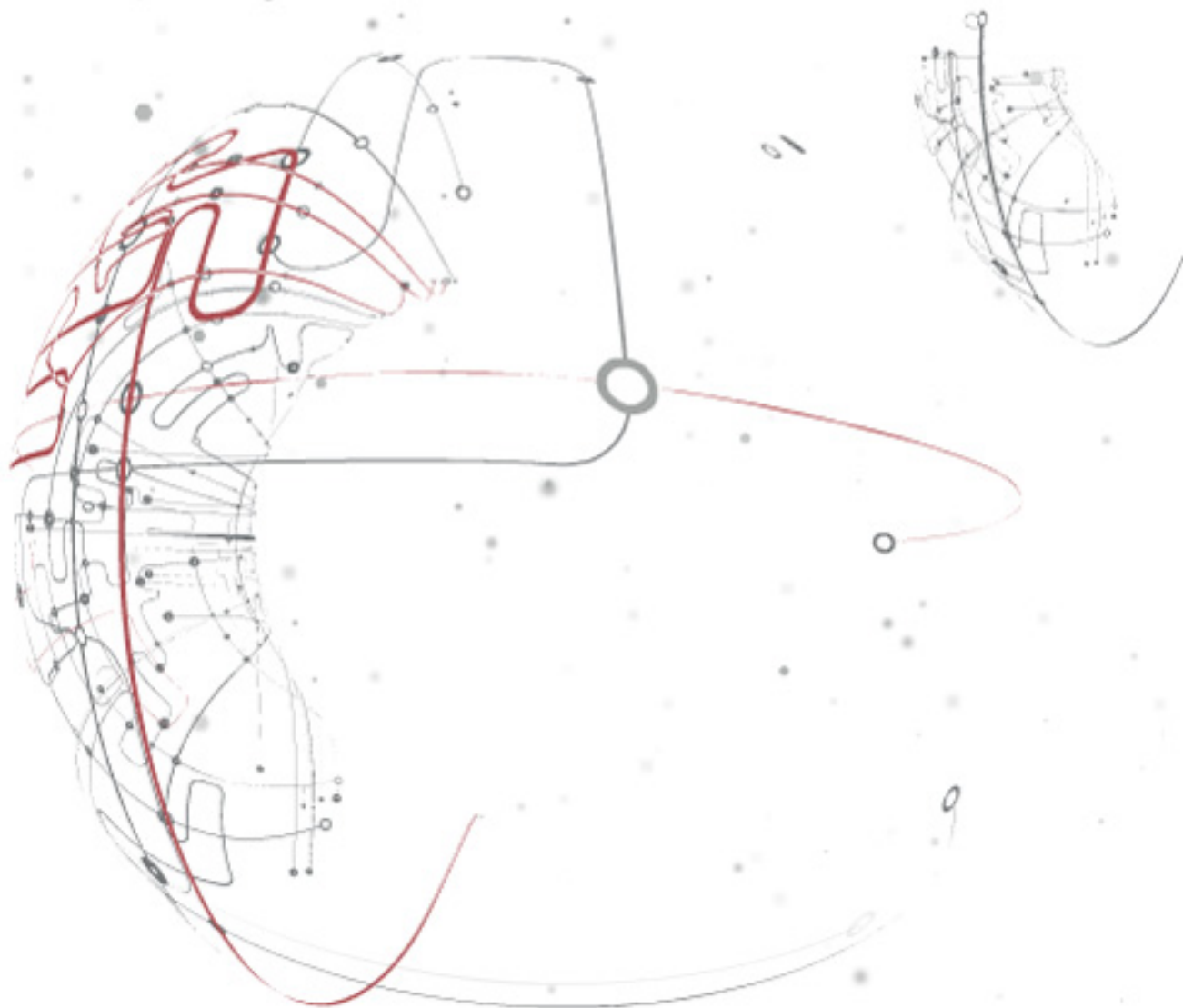


# Memoria de Sostenibilidad 2011



CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

QUIENES SOMOS

EL ENFOQUE DE LA RSC EN TECNOCOM

GESTION DE LA RSC EN TECNOCOM

NUESTRO NEGOCIO

TECNOCOM EN CIFRAS:

VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES

EVOLUCION DE LA RSC

PRINCIPIOS QUE RIGEN ESTA MEMORIA

CONTACTO

INDICADORES

INDICE – INDICADORES GRI

**Tecnocom**

# “ Carta del Consejero Delegado



D. JAVIER MARTÍN GARCÍA  
CONSEJERO DELEGADO

*Querido accionista:*

*El mercado de servicios TIC atraviesa una profunda crisis con un crecimiento negativo en los últimos años y la demanda sigue sin recuperarse. Un sector en plena transformación como consecuencia de la redefinición de la oferta y los modelos de producción de servicios. Sin embargo en Tecnocom este año hemos registrado un significativo crecimiento en las ventas, los beneficios y la plantilla y reduciendo la deuda financiera neta, gracias al importante avance en el proceso de internacionalización impulsado por el fuerte crecimiento en América Latina y a los sólidos resultados obtenidos en el mercado nacional.*

*Durante el ejercicio 2011, hemos producido mejoras en la eficiencia gracias a las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia operativa y por el impulso de los nuevos modelos de prestación de servicios como los acuerdos basados en el nivel de servicio, la externalización completa de procesos y factorías de software.*

*En Tecnocom apostamos por la internacionalización de nuestra organización en Latinoamérica. Estableciendo acuerdos con los socios tecnológicos para el desarrollo de nuestras soluciones sectoriales en Latinoamérica. La creación de centros de excelencia son un reflejo de nuestro compromiso con estos países, la sociedad y sus organizaciones empresariales. Como puede observarse en los resultados de este año, Tecnocom ha duplicado su facturación internacional, a pesar de las dificultades actuales. Por otro lado, la Compañía ha definido un Plan de Objetivos en RSC que incluye los hitos y acciones para el periodo 2011-2013.*

*En Tecnocom, la apuesta firme de la Dirección por el mantenimiento del empleo nos ha llevado a que, a pesar de la evolución negativa de los ingresos y la caída de márgenes de servicios, la plantilla se haya incrementado año tras año.*

*Seguimos potenciando el capital humano y continuamos fomentando la igualdad de oportunidades en el empleo y el desarrollo profesional. Asimismo, se han puesto en marcha nuevos programas para nuestros empleados, como en el Programa de Retribución Flexible y mejorar la comunicación interna. Además de promover unos altos niveles de formación.*

*Desarrollo y evolución son palabras clave en nuestro día a día, nos hacen fuertes para conseguir nuevas metas. Necesitamos a nuestro lado personas capaces de asumir nuevos retos y disfrutar con su entorno, para conseguirlo se ha lanzado el nuevo proceso de Evaluación de la Actuación Profesional y Programa de Desarrollo Profesional.*

*En Tecnocom, nuestra filosofía, es la de seguir trabajando para presentar soluciones innovadores de alto valor añadido y ayudar a nuestros clientes a tener una disciplina competitiva, es decir, utilizar los servicios TI como una forma de posicionarse por delante de la competencia en operativa, eficiencia y resultados.*

*En Tecnocom seguimos reforzando el carácter estratégico de la actividad de I+D+i, mediante la revisión y actualización de su Plan (I+D+i). Para asegurar su ejecución y seguimiento a nivel operativo se ha constituido una comisión de innovación formada por representantes de las Direcciones de Desarrollo de Negocio.*

*El respeto al medio ambiente sigue siendo uno de los principios básicos de nuestra gestión empresarial. Además, continuamos haciendo un gran esfuerzo para evitar o minimizar los impactos de nuestras instalaciones en el entorno, en el 2011 se ha llevado a cabo la remodelación de todas las impresoras, instalando impresoras multifunción con un nuevo sistema de impresión, se prevé una disminución del consumo de papel y tóner y se realizarán estadísticas de utilización.*

*En Tecnocom, gestionamos las relaciones con nuestros grupos de interés desde los principios de transparencia y accesibilidad a la información para conocer y satisfacer sus requerimientos y expectativas. Por ello, en este año hemos trabajado en potenciar la aparición en medios de comunicación. Con el fin de reforzar los canales específicos existentes, se han implantado nuevas herramientas de comunicación: voto electrónico para accionistas, lanzamiento de la Web ERP's – CRM y Plataforma eGestiona para proveedores.*

*También hemos continuado con nuestra política de transparencia informativa haciéndose pública información de la Compañía en medios de comunicación y site especializados. Además hemos potenciado nuestra comunicación en entorno Web 2.0, que nos permite interactuar y colaborar con los diferentes grupos de interés a través de nuestra presencia en redes sociales, canal Youtube de Tecnocom y Tecnocomblog.*

*Para mejorar el compromiso social de Tecnocom se han adoptado actuaciones de destacado valor en el ámbito de la responsabilidad corporativa, este año se ha colaborado con Fundaciones de diferente índole en proyectos sociales en el ámbito deportivo y de inserción socio-laboral.*

*Me gustaría subrayar un año más, el compromiso de la Compañía con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, una iniciativa de elevado valor, colaborando para crear y ejecutar proyectos que fomenten los Principios y beneficien especialmente a los más necesitados.*

*Con el convencimiento de que avanzamos por el buen camino, sin embargo, somos conscientes de que nos queda mucho camino por recorrer, seguiremos buscando la consecución de nuevos logros.*

*Un cordial saludo*

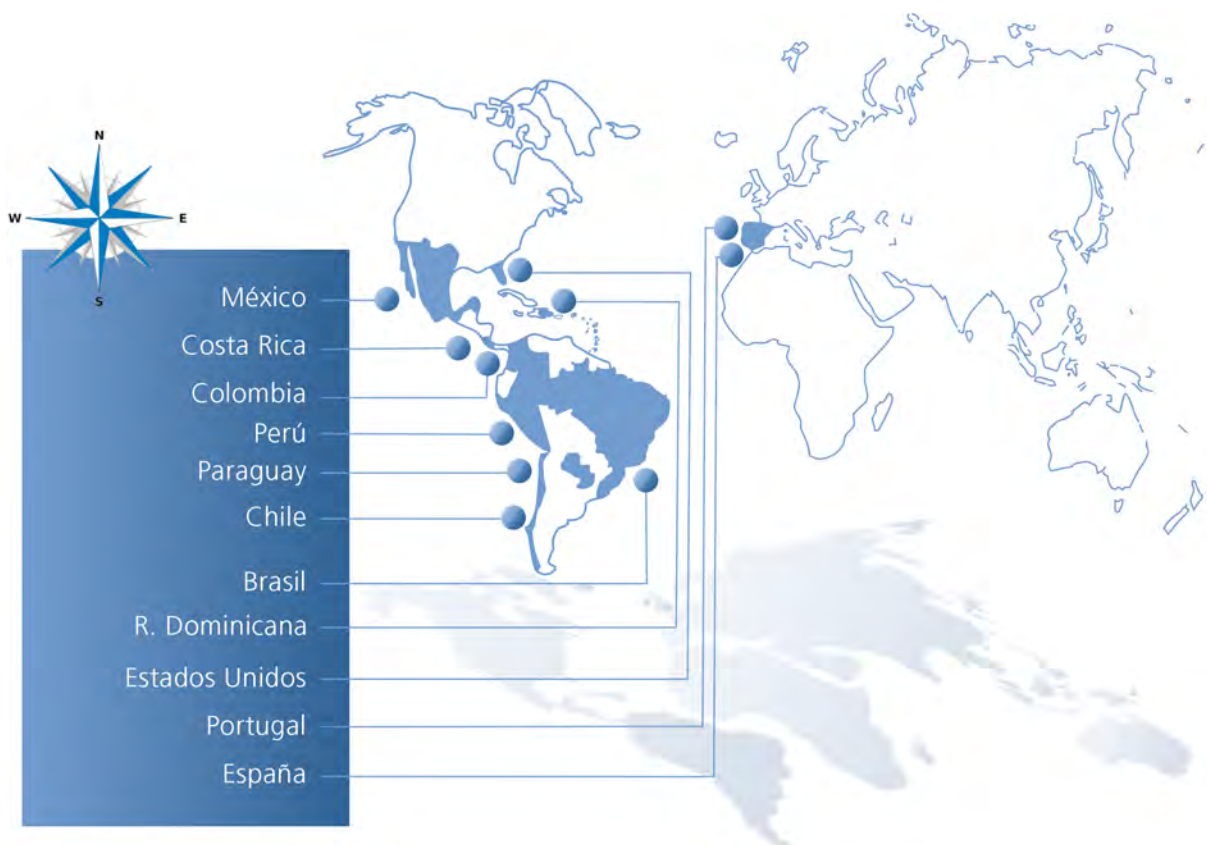
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'JMG', with a stylized flourish at the end.

*Javier Martín García*

# “Quienes somos

Tecnocom es una multinacional española, que cotiza en la bolsa de Madrid desde el año 1987, con vocación de liderazgo en el sector TIC y fuerte presencia regional. [2.1](#)

Nuestra presencia se centra en España, Portugal y Latinoamérica. [2.5 - 2.7](#)  
La Compañía cuenta con su sede principal en Madrid (C/ Josefa Valcárcel, nº 26 - 28027 Madrid). [2.4 - 2.8](#)





Multinacional T.I nº 4 en España  
y una de las principales en Portugal y Latinoamérica

Presencia directa en 7 países y capacidad en más de 70  
por medio de la Alianza Global con Getronics

Socios tecnológicos líderes en el mercado

Potencial humano altamente cualificado: 5.864 empleados

396 millones de euros de ingresos

Solidez financiera y capacidad de crecimiento

Nuestra amplia experiencia en el sector TIC nos sitúa en una posición privilegiada para poder ofrecer soluciones y servicios avanzados y novedosos. Contando con una oferta de soluciones especializada por sectores.

## Nuestro Modelo de Negocio

El Modelo de Negocio de Tecnocom es diferencial en el sector TIC, basado en tres pilares fundamentales:




Trabajando por ofrecer:

- Desarrollo e innovación: una gran parte de nuestro trabajo se ha basado en entender la problemática de nuestros clientes y desarrollar soluciones completas que cubran sus necesidades. Este trabajo nos ha permitido comprender la oferta de nuestros Partners, combinarla e incluso modelarla para desarrollar soluciones de valor para nuestros clientes y que demuestren una capacidad clara de evolucionar a largo plazo.
- Orientado al negocio: Nuestro objetivo es conocer al cliente y proponerle la tecnología más adecuada que de la mejor cobertura a su problemática y le permita ser más competitivo en su negocio.

En Tecnocom llevamos muchos años avanzando en base a nuestra misión, visión y valores, que nos han marcado la forma de realizar nuestro trabajo, buscando siempre lo mejor para nuestros grupos de interés.

## Nuestra Misión y Visión <sup>4.8</sup>



**MISIÓN**

Garantizar a través de nuestro servicio al cliente y mejora continua la calidad e integridad en todos los proyectos en los que trabajamos, lo que permite añadir valor a nuestros clientes a través de la innovación, la gestión eficiente y la especialización de nuestra oferta



**VISIÓN**

Ser la Compañía líder de Servicios TIC en España, Portugal y América Latina con una estrategia orientada al valor generado desde la especialización sectorial y el conocimiento funcional

## Nuestros Valores <sup>4.8</sup>



## Gobierno Corporativo <sup>2.6</sup>

En Tecnocom Buen Gobierno significa asegurar que la Compañía es gestionada hacia la creación de valor a largo plazo para los accionistas, así como que las expectativas de los grupos de interés concurrentes están integradas en el modelo de administración y de gestión. Para nosotros, el Buen Gobierno es un elemento fundamental para asegurar la adecuada orientación estratégica de la Compañía.

En Tecnocom adoptamos las mejores prácticas de Gobierno Corporativo cumpliendo con las normas legales. Además como sociedad española cotizada, sigue las recomendaciones marcadas en el Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), para cumplimentar la obligación de información impuesta por la Ley del Mercado de Valores.

Elaboramos anualmente el Informe de Gobierno Corporativo, el cual proporciona información sobre las disposiciones y las recomendaciones e iniciativas adoptadas por Tecnocom en esta materia.

El cumplimiento de las normas y recomendaciones y el compromiso con la transparencia informativa en este ámbito hacen efectivo el compromiso de Tecnocom con el Buen Gobierno.

Órganos de Gobierno Corporativo [4.1](#) - [4.2](#) - [4.3](#) - [LA13](#)

○ Consejo de Administración

La función del Consejo de Administración es asegurar que la Compañía está siendo gestionada en el interés a largo plazo de sus accionistas, supervisando y orientando estratégicamente las decisiones corporativas.

En dependencia del Consejo de Administración existen diferentes comisiones con el objeto de llevar a cabo un control y seguimiento exhaustivo de aquellas cuestiones más relevantes para el buen funcionamiento de la Compañía y para lograr mayor eficacia y transparencia en el ejercicio de sus facultades y cumplimiento de sus funciones.

Miembro	Cargo	Tipología
Don Ladislao De Arriba Azcona	Presidente	Ejecutivo
Don Leonardo Sánchez-Heredero Álvarez	Vicepresidente 1º	Dominical
CXG Corporación Novacaixagalicia S.A.	Vicepresidente 2º	Dominical
Don Javier Martín García	Consejero Delegado	Ejecutivo
Don Carlos Vidal Amador de Todos los Ríos	Consejero	Independiente
Don Dominique de Riberolles	Consejero	Independiente
Don Eduardo Montes Pérez del Real	Consejero	Independiente
Getronics International BV	Consejero	Dominical
Don Jaime Terceiro Lomba	Consejero	Independiente
Don Miguel Ángel Aguado Gavilán	Consejero	Dominical
Doña Mónica Ridruejo Ostrowska	Consejero	Independiente
Reverter 17, S.L.	Consejero	Dominical

○ Comisión Ejecutiva o Delegada

Miembro	Cargo	Tipología
Don Ladislao De Arriba Azcona	Presidente	Ejecutivo
CXG Corporación Novacaixagalicia S.A.	Vocal	Dominical
Don Jaime Terceiro Lomba	Vocal	Independiente
Don Javier Martín García	Vocal	Ejecutivo
Don Leonardo Sanchez-Heredero Alvarez	Vocal	Dominical
Reverter 17, S.L.	Vocal	Dominical

○ Comité de Auditoría

Miembro	Cargo	Tipología
Don Jaime Terceiro Lomba	Presidente	Independiente
Don Miguel Angel Aguado Gavilan	Vocal	Dominical
Reverter 17, S.L.	Vocal	Dominical

○ Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Miembro	Cargo	Tipología
Don Leonardo Sanchez-Heredero Alvarez	Presidente	Dominical
CXG Corporación Novacaixagalicia, S.A.	Vocal	Dominical
Don Eduardo Montes Pérez del Real	Vocal	Independiente
Getronics International BV	Vocal	Dominical
Doña Mónica Ridruejo Ostrowska	Vocal	Independiente

## ○ Comité Ejecutivo

Está formado por los directivos con más alto cargo de la Organización, el Consejero Delegado y los Directores Generales de las distintas áreas. Se reúnen con una frecuencia semanal y marcan la línea estratégica a seguir por la Compañía.

El comité ejecutivo está formado por 8 hombres y de un rango de edad de 46-55 años.

Miembro	Cargo
Don Javier Martín García	Consejero Delegado
Don Vicente Díaz Sagredo	Director de Soluciones Horizontales y Director General de Operaciones
Don Juan Carlos Rodríguez Manzanique	Director de Administraciones Públicas
Don Luis Miguel N Molina	Director de Telco & Media
Don Francisco Javier Rey Aylón	Director de Banca y Seguros
Don Enric Calderó Sanchez	Director de Industria
Don Ignacio Antonio Mut Pasos	Director General de Personas
Don Juan Carlos Rosique Villalba	Director General Administración y Finanzas

## Cambios significativos <sup>2.9</sup>

Los cambios significativos en la Compañía durante el período cubierto por la memoria (en cuanto a tamaño y propiedad de la Organización) son los nombramientos de D. Dominique de Riberolles y D. Carlos Vital como nuevos Consejeros por cooptación de Tecnocom por parte del Consejo de Administración de Tecnocom.

Sus incorporaciones refuerzan el Consejo de Tecnocom con mayor número de miembros independientes. Además servirá para aumentar el posicionamiento internacional de la Compañía y así permitir afrontar el desafío de internacionalización que la Organización ha puesto en marcha, además de continuar desarrollando las operaciones corporativas que han sido el elemento más significativo de la gestión de la Sociedad en los últimos años.

## **Tecnocom se centra en el desarrollo de su negocio en Latinoamérica** <sup>1.2</sup>

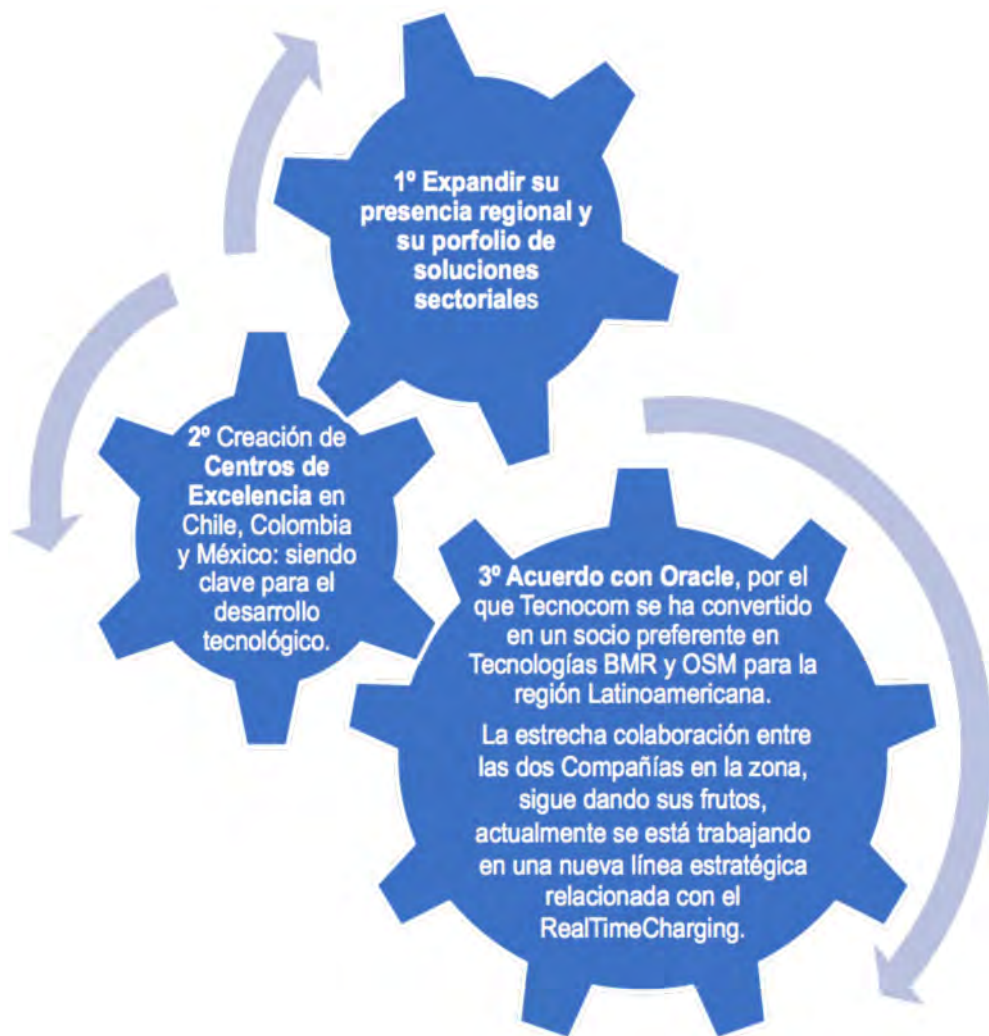
En estos momentos de incertidumbre económica en zonas como la Unión Europea o Estados Unidos entre otras, Latinoamérica es claramente una economía de despegue. Estos países tienen mucho por hacer y la sofisticación tecnológica es la principal oportunidad para el crecimiento de sus economías. En Tecnocom, llevamos desde nuestro nacimiento liderando este mercado, pero es ahora indudablemente y para los tres próximos años, cuando nuestra apuesta es más fuerte, consolidada en la que la innovación y el desarrollo va a tener un papel predominante.

La evolución del mercado latinoamericano, ha duplicado su cifra de ingresos. Este avance se presenta en todas las líneas de negocio, gracias al desarrollo de la oferta de la Compañía y la consecución de los primeros grandes contratos. Destacando la presencia en Colombia, como proveedor de diversos servicios tecnológicos, con 5 de las 10 principales compañías del país (Ecopetrol, Éxito, Comcel, EPM y Telefónica Colombia). Estos efectos evidencian los logros alcanzados en tan sólo un año.

En Tecnocom, apostamos por la internacionalización de nuestra Organización en este continente, para conseguir un crecimiento en los próximos 3 años de un 50%.

En Tecnocom hemos establecido el plan estratégico para el 2012, con el que espera abordar de manera intensiva el mercado Latinoamericano especialmente en los sectores: Financiero, Telcos y Media, Gobierno e Industria. Para ello, la Compañía se ha marcado como uno de sus primeros objetivos realizar un salto importante fundamentalmente en México, Chile, Perú, Colombia, Brasil, República Dominicana y Paraguay, donde desarrollará proyectos que la conviertan en un referente en estos países, tanto a nivel de innovación tecnológica, como de desarrollo operativo de los mismos.

La estrategia que va a implementar Tecnocom va dirigida a los mercados de habla hispana y portuguesa. Su plan de negocio se desarrollará en tres ejes:





## Principales proyectos

Tecnocom inicialmente ha desarrollado importantes soluciones tecnológicas en los países líderes y se ha centrado en impulsar las tecnologías en sus empresas claramente referentes. Así y como un ejemplo de sus actividades podemos señalar:

- En Colombia: Contrato con la Compañía UNE localizada en Medellín, por el cual se han sustituido sus actuales aplicaciones y sistemas de provisión e inventario de planta externa e interna, por la solución integrada especializada de Tecnocom para Operadoras de Telecomunicaciones. También se ha llevado a cabo un proyecto de consultoría e implantación de un Sistema de Información Geográfico (GIS) Corporativo.
- En México, junto a Cablevisión se ha puesto marcha e integración de la nueva plataforma de sistemas de información para el mercado residencial. También en México y en la compañía AXTEL, se ha desarrollado la implantación del nuevo sistema de facturación convergente basado en la solución ORACLE BRM.
- En Paraguay, se ha desarrollado un trabajo de consultoría que ha definido y diseñado tanto funcional como técnicamente, la nueva arquitectura empresarial del operador de telecomunicaciones TIGO, empresa que pertenece al Grupo internacional Millicom. Actualmente el proyecto se encuentra en fase de implantación en Paraguay, Bolivia y El Salvador, donde ya se ha concluido gran parte y donde se han tenido en cuenta aspectos tan novedosos para la región como la portabilidad numérica. Es importante señalar que este último acuerdo ha impulsado su presencia en países entre como Colombia, Bolivia, El Salvador, Guatemala y Honduras, lo que ha posibilitado a Tecnocom poder conseguir una expansión territorial consolidada.

También se ha potenciado la participación en eventos del sector en países de esta región:

---

**CIAB 2011. Transamérica Expo Center – SP. Sao Paulo. Brasil.**

Mayor evento de América Latina para el sector financiero y para el área de Tecnología.

---

**XLVI Convención Bancaria de Colombia con Credibanco.**

**Celebrada en Cartagena de Indias. Colombia**

Se presentaron las últimas novedades tecnológicas del sector en Colombia tanto en medios de pago como en seguridad.

