se tenga conocimiento y puedan aplicarse medidas para corregir y mitigar los efectos ocasionados.

La persona empleada será responsable frente a TELÉFONO PERMANENTE, S.L., y terceros afectados, de cualquier perjuicio que pudiera derivarse para los unos y los otros del incumplimiento de los compromisos de este acuerdo, pudiendo suponer el inicio de acciones legales, así como la reclamación de las indemnizaciones, sanciones y daños o perjuicios que TELÉFONO PERMANENTE, S.L. se vea obligada a atender a consecuencia de este incumplimiento.

#### **4.5 ACTITUD DE EQUIPO**

El personal de la empresa favorece el trabajo en equipo y reconocemos la aportación de otros en la obtención de resultados comunes.

Como miembros de un equipo contribuimos con igual compromiso tanto dentro como fuera de nuestra área. La actitud de trabajo en equipo predomina y destaca sobre cualquier actuación en el nivel individual. Un individuo sobresaliente lo es también por su capacidad de trabajo en equipo, y por tanto no existe conflicto entre esta conducta y la de ser excelente individualmente. No prima el interés individual sobre el interés del equipo.

Evitamos las actitudes pasivas. Fomentamos el entusiasmo y compromiso con el grupo y por tanto con la organización.

Actuamos con espíritu de cooperación poniendo a disposición de las demás áreas y departamentos de la entidad los conocimientos y recursos que faciliten la consecución de los objetivos de la empresa.

#### **4.6 REPUTACIÓN**

Consideramos la imagen y la reputación de la empresa como uno de sus activos más valiosos para mantener la confianza de sus clientes.

Vigilamos el respeto y uso correcto de la imagen y reputación corporativa, por parte de todas las personas en el entorno de la empresa.

Somos especialmente cuidadosos en cualquier intervención pública, debiendo contar con la autorización necesaria para intervenir ante los medios de comunicación, participar en jornadas o seminarios profesionales y en cualquier medio de difusión pública, siempre que aparezcan como empleados de TELÉFONO PERMANENTE S.L.

Todos somos parte de la imagen corporativa y por tanto asumimos una conducta ética y responsable que permite preservar la imagen y la reputación de la empresa.

En ningún momento actuaremos poniendo de manifiesto comportamientos que puedan dañar la imagen. Nuestra forma de comunicarnos, conducirnos y nuestra propia imagen personal estará en consonancia con el contexto profesional en el que nos desenvolvemos.



#### **4.7 DESARROLLO PROFESIONAL**

Nuestro crecimiento profesional y el de los equipos es la clave para ser competitivos/vas.

Cada persona es responsable del propio crecimiento profesional, y en consecuencia es nuestro deber estar permanentemente actualizándose con los conocimientos y técnicas precisas para el eficiente desempeño de nuestro trabajo.

Las personas con equipos a cargo han de prestar atención a la motivación y desarrollo profesional de sus colaboradores, comprometiéndose a propiciar las oportunidades de desarrollo con base en el mérito y en su aportación profesional.

Para ello, fomentarán su aprendizaje continuo, reconocerán sus esfuerzos de forma específica y valorarán objetivamente sus logros, trazando los planes de acción y acompañamiento precisos para su desarrollo.

A su vez, los/as empleados/as, permitirán que las personas con cargos superiores desempeñen sus funciones.

---

#### **5. DERECHOS HUMANOS y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

##### **RESPECTO, IGUALDAD y NO DISCRIMINACIÓN**

Fomentamos una cultura de respeto mutuo, igualdad de género y diversidad en la que cada persona empleada se sienta valorada y respetada, independientemente de su género, orientación sexual, origen étnico, religión u otras características personales.

Valoramos y respetamos la diversidad de las personas que trabajan en Teléfono Permanente, no toleramos la discriminación en ninguna forma y promovemos la diversidad y la inclusión en nuestra organización.

Respetamos los derechos humanos y los derechos laborales fundamentales en todas nuestras operaciones y en nuestras relaciones con otras partes interesadas.

Con nuestros servicios somos conscientes que contribuimos a mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades donde operamos y promoveremos prácticas sostenibles en nuestra actividad empresarial.

Mantenemos el compromiso de respetar la dignidad, los derechos y la privacidad de todas las personas con las cuales interactuamos, incluidos nuestros compañeros y compañeras de trabajo, clientes y proveedores.

Trabajamos en estrecha colaboración con organizaciones que promueven la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión.

Promovemos el respeto a la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres, evitando cualquier escenario de discriminación directa o indirecta. Ninguna persona empleada en TELÉFONO PERMANENTE S.L. es discriminada en el ámbito profesional por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo, opinión política u origen social.



Mantenemos un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal, no admitiendo ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.

---

## 6. PREVENCIÓN ACOSO SEXUAL o VIOLENCIA LABORAL

Es responsabilidad de todos los empleados y empleadas respetar a sus compañeros y compañeras de trabajo, evitando cualquier forma de comportamiento que pueda ser considerado acoso o violencia laboral.

Además, es fundamental seguir el protocolo establecido para prevenir el acoso sexual y la violencia laboral.