---

**7ª Feria Internacional de Logística, Servicios, Transporte, Tecnología y Comercio Exterior de las Américas. Colombia**

Punto de encuentro de los industriales, empresas, instituciones y profesionales más representativos del sector, con el fin de ofrecer a empresas nacionales y extranjeras solución a sus necesidades y expectativas de logística.

---

**Soluciones Presupuestarias Avanzadas para la Gestión Local. Lima**

Exclusivo desayuno de trabajo organizado por TecnoCom dirigido a la Alta Dirección del Gobierno local. El objetivo es dar a conocer y poner a disposición de las municipalidades las herramientas más avanzadas para que logren incrementar de manera significativa sus ingresos.

---

**XI CL@B 2011. Cartagena de Indias. Colombia**

Permite el intercambio de conocimientos, ideas y experiencias en materia de soluciones tecnológicas aplicadas al entorno financiero latinoamericano,.

---

**Fitecno Perú 2011**

Feria Internacional de Tecnología Empresarial e Innovación.

---

**II Tarjetas & Medios de Pago. Colombia**

Encuentro que permite el intercambio de experiencias a través de casos prácticos y talleres abordados por destacadas empresas del sector financiero y del sector de comercio para generar estrategias exitosas, nuevas oportunidades de negocios y desenvolvimiento de nuevas tecnologías.

---

---

## **V Feria Internacional de Transporte Masivo. Colombia**

Plataforma mundial de conocimiento e innovación para el sector de movilidad y transporte público masivo de pasajeros, dirigida a los tomadores de decisiones en las etapas de planeación, implementación y control de sistemas de transporte masivo del mundo

---

## **Jornada Tecnológica: Soluciones de Automatización. Chile**

La aplicación de soluciones de automatización en áreas como la gestión del efectivo, la atención personalizada al cliente, la gestión de certificados digitales o la transformación del papel en expedientes digitales, tienen un impacto directo sobre la rentabilidad del negocio.

---



# El enfoque de la RSC en Tecnocom

En Tecnocom consideramos que es nuestro deber compatibilizar las dimensiones económica, social y medioambiental en un modelo de desarrollo sostenible. Por ello, la responsabilidad social corporativa forma parte de nuestra estrategia empresarial.

En Tecnocom trabajamos para mejorar y convertirnos en un modelo de empresa sostenible, ética y responsable, integrada en la sociedad, atenta a todos sus grupos de interés y referente en los mercados que opera.

Este compromiso lo asume a través de la asunción de recomendaciones y directrices de iniciativas nacionales e internacionales en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, poniendo en conocimiento de sus empleados dichas recomendaciones: [SO3](#)

- **Tecnocom adherido al Código Deontológico de las empresas de consultoría pertenecientes a la Asociación Española de empresas de Consultoría (AEC).**

El Código Deontológico pretende servir como regla de obligado cumplimiento en la práctica profesional de la Consultoría, en cualquiera de sus modalidades.

El Código pretende definir un conjunto de principios éticos y de conducta que garanticen una práctica profesional adecuada para las empresas consultoras de la AEC. Se trata, por tanto, de establecer protocolos y prácticas de comportamiento para los asociados, que reflejen la imagen de profesionalidad y transparencia que pretende el mercado del Sector de Consultoría.

Las tecnológicas tienen el compromiso ético de ofrecer a la sociedad productos y servicios útiles, en condiciones justas, promoviendo el desarrollo sostenible, la convivencia, la integración social y el respeto al medio ambiente.

Esta función social debe desarrollarse en un entorno de confianza entre la empresa y sus grupos de interés: clientes, proveedores, competencia, empleados y la sociedad, mediante relaciones transparentes, el desarrollo de los adecuados canales de comunicación con estos grupos, la comprensión de sus necesidades y la ética e integridad profesional.



## PRINCIPIOS que fundamentan el Código Deontológico

- Transparencia
- Independencia e Integridad
- Respeto
- Compromiso
- Libre Competencia
- Capacidad
- Creación de valor
- Confidencialidad
- Garantías de Calidad
- Innovación

- **En Tecnocom existe un Manual de Estilo, es nuestro instrumento donde proyectamos la imagen de la Compañía, expresando nuestros valores y compromisos adquiridos que deben guiar la actividad de todas las personas de la Organización.** <sup>4.7</sup>

Este Manual tiene como principios esenciales para los profesionales de Tecnocom:

- Desempeño de su labor profesional buscando siempre los más altos niveles de calidad y eficacia.
  - Establece normas relativas al desempeño del trabajo, a la gestión de los recursos y a la relación con el entorno.
  - Mantenimiento de una relación de honestidad y confianza con los clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.
- 
- **En 2011, se ha realizado la revisión y mejora del Código de Conducta Corporativa existente para adaptarlo a las mejores prácticas empresariales y que será de obligado cumplimiento para todos los profesionales de Tecnocom, independientemente de su nivel de responsabilidad.** <sup>4.7</sup>

Se definieron los principios básicos de la conducta profesional que incluye normas de conducta relacionadas entre otras con la confidencialidad, conflicto de intereses, relaciones internas y externas, medio ambiente, protección de la intimidad y de los datos personales, protección del correcto funcionamiento con el mercado de valores, protección de la Hacienda Pública y Seguridad Social, uso de activos, recursos o servicios de la Compañía.

También se definieron los compromisos relacionados con el trabajo asumidos por Tecnocom:



## COMPROMISOS

- Cumplimiento de la **legislación aplicable**.
- Erradicación del trabajo infantil**: Tecnocom no emplea a ningún trabajador que esté por debajo de la edad legal.
- Eliminación de todo tipo de trabajo forzoso u obligado**
- Eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación**: Ninguna persona empleada en Tecnocom es discriminada por raza, discapacidad física, religión, edad, orientación sexual, estado marital o maternidad, opinión política, nacionalidad o sexo
- Igualdad**: Todos los empleados, con la misma experiencia, rendimiento y calificaciones, reciban igual remuneración por el mismo trabajo.
- El **salario** que reciben los empleados de Tecnocom es acorde con la función desempeñada, siempre respetando los convenios de cada sector.
- En Tecnocom **no** se permite ninguna forma de **acoso o abuso** físico, sexual, psicológico o verbal.
- Tecnocom garantiza que sus empleados desarrollan sus labores en **lugares seguros y saludables**.
- Las personas para Tecnocom son fundamentales, para ello promueve un **desarrollo personal** en base a las necesidades detectadas, creando un ambiente de oportunidades laborales, donde se fomenta la promoción profesional y la movilidad funcional interna como vías para retener el talento en la organización.
- Comunicación fluida bidireccional**: Tecnocom pone a disposición de todos los empleados canales de comunicación, de uso regular y sistemático.
- Libertad de afiliación**: los empleados de Tecnocom tienen reconocido el derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva.
- El personal de Tecnocom debe **respetar y apoyar los valores** de la organización, promoviendo el trabajo en equipo y la responsabilidad individual.

Para velar por el cumplimiento del Código de Conducta Corporativa y coordinar los sistemas de prevención de la empresa se constituirá un Comité de Conducta Corporativa.



- **Publicación del nuevo Manual de Uso de Sistemas**

En 2011 también se ha revisado el “Manual de Uso de Sistemas” que tiene por finalidad establecer y facilitar las normas para el uso apropiado de los Sistemas de Información que la Compañía pone a disposición de los empleados. Se trata de un compromiso de todos por la confidencialidad y la seguridad de los datos y de los sistemas.

- **Compromiso con el Pacto Mundial** <sup>4.12 - 4.13</sup>

Tecnocom está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2002 con el firme propósito de apoyarlos y promoverlos en el ámbito de su competencia, considerando esta iniciativa como una propuesta de enorme valor para la defensa de los derechos humanos y laborales, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Tecnocom presenta anualmente el informe de progreso. Los informes están disponibles en la página web del Pacto Mundial ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)) y recogen las actividades orientadas a avanzar en la implantación y la mejora continua en materia de los diez principios.





- **Tecnocom trabaja en mejorar la transparencia y calidad informativa, muestra de ello, es el resultado obtenido en el Informe Reporta 2011, estudio sobre la calidad de la información que facilitan al mercado las sociedades que componen el Índice General de la Bolsa de Madrid (IGBM).**

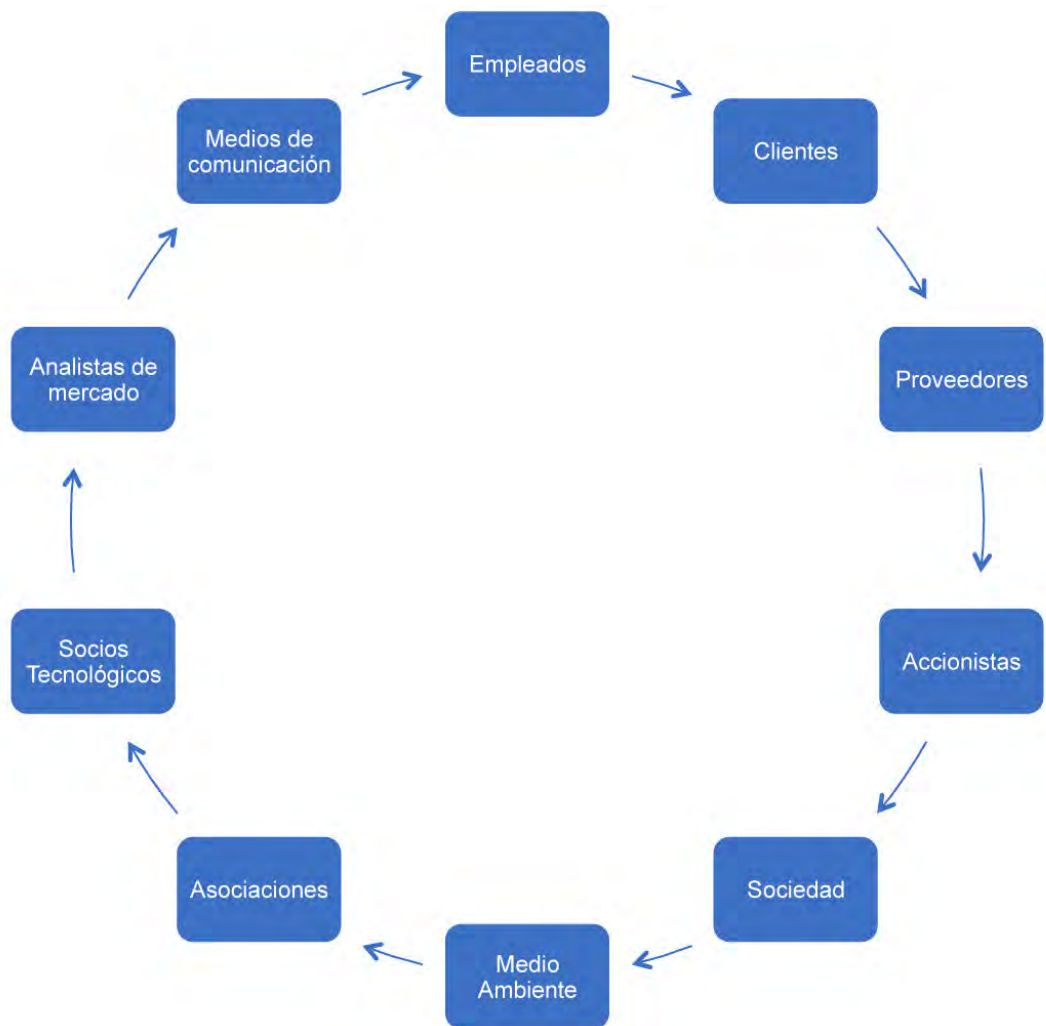
El informe, que mide la calidad de la información financiera, ambiental, social y de gobernanza, lo elabora un panel de expertos que toma como referencia las mejores prácticas y directrices en materia de reporting y aplica unos criterios de valoración que son relevantes para los usuarios de la información. La metodología se basa en tres principios: Transparencia, Adecuación y Accesibilidad, que se califican a partir de 30 indicadores. Tecnocom ocupa el puesto 34 en el Informe Reporta 2011 y sube 50 puestos en el ranking respecto al año anterior.

## **Identificación de los grupos de interés** 4.14

En Tecnocom gestionamos las relaciones con nuestros grupos de interés desde los principios de transparencia, accesibilidad a la información, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas y, con ello, incrementamos el valor de los intangibles de la Compañía y mejoramos nuestra reputación. Tecnocom participa activamente en iniciativas que permiten mejorar la visibilidad y el conocimiento de los grupos de interés acerca de nuestras actividades y resultados.

En Tecnocom consideramos grupos de interés a aquellos colectivos o entidades que están afectados por los servicios o actividades de la Compañía y aquellos otros cuyas opiniones o decisiones afectan a nuestros resultados económicos o a nuestra reputación.

La identificación de los grupos de interés se consigue a partir del análisis de las interrelaciones entre las actividades de la Organización con nuestro entorno. La clasificación de los grupos de interés la realizamos en diferentes colectivos que comparten características y, por tanto, necesidades e intereses en su relación con Tecnocom. 4.15



En los diferentes capítulos del punto Grupos de Interés de esta Memoria, se informa detalladamente de los diferentes canales y herramientas de comunicación específicos existentes que apoyan un diálogo abierto y sistemático entre Tecnocom y sus grupos de interés, así como la trasmisión de información completa y transparente.

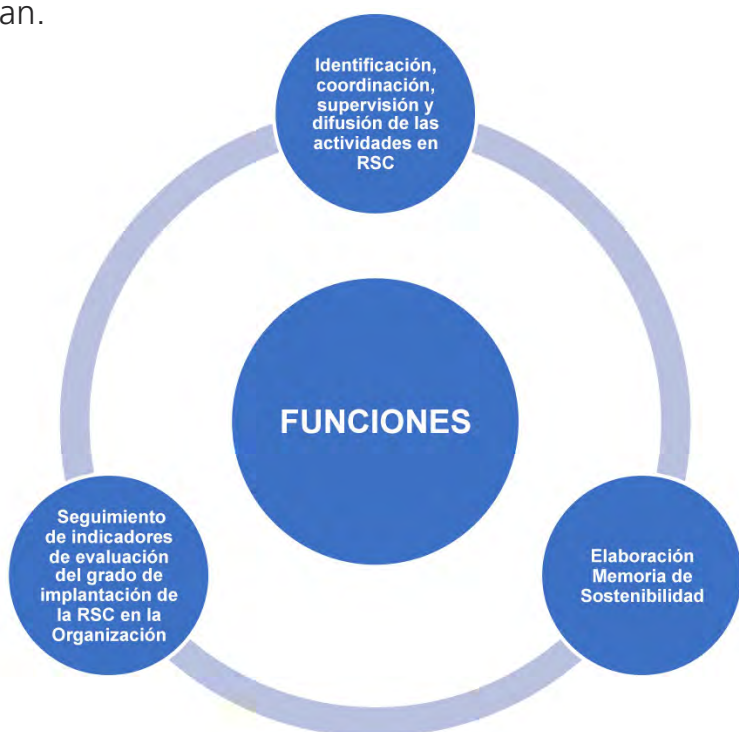
Cada año se trabaja en mejorar las vías de comunicación implantadas así como definir nuevos canales de comunicación para dialogar e informar de forma transparente, fluida y permanente a todas nuestras partes interesadas.

# Gestión de la RSC en Tecnocom

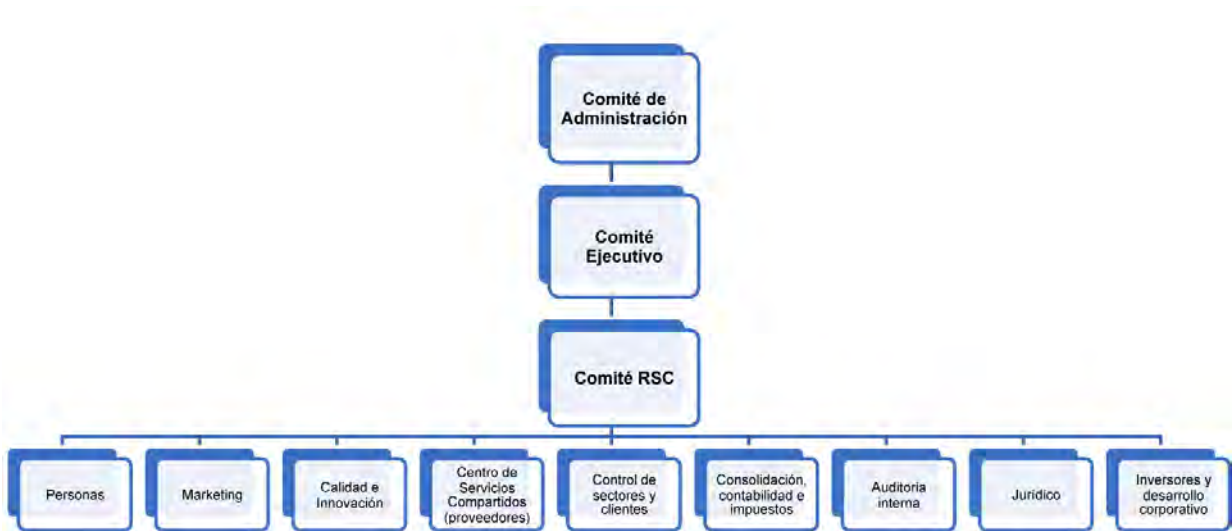
Dada la transversalidad de la gestión de la RSC, en 2010 en Tecnocom constituimos un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, que integra a los responsables de las áreas más directamente implicadas en su desarrollo, en dependencia directa de la Alta Dirección de Tecnocom. <sup>4.9</sup>

El Comité de RSC, es la forma en que Tecnocom gestionamos activamente todos los ámbitos enmarcados dentro de la Responsabilidad Social Corporativa en nuestra estrategia empresarial, contando siempre con el apoyo directo del Comité Ejecutivo y éste a su vez reporta al Consejo de Administración. <sup>4.10</sup>

El objetivo primordial del Comité es el de transmitir a toda la Organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno. Es el organismo encargado de diseñar, implantar y realizar el seguimiento de las diferentes iniciativas socialmente responsables que se realizan.

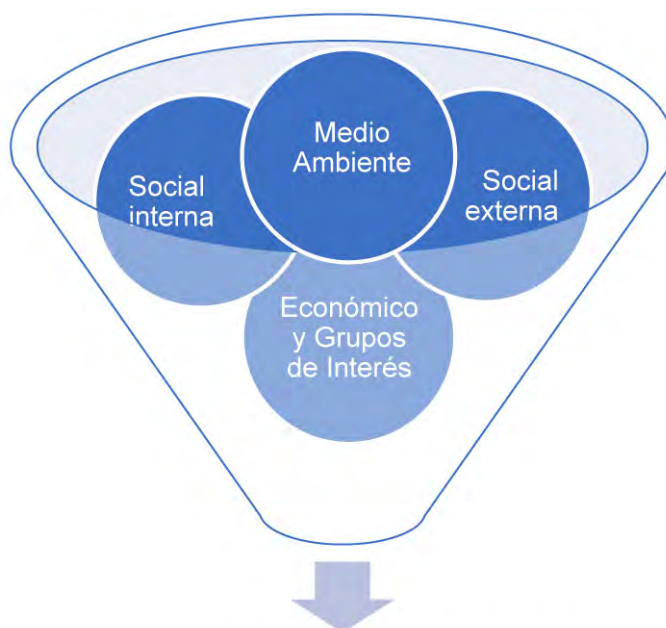


Esquema de la estructura organizativa de responsabilidad social corporativa en Tecnocom:



En Tecnocom hemos establecido como objetivo estratégico, el compromiso con la sostenibilidad de nuestras actividades mediante el impulso de acciones socialmente responsables que den respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Para cumplir con esa finalidad, este año se ha aprobado el Plan de Objetivos para el período 2011-2013, basado en cuatro vertientes, bajo las que se establecerán las líneas estratégicas en RSC en todas las áreas de Tecnocom, reforzando el trabajo en este campo dentro de la Organización.

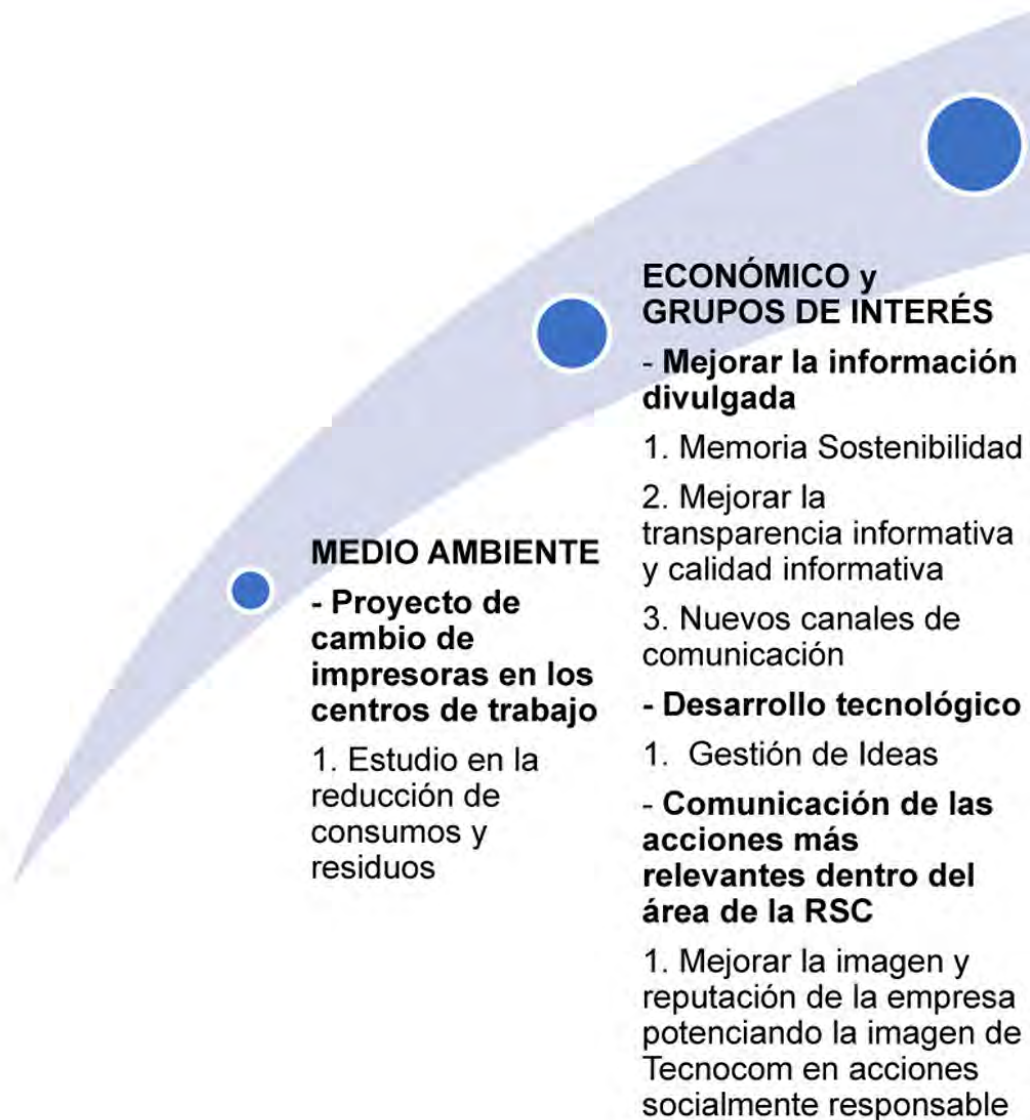


## VERTIENTES RSC

Los objetivos que se quieren conseguir:

- Mejorar el clima laboral y creación de una cultura empresarial orientada a la RSC en Tecnocom.
- Generar mayor confianza de nuestros grupos de interés (clientes, accionistas, etc.).
- Mejorar la imagen y reputación de la Organización: Impulsando acciones socialmente responsables.
- Contribuir a la mejora ambiental.

Para conseguir mejorar estas vertientes se establecen las siguientes líneas estratégicas:





## **SOCIAL INTERNA**

**-Aumentar la cultura corporativa en RSC dentro de la Organización**

1. Culminación del Código de Conducta de Tecnocom
2. Canales de comunicación interna

**- Plan de Igualdad**

1. Aprobación e implantación de acciones

**- Implantación de un Sistema de Gestión Preventiva para alcanzar la certificación OHSAS 18001**

1. Implantación y certificación

**- Incrementar la formación en conocimientos relativos a Seguridad en el Trabajo**

1. Aumentar los módulos de formación

## **SOCIAL EXTERNA**

**-Aumentar el dialogo con ONG y Fundaciones para emprender nuevos Proyectos de Colaboración**

1. Participación en proyectos sociales

**- Participación más activa en organizaciones en el ámbito de la RSC**

1. Presencia en foros y participación en organizaciones
2. Aumentar la representación de Tecnocom en eventos de RSC



## Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad 3.5

El proceso de elaboración de la Memoria se ha guiado por los principios establecidos por Global Reporting Initiative en su Guía G3, con un nivel de aplicación A, para reflejar una información de calidad, ofreciendo una visión precisa, equilibrada y comparable sobre el desempeño económico, social y ambiental de la Organización.

El objeto de esta Memoria es dar a conocer públicamente asuntos e indicadores que se han identificado como materiales y que permiten atender a las expectativas de los grupos de interés de Tecnocom, informando debidamente de su toma de decisiones.

En la Memoria se presenta una evolución de los indicadores de desempeño económico, social y ambiental de la Compañía de los dos últimos años. Además, los datos económicos han sido sometidos a auditoría externa, y se publican con mayor detalle en el informe de Cuentas Anuales y los datos medioambientales son auditados en las auditorías externas por la entidad certificadora. 3.9

Esta Memoria es elaborada con una periodicidad anual y en la presente edición, el período cubierto es el año 2011. 3.1 - 3.2 - 3.3

En general, no se ha reformulado o modificado información relevante respecto a memorias anteriores. 3.10

La memoria recoge información completa del enfoque de gestión, actuaciones y resultados de la actividad desarrollada por Tecnocom en España. En algunos casos, y cuando la relevancia así lo exige, se incluye en esta memoria logros alcanzados en otros países. 3.6 - 3.7 - 3.8

La información ha sido contrastada internamente con el objetivo de asegurar su integridad y credibilidad. Por otro lado, Tecnocom buscará constantemente la transparencia y mejora continua en la medición de sus actuaciones en responsabilidad social corporativa. Nuestro objetivo es conseguir mejorar la calidad y la cantidad de la información presentada en nuestros reporting. 3.13





## **Descripción de la actividad de Tecnomcom** 2.2 – PR3

Nuestra amplia experiencia en el campo de las TIC nos sitúa en una posición privilegiada para ofrecer a nuestros clientes Soluciones y Servicios avanzados que abarcan todo el espectro de las TIC.

El constante deseo de mejora de Tecnomcom, nos lleva a controlar la totalidad del proceso productivo de nuestros servicios utilizando tecnología de última generación. De este modo se garantiza la satisfacción de nuestros clientes y la rentabilidad de nuestros inversores.

## **Especialización Sectorial** 2.7

El objetivo de Tecnomcom es doble:

- Por un lado, desarrollar una oferta de alto valor para los sectores principales.
- En segundo lugar, industrializar la producción haciendo más fácilmente replicables las soluciones entre clientes del mismo sector permitiendo a nuestros clientes beneficiarse de las best practices.

Además la especialización supone una mejora continua de procesos y de gestión que conlleva mejoras en la eficiencia interna.

En Tecnomcom tenemos soluciones especializadas para cada uno de los sectores a los cuales prestamos nuestros servicios:

## ○ Administración Pública

La extensa experiencia de TecnoCom en proyectos para las Administraciones Públicas, nos permite ofrecer a nuestros clientes soluciones innovadoras y de valor, sólidas y contrastadas en cinco líneas de negocio:

### **E-Gobierno**

Soluciones que ayudan a abordar de manera planificada y ordenada todas las actuaciones necesarias en el proceso de modernización administrativa, brindando información unificada y homogénea, por vía electrónica, a ciudadanos y empresas. Además, a través de distintos canales, se facilita la interacción e intercambio de información entre las administraciones públicas y con los ciudadanos. Los servicios que se han beneficiado hacen parte de soluciones como:

- Sede Electrónica.
- Gestión de Expedientes.
- Plataforma de interoperabilidad entre Administraciones Públicas.
- Firma y Licitación Electrónica.

### **Sanidad**

Soluciones innovadoras que aportan a la salud pública:

- Sistema de Beneficiarios.
- Sistema de Gestión Hospitalaria.
- Historia Clínica Digital.
- Telemedicina.
- GALENOS (Sistema de Control de Gasto Farmacéutico.)

### **Justicia**

Soluciones referentes a la calidad y compatibilidad de los datos:

- E-maat (Interconexión de Juzgados y Cuadro de Mando Judicial).
- Gestión de Expedientes Judiciales.
- Calidad de Datos Procesales.
- Soporte Integral Procesal.

## **Tributos / Catastro**

Soluciones que cubren todo el ciclo de vida de los procesos de registro y tributos:

- ALBA (Sistema de Gestión Tributaria).
- Censo de Viviendas y Personas por muestra Censal.
- Sistema de Gestión Catastral.

## **Educación**

Soluciones que optimicen los procesos de gestión y las maneras de relacionarse digitalmente con las comunidades educativas:

- Sistema de Gestión Académica para Universidades y Centros Escolares.
- Soporte Integral a Centros Educativos.
- Aula Educación.
- Contenidos digitales.



## ○ Banca y Seguros

En Tecnocom trabajamos constantemente en adaptar las líneas genéricas de oferta corporativa a las necesidades concretas del sector. La experiencia acumulada, permite ofrecer plataformas, productos y servicios que cubren tecnológicamente las diferentes áreas del negocio de banca y seguros, y su adaptación a las necesidades de cada cliente.

A partir de las necesidades de adaptación que presentan las Entidades Aseguradoras, en Tecnocom hemos estructurado nuestras líneas de oferta en:

### **Medios de Pago**

Soluciones que mejoren los procesos asociados al uso de las plataformas de medios de pago:

- Gestión de Tarjetas SAT

Gestiona todo el ciclo de vida de cualquier tarjeta financiera o privada, tanto para entidades financieras como de retail o petrol.



- Centro Autorizador de Tarjetas SIA

Permite la conexión con cualquier franquicia de medios de pago internacional, así como locales de España, Portugal, Latino América, UK... Disponible para entornos de muy alta escalabilidad y en arquitecturas de alta disponibilidad activo-activo.



- Sistema de Fidelización de Clientes SFC

Diseñado para la implantación inmediata de programas de fidelización de clientes. Permite incentivar a los mejores clientes, y diseñar programas en función de multitud de criterios diferentes.



- Anti-fraude conocido MRA  
Módulo de reglas anti fraude, que son contactadas muy fácilmente por cualquier switch de autorizaciones en tiempo real.



- Procesamiento (Credibanco/Procecard)

## Banca

Desarrollados para la gestión integral:

- Core Bancario Global Banking

Permite la gestión multi-canal de las diferentes áreas de negocio de una entidad financiera, así como la gestión unificada de sus carteras de clientes, riesgos e inteligencia de negocio y comercial.



- Suite Factory Conforming

Gestiona y Administra globalmente la financiación especializada. Además, aporta una gestión integral del negocio con ambientes para clientes, proveedores y empleados de la Entidad con acceso web.

## Seguros

Soluciones que cubren tecnológicamente las diferentes áreas del negocio:

- Core de Seguros ANETO

Sistema de Información Integral que permite comercializar y gestionar cualquier modalidad de seguro, proporcionando una respuesta total a los requerimientos actuales y futuros de las compañías de seguros.



- Gestión Asistencial a Siniestros PRATUS

Plataforma que permite gestionar la problemática asociada a la tramitación del siniestro, controlar las relaciones con clientes internos o externos de la compañía y manejar el flujo de los procesos de negocio asociados.

- Remuneración mediadores SFC

Tiene por objetivo fidelizar e incentivar a distintos actores que intervienen en los procesos de negocio de la compañía (clientes, empleados, profesionales...) desde un nivel de área de negocio hasta el nivel más global.

## ○ Industria

El Sector de Industria para TecnoCom, engloba todas las actividades de fabricación y distribución de productos y servicios, a la empresa o al consumidor final. Supone una constante preocupación para adelantarse a sus problemas, presentar soluciones innovadoras de valor añadido y ayudar a las empresas a tener una disciplina competitiva, es decir, utilizar los Servicios de TI como una forma de posicionarse por delante de la competencia en operativa, eficiencia y resultados.

Las soluciones de negocio permiten cubrir la mayor parte de las Necesidades Funcionales de la Empresa en los siguientes subsectores:

### **Comercio**

Soluciones que cubren la totalidad de las necesidades de comercio relacionadas con planificación, control y gestión, IT, y contabilidad y presupuestación:

- Autocompra  
Pensada para personalizar el servicio e incrementar el ticket medio de compra. Permite seleccionar el turno en áreas de venta asistida, y ayuda a la fidelización y consecución de nuevos clientes.
- Smart Deposit  
Para la gestión efectiva en tienda. Permite beneficios económicos, de productividad, de negocio y de seguridad.
- Gestión de Precios  
Optimiza el precio en función de los patrones de demanda. Permite variaciones de precios en tiempo real por producto, tienda, día...

### **Fabricación**

Soluciones en movilidad, trazabilidad RFID y voz:

- Gestión Logística y EDI  
Para la integración con los clientes y operadores logísticos, y la gestión de transporte y flotas, planificación y gestión de rutas.
- @Conservas  
Permite cubrir dentro del área administrativa: la gestión de los procesos logísticos, costes de producto, lotes y trazabilidad y el control de calidad.



## **Energía**

Cuenta con soluciones específicas para los Sectores de Utilities (Electricidad, Gas, Aguas y Residuos) y Oil&Gas:

- Soluciones Smart City  
Orientadas a facilitar la transición hacia la Red Inteligente, para un modelo sostenible de la energía. Incluye desarrollos para contadores inteligentes, gestión de redes y soluciones para el consumidor.
- Sostenibilidad  
Para medir y reducir la Huella Medioambiental, y gestionar la puesta en marcha de Soluciones de Auditoría y Gestión Calidad Medioambiental, Gestión y Control de Huella de Carbono y Reporting Corporativo de Sostenibilidad.
- Gestión de Estaciones de Servicio GES  
Solución integral para surtidores, precio, sistemas de pago, entre otras.
- Gestión del ciclo de agua: AquaTec  
Gestiona los abonados y averías, y la contratación y facturación.





## **Turismo**

Desarrollos que se adaptan a las nuevas necesidades del mercado y buscan mejorar la experiencia del cliente:

- Gestión Integral de Servicios.
- Sistema de Administración de la Distribución Global.
- Integración de Sistemas de Gestión Hostelera PMS.
- Buscador con motor de reservas.
- Check in online.
- Micropagos en el hotel.

## **Transportes**

Soluciones pensadas para realizar ofertas de 360°:

- Gestión y mantenimiento de flotas.
- Información para el viajero.
- Seguridad en Cabina/Conductor.
- Optimización de rutas.
- Conducción eficiente y responsable.

## **Servicios**

Desarrollos que ayudan a la gestión de la actividad y a mejorar los servicios:

- Soluciones para el departamento de Marketing  
Work-flow de la actividad de marketing (planificación, presupuestación, seguimiento, gestión de contenidos y cuadros de mando), programa de fidelidad, segmentación de clientes, pricing, forecasting.

## **Construcción**

Soluciones para optimizar los resultados y mejorar el control:

- Estudios de Arquitectura  
Como Smart Town y Green IT que ayudan en el diseño de infraestructuras y el consumo energético de los edificios.
- Gestión de Obras y Proyectos  
Permite optimizar la gestión de cualquier tipo de obra/proyecto, y controlar las obras al detalle y el impacto de éstas en las diferentes áreas de la empresa.

## **Laboratorios / Industria Química**

Desarrollos específicos para Empresas de Laboratorios Médicos y Farmacéuticos, así como de Proceso Químico:

- Gestión de Laboratorio y Calidad en Proceso.
- Configuración de Procesos, Materiales y Productos.

## ○ Telco y Media

Tecnocom ayuda a las empresas de Telecomunicaciones a ofrecer servicios avanzados a sus clientes rápidamente y con más garantías, aumentar la rentabilidad de sus inversiones mediante la creación y soporte de servicios innovadores y garantizar que las infraestructuras sobre las que prestan sus servicios son gestionadas adecuadamente y evolucionan de forma adecuada con costes razonables.

Tecnocom se diferencia del mercado con soluciones integradoras como:

### **Business Transformation**

- Sistemas de soporte al Negocio BSS.
- Sistemas de soporte a Operaciones OSS.

### **Portabilidad Numérica**

- Procesos, Plataformas, Entidad de Referencia.

### **Operadores Móviles Virtuales**

- Plataformas "Cloud" de MVNE.

### **Servicios Gestionados**

- AM de Soluciones Sectoriales.

### **Servicios de Valor Añadido**

- Machine to Machine.
- Revenue Assurance.
- Dominios de Marca.
- Mobile Data Off Loading.

### **Soluciones de Media**

- Gestión de Contenidos Audiovisuales.
- Buscadores Inteligentes.
- Sistemas de Publicación Multicanal.
- Soluciones de Externalización.



## Soluciones Entretainment

- Solución de "Estadio Conectado".
- Sistemas de automatización.
- "Corners" de apuestas.
- Juegos online.
- Despliegue E2E de nuevos casinos.
- Administración y gestión de actividades deportivas.



## Soluciones Horizontales

Las soluciones sectoriales de Tecnocom se complementan con un amplio portfolio de soluciones horizontales en el ámbito del desarrollo de aplicaciones y gestión de infraestructuras que permiten cubrir todo el ciclo de vida de las necesidades de una empresa en relación a la implantación y gestión de tecnologías de la información y de las comunicaciones:



# Soluciones

Tecnocom impulsa el desarrollo de soluciones y servicios que aporten un beneficio social, económico, tecnológico o ambiental, por ello, pone en marcha un nuevo modelo de trabajo basado en la búsqueda de soluciones que aporten valor, ofreciendo a sus clientes un catálogo completo de soluciones que cubren la problemática actual desde una perspectiva innovadora.

Solución	Descripción
	Es el centro de Servicios que Tecnocom ofrece a sus clientes para resolver sus necesidades de soporte y mantenimiento de aplicaciones SAP.
	Solución que facilita y simplifica la gestión del ciclo de vida de los activos de TI de las empresas. Permite conocer, a través de una interface sencilla, en tiempo real y en cualquier momento el uso que hace la organización de las diferentes aplicaciones y herramientas software.
Sistemas de Gestión	Soluciones sencillas y completas que se adaptan a las necesidades de cada sector. Consiste en la implantación de Sistemas de Gestión bajo Microsoft Dynamics, para que las funciones se vean mejoradas en el aspecto de gestión de información de todas las acciones desarrolladas; lo que garantiza la máxima eficacia.

Solución	Descripción
<b>Teletrabajo Seguro</b>	Servicio que permite a cualquier organización disponer de acceso seguro desde internet a cualquier aplicación, incluida la telefonía IP y las conferencias virtuales. Abarca el servicio la instalación, configuración, gestión y soporte seguro. Cuenta con la certificación ISO 27001.
<b>Soluciones Web</b>	Plataformas web en los ámbitos de internet, extranet e intranet, sobre plataformas tanto propietarias como Open Source que permitan consolidar las interacciones de la empresa con su ecosistema de clientes y partner.
<b>Soluciones BPM</b>	Proporciona la agilidad y flexibilidad necesaria para responder de forma efectiva a los cambios y oportunidades del mercado. En definitiva, permite optimizar los procesos de negocio.
<b>Soluciones de acceso a la información</b>	Solución que permite ofrecer a cada usuario (interno o externo), a través de la plataforma Autonomy; el acceso a la información contextualizada en el momento y entorno en lo que necesita.
<b>Soluciones ECM</b>	Permite la automatización y gestión de los procesos de la empresa asociados a los contenidos.
<b>Soluciones de Bussiness Intelligence</b>	Para recopilar información cuantificable y relevante, para presentar la visión evolutiva de los indicadores clave de negocio de la compañía, facilitando la toma de decisiones y la movilización ágil de los recursos, alineada con los objetivos corporativos.

Solución	Descripción
Módulo SAS	Soluciones concretas en la segmentación, conocimiento y fidelización de clientes; optimización de carteras; gestión de campañas y fraude; solución actuarial para tarificación, análisis y gestión de costes y facturación de los servicios; y consolidación financiera.
Soluciones ERP's	Soluciones de software estándar para el soporte de la gestión económico-financiera y de recursos humanos. Implantación y adaptación a la normativa internacional.
Arquitectura SOA	Es la experiencia y mejores prácticas del Centro de Competencias SOA a disposición de los clientes que deseen afrontar este reto y convertirse en líderes de su sector.
Factorías de Software	Modelo basado en las mejores prácticas de mercado (CMMI3) y un enfoque de mejora continua (6Sigma), que combina capacidades on site, on-shore, near-shore, off-shore de manera transparente según las necesidades del cliente y las características de servicio requeridas.



## Colaboraciones <sup>3.8 - 4.13</sup>

### Asociaciones Sectoriales

Tecnocom considera que la participación en asociaciones profesionales es una fuente de valor directo para la empresa y todos sus grupos de interés. En esta línea, colaboramos y participamos activamente con diferentes asociaciones profesionales.

Símbolo	Siglas	Nombre
	AEC	Asociación Española de Consultoría.
	EOA	Asociación profesional que representa todos los actores en el mercado de servicios externos.
	AUSAPE	Asociación Usuarios de SAP de España.
	ESTIC	Asociación Empresarial del Sector TIC de la Comunidad Valenciana.

Símbolo	Siglas	Nombre
	INEO	Asociación multisectorial de nuevas tecnologías de la información y Comunicación que aúna 70 empresas en Galicia.
	ITI	Instituto Tecnológico de Informática: Centro Tecnológico especializado en Investigación, Desarrollo e Innovación en tecnologías software.
	AMETIC	Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España.
	Cluster TIC Galicia	Asociación que aúna asociaciones empresariales, colegios, asociaciones profesionales y otros agentes del sector TIC.
	SEIS	Sociedad Española de Informática de la Salud.

Símbolo	Siglas	Nombre
---------	--------	--------



AUTELSI

Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.



BDIGITAL

Barcelona Digital: Centro de I+D, transferencia tecnológica y promoción de la innovación, líder al servicio del desarrollo de la Sociedad de la Información y referente para las empresas catalanas y la sociedad.



DirCom

Asociación que aúna a los Directores de Comunicación de las principales empresas españolas



ITSMF

Information Technology Service Management Forum

## Socios Tecnológicos <sup>2.3</sup>

Las alianzas son una de las herramientas clave para Tecnocom. Para ello, hemos establecido un modelo de relación basado en una estrategia de posicionamiento y acceso conjunto a nuevos mercados, estrecha colaboración y nivel de excelencia en la implantación de las soluciones de los partners.

Tecnocom aprovecha las sinergias en sus compras y desarrolla nuevas capacidades que ejerzan de palanca en el crecimiento de valor para nuestros negocios.

Estas relaciones de primer nivel, creando alianzas con Socios Tecnológicos líderes en la industria, nos permiten proveer soluciones integrales a nuestros clientes, dándoles la oportunidad de seleccionar la mejor solución de los líderes de la industria.



## Alianzas

Tecnocom forma parte de Getronics Workspace Alliance, una alianza para la gestión del entorno de trabajo. La Compañía junto con los seis miembros fundadores (APX, Compucom, Getronics, Getronics Middle East, NTT DATA Getronics y ServiceOne Getronics) abarca los mercados europeo, americano y asiático.

- Presencia directa en 40 países
- Capacidad potencial con socios en 71 países

Tecnocom ofrece un alcance de servicios a nivel mundial a través de su presencia en la Workspace Alliance



La alianza tiene como objetivo, la unión de sus miembros para proveer un soporte TIC a las organizaciones internacionales vinculadas globalmente, enfocándose especialmente en los servicios de outsourcing propios del entorno de trabajo. Además, los miembros de la Alianza comparten procesos, metodologías y herramientas, lo que repercute en un suministro estandarizado del servicio con una fuerte presencia local, un órgano de gobierno internacional estable y un servicio de innovación compartido como beneficios directos para cualquier organización internacional.

## Participación en eventos del sector

Tecnocom participa en eventos del sector, considerándolos fundamentales ya que son un escenario ideal para compartir conocimientos y experiencias, realizar networking, y para conseguir participación y colaboración en nuevos proyectos.

### Social Business 2011

Evento organizado por IDC en el que se debatió sobre el uso efectivo de las TIC: La transformación 2.0 en la empresa. Tecnocom presentó Social analytics: Aplicaciones analíticas, sociales y de colaboración para el negocio.

### BDigital Congress

Celebrado en Barcelona, contó con proyectos relacionados con SmartCities. Tecnocom presentó Smart Town: “La ciudad eficiente e inteligente”, una solución que permite la reducción de costes energéticos y transformar la red de alumbrado público en una red inteligente para proporcionar servicios avanzados de valor añadido (televigilancia, wi-fi, etc.).

### Outsourcing 2011

Evento, organizado por IDC, que tenía como tema central La externalización como modelo de cambio para conseguir una mayor eficacia operacional. Tecnocom presentó la ponencia Outsourcing en diferentes modelos aplicables a distintos entornos: multi-sourcing. Además, uno de nuestros principales clientes, Heineken, presentó un caso de éxito sobre la Gestión Integral de Aplicaciones Outsourcing.

### ¿Cómo se puede beneficiar tu negocio del Cloud?

La jornada celebrada en Vigo, tenía como objetivo dar una visión de la situación actual de la penetración del “Cloud-computing” en la prestación de servicios TIC, tanto a empresas como a administraciones; y de los modelos actuales en la prestación de este tipo de servicios y tendencias. Además, acercó al público a todos aquellos aspectos relativos al “Cloud-computing”: definición, modelos posibles, escenarios de presente y futuro, etc.

### **III Noche de Ingeniería Informática de Galicia.**

Evento realizado por el Colegio Profesional de Ingeniería en Informática de Galicia (CPEIG) donde colegiados, autoridades de la Administración autonómica, municipal y del campo universitario, y empresarios, se dan cita en un acto que aboga por un mayor reconocimiento de la Ingeniería en Informática.

### **Optimice y mejore la Productividad de sus Aplicaciones**

Evento cinematográfico, organizado por Tecnocom y Quest Software, donde se muestran cómo aumentar la satisfacción de los usuarios de las aplicaciones más importantes para su negocio, mientras Optimiza sus Recursos Informáticos y Mejora los Ratios de Productividad.

### **Enterprising Minds Blackberry Innovation Forum 2011**

Evento que reúne a líderes empresariales y a personas innovadoras del ámbito de la movilidad que quieren dotar a las Enterprising Minds de las herramientas necesarias para aportar un valor excepcional a los clientes. Tecnocom presentó aplicaciones de movilidad.

### **MicroStrategy Business Intelligence Forum**

Evento donde se presentaron las últimas novedades de la plataforma de BI y Mobile Intelligence así como las nuevas tendencias acerca del cloud computing y redes sociales.

### **EMC Forum 2011**

Evento anual que reúne a los líderes del sector de las TI que desean conocer las últimas tendencias relativas a la gestión de almacenamiento, virtualización, seguridad, gestión de contenidos, cloud computing y big data. En esta ocasión, Tecnocom participó como colaborador y, bajo el lema When cloud meets Big Data, alrededor de 700 profesionales analizaron las últimas tendencias que están revolucionando al mundo de las tecnologías de la información.





### **Symposium de MicroStrategy 2011**

Evento que permitió el tratamiento de temas como Big Data, Mobile Computing, Social Media y Cloud Computing. Contó con la participación de directivos y responsables de negocio, que pudieron intercambiar experiencias sobre la implantación de soluciones de Business Intelligence y conocer las últimas tendencias del mercado.

### **Banking 2011**

Evento organizado por IDC que permite desarrollar e identificar cuáles son las principales prioridades de los Bancos, así como las últimas tendencias y conductores que impactarán en las decisiones tecnológicas del negocio y que permitirán atraer a nuevos clientes y crear servicios diferenciales que proporcionen ventajas competitivas. En esta ocasión, el lema fue: Mejora, eficiencia e innovación orientada al cliente.





## CRM 2011

Evento organizado por IDC sobre las nuevas oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información; la evolución de las Tecnologías de la Información, Cloud, Redes Sociales y Movilidad, está permitiendo a las empresas pasar de los datos a la experiencia del cliente, dando acceso a otros aspectos más relacionados con su actividad diaria. Ante esta ampliación de los datos, la nueva oportunidad que presentan las tecnologías de la información se centra en la fidelización. La Unidad de Consultoría de Negocio de Tecnocom, presentó la ponencia ¿Atención al Cliente o Calidad de Servicio? ¿Calida de servicio o Innovación Tecnológica?.

## Premios <sup>2.10</sup>

Los esfuerzos realizados por Tecnocom a favor de la calidad de sus servicios y por sus actuaciones en pro de la mejora, han sido premiados a través de diversos reconocimientos:

### **SAP España entrega a Tecnocom el Premio a la excelencia 2010 y 2011**

Como reconocimiento a la contribución de los socios al desarrollo del negocio de la Compañía en el segmento de las Pymes, Tecnocom fue galardonado en la categoría SAP All-in One, por ser el partner con mayor volumen de negocio en soluciones SAP Business Analytics. Tecnocom es el partner con mejor resultado en la encuesta de satisfacción de clientes, y ha logrado la certificación AQM de Active Quality Management que acredita su alineación con los principios de calidad de SAP en los procesos de venta, implementación y soporte.

### **Citrix premia a Tecnocom por impulsar la innovación y ofrecer tecnologías de virtualización de última generación**

En el marco de Citrix Sinergy Berlín, el mayor evento de virtualización de Europa fue otorgado el galardón "Citrix Fastest Growing CSA". Felipe Lopez Porcel, Director General de Infraestructura de Sistemas y Tecnología de Tecnocom, expresó su gratitud y afirmó que "la virtualización ha crecido en popularidad, nuestros clientes cada vez más confían en la tecnología como una forma de ofrecer un servicio más eficiente de servicios informáticos, reducir costes y mejorar la seguridad".

### **El Ministerio de Justicia otorga a Tecnocom una mención honorífica por el proyecto Gestión del Archivo Central con Tecnología RFID del Departament de Justicia de la Generalitat de Catalunya**

Esta mención se enmarca dentro de la convocatoria de los Premios a las Buenas Prácticas en Justicia, en la categoría de Aplicación de las Tecnologías de Información para la mejora de los servicios de justicia. En una celebración posterior en el Departament de Justicia, se manifestó un agradecimiento al equipo de Tecnocom por el trabajo bien hecho.

## Proyectos importantes realizados en los diferentes sectores de actividad

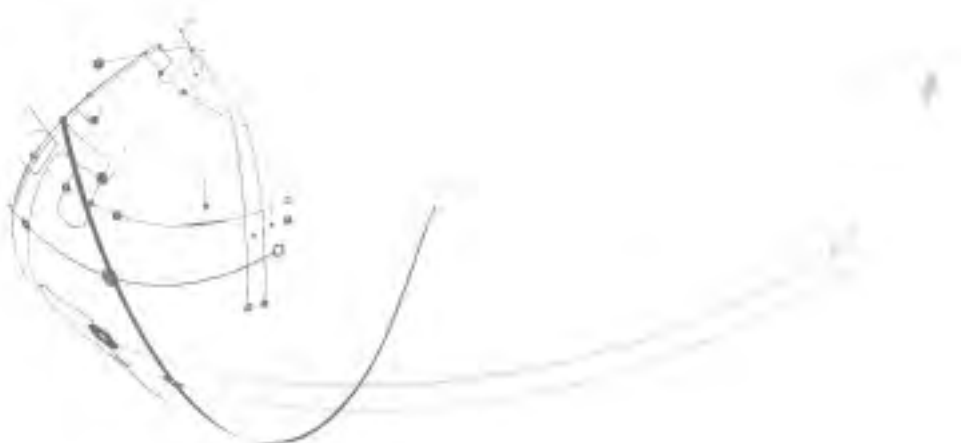
Tecnocom ha realizado en este año diferentes proyectos en los diferentes sectores de actividad enfocados al progreso sostenible de las empresas y de la sociedad en su conjunto, prestando servicios avanzados a través de la innovación, excelencia en la calidad de los servicios prestados y eficiencia en la gestión, muestra de ello son:

### Tecnocom realiza la gestión de programas y servicios del Plan Tecnológico de Justicia

La Xunta de Galicia, a través de la Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica (SXMIT) confió a Tecnocom el soporte especializado para la gestión de programas y servicios del Plan Tecnológico de Justicia (SENDA 2014).

El proyecto incluyó la puesta en marcha de un soporte especializado que contempla el servicio de atención Directa, el servicio de soporte técnico / funcional de 2º y 3º nivel, el soporte presencial y la puesta en marcha de una Oficina de Mejora Continua, Aplicaciones y Proyectos.

Con este proyecto la SXMIT se pone a la vanguardia en la prestación de servicios avanzados en el ámbito de los sistemas y aplicaciones de Justicia, a través de la innovación, excelencia en la calidad de los servicios prestados y eficiencia en la gestión.



## **Tecnocom colabora con la IGAE en el desarrollo de las aplicaciones informáticas corporativas**

La Intervención General de la Administración del Estado (IGAE) adjudicó a Tecnocom un contrato que incluye servicios de desarrollo y mantenimiento tecnológico de sus principales aplicaciones corporativas. El objetivo es dar soporte a los procedimientos informáticos de tramitación de expedientes de modificación presupuestaria, de ejecución, seguimiento y control presupuestario.

## **Tecnocom pone en marcha la Administración Electrónica de la Diputación de Pontevedra**

El proyecto consistía en la implantación y puesta en marcha del proyecto de administración electrónica, tanto con vocación interna (automatización, de procedimientos internos y sede electrónica provincial) como externa, con la puesta en marcha de una plataforma de servicios de administración electrónica para los ayuntamientos de la provincia.

La Diputación de Pontevedra, con este proyecto, pretende estar entre las primeras entidades provinciales que prestan servicios avanzados en el ámbito de administración electrónica, a través de la innovación, excelencia en la calidad de los servicios prestados y eficiencia en la gestión.

## **Tecnocom gestiona el mantenimiento de las aplicaciones de análisis de la información y desarrollo de nuevas funcionalidades de los sistemas de Business Intelligence del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF)**

El SERVEF adjudicó a Tecnocom, a través de un concurso público, el mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades de los sistemas de Business Intelligence del SERVEF.

Estos sistemas dan respuesta a las necesidades de análisis de información en las áreas de Inserción Laboral e Intermediación, Formación, Fomento de Empleo, Gabinete Técnico y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Además de cubrir los objetivos establecidos, Tecnocom ha planteado una serie de mejoras tales como crear un inventario de informes, una auditoria mejorada, seguimiento de indicadores, web estadística, entre otras.

## **Tecnocom implanta Kits de pizarras digitales, PCs y proyectores en Institutos de Les Illes Balears**

La Conselleria d'Educació de Balears, dentro de su Programa Escuela 2.0, seleccionó a Tecnocom para realizar la instalación de pizarras digitales PCs y proyectores para colegios de primaria, institutos de Formación Profesional y ESO. El proyecto tiene entre sus objetivos facilitar el aprendizaje visual y psicomotriz de los alumnos.