La prevención del acoso sexual y la violencia laboral es una prioridad fundamental en nuestra cultura empresarial. A continuación, delineamos nuestros compromisos y políticas en este importante ámbito:

### Compromiso con la Prevención:

**Cero Tolerancia:** Mantenemos una política de tolerancia cero ante el acoso sexual y la violencia laboral en todas sus formas.

No se permitirá ni se justificará ningún comportamiento que viole la dignidad o la integridad de alguna persona de nuestro equipo..

### Políticas y Medidas Preventivas:

**Políticas Claras:** Tenemos políticas internas claras y comunicativas que prohíben el acoso sexual y la violencia laboral.

Estas políticas se aplican en todos los niveles jerárquicos y se divulgan a todo el personal.

**Información:** Proporcionamos información y sensibilización regular sobre acoso sexual y violencia laboral a todo el personal, lo que incluye la identificación de comportamientos inapropiados y la promoción de un ambiente seguro y respetuoso.

**Canal de Denuncias:** Establecemos el canal de denuncias confidencial y accesible para que los empleados puedan informar cualquier incidente o preocupación relacionada con el acoso sexual o la violencia laboral sin temor a represalias.

---

## 7 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE y SOSTENIBILIDAD

Todos los empleados y empleadas asumimos la responsabilidad de actuar de manera responsable y respetuosa hacia el ambiente, la sociedad y la economía, y de fomentar prácticas sostenibles en todos los



aspectos relacionados con el medio ambiente. Esto incluye minimizar el impacto ambiental de las actividades de la empresa.

Respetamos el medio ambiente y colaboramos con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Nuestra empresa tiene el compromiso de incorporar la ética ambiental a todas las actividades desarrolladas en sus instalaciones, para hacerlas compatibles con la protección del medio ambiente.

Esta voluntad queda reflejada en los principios aquí descritos y en el compromiso para la prevención de la contaminación y la mejora continua de nuestro entorno.

Se acepta el compromiso de reducir el impacto medioambiental asociado a la actividad de la empresa, contribuyendo en la lucha contra la emergencia climática con las siguientes medidas:

- Prevenir, reducir y eliminar cuando sea posible la afección ambiental que pueda derivarse de sus actividades.
- Cumplir las disposiciones legales que le afecten en materia ambiental y mantener una relación de diálogo y colaboración con los Organismos Ambientales competentes en su entorno social.  
Instalación de sistema de iluminación de leds
- Promover el reciclaje, la recuperación y la reutilización de materiales así como la reducción de la generación de residuos.
- Uso de material de oficina reciclable/eco-friendly
- Filtrado de agua automático que minimiza la compra embotellada de la misma
- Zona de plantas y árboles cuidado por personal voluntario
- Iniciativas de employée experience basadas en la promoción de hábitos de alimentación saludable de proximidad.
- Adecuar la política ambiental a las nuevas exigencias del entorno y los avances logrados bajo un enfoque permanente de mejora continua.

Para conseguir todos los compromisos anteriores es imprescindible la colaboración de todas las personas empleadas, las instituciones y otras empresas ligadas a las actividades de nuestra empresa, con la finalidad de que comprendan e impulsen sus objetivos y propuestas, en particular cuando sus acciones tengan consecuencias directas sobre el compromiso adquirido en esta declaración.

---

## 8. REFLEXIÓN ANTES DE TOMAR DECISIONES

<b>ACCIÓN/SITUACIÓN</b> Si no es legal, no lo hagas	<b>DECISIÓN</b> Pregúntate si la decisión que debes tomar respeta el Código de ética y/o las políticas internas	
1. ¿Va contra las normas de trabajo?	Sí:  NO lo hagas	No:  Continúa a la pregunta 2
2. ¿Parece ser lo correcto?	Sí:  Continúa con la pregunta 3	No:  Reflexiona sobre la decisión.
3. ¿Es legal?	Sí:  Continúa a la pregunta 4	No:  NO lo hagas, descarta la decisión
4. ¿Tendrá un efecto negativo sobre mi reputación o sobre la de la empresa?	Sí:  Reconsidera la decisión.	No:  Continúa a la pregunta 5
5. ¿Quién más puede verse afectado por esto (otras personas de la entidad, clientes, proveedores)?	Identificar a las partes afectadas.	
6. ¿Me sentiría avergonzado si los demás supieran que he resuelto actuar de esta manera?	Sí:  Reconsidera la decisión.	No:  Continúa a la pregunta 7
7. ¿Existe una solución alternativa que no plantee un conflicto ético?	Sí:  Considera la solución alternativa.	No: Evalúa las implicaciones éticas.
8. ¿Cómo me vería si fuese publicado en los periódicos?	Reflexiona sobre la imagen pública.	
9. ¿Qué pensaría una persona razonable?	Considera la perspectiva de un/a observador/a imparcial.	
10. ¿Podré dormir tranquilo/a?	Sí:  Procede con la decisión.	No:  Reconsidera y busca alternativas.

Si la acción o situación no está contemplada en el Código de Ética ni en las políticas internas, la re-lectura de los valores éticos de la empresa pueden ayudarnos a abordar las situaciones de duda.

Y, en caso de duda, apóyate en la ayuda de tus superiores para resolverlas.