La pantalla interactiva Smart Board ayuda a aumentar el aprendizaje visual y psicomotriz de los alumnos, dado que pueden interactuar físicamente moviendo letras, números, palabras e imágenes manualmente.

Los alumnos con necesidades especiales pueden ver y leer la información fácilmente, dado que pueden tocar la superficie sin necesidad de contar con la capacidad motora que se requiere para usar un ratón en un ordenador. Además, este sistema permite que el material de cada clase pueda ser guardado, impreso o reutilizado, es mucho más sencillo que disponer de un ordenador por cada alumno.

## **Sistema de Información para introducir y procesar datos**

El INE, con el fin de informatizar el Censo de Población y Vivienda, encargó a Tecnocom el desarrollo y puesta en producción de un sistema de información para la recogida de datos de los Censos de Población y Vivienda 2011.

El desarrollo permitía introducir y procesar todos los datos, tanto a través de la web como utilizando los dispositivos móviles (tablets) que llevan los agentes del INE. De esta manera, la recogida de información se complementaba con otro proyecto que permitía la digitalización de la documentación de aquellos ciudadanos que siguen rellenando los formularios en papel.



## **Desarrollo y Consultoría al Sistema de Información de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía**

Tecnomcom ha realizado la consultoría, desarrollo y mantenimiento de los Sistemas Informáticos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. El proyecto incluyó las tareas de análisis, diseño y construcción de nuevas aplicaciones, así como el mantenimiento correctivo, adaptativo y perfectivo de los módulos ya implantados; usando las herramientas que proporciona el gestor de base de datos relacional ORACLE.

Las Jefaturas a las que se dio cobertura dentro del proyecto fueron: Programas Sociales, Teleasistencia y Gestión de Centros.



### **Virtualización del puesto de trabajo en el Parlamento de Galicia**

El Parlamento de Galicia, tras un concurso público, ha confiado a Tecnocom el desarrollo de uno de sus proyectos estratégicos: la virtualización del puesto de trabajo. Este proyecto se enmarca dentro de la fase de renovación tecnológica de su Plan Director y encaja dentro de la línea de soporte y plan de mejora continua de la infraestructura TIC del Parlamento.

Esta tecnología de virtualización, sirve como una vía para que las organizaciones ganen en eficiencia y agilidad, ahorro en costes de licencias, apoyo la Sostenibilidad del Medio Ambiente por la reducción de servidores físicos y los sistemas de refrigeración de estos servidores, así como simplifica la administración Hardware y Software, que se realiza desde una consola centralizada.



## **El Parlamento de Galicia confía a Tecnocom la gestión integral de sus Sistemas de Información**

La gestión de la infraestructura tecnológica adjudicada a Tecnocom, mediante concurso público, hace parte del Plan Director del Parlamento de Galicia que incluye, entre otros, la transformación completa de los servicios que presta la cámara autonómica a los ciudadanos, los medios de comunicación y a los grupos parlamentarios y diputados que la componen.

El objetivo del proyecto adjudicado a Tecnocom encaja dentro de la línea de soporte y plan de mejora continua de la infraestructura TIC del Parlamento, e incluye la prestación de un servicio integral de mantenimiento y gestión de los sistemas de información de la entidad.

## **Sistema de gestión del posible fraude**

Banco Sabadell encargó a Tecnocom realizar la consultoría, desarrollo y adaptación de los sistemas de Medios de Pago, para posteriormente instalar el Motor de Reglas Antifraude (MRA). El proyecto incluía las tareas de análisis, diseño y adaptación de las aplicaciones existentes.

Tecnocom continúa con la colaboración que actualmente está realizando con Banco Sabadell en la aplicación de Medios de Pago, dotándole de un sistema que permita gestionar el posible fraude realizado sobre las tarjetas emitidas por la entidad.

## **Tecnocom, junto con GWA, realizan el despliegue e instalación del equipamiento para los usuarios de BASF**

Tecnocom, junto con la Getronics Workspace Alliance (GWA), ha llevado a cabo el despliegue e instalación del nuevo equipamiento para los usuarios de la empresa química BASF.



# Inversión e innovación: Gestión de Proyectos <sup>EC9</sup>

En Tecnocom apostamos por la inversión en I+D+i, esto nos aporta ventajas en una doble vertiente, por un lado, supone una contribución efectiva al desarrollo sostenible, y por otro, nos ofrece la posibilidad de desarrollar ventajas competitivas.

Las inversiones identificadas en el último año como capitalización I+D+i tienen un valor de 833 m€ que representa un 17,64% sobre el beneficio neto de la Compañía. Se ha producido una disminución del -33,47% en relación a 2010 debida al ajuste presupuestario realizado por el efecto de la crisis del sector. No obstante, la previsión para el próximo año es recuperar y estabilizar la senda de crecimiento que la compañía había mantenido en los últimos ejercicios.

Para la definición de los proyectos I+D+i ha sido necesaria la colaboración con empresas, universidades y centros tecnológicos. Además, un instrumento que ha incentivado la realización de proyectos ha sido la obtención de ayudas públicas nacionales e internacionales para la financiación o subvención de parte de las inversiones previstas.

Indicadores I+D+i	2011
Inversiones identificadas como Capitalización I+D+i (€)	833.000
Ayudas (subvenciones + bonificaciones) (€)	412.184
Subvenciones:	248.501
- Resulta	64.900
- Medios de Pago (SFC/SIA)	130.306
- BI	53.295
Bonificaciones personal investigador (estimado) (€)	163.683
% Ayudas / Capitalización	49,48
% Capitalización / Beneficio Consolidado	17,64

El esfuerzo constante de Tecnocom en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación nos ha permitido lograr una posición de liderazgo. Detallamos a continuación las líneas de investigación más importantes que han hecho posible situar a la empresa al frente de la vanguardia tecnológica nacional:

- Sector Financiero: soluciones de automatización para la gestión de efectivo, gestión de libretas, tarjetas y documentos especiales, autoservicio, identificación automática y movilidad.
- Sector Seguros: diseño y desarrollo de soluciones CRM de gestión multicanal, sistemas de gestión documental de siniestros, integración de centros de llamadas.
- Sector Industrial: gestión automática de logística, facturación e integración con SAP, gestión documental para integrar activos digitales y analógicos, desarrollos para el control y monitorización de procesos. Soluciones en un entorno CIM (Computer Integrated Manufacturing).
- Sector Administraciones Públicas: administración electrónica, servicios multicanal para el ciudadano, sistemas de archivo y procesos de flujo documental. Aprendizaje visual y psicomotriz para la educación. Interconexión de juzgados. Modelos para la mejora de la eficiencia en el sector sanitario.
- Sector Telecomunicaciones: ingeniería y despliegue de infraestructura celular en Metro Madrid (Metrocall). Diseño y desarrollo de redes fijas DWDM. Despliegue de tecnologías GSM/UMTS, SWAP. Soluciones para operadores móviles virtuales, M2M (Internet de las cosas), BPM y Portabilidad Numérica.

Por otro lado, es importante destacar los recursos dedicados al desarrollo de soluciones dirigidas a la mejora de las operaciones internas, tales como:

- Los desarrollos en sistemas de información corporativos en entorno SAP para las áreas de finanzas, administración y gestión de personas,

- La integración de servicios TI para usuarios (gestión de tickets) utilizando tecnología SIEBEL y Web 2.0, o
- La automatización de servicios de testing para soluciones Sw a partir de tecnología Open Source y HP.

A continuación, recogemos los proyectos I+D+i realizados en el periodo 2009-2011 y las solicitudes de ayuda presentadas a Organismos Públicos:

2009

- Plataforma de Medios de Pago (Plan AVANZA). Proyecto finalizado
- Plataforma ECM de servicios online con acceso mediante voz (Plan AVANZA). Proyecto finalizado
- Red de consultoría para la gestión de procesos y relaciones (Plan AVANZA). En cooperación con dos Centros de Investigación (Universidad Politécnica de Madrid y Universidad de Alcalá). Proyecto en curso
- Quality Center (Xunta de Galicia – Programa INCITE). Proyecto finalizado

2010

- Plataforma MdP: switching, fidelización y solución analítica (Plan AVANZA). Proyecto finalizado
- Centro de Servicios TI (Plan AVANZA). Proyecto en curso
- Modelos de Mejora de la eficiencia en el sector Sanitario (Plan AVANZA). Proyecto en curso.
- Plataforma multidispositivo móvil para visitas turísticas y culturales (Plan AVANZA). Proyecto en curso.
- Plataforma avanzada de gestión de mail orientada al negocio (CDTI). Proyecto en curso.

2011

- Nuevos canales de acceso basados en interfaces 3D e interacción gestual y vocal \_ Tecnología Kinect (CDTI). Proyecto en curso.
- Plataforma Movilidad Multisectorial PMM (Plan AVANZA). Proyecto en curso
- Sistema estratégico de mando de servicios unificados (gestión de infraestructuras). Proyecto en curso
- Plataforma Seguros (PRIMMA). Proyecto en curso.
- ATHENEA - Plataforma inteligente procesos desarrollo software (INNPACTO / MICINN). Proyecto pendiente de financiación

Actualmente estamos implantando un proyecto piloto para incentivar la creatividad e innovación, para sistematizar el proceso de generación y gestión de ideas, se trata de un canal complementario al programa IdeaTec.



- Este año, se ha entregado el primer premio del Programa de Innovación de Tecnocom, IdeaTec – programa interno que permite a todos los empleados presentar sus ideas en la Intranet de la compañía.



Al galardonado le fue entregado el premio por parte de nuestro Consejero Delegado, Javier Martín García. Su idea fue registrada a través del programa de Innovación de Tecnocom, IdeaTec.

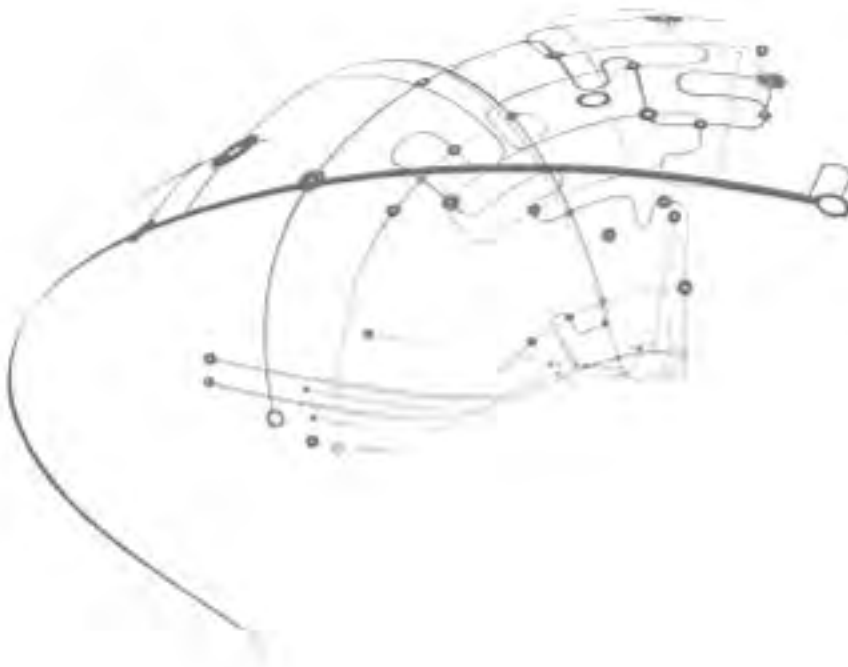
La idea propuesta consistió en crear una unidad de especialistas en “usabilidad” cuyas funciones serían:

1. Proporcionar un servicio de consultoría especializada en usabilidad a nuestros clientes:
  - Análisis y mejora de usabilidad de aplicaciones existentes.
  - Implantación de la usabilidad en procesos de desarrollo del cliente.
  - Elaboración de guías de estilo y guías de diseño de interacción.
  - Puesta en marcha de laboratorios de usuario.

2. Proporcionar a los desarrollos de Tecnocom un alto nivel de calidad de uso, como valor añadido a nuestros productos, desde distintas líneas de trabajo: nfraestructura, procesos, herramientas, guías, formación.

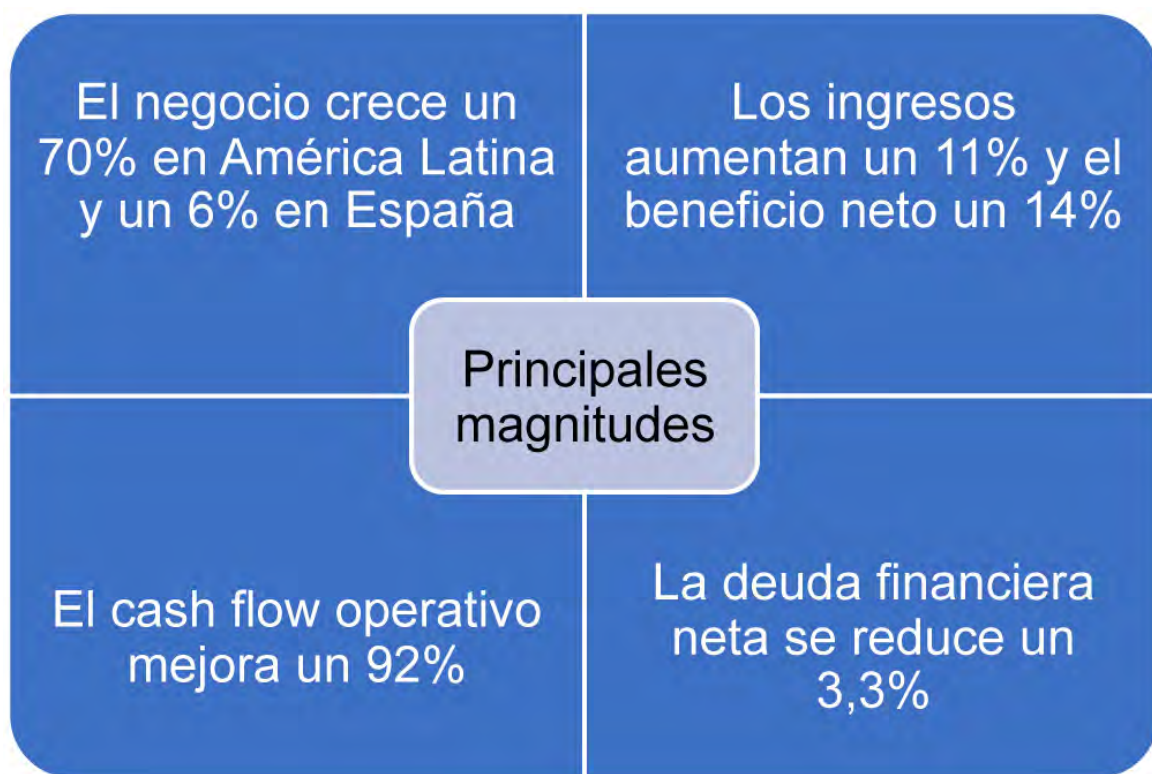
Su aportación ha facilitado argumentos que han servido para acelerar la decisión de acometer en Tecnocom un proyecto piloto.

Esta unidad de especialistas establecerá los estándares, procesos, herramientas, formación, etc. que van a permitir desarrollar aplicaciones usables desde el inicio del ciclo de vida o diseño y con el objetivo de mejorar la eficiencia en costes (recuperaciones ante errores de uso, reutilizando de componentes, etc.) y conseguir la satisfacción del usuario a través de la mejora la calidad de vida en el trabajo.



# “Tecnocom en cifras

## Valor económico generado y distribuido



La evolución de las principales magnitudes de Tecnocom en los últimos años ha sido muy positiva, ha experimentado un fuerte crecimiento en un entorno complicado y está en continuo crecimiento según puede observarse en las siguientes figuras:

## Ingresos (millones de euros)



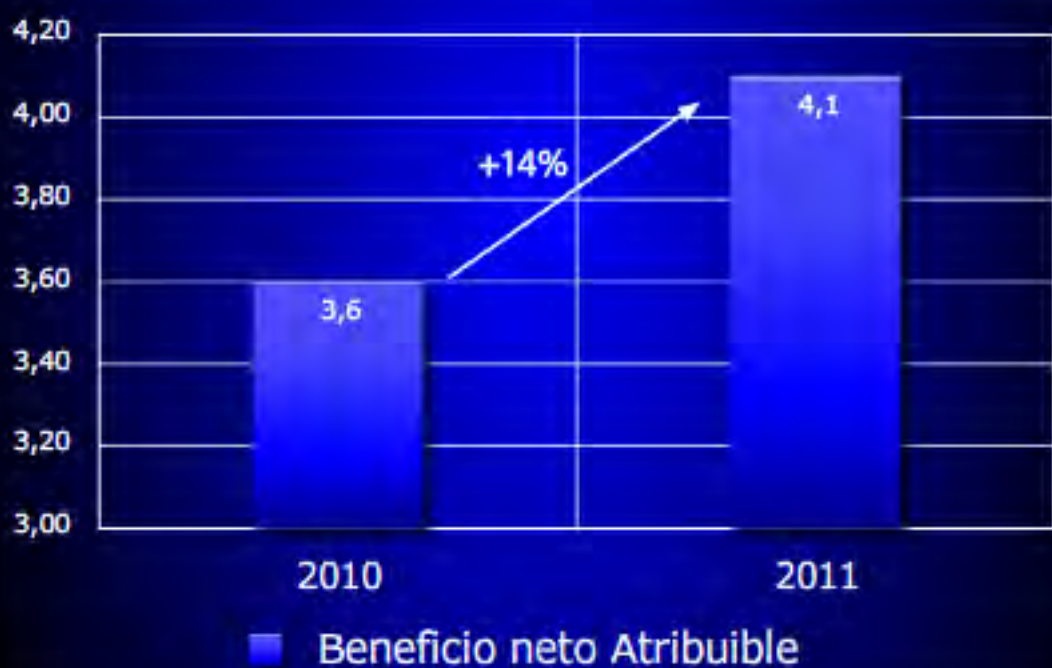


## EBITDA y EBIT (millones de euros)





## Beneficio Neto Atribuible (millones de euros)



## Deuda Financiera Neta (millones de euros)



Estas mejoras tienen su origen en las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en la gestión de proyectos, el impulso de los nuevos modelos como los acuerdos basados en el nivel de servicio y en la externalización completa de procesos y factorías de software.

**Principales datos económicos (miles de €) <sup>2.8</sup>**

**2011**

Beneficio consolidado (*)	4.722
Activos totales (*)	342.692
Deuda financiera neta (*)	38.471
EBITDA (*)	20.242

**\*Datos Cuentas Anuales Consolidadas**

Por sectores, destaca el fuerte crecimiento del sector Telco gracias al inicio de grandes proyectos en América Latina, así como el sector Financiero que ha registrado un crecimiento gracias a la buena posición de la Compañía en los procesos de integración así como por la creciente preferencia por el outsourcing con el fin de mejorar la eficiencia en un entorno altamente exigente para las entidades financieras.

Todas las unidades de negocio muestran una evolución muy positiva. Entre éstas destaca Proyectos y Aplicaciones que crece un 30% impulsada por el inicio de proyectos de gran calado en América Latina. Asimismo, cabe subrayar que los ingresos de servicios recurrentes supusieron cerca del 80% de la cifra de negocio de Tecnocom durante el pasado ejercicio.

# Valor económico directo generado y distribuido <sup>EC1</sup>

Se muestra la generación económica de Tecnocom y su distribución entre los distintos grupos de interés:

Valor Económico Generado (VEG)	2011
Venta Neta de productos y servicios <sup>(*)</sup>	395.860
VEG (miles de €)	395.860
Valor Económico Distribuido (VED)	2011
Costes Operativos	
Aprovisionamientos <sup>(*)</sup>	100.415
Salarios y Beneficios Sociales	
Sueldos y salarios <sup>(*)</sup>	175.598
Beneficios sociales <sup>(*)</sup>	45.249
Pagos a proveedores de fondos	
Dividendos pagados a accionistas <sup>(*)</sup>	3.625
Intereses pagados por prestamos <sup>(*)</sup>	4.308
Pagos a Gobiernos (Impuestos)	
Impuesto sobre sociedades <sup>(*)</sup>	1.652
Inversiones en la Comunidad	
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	20
VED (miles de €)	330.867
Valor Económico Retenido (VER)	2011
VER = VEG – VED (miles de €)	64.993

<sup>(\*)</sup> Datos Cuentas Anuales Consolidadas

# Ayudas financieras significativas recibidas de Gobiernos

En el 2011 Tecnocom ha continuado reforzando el carácter estratégico de la actividad de I+D+i. Los gastos al desarrollo han sido de 833 miles de € (Cuentas Anuales Consolidadas 2011).

Las subvenciones a la inversión o para la investigación y desarrollo y otro tipo de ayudas financieras relevantes recibidas de gobiernos en 2011 ascendieron a las siguientes cantidades: [EC4](#)

**Subvenciones a la inversión o para la investigación y desarrollo (€) 2011**

Subvención total (€)	248.501
Desglose:	
Proyecto Resulta	64.900
Proyecto Medios de Pago (SFC/SIA)	130.306
BI	53.295

Además en Tecnocom hemos trabajado en la implantación de las mejores recomendaciones en materia contable y gestión, esto supone un objetivo estratégico prioritario, con el fin de conseguir una mayor transparencia informativa:

- **Publicación del Manual de Políticas Contables y de Gestión.** [4.11](#)

Este documento recoge las políticas corporativas de obligado cumplimiento por todas las Sociedades de Tecnocom en materia contable y de gestión. Su principal objetivo es asegurar el necesario control interno de todas las operaciones, garantizando fiabilidad, integridad y transparencia de la información contable y de gestión proporcionada por Tecnocom a todos los grupos de interés (unidades organizativas, auditores, accionistas, clientes, CNMV, etc.), conforme a la legislación en vigor en cada país, los estándares internacionales (NIIF – Normas Internacionales de Información Financiera) y las mejores prácticas de gestión.

En la realización de este trabajo han participado las diferentes áreas funcionales de la Dirección General de Finanzas y Administración, los Responsables Regionales de F&A, el Departamento Jurídico y Auditoría Interna.

El documento se caracteriza por:

- Estar organizado por procesos.
- Cada proceso incluye una ficha descriptiva y las diferentes políticas relacionadas.
- En cada una de las políticas se indican los controles y documentos de referencia.
- Particularidades para Latinoamérica y Portugal.

**Auditoría Interna** 4.11

En Tecnocom disponemos de una Dirección de Auditoría Interna cuyo fin es proporcionar apoyo al Consejo de Administración y a los Directivos en el aseguramiento del Control Interno de la Compañía. Así como establecer las directrices para asegurar que los riesgos relevantes que pudieran afectar a los objetivos y actividades de Tecnocom sean identificados, evaluados y controlados de forma sistemática con criterios uniformes y dentro de los niveles de riesgo fijados abarcando todas las actividades que se desarrollan en Tecnocom.

Se trabaja para conseguir una mayor transparencia y un valor añadido en la información proporcionada a sus grupos de interés.

Indicadores Auditoría Interna	2011
% de recomendaciones efectuadas por auditoría interna implantadas en la organización	72%
% de sociedades y geografías de Tecnocom auditadas	95%

Desde esta Dirección se está promoviendo y supervisando la implantación de buenas prácticas de Control Interno Corporativo, y se implica a todo el personal que componemos Tecnocom, para ello se puso en funcionamiento un canal de comunicación "Whistleblower Channel", se trata del canal ético de Tecnocom. Permite a los empleados reportar de manera confidencial y anónima de aquellos incumplimientos que pudieran observar, sugerencias o mejoras que afecte a los principios y valores éticos de la Compañía, especialmente financieras, contables y de control interno, que pudieran menoscabar los intereses de la Compañía o su imagen frente a los accionistas u otros agentes externos

El objetivo de este canal de comunicación es reforzar el Buen Gobierno Corporativo y contribuir a conseguir mejoras y/o informar de cualquier irregularidad.

En este año, no se ha detectado ninguna denuncia que afecte a los principios y valores éticos de la Compañía. <sup>SO4</sup>

Adicionalmente, desde la Dirección de Auditoría Interna, se ha impulsado la elaboración de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), en función de los requerimientos establecidos por la CNMV referidos a la formalización y documentación de los procesos, riesgos y controles. Este sistema tiene como objetivo reforzar la fiabilidad y transparencia de la información financiera que llega a los mercados.

# “Relaciones con los grupos de interés

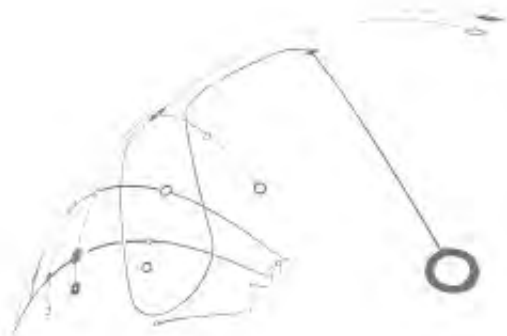
## Empleados

### Mapa de Puestos y Carreras Profesionales

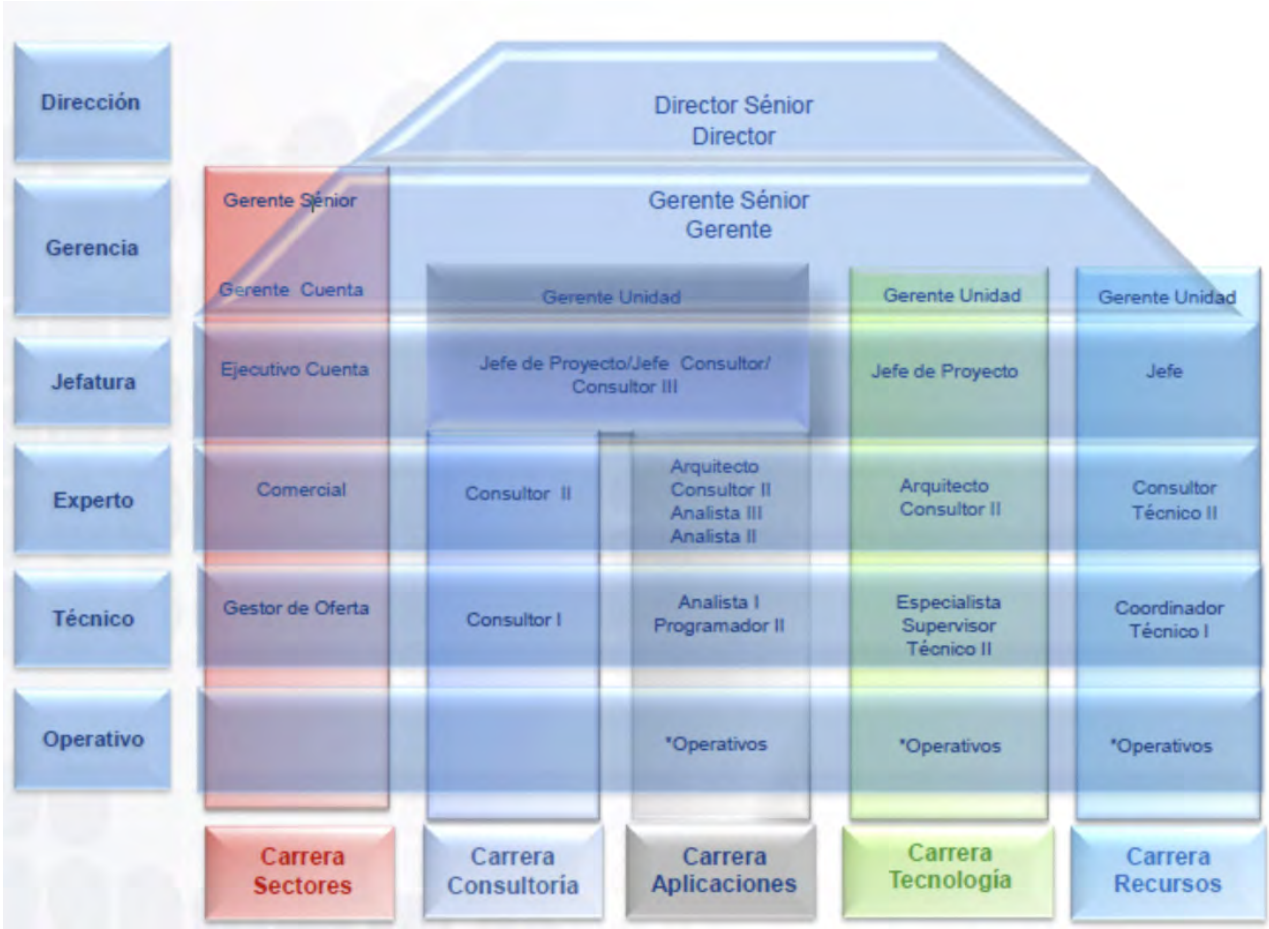
El Mapa de Puestos y Carreras Profesionales de TecnoCom clarifica la estructura organizativa y garantiza la equidad interna. Permite administrar de manera integral al personal dentro de la Organización a través del aprovechamiento de los conocimientos y habilidades / capacidades de cada persona.

Esta aplicación del enfoque de competencias en el personal abarca las áreas de selección, remuneración, formación, evaluación y promoción.

Esta distribución se adapta al modelo organizativo (Matricial tridimensional: Especialización Vertical, Soluciones Horizontales y proximidad al cliente (regiones) y a los roles funcionales de la Compañía, por lo que es revisado periódicamente:







## Tecnocom apuesta por el capital humano

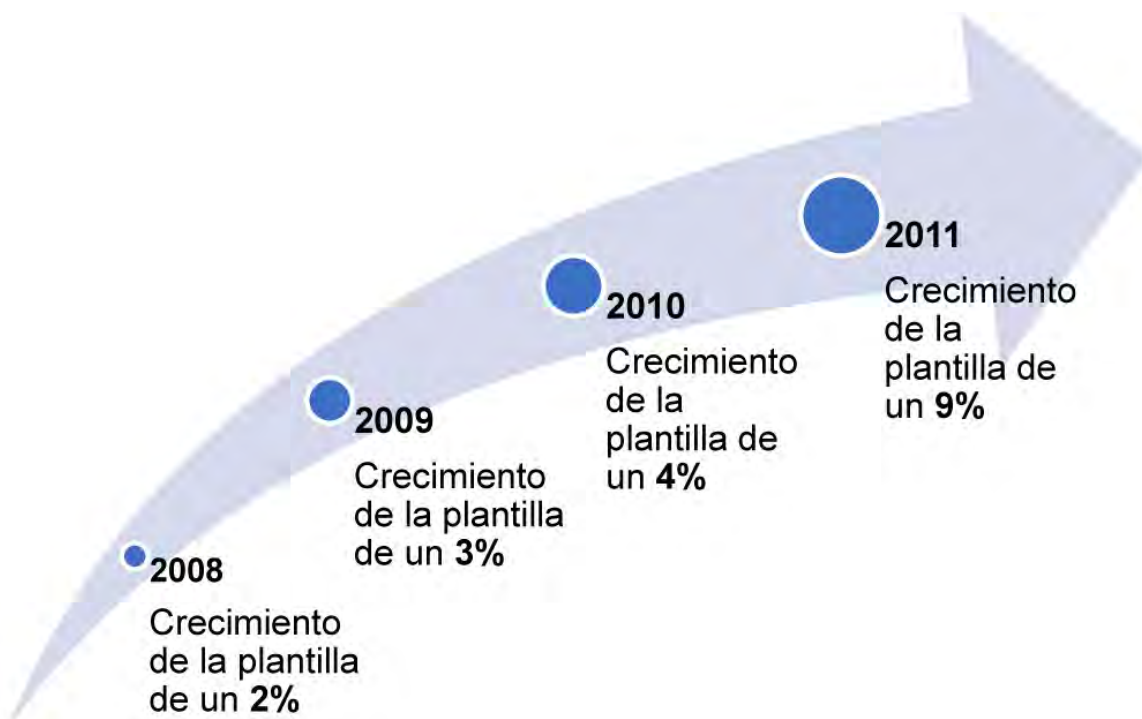
En Tecnocom apostamos por el capital humano como principal activo, nuestra Organización cuenta con un equipo de personas plenamente identificadas y comprometidas con nuestro proyecto empresarial.

Contamos con un equipo dinámico y experto al que le gustan los retos y que, día a día supera nuevas metas, haciendo posible que nuestros clientes hagan realidad sus proyectos.

La apuesta firme de la Dirección de Tecnocom por el mantenimiento del empleo nos ha llevado a que, a pesar de la situación de mercado tan complicada, la plantilla total se haya incrementado año tras año:



Este año se han creado 600 nuevos puestos de trabajo, lo que supone un aumento del 9% sobre la plantilla existente al finalizar 2010:



Este aumento es debido a que se han mantenido una serie de principios firmes sobre los que se sustenta la gestión de personas de TecnoCom:

- El compromiso con el mantenimiento del empleo. Los datos de crecimiento de plantilla así lo demuestran.
- El reconocimiento de los empleados comprometidos con el proyecto. Mediante programas de evaluación de la actuación profesional.
- La recompensa de la excelencia. Mediante programas de desarrollo profesional y formación continua.
- La confianza de los clientes, accionistas y entidades financieras.

El incremento de nuestra fuerza laboral se explica por los buenos resultados obtenidos por la Compañía, y la fuerte expansión en Latinoamérica, que ya alcanza un 16% del volumen de negocio. El significativo aumento de empleo nos posiciona como la empresa del sector que más empleo ha generado. Por líneas de negocio, Proyectos y Aplicaciones ha crecido un 14%, Gestión de Aplicaciones crece un 5% y Gestión de Infraestructuras otro 5%.

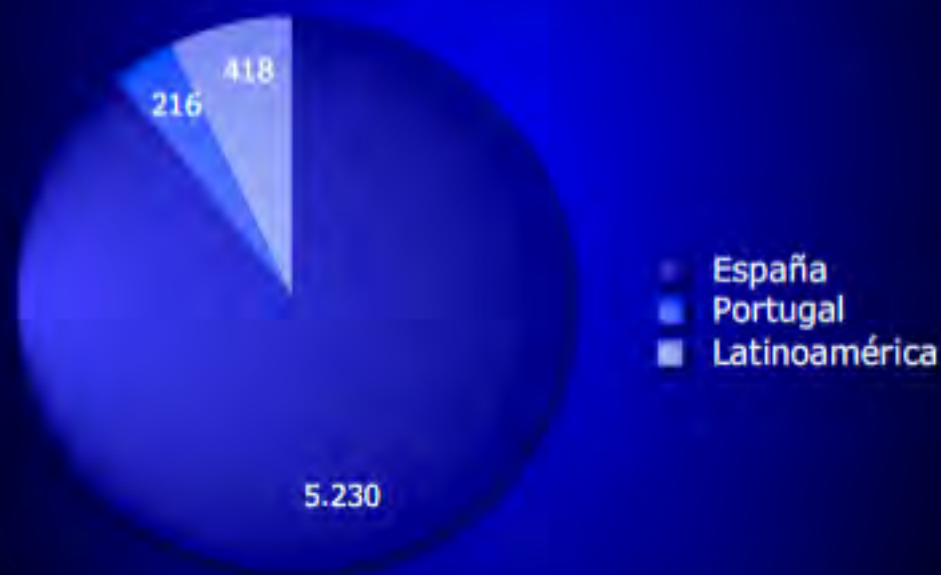
La compañía tiene previsto seguir creciendo de manera significativa en los mercados de Brasil, Colombia, Perú, Chile y México.

***"Nuestra decidida apuesta por la contratación de profesionales de alta cualificación nos ha permitido contar con una sólida plantilla y fomentar el talento en el proyecto profesional de la organización. El 82% de los contratos de Tecnocom son fijos". Ignacio Mut, Director de Recursos Humanos de Tecnocom.***

En España, también ha existido un crecimiento de la plantilla respecto al año anterior, en concreto un 6%. <sup>LA1</sup>

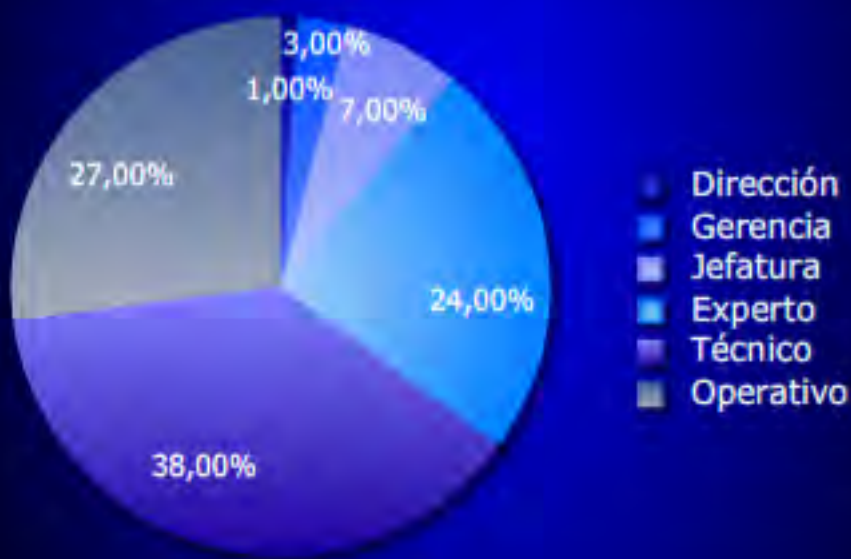


## Distribución de Empleados por Áreas geográficas



La plantilla de Tecnocom está integrada mayoritariamente por especialistas de alta cualificación acorde con las funciones técnicas de alta especialización y valor añadido que desempeñan:

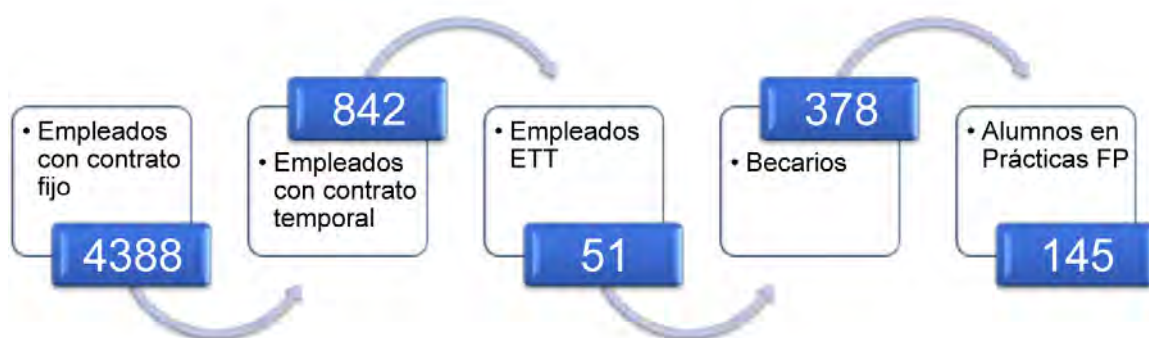
## Distribución de Empleados por categorías profesionales



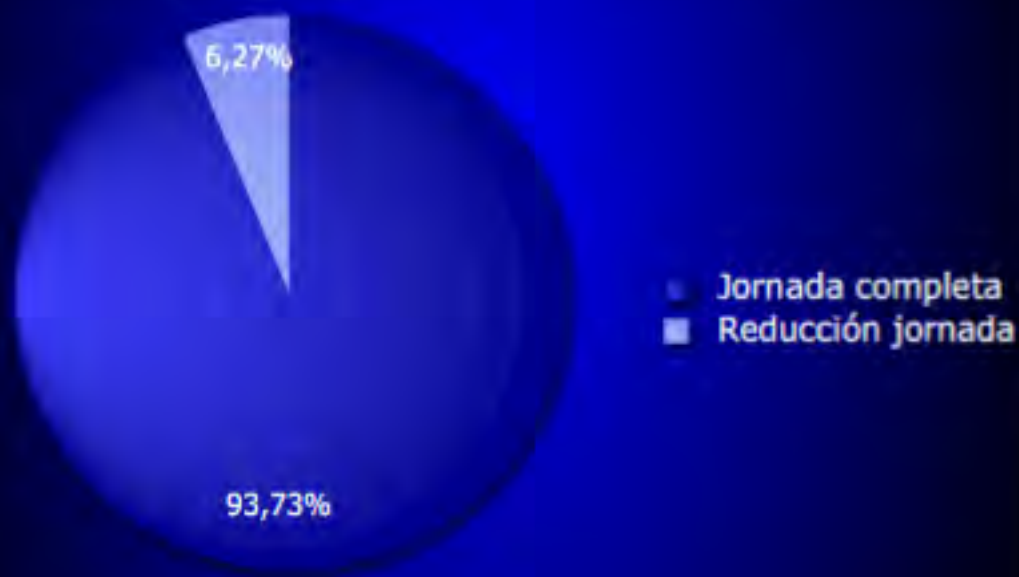
### Desglose de trabajadores por tipo de empleo <sup>LA1</sup>

Tecnocom apuesta por la creación de empleo estable de calidad y que permita la conciliación entre la vida laboral y personal.

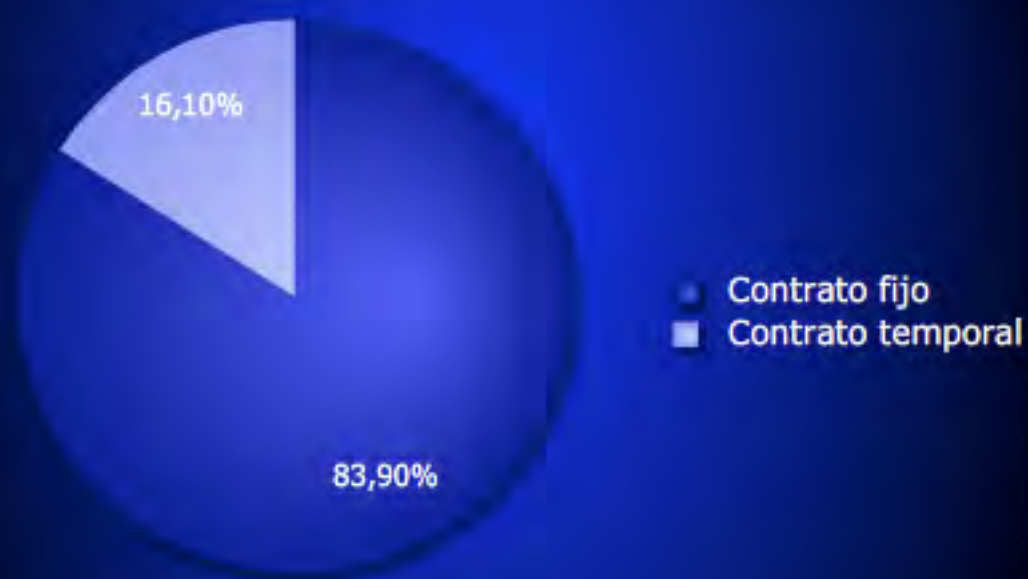




## Distribución de Empleados por tipo de jornada



## Distribución de Empleados por tipo de contrato





## Reclutamiento y selección

Nuestra política de selección se basa en el modelo de mapa de puestos, un sistema de gestión transparente y objetivo que facilita la identificación de los conocimientos técnicos, habilidades y comportamientos necesarios para la Compañía. Respetando los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de oportunidades.

Las ofertas de empleo son difundidas externamente a todas las zonas geográficas a través de bolsas de empleo. En los criterios de selección se ha puesto especial énfasis en buscar profesionales comprometidos con la visión de nuestra empresa, orientación al cliente y capaces de trabajar en equipo.

En España, el número de puestos de trabajo creados este año han sido 313. <sup>LA1</sup>  
En cuando al procedimiento de contratación local, la mayoría de los empleados y directivos son contratados en sus países de origen con porcentajes cercanos al 100% en todos los casos, en el caso de España es de un 97,59%. <sup>EC7</sup>

Dentro de las prácticas en este ámbito, destacan aquellas que incentivan y promueven la movilidad interna en la compañía, a fin de motivar a nuestros empleados y retener el talento en la Organización:

- Programa de Vacantes Internas: Día VIT: Los perfiles de las vacantes de Tecnocom, tanto de ámbito nacional como internacional se publican semanalmente, haciéndolos llegar a todos nuestros empleados mediante comunicación interna.

En 2011, el número de ediciones de Día VIT ha sido de 48.

En total en este año un 20% de los puestos vacantes han sido cubiertos por rotación interna (Día VIT, promoción interna, etc.).



- Ofertas de Empleo Destacada: a través de comunicación interna se da a conocer a los empleados, la búsqueda de candidatos para cubrir una oferta de empleo específica que requiere del cumplimiento de un perfil muy determinado. Son puestos claves para nuestra Compañía, depende de la ocasión solo pueden acceder empleados de la Compañía o también referenciados. En el caso de los referenciados en ocasiones se gratifica a los empleados que han facilitado a dicho candidato.

Por otro lado, una vía de contratación son programas de cooperación educativa con diversas instituciones:

- Programa de Becas Profesionales: colaboración con las mejores universidades y escuelas de negocio para la realización de becas profesionales de los estudiantes, y en algunos casos, para la posterior contratación y desarrollo profesional de los estudiantes.
- Programa de Prácticas: colaboración con los IESE, para la realización de las prácticas profesionales de los estudiantes de ciclos formativos. Tecnocom recibe de las comunidades autónomas una dotación económica para cada estudiante de ciclos formativos que acoge en prácticas. La Organización reembolsa esta dotación a los Institutos de los cuales provienen los estudiantes en prácticas, para que sea invertido en mejoras educativas en los centros y ello revierta a su vez, en una mejor enseñanza y preparación del educado para el mundo profesional.
- Programa de Nuevos Talentos: orientado a personas que han finalizado sus estudios pero no tienen experiencia y quieren comenzar su carrera profesional, participando en proyectos nacionales como internacionales.

Además participamos en diferentes ferias de empleo, con el objetivo de darnos a conocer de forma directa a diferentes colectivos, siendo un lugar de encuentro entre las personas que buscan su oportunidad en el mundo laboral y las empresas que están interesadas en captar y seleccionar personas.

### Estudiantes de módulos de Formación Profesional

- El objetivo principal es fomentar el empleo y acercamiento de las empresas a la Formación Profesional
- Participación en las siguientes convocatorias:
  - Feria de Empleo de Formación Profesional. Madrid

### Estudiantes de Ingenierías y Licenciaturas

- Objetivo: colaborar para la inserción laboral de los universitarios
- Participación en las siguiente convocatorias:
  - Feria de empleo de la Universidad Carlos III (Foroempleo). Madrid
  - Foro UPC Facultad Informática Barcelona (FIB). Barcelona
  - Foro Universidad Rovira i Virgili (URV). Barcelona
  - Foro UPF Universidad Pompeu i Fabra (UPFeina). Barcelona
  - Ingeniería informática de la Universidad de Santiago de Compostela. Coruña
  - Facultad de Matemáticas de la Universidad de Santiago de Compostela. Coruña
  - Foro tecnológico de la Universidad de Vigo. Coruña

En Tecnocom tenemos establecidos diferentes acuerdos de colaboración orientados a la inserción laboral de colectivos que presentan dificultades para acceder al mundo laboral:

- Jóvenes con riesgo de exclusión social.
- Personas con discapacidad.
- Deportistas de alto nivel.

Los principales acuerdos establecidos son:

Colaboración con  
diferentes Fundaciones:  
Fundación Randstad,  
Fundación Alares,  
Federación Nacional Alcer  
y Fundación Tomillo

Asociación Semilla dentro  
del Programa Incorpora de  
la Obra Social “la Caixa”

Centros Especiales de  
Empleo

Programa de Atención al  
Deportista (PROAD) del  
Consejo Superior de  
Deportes (CSD):  
Integración sociolaboral de  
Deportistas de Alto Nivel

## Modelo de retribución

La política retributiva de Tecnocom se orienta a vincular y motivar a las personas y hacer consistente la obtención de resultados con la creación de valor.

El modelo de retribución responde a criterios de equidad interna, no discriminación y transparencia y mejora de las posibilidades de reconocimiento.

Los empleados en 2011 de Tecnocom, independientemente del puesto ocupado y sin incluir beneficios sociales ni retribución en especie, percibieron un salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa, del orden de 3,15 veces superior al salario mínimo interprofesional. <sup>EC5</sup>

## Formación

En Tecnocom mantenemos un compromiso constante con la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados manteniéndose a la vanguardia de la tecnología y preparados para los cambios que se produzcan en el mundo de los negocios: [LA11](#)

### ○ Tecnocomunidad

Tecnocomunidad es el nuevo concepto de comunidad virtual y aprendizaje colaborativo de Tecnocom, este entorno 2.0, ha sido diseñado para dar respuesta a las necesidades, pensado para el conocimiento y crecimiento como Organización.

TecnoComunidad es la red social de Tecnocom para el aprendizaje, todos los empleados tienen a su disposición itinerarios formativos diseñados con la finalidad de reforzar y desarrollar las competencias y habilidades necesarias para el desempeño de su puesto de trabajo. Existen diferentes itinerarios formativos acordes a las funciones y responsabilidades profesionales en las áreas de: tecnología, ofimática, habilidades e idiomas. Además, existe un apartado de Cursoteca, se trata de un repertorio de cursos complementarios a la formación.

### ○ Escuela de Formadores

La Escuela de Formadores trata de potenciar, desarrollar y reconocer a un colectivo de profesionales dentro de la Organización que colaboren de manera habitual en la transmisión de conocimientos.

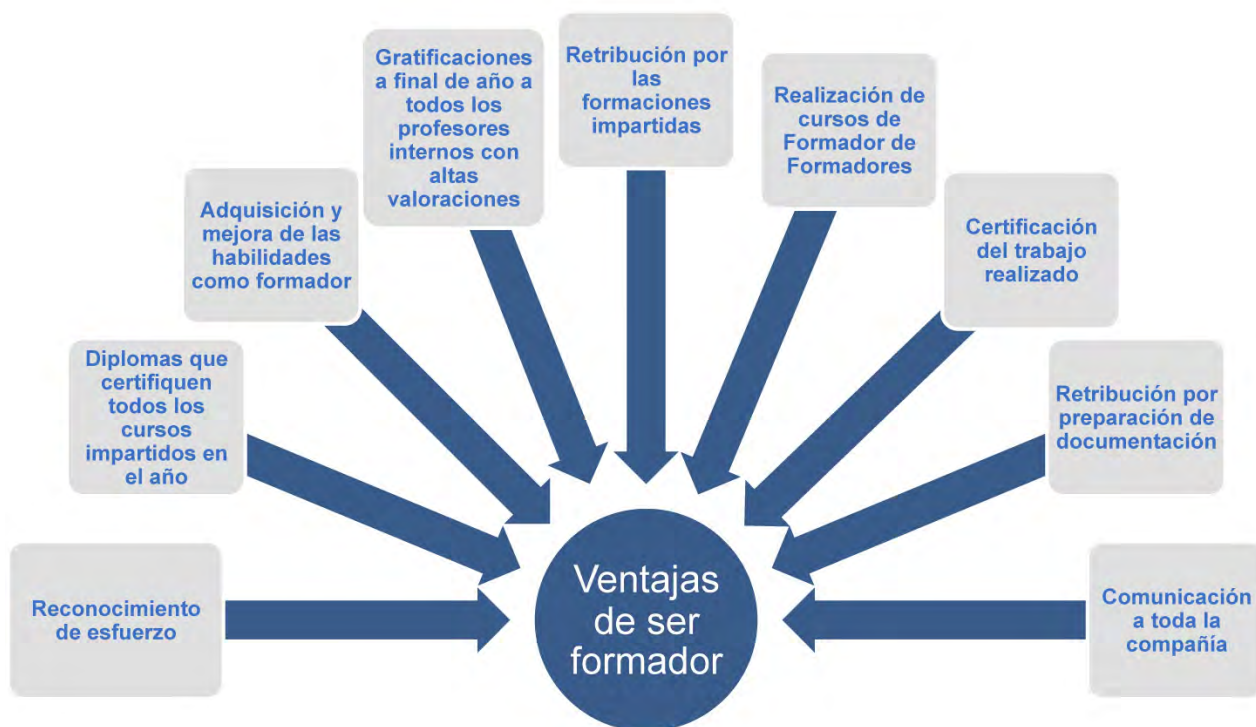
En 2011, en Tecnocom se ha seguido potenciando este Programa, con el objetivo de crear y mantener un equipo de profesores internos, contando con un total de 90 formadores internos, capaces de instruir a otros compañeros en conocimientos y habilidades claves para la Compañía.

Una novedad para este año, ha sido la necesidad de contar con tutores e-learning para los nuevos itinerarios formativos de nuestra Tecnocomunidad.

Los objetivos que se pretenden son:

- Crear un equipo de formadores internos capaces de formar a otros compañeros.
- Crear una cultura de formación interna de calidad.

Las ventajas de ser formador son:





## Plan de Formación

En Tecnocom continuamos recogiendo las novedades del mercado y las últimas tendencias para ofrecer un plan de formación que resulte atractivo, motivador y que aporte valor a nuestros empleados.

Anualmente se diseña el Plan de Formación basado en el modelo organizativo y en las necesidades de formación identificadas. Con este Plan se pone a disposición de nuestros empleados una amplia variedad de contenidos formativos, con el único objetivo de favorecer su desarrollo profesional y ofrecer una formación práctica y de calidad.



## ○ Indicadores de Formación LA10





## ○ Ayuda a estudios

Desde Tecnocom, apostamos por facilitar los medios para que nuestros empleados puedan impulsar su desarrollo profesional, por ello la Compañía ofrece diferentes tipos de ayudas:

- 2 becas para cursar en su 2ª edición el Máster en Consultoría en Gestión de Empresas, que organizan la Universidad Politécnica de Madrid y la AEC. El Máster es un programa destinado a titulados, especialmente de carreras técnicas y profesionales que deseen tener una visión más global y estratégica de las empresas, sus mejores prácticas y factores de éxito en el entorno de negocio donde operan. El objetivo es dotar de una sólida formación a cuantos profesionales se interesen por el campo de la Consultoría en diversas áreas de conocimiento empresarial, como estrategia, finanzas, recursos humanos, operaciones, marketing, cadena de suministro, dirección de proyectos, y gobernanza y gestión de tecnología de la información, que son necesarias para el desarrollo de proyectos globales que aporten mayor valor a sus clientes y usuarios, muy necesario en el contexto económico actual y para cualquier otra actividad empresarial. El contenido del Máster se ha planteado en dos líneas, una orientada al desarrollo de habilidades dirigidas al desarrollo personal de los profesionales y otra, al desarrollo de habilidades de gestión empresarial.
- 2 becas para cursar el Programa Superior online en Venta Consultiva organizado por Universidad San Pablo CEU. Este programa mejora los conocimientos técnicos y el desarrollo de habilidades en el área de la Venta Consultiva. El término de este curso y la realización con éxito de las evaluaciones, le supondrá al participante la obtención del Certificado por la Universidad San Pablo CEU en el Programa Superior en Venta Consultiva.

- Bolsa de estudios 2011-2012: Los empleados pueden solicitar una ayuda económica para la realización de estudios de interés para la empresa (educación Superior Universitaria, Formación Profesional, Cursos monográficos relacionados con la informática, estudios de inglés en centros oficiales y aquellos otros que la empresa estime oportunos).
- Ayudas para formación, como es el pago para exámenes de certificación, de acceso a escuelas de negocio, etc., dentro de los planes de desarrollo profesional de cada empleado.

Con estas acciones, en Tecnocom pretendemos seguir con la política de apoyo y potenciación del talento que siempre ha caracterizado a nuestra Compañía, apostando fuertemente por el desarrollo formativo de nuestros empleados.

## Desarrollo profesional

El sistema de evaluación se considera no solo una herramienta de gestión de personas, sino un mecanismo de comunicación y desarrollo profesional. El proceso de evaluación de la Actuación Profesional evalúa el desempeño del 100 % de la plantilla.

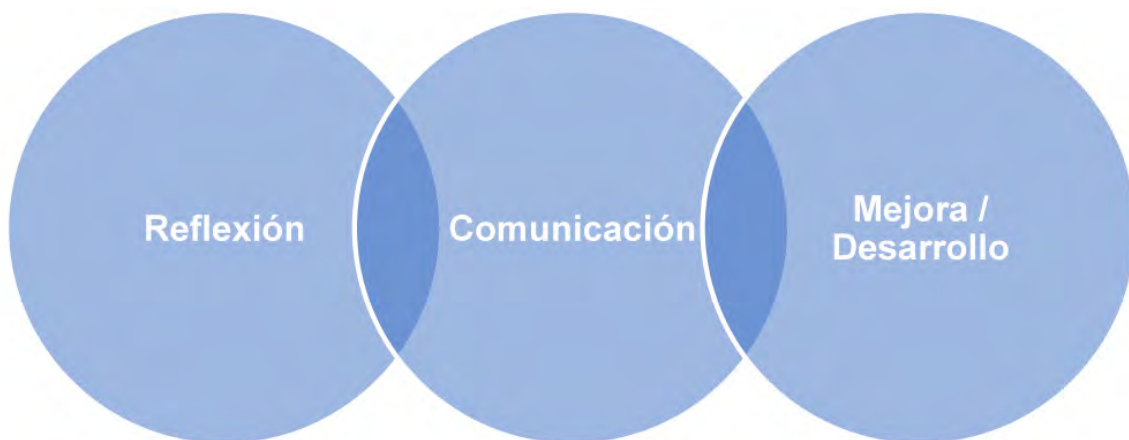
Proceso Evaluación de la Actuación Profesional (EAP) a través del cual se evalúa el nivel de desempeño anual en el puesto de trabajo, y que sirve para propiciar el desarrollo profesional de cada una de las personas que trabajan en Tecnocom.

En la Evaluación del desempeño 2011 se estrena un nuevo modelo cuyo foco son las personas, a través de la herramienta Compass, es la guía de desarrollo para los profesionales de Tecnocom.



Hasta este año, el proceso de la EAP constaba de dos fases: una fase de autoevaluación de todos los empleados de la Compañía a través de la cumplimentación del cuestionario correspondiente en todos sus ítems. Y una segunda fase de evaluación y entrevista de evaluación a realizar por el responsable de cada empleado evaluado.

Como novedades con esta nueva herramienta, además de la autoevaluación y la evaluación por su responsable, cada empleado puede evaluar a su responsable (evaluación 180º) y se introduce también la evaluación de proyectos. Asimismo, la herramienta permite establecer planes de desarrollo y mejora individual.

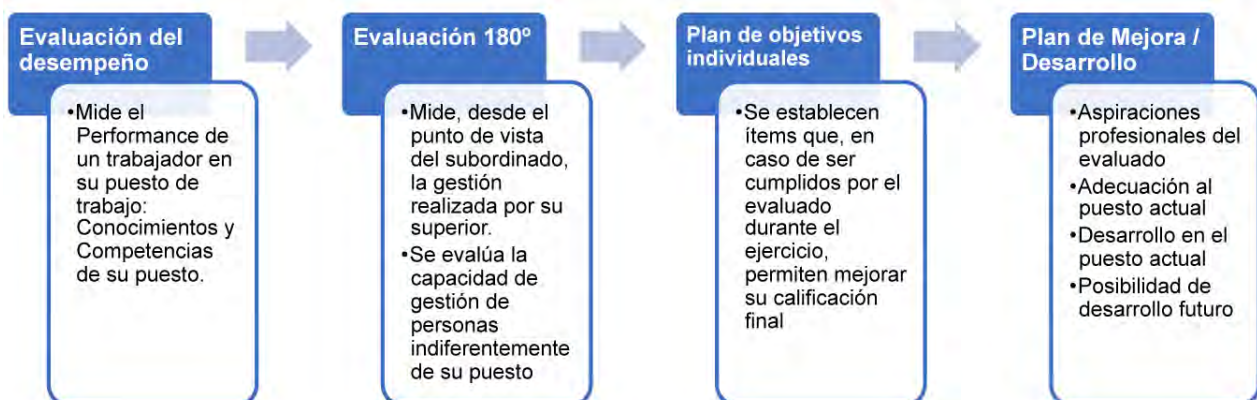


En la evaluación del desempeño correspondiente al año 2011 se ha realizado al 100% de los empleados y hay que destacar que este año por primera vez, se ha podido evaluar a los responsables de forma voluntaria y confidencial. El 80,90% de empleados han evaluado a sus evaluadores, con un total de 96% de responsables evaluados. [LA12](#)

Es un éxito de participación que se ha conseguido gracias al compromiso e implicación de todos en nuestro crecimiento y desarrollo profesional.



Es un modelo de evaluación cuyo foco es el desarrollo de personas:  
Evaluar para desarrollar.

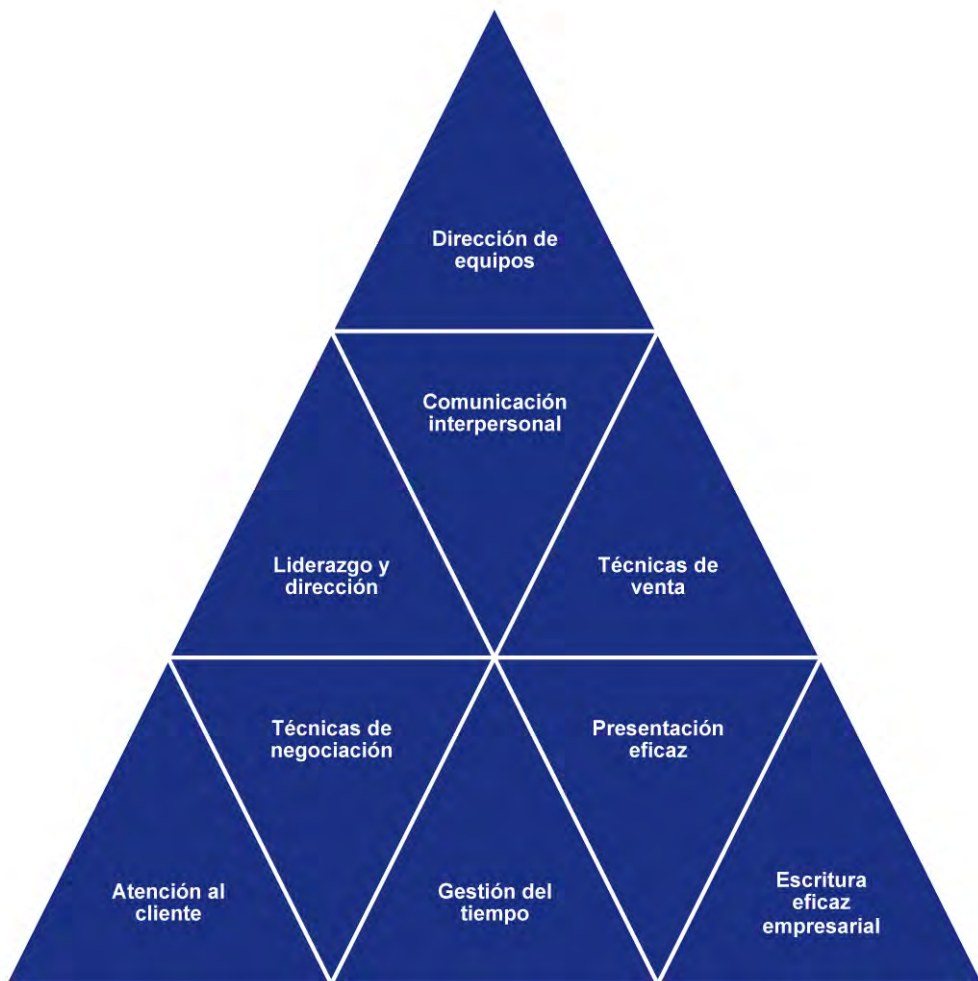


Bajo el lema “Compromiso con el talento” se lanza el Programa de Desarrollo Profesional en Tecnocom. **LA11**

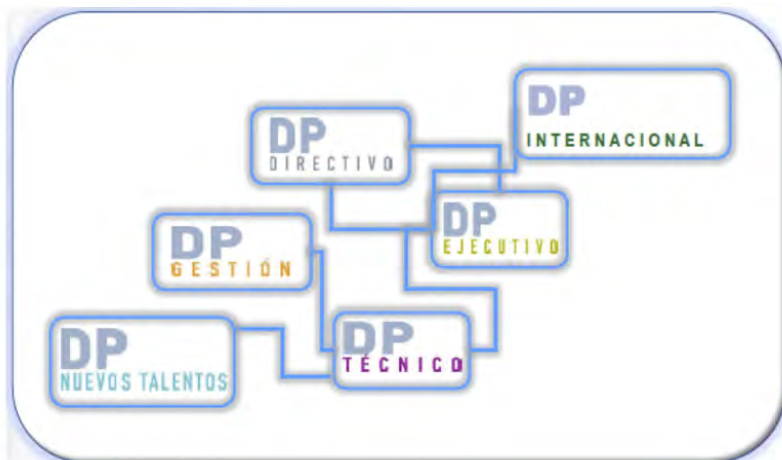
En Tecnocom, nuestros empleados deciden qué tipo de desarrollo profesional quieren. Según sus intereses profesionales y personales, pueden elegir dentro de la oferta de Tecnocom, entre Desarrollo horizontal, Desarrollo vertical o Desarrollo internacional. La Compañía pone a su alcance todos los medios para alcanzar sus objetivos y metas profesionales.

Los medios de los que dispone Tecnocom son:

- **Experiencias compartidas:** foros, desayunos de trabajo, workshops, sites compartidos en SharePoint, videoconferencias, Livemeeting, trabajo en equipo, práctica intercultural, aulas virtuales, blogs.
- **Formación:** la formación en Tecnocom proporciona los conocimientos y competencias necesarios para el puesto de trabajo a través de Itinerarios Formativos, en los que se establecen una formación estratégica y una formación recomendada, que será esencial para el crecimiento horizontal, transversal o vertical, según los objetivos de cada empleado. Comprenden las siguientes áreas:
  - **Tecnología:** dirigidos a la adquisición de nuevos conocimientos tecnológicos necesarios o de valor añadido.
  - **Habilidades:** dirigidos a mejorar las competencias mediante la adquisición de conocimientos, prácticas y herramientas para el desempeño muy bueno o excelente.



- **Programas:** Los programas están diseñados para adaptarse a las necesidades de nuestros profesionales en un entorno global y cambiante, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de la Compañía.





- **Desarrollo Profesional Nuevos Talentos:** Incorporaciones de perfiles en función de las necesidades del negocio y de la Compañía, facilitando el desarrollo profesional y personal de las nuevas incorporaciones (titulados universitarios o formación profesional).



- **Desarrollo Profesional Técnico:** Profesionales técnicos que quieren convertirse en un referente de vanguardia dentro del sector.
  - Ofrece las herramientas necesarias para la adquisición de conocimientos técnicos y tecnológicos necesarios y de valor añadido.
  - Refuerza sus capacidades para asumir nuevas responsabilidades.

Se basan en la adquisición de experiencia, participación en proyectos, o conocimientos técnicos o tecnológicos, o habilidades. Cada programa se realiza de manera personalizada, teniendo en cuenta los conocimientos y experiencia previa del candidato.

- **Desarrollo Profesional Gestión:** Profesionales que ya dominan un área tecnológica o funcional específica y empiezan o gestionan proyectos y/o equipos. El programa tiene un carácter funcional, dado que se adquieren los conocimientos completos de un módulo determinado: habilidades de gestión, gestión operativa o sesiones especiales Tecnom.
- **Desarrollo Profesional Ejecutivo:** Se dirige a profesionales dispuestos a asumir mayores responsabilidades dentro de la Organización. Se trata de programas multidisciplinarios, modulares y parciales: Finanzas, Operaciones y Procesos, Marketing y Dirección de Ventas y Habilidades Directivas.
- **Desarrollo Profesional Directivo:** Dirigido a potenciar la gestión del éxito: visión / eficiencia / liderazgo. Se trata de programas de Dirección Estratégica y de Liderazgo y Dirección de Personas.
- **Desarrollo Profesional Internacional:** Participando en proyectos internacionales, completando su formación y experiencia con proyectos interculturales. El programa se basa en la adquisición de experiencia en las áreas de conocimiento técnico o tecnológico en qué consiste el proyecto internacional de destino. Diseñados para una duración máxima de 3 años con garantía de 6 meses de permanencia en el país del proyecto. Las plazas disponibles son publicadas trimestralmente.





## ○ Mi CV y Perfil de Cualificación

El Programa de Mi CV y Perfil de Cualificación, permite tener actualizado la experiencia profesional, formación y nuevos conocimientos técnicos y tecnológicos adquiridos de todos los empleados.

La presente funcionalidad permite a nuestros empleados, liberar su perfil para que sea tenido en cuenta en procesos de selección, realizar solicitudes de empleo a ofertas internas o ver el estado de sus candidaturas, entre otras.



**Objetivo: optimizar los procesos:**

- Orientación y desarrollo profesional
- Gestión de equipos por proyecto

## Comunicación Interna <sup>4.16 – 4.17</sup>

Para Tecnocom la comunicación bidireccional y directa es imprescindible para alcanzar los objetivos corporativos, funcionales, y estratégicos de la Compañía. Es un proceso continuo de integración e implicación del personal con la cultura, visión y estrategias de la Organización.

Dentro del plan de comunicación interna, los canales habituales son:



### Mi Tecnocom

- Intranet de la Compañía, poniendo a disposición de los empleados todo tipo de información: documentación corporativa, información de la organización y acceso a los diferentes programas y herramientas.



### Comunicaciones Internas

- Comunicados para dar a conocer aspectos importantes de la Compañía: cambios organizativos, modificaciones y aprobación de procedimientos, lanzamiento de nuevos programas o campañas internas, etc.



### Mis TecnoNoticias

- Se informa sobre la empresa, anunciando proyectos representativos firmados con clientes, éxitos de la compañía o acuerdos de negocio establecidos.
- Se especifican las noticias más importantes y relevantes del sector TIC.



### Kick Off 2011

- Evento interno de la Compañía dirigido a directivos y mandos intermedios, con el objetivo de la puesta en común de las estrategias de la Compañía para el año.

Además, este año se han lanzado otros canales de comunicación:

## ○ Programa Ruta Tecnocom: Escala en la Eficiencia <sup>4.4</sup>

A la vista de los buenos resultados alcanzados en el programa lanzado anteriormente, Programa Ruta Tecnocom: Rumbo al éxito, se trataba de un canal de participación que acercaba la figura del Consejero Delegado a todos los trabajadores de Tecnocom.

Este año se lanzó el nuevo Programa, Programa Ruta Tecnocom: Escala en la Eficiencia, abriendo un nuevo canal de comunicación, los Directores Generales Sectoriales visitaron cada una de las Regiones para participar en un encuentro con los profesionales de las diferentes Líneas de la Dirección General de Operaciones.

Se trataba de compartir un espacio de trabajo y en el que plantear distintas cuestiones a debatir:

- Información general del sector.
- Rumbo de la estrategia de la Compañía desde el punto de vista de la relación con los clientes, conocer los próximos pasos y aportar la experiencia y conocimiento de cada uno, con el fin de mantener todos un mismo objetivo hacia el éxito y la eficiencia.
- Clientes y oportunidades.
- Cooperación entre la Dirección de Operaciones y los Sectores.



## Objetivos:

- Acercar la visión de los Directores Generales de Sectores a las diferentes líneas de Operaciones: P&A, AM, IST y IM, transmitiendo los aspectos más relevantes que afectan a su Sector.
- Debatir acerca de las posibles oportunidades y dificultades existentes, así como plantear dudas y propuestas de mejora de cualquier tipo, siempre de forma constructiva.

## ○ **Tecnocom lanza TecnocomRadio**

TecnocomRadio es una nueva forma de comunicación pensada para nuestros empleados. Es una herramienta de comunicación ágil y directa para que todos estemos al día de las principales novedades de la Compañía y el sector.



El objetivo de TecnocomRadio es poner al alcance de todos los que formamos Tecnocom, el día a día de la Compañía, en resumen, informar de todo lo que pasa. Se pueden escuchar:

- Valoración de los resultados de la Compañía por el Consejero Delegado.
- Tecnotertulias: entre los Directores Generales y Gerentes de Tecnocom.
- Quién es Quién: Ponencias de Directores Generales y Gerentes de Tecnocom.
- Presentación de novedades y puesta en marcha de nuevos proyectos corporativas.

## ○ Nuevo Procedimiento de Comunicación Interna <sup>4.4</sup>

En Tecnocom hemos creado un nuevo sistema de comunicación interna consistente en la difusión por toda la Organización de la información de las noticias de la Compañía, del sector o económicas en general que se consideren de importancia para el mejor conocimiento del entorno en que desempeñamos el trabajo los profesionales de Tecnocom.

El procedimiento consiste en difundir en cascada la noticia por parte de cada uno de los responsables hasta llegar al nivel base de la Organización, y la novedad consiste en que se establece un sistema de auditoría por el que comprueba que todos los mandos intermedios están difundiendo dicha información adecuadamente, de palabra, y recabando realimentación, para asegurar de que todo el mundo participa activamente en el modelo. Con este procedimiento se mejora el nivel de información de todas las personas que formamos parte de la Compañía.

## ○ Creación de la Oficina del Empleado <sup>4.4</sup>

La puesta en marcha del Programa la Oficina del Empleado se trata de una unidad que en dependencia directa del Consejero Delegado, permite transmitir cualquier tipo de comentario, queja, inquietud o sugerencia que tenga cualquier empleado en relación con su puesto de trabajo, carrera profesional, etc. y, en general, cualquier asunto de importancia con respecto a la Organización.

Los comentarios dan lugar a un análisis de la situación, y reciben una respuesta que siempre es supervisada y avalada por el Consejero Delegado, garantizándose la confidencialidad de la información que se pone en conocimiento.

En este año han participado en la Oficina más de 150 personas, cuyas aportaciones han sido fundamentales para la identificación de ineficiencias y la puesta en marcha de acciones correctoras de distinta naturaleza.



Desde su puesta en marcha se ha registrado una notable participación y gracias a las aportaciones de sus empleados se han puesto en marcha diferentes acciones, como por ejemplo:

- Dirección de Personas: Revisión de la Evaluación de la Actuación Profesional (EAP) 2010 y revisión del proceso EAP en el 2011.
- Comunicación: desarrollo de diferentes proyectos de comunicación de información de la Organización.
- Otras cuestiones: funcionamiento anómalo de algunos procedimientos organizativos.

Esta herramienta de comunicación, es una forma de participación activa para todos nuestros empleados y nos ayuda a seguir diagnosticando ineficiencias y a abordar acciones que permiten seguir mejorando distintos aspectos de TecnoCom.



## ○ Tecnocom en Acción

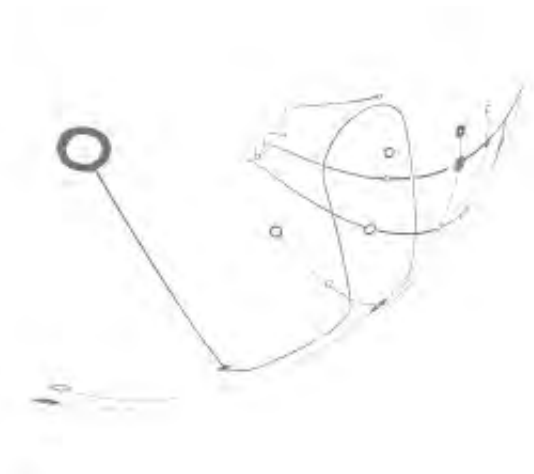
Tecnocom en Acción es un nuevo canal de comunicación interna que consiste en una recopilación semanal que se manda a todos nuestros empleados, de las diferentes apariciones de la Compañía en prensa, sites especializados, así como la información actualizada sobre aquellos eventos en los que participamos. Además se informa de las últimas novedades sobre material corporativo de marketing: nuevos folletos, soluciones, etc.

## ○ Juegos de Empresa

Los juegos de Empresa son un encuentro deportivo-empresarial alrededor del deporte, concebido para trasladar el auténtico espíritu olímpico, sus valores y su filosofía a las organizaciones empresariales. Fomentándose los hábitos saludables en un marco de sana competencia y los valores del deporte a las organizaciones.

Por todo ello, Tecnocom ha participado en la VIII Edición de los Juegos de las Empresas, organizada por Randstad en la Comunidad de Madrid en las modalidades deportivas de Golf, Pádel y Tenis. Entre sus beneficios sociales cabe destacar:

- Favorece la integración al poder implicar al personal discapacitado para participar en las disciplinas adaptadas gracias a la colaboración con la Fundación Randstad.
- Evento solidario, apoyando la labor de la ONG VSO organización independiente de desarrollo internacional que trabaja con voluntarios para luchar contra la pobreza en los países en desarrollo.





## Gestión de la Diversidad

En el año 2011 el porcentaje de personas con discapacidad en nuestra plantilla representa un 0,53%, lo que significa un aumento de 8,16 % respecto al año anterior. [LA13](#)

Por otro lado, en Tecnocom aplicamos las medidas alternativas de excepcionalidad, a través de las cuales se contribuye a mejorar la integración social de las personas con discapacidad.

Así, se realizan contratos de adquisiciones de bienes y servicios con Centros Especiales de Empleo como son los regalos de navidad para hijos de empleados, tarjetas, libretas para las ágoras de formación, etc.

También la Organización ha efectuado donaciones a diversas Fundaciones que llevan a cabo actividades destinadas a mejorar la integración social y laboral de colectivos en riesgo de exclusión social:

- Fundación Carmen Prado Valcárcel.
- Fundación Martínez Ruíz Irús.
- Fundación Síndrome de Down de Madrid.

Además en nuestro proceso de selección de vacantes externas se incentiva la contratación de personal con discapacidad realizando las siguientes acciones:

- Tecnocom sigue colaborando con Fundaciones a través de acuerdos de colaboración orientados a la inserción laboral de personas con discapacidad.
- También publicamos nuestras vacantes en un portal especializado en discapacidad, llamado Disjob. Este portal, bajo el slogan Sí Somos Capaces, está focalizado y reservado para personas con discapacidad. La colaboración con ellos, consiste en publicar periódicamente las ofertas y considerar las candidaturas recibidas.

- En la publicación de vacantes en portales de empleo, se aplica la discriminación positiva hacia las candidaturas de personas con discapacidad, para ello aparece reflejado en los anuncios de nuestras ofertas el siguiente mensaje “Tecnocom facilita la inserción de personas con minusvalía priorizando su candidatura”.
- En las entrevistas de selección en el cuestionario realizado a cada candidato, consta una pregunta para identificar si el candidato tiene algún tipo de discapacidad y así prevalecer su candidatura sobre otras en el caso de que cumpla con las competencias técnicas necesarias.

Lo que se trata de transmitir es que, en igualdad de condiciones, en cualquier proceso de selección abierto, la apuesta de Tecnocom es clara y será hacia una persona con discapacidad.

También Tecnocom ha participado con una ponencia en la IV Jornadas sobre Empleo y Discapacidad de la Universidad Carlos III de Madrid. El objetivo de la jornada era promover un espacio de reflexión y encuentro entre los agentes implicados en la inserción laboral de universitarios con discapacidad, a través de la difusión de experiencias y buenas prácticas y contó con la participación de expertos en la integración de personas con discapacidad de diferentes instituciones.

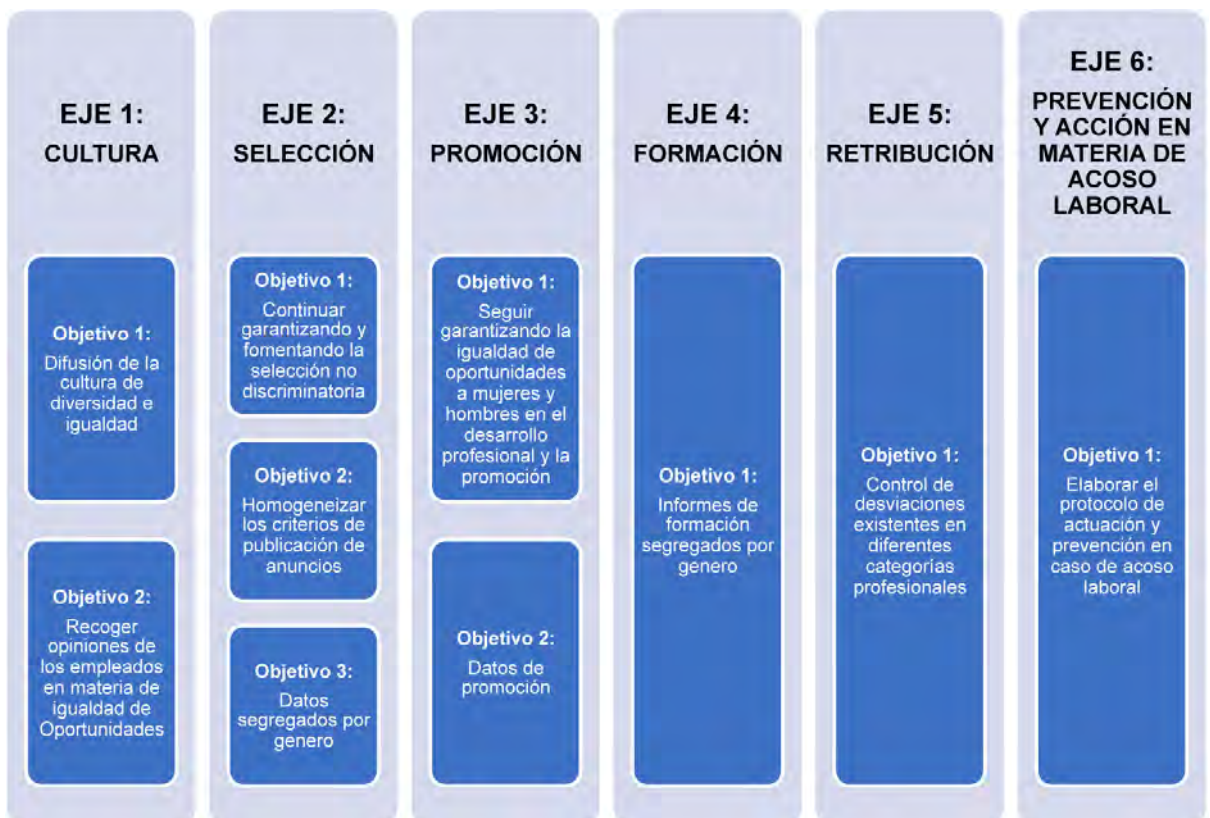
Participamos en una sesión bajo el título: “La entrevista de selección: apreciando las diferencias”. Exponiendo el proceso, desde las fuentes de reclutamiento con las que trabajamos, el proceso de reclutamiento y selección en sí, hasta el programa de acogida de empleados.

## Políticas de Igualdad

En Tecnocom promovemos una serie de acciones positivas para suscitar la igualdad real y efectiva entre los hombres y las mujeres de la Compañía en las áreas de acceso al empleo, promoción y desarrollo, formación, retribución y conciliación.

En 2011, se ha trabajado en la elaboración del Plan de Igualdad y se prevé que en el 2012 sea aprobado por la Compañía junto con la representación sindical y se constituirá la Comisión de Igualdad, la cual realizará el seguimiento y la evaluación de las actuaciones definidas en el Plan como mínimo con una periodicidad anual.

Las líneas de actuación que contiene el Plan de Igualdad son:

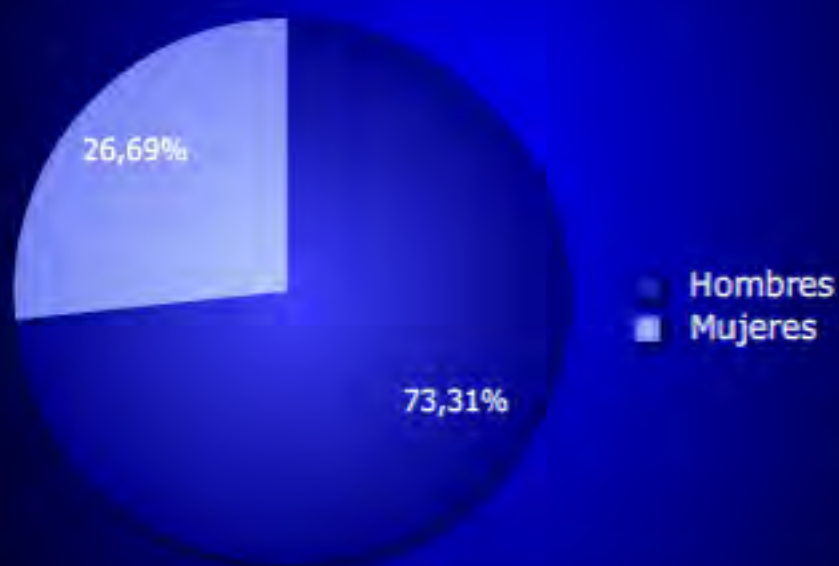


El objetivo del Plan es fomentar las buenas prácticas en el ámbito de la igualdad de oportunidades y ayuda en la puesta en marcha de políticas de no discriminación entre mujeres y hombres.

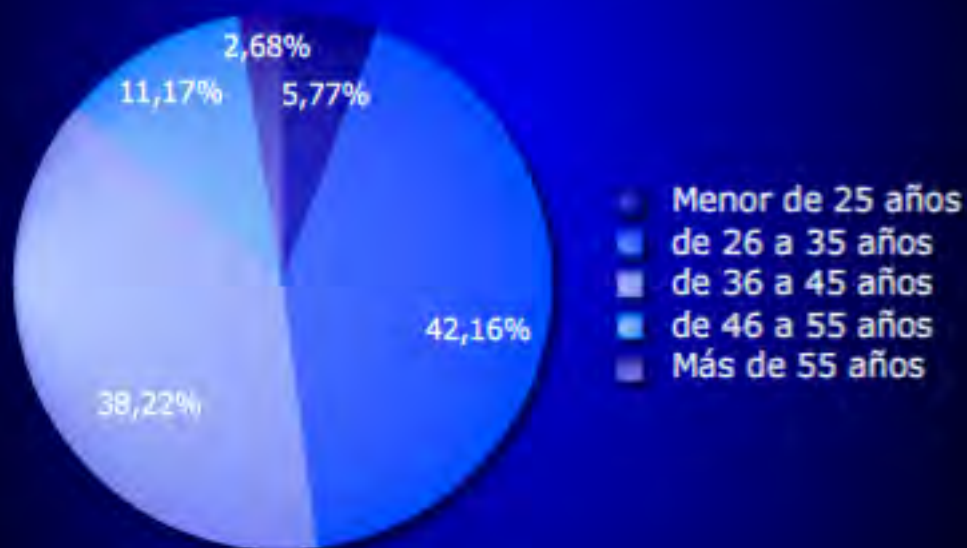
La situación actual en política de igualdad es la siguiente: [LA2 – LA13](#)

- Acceso al empleo: El número de mujeres contratadas respecto el total de contrataciones ha sido del 18,54 %, contamos en la actualidad con 1396 mujeres en plantilla. El total de mujeres en la compañía supera el 25%.
- Promoción y desarrollo: Hemos continuado avanzando en el porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad dentro de la Compañía, este aumento se observa sobretodo en la categoría profesional de Gerencia que ha pasado del 0,3% en el 2010 al 7,8% en el 2011. En 2011, del total de las promociones el 29,97% de las mismas han sido de mujeres.
- Retribución: la política salarial de Tecnocom se basa en bandas salariales asociadas a cada categoría profesional independientemente del género.
- Conciliación: Del total de la plantilla 328 trabajadores disponen de jornada reducida, siendo el 81,40% mujeres.
- La edad media de los hombres es de 37,15 y la edad media de las mujeres es de 37,14.
- En Tecnocom contamos con personal altamente cualificado, gran proporción de la plantilla, pertenece a las categorías profesionales de técnico o experto.

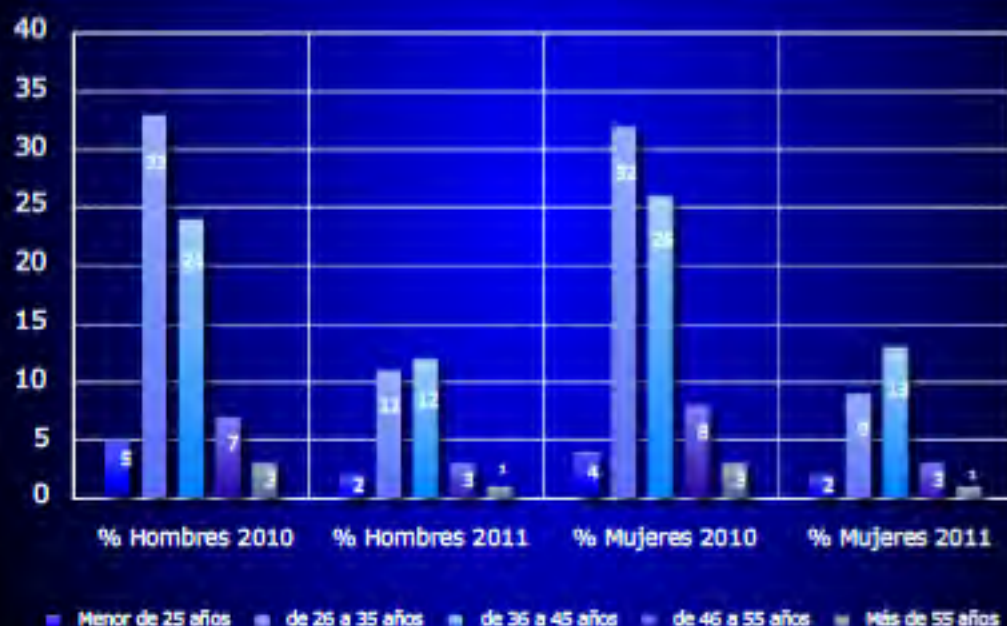
## Distribución de Empleados por género



## Distribución de Empleados por grupos de edad

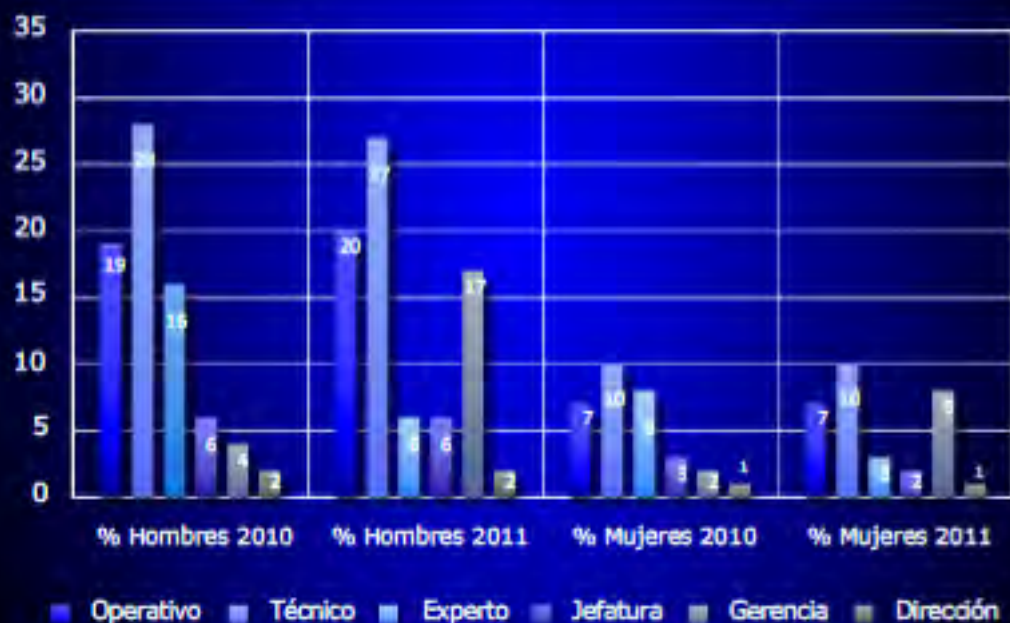


## Distribución de la plantilla por género y grupos de edad





## Distribución de la plantilla por género y categorías profesionales





## Promoción Profesional



### Medidas de Conciliación

Conseguir el mejor entorno de trabajo es para Tecnocom un compromiso. Encontrar la compatibilidad entre la vida laboral y personal forma parte de los objetivos marcados en la Organización para alcanzar un buen ambiente de trabajo y, para ello, desarrollamos actuaciones y prácticas de conciliación.

Las prácticas van orientadas a proporcionar mayor transparencia a la conciliación en aspectos como: flexibilidad horaria, permisos y licencias, apoyo a la maternidad y paternidad, ayuda a formación, beneficios sociales y productos:

- Flexibilidad horaria de entrada.
- Viernes tarde libre
- Jornada intensiva durante los meses de verano
- Excedencias
- Permisos legales superiores a lo mercado en el estatuto de los trabajadores.
- Teletrabajo
- Reducción de jornada por causas justificadas
- Flexibilidad para la elección de vacaciones
- Cambiar la lactancia por 14 días laborales de permiso retribuido
- Campamento de vacaciones de verano para hijos de empleados
- Permisos sin sueldo
- Ayuda a estudios
- Ayuda por nacimiento
- Ayuda por nupcialidad
- Ayuda para hijos o familiares en primer grado con tutela legal discapacitados físicos o psíquicos
- Prestamos personales
- Prestamos de vivienda
- Seguro de accidentes
- Conversión de temporales a indefinidos

## Medidas de Conciliación



Como cada año, en Tecnocom lanzamos el Concurso de Dibujos de Navidad 2011, este año consistió en que los hijos de nuestros trabajadores dibujasen bolas de navidad para la decoración de un Árbol de Navidad, otorgándose premios a los dibujos más originales y creativos.

Nuestra finalidad principal es la de seguir trabajando en la mejora del equilibrio entre la vida laboral y personal, implantando para ello nuevas medidas de conciliación. Muestra de ello, es el trabajo que estamos realizando para la puesta en marcha de un Proyecto Piloto de Teletrabajo.

En Tecnocom existen dos modalidades de Teletrabajo, en función de la distribución del tiempo:

- a) Teletrabajo: cuando se da la circunstancia de que el porcentaje del tiempo dedicado a teletrabajo es 100% desde el domicilio. Es adecuado para los puestos de trabajo cuyo desempeño deba realizarse necesariamente durante la jornada laboral, se establecerá la modalidad de la totalidad de las jornadas anuales de prestación en el domicilio, durante el horario normal. No obstante podrán realizarse reuniones periódicas en el centro de trabajo planificadas por el supervisor o responsable de la unidad.
- b) Movilidad: cuando las tareas se realizan de manera mixta entre casa, cliente y empresa y el trabajador de acuerdo con el supervisor es el que se distribuye el tiempo de trabajo en cada ubicación. Es adecuado para puestos de trabajo cuyo desempeño no requiera temporalidad, se establecerá una modalidad de prestación parcial de jornada o de días completos desde casa, pero sin especificar el momento de desempeño del teletrabajo.

El piloto de Tecnocom representa un total de 33 personas pertenecientes a las siguientes áreas dentro de los sectores verticales:

- Proyectos y Aplicaciones (P&A): Equipo de trabajo con movilidad compuesto por 6 personas multicliente dedicadas a la solución de movilidad, tarea que no requiere presencia física en sede del cliente, salvo en momentos puntuales.
- Gestión de Infraestructuras (IM): Los participantes del Piloto serán unas 10 personas.
- Gestión de Aplicaciones (AM): Los participantes del Piloto serán unas 17 personas.

Las herramientas de colaboración disponibles para el Piloto de Teletrabajo son Sharepoint, Microsoft LiveMeeting, Videoconferencia, Audioconferencias, Mensajería instantánea (Openfire con cliente Spark), Transfiere y Skype.

El puesto de teletrabajo estándar constará de lo siguiente:

- Conexión a Internet de banda ancha.
- Un ordenador portátil con el software COE y configurado en el dominio de Tecnocom, de manera que cumpla los estándares y requisitos de seguridad de la Compañía.
- Cuenta de usuario en el dominio de Tecnocom, que habilitará el correo electrónico, mensajería instantánea y acceso VPN.
- Cisco IP Communicator: Software de telefonía IP con una extensión corporativa de Tecnocom para comunicación telefónica. Cascos y micrófono.
- Modem 3G. Para acceso a Internet en caso de fallo de la conexión fija.
- Webcam.

La duración del programa será de 6 meses para todas las áreas participantes del Piloto.

El trabajador conocerá los objetivos que le sean marcados y los indicadores con los que se medirá el cumplimiento de dichos objetivos.

En cada área donde exista un teletrabajador se designarán por el director de área los supervisores necesarios del programa, que serán los encargados de coordinar y supervisar el trabajo de los teletrabajadores.

Todos los integrantes del Piloto recibirán la formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales y técnicas de conectividad. Además el Acuerdo Europeo sobre el Teletrabajo recoge que, en materia de formación continua, los teletrabajadores tienen el mismo derecho a su acceso y a las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional que el resto de los trabajadores de la empresa. Muestra de ello, es que todos los teletrabajadores mantendrán su acceso a la TecnoComunidad, donde dentro de la Cursoteca de Habilidades hay cursos aplicables a esta forma de trabajar: Gestión del tiempo, Gestión de proyectos, Desarrollar la creatividad, Gestión del estrés, etc.

Se implantará un sistema de evaluación de resultados, los mecanismos de monitorización propuestos son:

- Test de satisfacción del supervisor y del teletrabajador.
- Informes periódicos de los supervisores.
- Herramientas de control.

El proyecto se encuentra desarrollado desde el punto de vista de organización y modelo de gestión así como de requisitos de equipamiento y comunicaciones para su puesta en marcha. Se encuentra pendiente de autorización final para la puesta en marcha.

## Medidas de Compensación

En TecnoCom contamos con un programa denominado TecnoCompensa, consiste en un Plan de Retribución Flexible y Compensación dirigido a todos nuestros empleados que permite canjear parte de la retribución dineraria por los productos ofertados, aprovechando así ventajas fiscales, economías de escala y ahorro de tiempo y costes en la contratación.



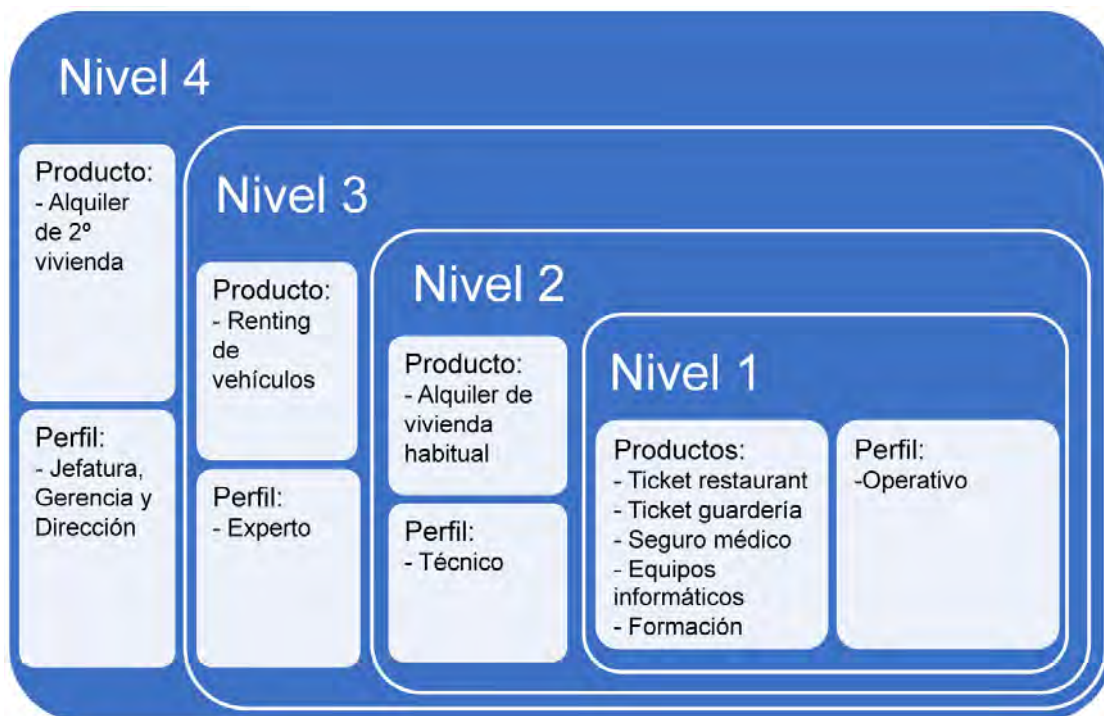
De forma totalmente voluntaria nuestros empleados pueden adherirse al Plan, canjeando parte de su retribución dineraria por los productos ofertados.

Con el objetivo de conocer de primera mano las opiniones y valoraciones de nuestros empleados acerca del Plan y de la Herramienta de Retribución Flexible TecnoCompensa se lanzó un cuestionario de valoración. Los resultados obtenidos sirvieron para mejorar los procesos y procedimientos, así como para optimizar el Plan y la Herramienta, adaptándolo cada vez más a las necesidades reales.

La conclusión de la encuesta realizada ha sido que del 70% de las personas adheridas que han contestado a la encuesta valoraron el Plan de Retribución Flexible como “Bueno” o “Muy bueno”, lo cual nos anima a seguir trabajando para implementar mejoras que ayuden a ofrecer mayor flexibilidad y adaptabilidad del Plan.

En 2011, se pusieron en marcha dos períodos de adhesión a TecnoCompensa, dirigidos a todos nuestros empleados permitiendo canjear parte de la retribución dineraria por los productos ofertados.

El sistema para acceder a los productos y/o servicios es a través de un sistema de llaves, según la posición en la clasificación de categorías profesionales los empleados pueden optar a los siguientes productos y servicios:



Se han incluido algunas novedades y mejoras en el Plan respecto al año anterior:

- Tickets Restaurant: están disponibles en tres importes diferentes para ofrecer más flexibilidad.
- Alquiler de vivienda habitual: es uno de los productos que ofrece mayores ventajas fiscales.



- Formación: permite destinar parte de la retribución bruta al pago de cursos de formación que sirvan para la actualización, capacitación o reciclaje profesional, con el objeto de que nuestros empleados puedan mejorar continuamente sus conocimientos.
- Seguro Médico: incorporación de un segundo proveedor.

El Plan de Retribución Flexible y Compensación que ofreció TecnoCom en el año 2011, ha contado con un total de 808 trabajadores beneficiados del Plan, lo que representa una participación sobre el total de la plantilla de un 15,40 %, y la distribución de los productos/servicios adquiridos por los trabajadores ha sido la siguiente: **EC3 – LA3**





Lo que ha supuesto un aumento del 22,5% de participación en el programa TecnoCompensa respecto a la participación del año anterior. Los números demuestran la gran aceptación por parte de nuestros empleados con dicho Programa.

Además nuestros empleados disfrutan de ofertas y descuentos especiales en productos, marcas, actividades y servicios. A Tecnocom le ofrecen promociones exclusivas para colectivos y consideramos que éstas incluyen ventajas para nuestros empleados. Dichas promociones son publicadas en la Intranet Corporativa en el Programa "Oferta para Todos" en las modalidades de Seguros, viajes, restauración, belleza y balnearios, formación, financiero, entradas, salud, actividades deportivas, comercios y automoción.

## **Estabilidad y absentismo de la plantilla**

En Tecnocom definimos nuestra plantilla de forma sostenible, en función de criterios de eficiencia, y de acuerdo a necesidades derivadas del cumplimiento de las estrategias y objetivos establecidos. Así, una vez analizadas las necesidades de plantilla, la incorporación de nuevas personas a la Compañía se lleva a cabo con vocación de permanencia y con carácter indefinido.

La creación de empleo estable y de calidad incide positivamente en el sentido de pertenencia y compromiso de nuestros empleados con el proyecto empresarial de Tecnocom, como lo demuestra una antigüedad media de 7,63 años y una rotación externa no deseada del 12,09%. <sup>LA2</sup>

Tecnocom estudia las bajas, para obtener información sobre los motivos que han llevado a nuestros empleados a decidir cambiar. El objetivo es recoger información de la estancia en Tecnocom y analizar los motivos de cambio. El número de bajas que se han producido este año han sido 632 y el número de bajas gestionadas han sido 201.

El sistema de medición del absentismo está basado en los datos introducidos por nuestros empleados en la herramienta corporativa para la imputación de tiempos, las jornadas no trabajadas son incluidas por cada empleado y son aprobadas por su superior directo.

En 2011 el índice de absentismo de Tecnocom es del 3,89%, lo que implica un aumento del 3,73% respecto al año anterior. Este índice incluye causas como enfermedad, mudanzas y visitas médicas entre otras. La causa principal de absentismo es por enfermedad y en segundo lugar por permisos legales. <sup>LA7</sup>

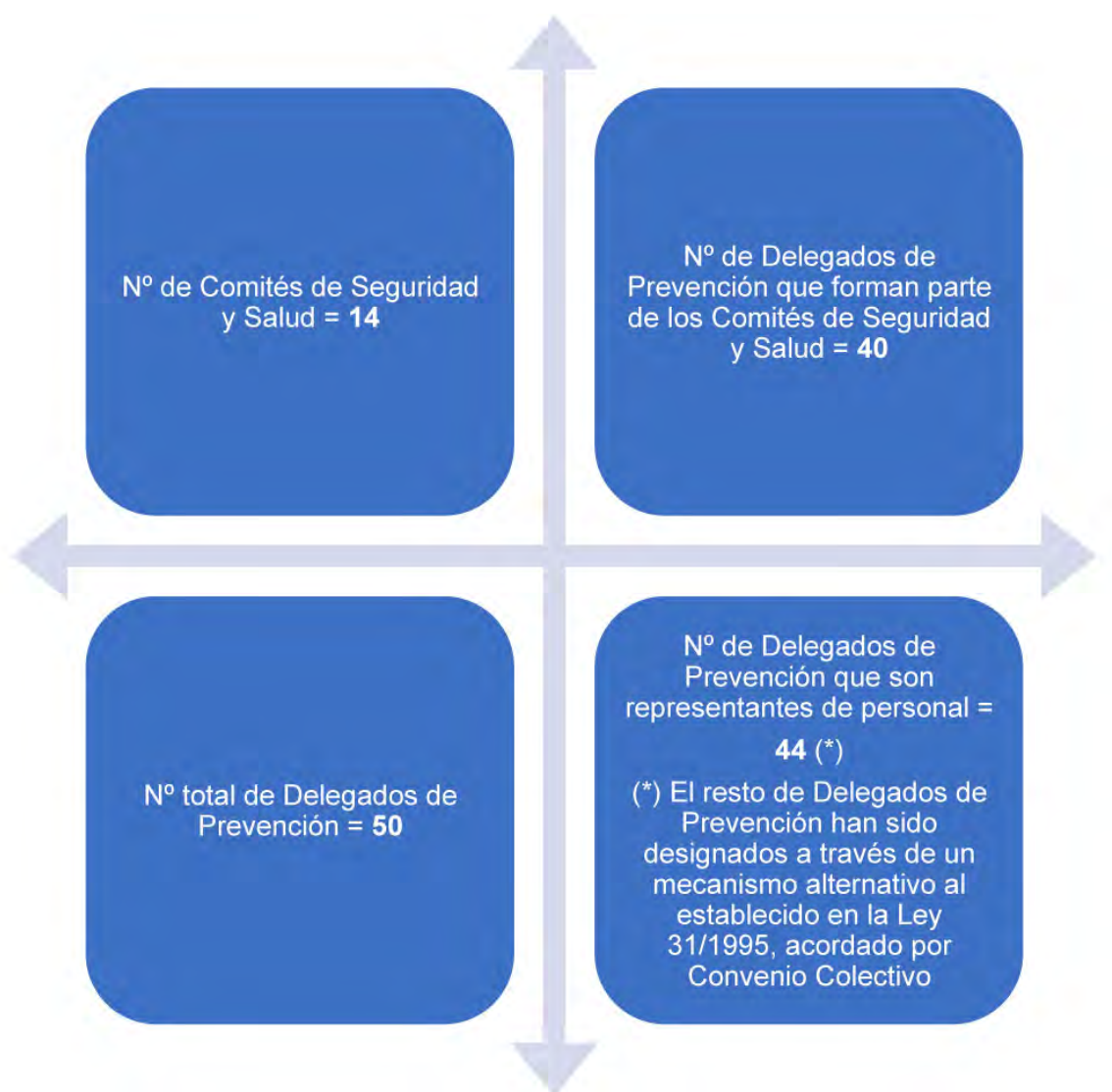
Se mide por separado el absentismo por maternidad que es de 0,60% y por paternidad que es del 0,14%, ya que las causas son diferentes a las incluidas en el índice de absentismo. <sup>LA7</sup>

## Seguridad y salud

La filosofía de prevención de riesgos laborales de Tecnocom se fundamenta en su Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, que cuenta entre sus principios garantizar la seguridad y salud laboral de nuestros empleados, favoreciendo en cada área de la Compañía el desempeño del ejercicio profesional.

En Tecnocom contamos con un Servicio de Prevención Mancomunado que asume las especiales de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada. La especialidad de medicina en el trabajo, se encuentra concertada con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA). Además, se trabaja con diferentes Mutuas para la gestión de la siniestralidad laboral.

Se tienen creados diferentes Comités de Seguridad y Salud, ya sean de ámbito regional; de empresa o de centro de trabajo, que se reúnen periódicamente para tratar temas propios y específicos de seguridad y salud de la Compañía:



El porcentaje del total de trabajadores que están representados en estos comités de seguridad y salud, es del 84,86 %. [LA6](#)

En cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y en base a nuestro Sistema de Gestión de la Prevención, la seguridad y salud es una de nuestras principales preocupaciones, pretendemos que las personas que trabajan con nosotros actúen y trabajen de forma segura y sin ningún tipo de riesgo.

En el 2011 hemos llevado a cabo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral de acuerdo con el estándar internacional de la norma OHSAS 18001:2007 en los centros de trabajo más significativos. Para Tecnocom es un mecanismo de mejora continua de las condiciones de seguridad y salud. El seguimiento de los informes emitidos por las sociedades auditoras, interna y externa, es exhaustivo para subsanar las deficiencias o no conformidades detectadas. Con ello, se ha dado el primer paso en el camino que conduce hacia la excelencia en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

La Organización difunde su compromiso con la gestión de entornos seguros y saludables y con la creación de una cultura preventiva.

La prevención de riesgos laborales se completa con una detallada descripción de los riesgos de cada puesto de trabajo que alcanza al 100% de nuestros empleados y con las actividades preventivas, encaminadas a garantizar que la seguridad quede integrada desde el primer momento en todas las actuaciones que se realizan en Tecnocom. También, vigila el cumplimiento legal en materia de prevención de riesgos laborales. A nuestros clientes se les informa de los riesgos que nuestras actividades pueden generar a los trabajadores de las empresas concurrentes en su centro de trabajo. [PR1](#)

En la prevención de riesgos laborales, Tecnocom considera fundamental la formación y reciclaje de conocimientos y requerimientos relativos a la seguridad: [LA8](#)

### **Formación general para el 100 % de los empleados**

- Formación complementaria que se imparte a los empleados, indistintamente del puesto de trabajo:
  - Formación sobre nociones generales en prevención de riesgos laborales
  - Formación teórica sobre primeros auxilios
  - Formación teórica sobre situaciones de emergencia

### **Formación específica para riesgos específicos de los puestos de trabajo**

- En 2012, se ha avanzado mucho más, desarrollando paquetes a medida:
- Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociados al uso de pantallas de visualización de datos.
- Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociados a la manipulación manual de cargas
- Formación en riesgo eléctrico
- Formación específica para trabajos en altura

### **Formación para integrantes de los equipos de emergencia**

- Formación teórico-práctica en extinción de incendios y primeros auxilios
- Formación teórica sobre la implantación del plan de emergencia específico del centro de trabajo

### **Formación de los recursos preventivos y delegados de prevención**

- Cursos de 50 ó 60 horas = Formación de nivel básico en materia de prevención de riesgos laborales

A continuación se detallan las acciones realizadas en materia de vigilancia sanitaria y en la difusión de medidas preventivas. <sup>LA8</sup>

- Servicio de asistencia médico - laboral en los centros de trabajo donde se dispone de servicio médico propio (Sevilla, Barcelona, Valencia y Madrid).
- Reconocimientos médicos periódicos específicos, en función de los riesgos; la realización de reconocimientos médicos de inicio, reconocimientos médicos por retorno al trabajo, tras baja prolongada, reconocimientos médicos por cambios sustanciales en la actividad y reconocimientos médicos a trabajadores especialmente sensibles.
- Colaboración con el Sistema Nacional de Salud realizando una campaña de vacunación antigripal en todos los centros de trabajo.
- Campañas de prevención:
  - Campaña de Prevención de Enfermedades Bucodentales  
Tecnocom colaboró con la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid en un estudio sobre la influencia de la actividad laboral en la Salud Bucodental. Ofreciendo a todos sus empleados de Madrid que estuvieran interesados, la oportunidad de realizarse una revisión bucodental personalizada.
  - Difusión de medidas preventivas a través de comunicación interna e intranet:
    - Campaña de Salud Laboral 2011: "Escuela de la Espalda"
    - Campaña de Información y Beneficios de los Reconocimientos Médicos que ofrece Tecnocom a sus empleados.

Desde esta área también se emprenden acciones sociales como son las Campañas de Donación de Sangre. Desde Tecnocom colaboramos con diferentes asociaciones para la donación de sangre. Esta actividad se realiza en las cuatro sedes de la Compañía que cuentan con el mayor número de trabajadores. Con un porcentaje de participación de 5,6% de los trabajadores de esos centros.



## ○ Indicadores de seguridad y salud laboral: LA7

Indicadores Seguridad y Salud en el Trabajo	2011
Nº de casos de enfermedad profesional	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0
Nº total de accidentes laborales con baja (incluidos in-itinere)	84
Nº de accidentes in-itinere con baja	40
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	83
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0
Tasa de Accidentes (IR)	0,3
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	2267
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) ("días" significa "días naturales" y se cuenta los días perdidos "desde el día siguiente al accidente")	8,14

○ Indicadores siniestralidad:

Indicadores Siniestralidad	2011
Nº de casos enfermedad profesional	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in itinere y recaídas)	44
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	44
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (excepto in-itinere y recaídas)	1090
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	0,79
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,02
Índice de incidencia (II)	841,3
Duración media de las bajas (DMI)	24,77

## Sindicatos

Las relaciones laborales entre Tecnocom y nuestros trabajadores se regulan a través de la normativa laboral vigente, actualmente se cuenta con 4 convenios, que cubren al 100% de nuestra plantilla LA4. Con el cumplimiento de los mismos se asegura el cumplimiento de valores tales como la igual de oportunidades, desarrollo de personas, conciliación y la no discriminación en todas las actividades relacionadas con la gestión de personas.

En Tecnocom poseemos representación de los trabajadores en la mayoría de nuestros centros de trabajo, contamos en nuestra plantilla con un total de 169 empleados que son representantes en los Comités de Empresa, están distribuidos en los 25 Comités de Empresa que tiene la Compañía. Además se cuenta con un Comité Intercentros, formado por personal de los diferentes Comités de Empresa y por personal de Tecnocom, en este Comité se facilita información a nivel global de la Organización.

La representación de los trabajadores participa en el Comité de Seguridad y Salud, así como en otros mecanismos de diálogo, como es con la comunicación con la Dirección. Al contar, con tantos Comités de Empresa, se crea la figura de Colaboradores, elegidos según representatividad, encargados de mantener una relación más periódica con la Dirección de la Organización.

Para facilitar la comunicación con nuestros empleados se cuenta con un área física específica, comunicaciones electrónicas, además de los tradicionales tableros físicos.

## Cientes

### Relaciones de confianza con nuestros clientes

La diferenciación de Tecnocom consiste en ofrecer mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía a nuestros clientes que las grandes compañías globales, con mayor capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera que las compañías de nicho y regionales. Disponemos de una amplia red de oficinas, que permiten dar cobertura a nuestros clientes desde numerosos puntos y responder de manera eficaz a sus necesidades.

La estrategia de Tecnocom se centra en conseguir la mayor calidad en la prestación de sus servicios. Ofrecemos a nuestros clientes avanzadas soluciones tecnológicas diseñadas para incrementar la eficiencia y productividad, ayudando a reducir costes, disminuir riesgos y maximizar ganancias.

### Certificaciones

Tecnocom es un referente por nuestra calidad, por nuestro valor y por nuestra transparencia en la gestión técnica y por nuestro esfuerzo en mejorar nuestros resultados y la percepción de nuestra imagen externa. Para ello, todos nuestros procesos corporativos y servicios prestados se realizan bajo sistemas de gestión certificables.



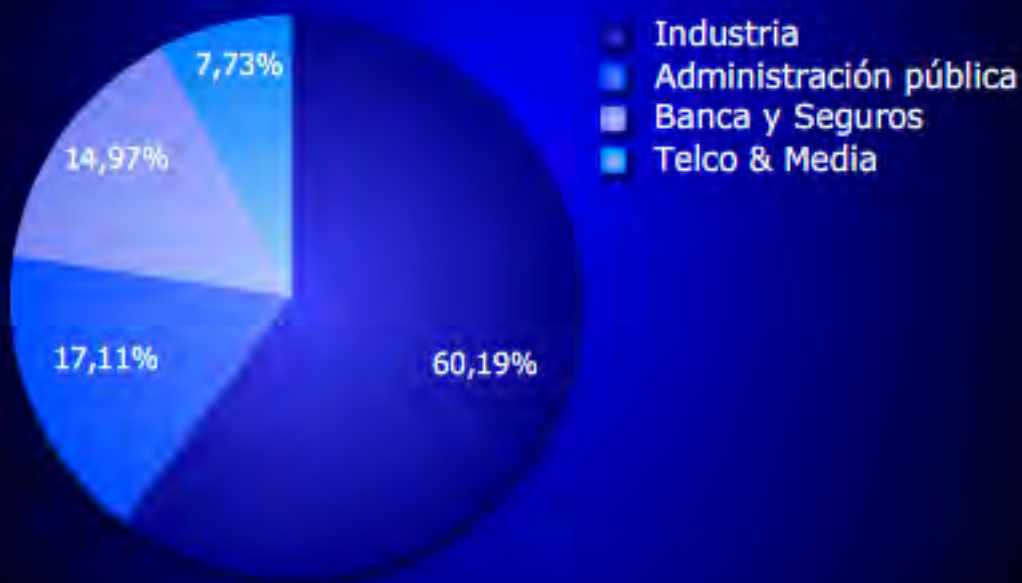
El esfuerzo realizado para mejorar continuamente la eficiencia interna de las unidades organizativas ha hecho que este año en Tecnocom hayamos ampliado

la certificación del Sistema de Gestión del Servicio TI conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 a nuevos servicios y se ha llevado a cabo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral conforme a la norma OHSAS 18001:2007 en los centros de trabajo más significativos.

### Tipo de cliente <sup>2.7</sup>

En Tecnocom contamos con un total de 1.864 clientes, ha disminuido el número de clientes respecto al año anterior en un 11,02%. Pero hemos aumentado el número de clientes que representan el 75% de las ventas de la Organización, en el año anterior eran 88 y este año son 95, hemos aumentado en un 7,95% los clientes que representan el mayor volumen de ventas.

## Distribución de Clientes por Sectores Verticales (Nº Clientes)



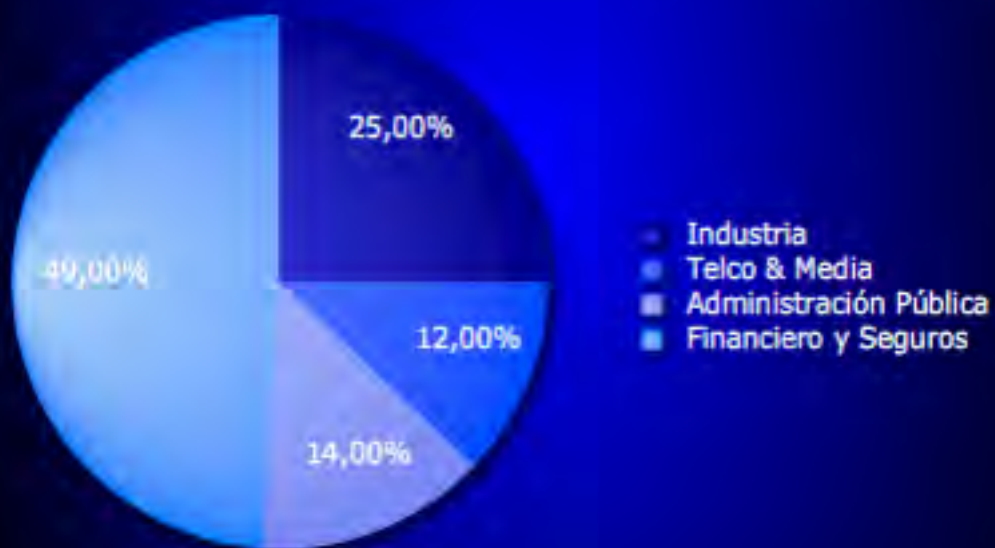
## Distribución de Clientes por Sectores Horizontales



Tecnocom tiene presencia en:

- La mayoría de Organismos de la Administración Pública y Comunidades Autónomas.
- 9 de las 10 Primeras entidades financieras españolas son clientes de Tecnocom. Y se está realizando una fuerte penetración en el mercado global de Latinoamérica.
- En Industria se trabaja con todos los segmentos de empresas desde multinacionales a locales y desde Gran Empresa a Pyme.
- Aplicaciones y sistemas para más de 100 millones de clientes de Telco España y Latinoamérica.

## Distribución por sectores de actividad (facturación)



### Satisfacción del cliente <sup>PR5</sup>

En Tecnocom realizamos un Estudio de Satisfacción de Clientes con una periodicidad anual, en nuestro afán por lograr la máxima calidad.

Para conseguir una mayor transparencia en el proceso, el estudio es realizado por una empresa externa y la metodología elegida para la medición de la satisfacción del cliente es cuantitativa, con cuestionario administrado entrevistas personales. El ámbito geográfico de este estudio son clientes de España, Portugal y Latinoamérica.



El estudio aporta la siguiente información:

- Fortaleza de la relación (Índice TRI\*M): mide el nivel de retención del cliente.
- Estrategia de negocio (tipología TRI\*M): análisis de diferentes tipos de relaciones de clientes:
  - Mercenarios: satisfechos pero no fieles.
  - Apóstoles: fieles y satisfechos.
  - Agitadores: insatisfechos e infieles.
  - Rehenes: fieles pero insatisfechos.
- Drivers de la relación (escenario TRI\*M): identificación y priorización del rendimiento de acciones de mejora. Permite identificar los factores clave en la satisfacción de los clientes.

De los resultados obtenidos, cabe destacar el incremento de un 12% en la satisfacción de nuestros clientes respecto al año anterior. La disponibilidad, experiencia y eficiencia del equipo de Tecnocom han sido claves en estos resultados.



4 preguntas con escala semántica de 5 posiciones (a partir de ellas se construye el índice TRI\*M)

Otras conclusiones del estudio son:

- El índice de retención de clientes de Tecnocom es de 76, un 12% superior al año 2010, lo que marca un cambio de tendencia positivo (con escala 1-100).
- El benchmarking europeo ha subido de 60 a 65, un incremento del 8% con respecto al año anterior.
- Claves del crecimiento:
  - Disponibilidad, flexibilidad y adaptación a las necesidades del cliente durante el proceso de oferta.
  - Experiencia del Equipo de Proyecto en el Sector y/o negocio del cliente.
  - Disponibilidad y eficiencia del Equipo de Proyecto.



Relación entre satisfacción y fidelidad

En Tecnocom la gestión de la satisfacción es un proceso de mejora continua orientada al cliente, trabajando así en conseguir la confianza y fidelización de nuestra cartera de clientes.

Los resultados de los estudios de satisfacción nos sirven para identificar las áreas de mejora que inciden en nuestros clientes.

Con el resultado del estudio de satisfacción del año pasado emprendimos el Proceso de Gestión de Expectativas, que consiste en conocer las necesidades y expectativas de los clientes, focalizando los esfuerzos en aquellos aspectos que más le preocupan durante la vida del proyecto o servicio.



Con los resultados obtenidos este año, se ha aprobado un proyecto interno para mejorar la calidad de las propuestas a clientes, consiste en el desarrollo de un portal de gestión del conocimiento dirigido a los responsables de operaciones para mejorar la calidad en la ejecución de los proyectos y servicios.

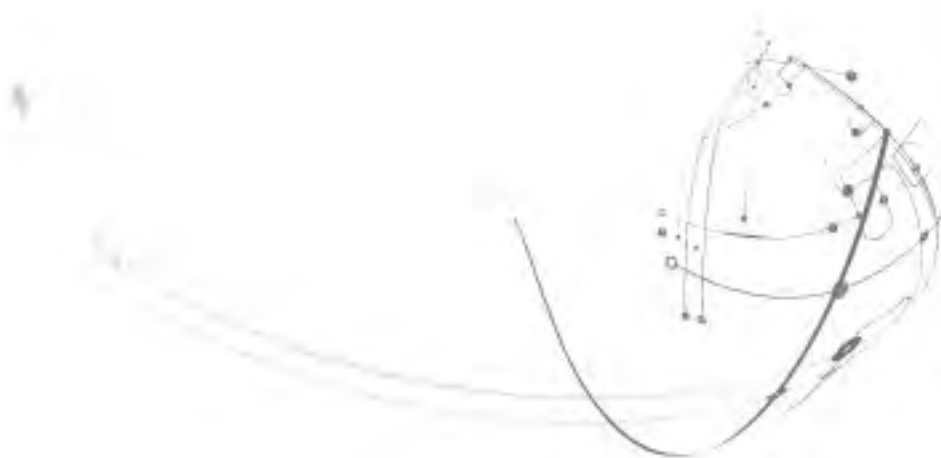
#### **Canales de comunicación:** 4.16 – 4.17

Tecnocom mantiene una absoluta orientación al cliente, ofreciendo una atención y gestión comercial cercana y directa a los clientes de cada sector.

El compromiso de Tecnocom con sus clientes se sustenta en la atención y consideración de sus requerimientos y expectativas como elementos de mejora de su gestión estratégica.

Para ello, Tecnocom cuenta con diversos canales de comunicación:

- TecNews: revista de Tecnocom con el objetivo de informar a nuestros grupos de interés de todas las noticias relacionadas con la organización: cambios organizativos, eventos, proyectos realizados, análisis de mercado o artículos de opinión.
- Web Corporativa: donde se difunde información económico-financiera y de negocio de la Compañía, junto con información del sector TIC de interés para las partes interesadas.
- Organización y participación en eventos del sector TIC.
- Organización de diferentes eventos deportivos y culturales. Como es la Celebración del VI torneo de Pádel de Tecnocom, patrocinado por Microsoft y se celebró en el Club de Tenis y Pádel El Estudiante. En él participaron 56 parejas compuestas por clientes de Tecnocom y comerciales, de forma que se fomenta el networking y la comunicación más allá del entorno de negocio habitual.



Tecnoco comienza la Comunicación 2.0.:

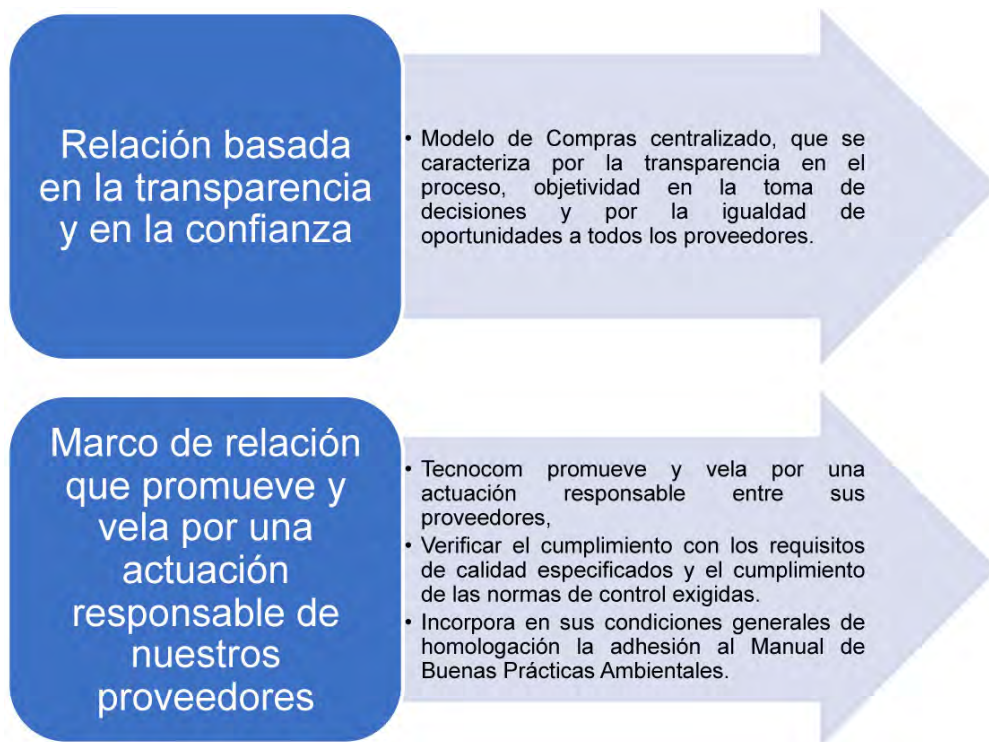
- Presencia en Medios Sociales como Facebook, Linked In y Twitter. Este último, es el medio más empleado por los asistentes a diferentes eventos, en los que participamos, para expresar sus impresiones.
- Canal de Youtube, donde se difunden noticias corporativas, participación en eventos y casos de éxito de la Organización.
- Publicaciones habituales, de interés para sus clientes, en medios de comunicación especializados como Computer World, Channel Partner y Computing.
- Web para ERP's –CRM. Allí, se informa de todas las soluciones ERP's distribuidas por Tecnocom y CRM de Dynamics, así como sobre las soluciones horizontales y sectores verticales de Tecnocom. Es un espacio interactivo desde donde poder recoger solicitudes de información y sugerencias que aporta relevancia a la línea de negocio, y sirve como herramienta de apoyo a la fuerza de venta.

TecnocomBlog. Espacio para hablar de lo relevante en el sector y que pueda interesar a clientes, proveedores y profesionales del Sector TIC. Aquí expertos en diferentes áreas aportan su conocimiento y experiencia para compartirlo con toda la blogosfera.

## **Proveedores**

En la estrategia de compras de Tecnocom seguimos apostando por la transparencia en todos nuestros procesos y por una relación con el proveedor basada en el reconocimiento y beneficio mutuos y en la continuidad en el tiempo.

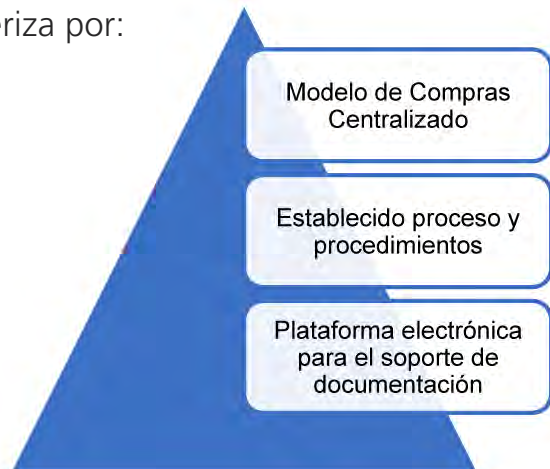
En Tecnocom mantenemos el compromiso de promover y asegurar una actuación responsable en toda nuestra cadena de suministro:



En TecnoCom contamos con un modelo de compras especializado y centralizado, que garantiza una gestión responsable de las compras mediante la aplicación de los siguientes principios:



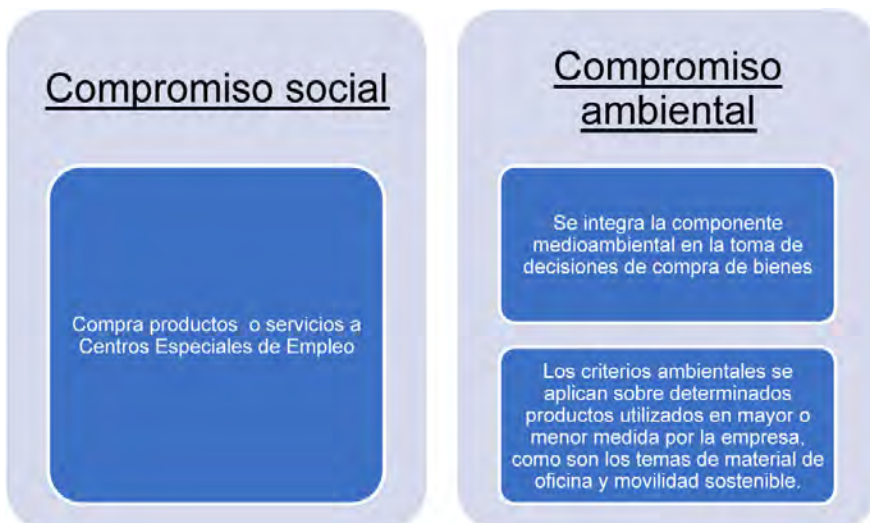
El Modelo de Compras se caracteriza por:



En Tecnocom tiene establecidas las normas y condiciones de compra con proveedores nacionales e internacionales. En estas guías se especifican las condiciones a negociar con los proveedores. En el manual de estilo de Tecnocom y en el Código de Conducta Corporativa, se marcan las pautas de comportamiento en las relaciones con proveedores por parte de los trabajadores.

En Tecnocom nos caracterizamos por el establecimiento de relaciones comerciales estables y duraderas.

Se mantiene el compromiso social y ambiental de Tecnocom en su cadena de suministro:



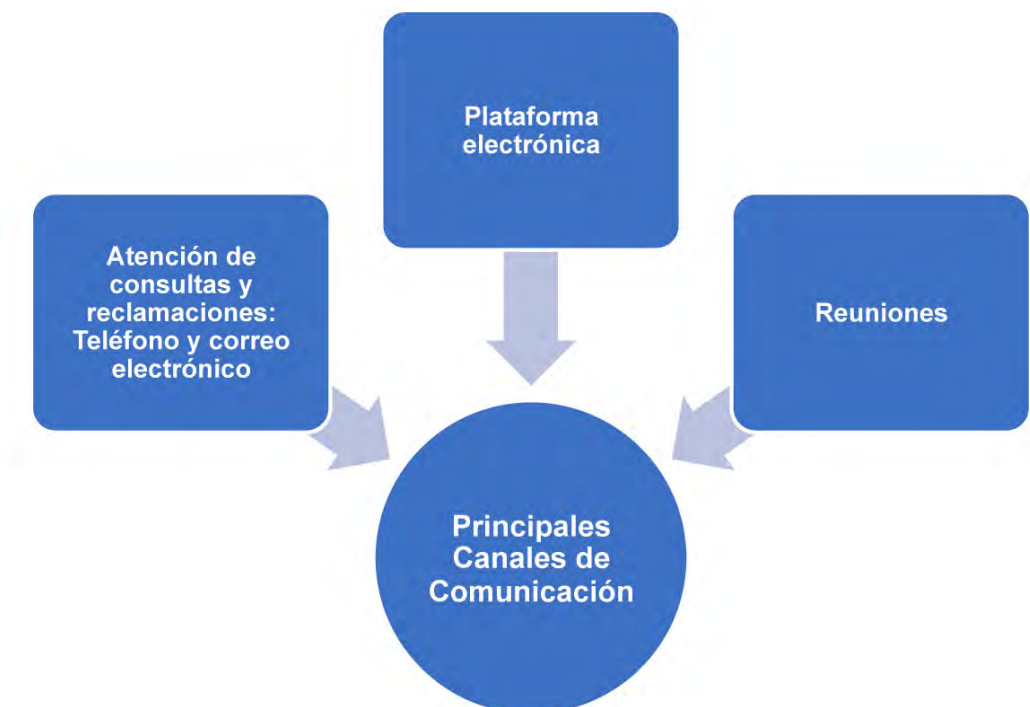


# Indicadores Proveedores

Nº total de proveedores <b>1708</b>	Nº total de proveedores que representan el 75% de las compras <b>202</b>	Nº proveedores evaluados y reevaluados <b>114</b>	Nº de proveedores homologados en el año de estudio <b>384</b>	Antigüedad media de la relación comercial con los proveedores del grupo A <b>+10 años</b>	<b>152</b> Millones de € en compras	El <b>84,21</b> % de las compras han sido realizadas a proveedores nacionales
--	---	--	--	--	--	---

## Canales de comunicación <sup>4.16 – 4.17</sup>

En Tecnocom tenemos establecidos canales de comunicación recíprocos que favorecen y garantizan la transparencia en la relación y el entendimiento de las necesidades mutuas con nuestros proveedores.



Con el objetivo de mejorar la comunicación con este grupo de interés, este año se ha implantado una Plataforma Gestión Empresarial, con el fin de mejorar la gestión documental con nuestros proveedores.

La Aplicación de Gestión Empresarial, es un entorno colaborativo para la gestión efectiva del conocimiento empresarial, permitiendo un control global de la relación con las empresas que participan en nuestro negocio, permitiendo automatizar todo el proceso de gestión documental, gestionando toda la información necesaria para ser homologadas como proveedores de Tecnocom.

La Aplicación permite tener un control visual global del estado documental de las diferentes empresas y en su caso, de sus trabajadores.



## Accionistas

Tecnocom en los últimos cinco años ha experimentado una etapa de fuerte crecimiento en que los Fondos Propios han evolucionado en línea ascendente, manteniendo estable el núcleo accionarial desde hace años.

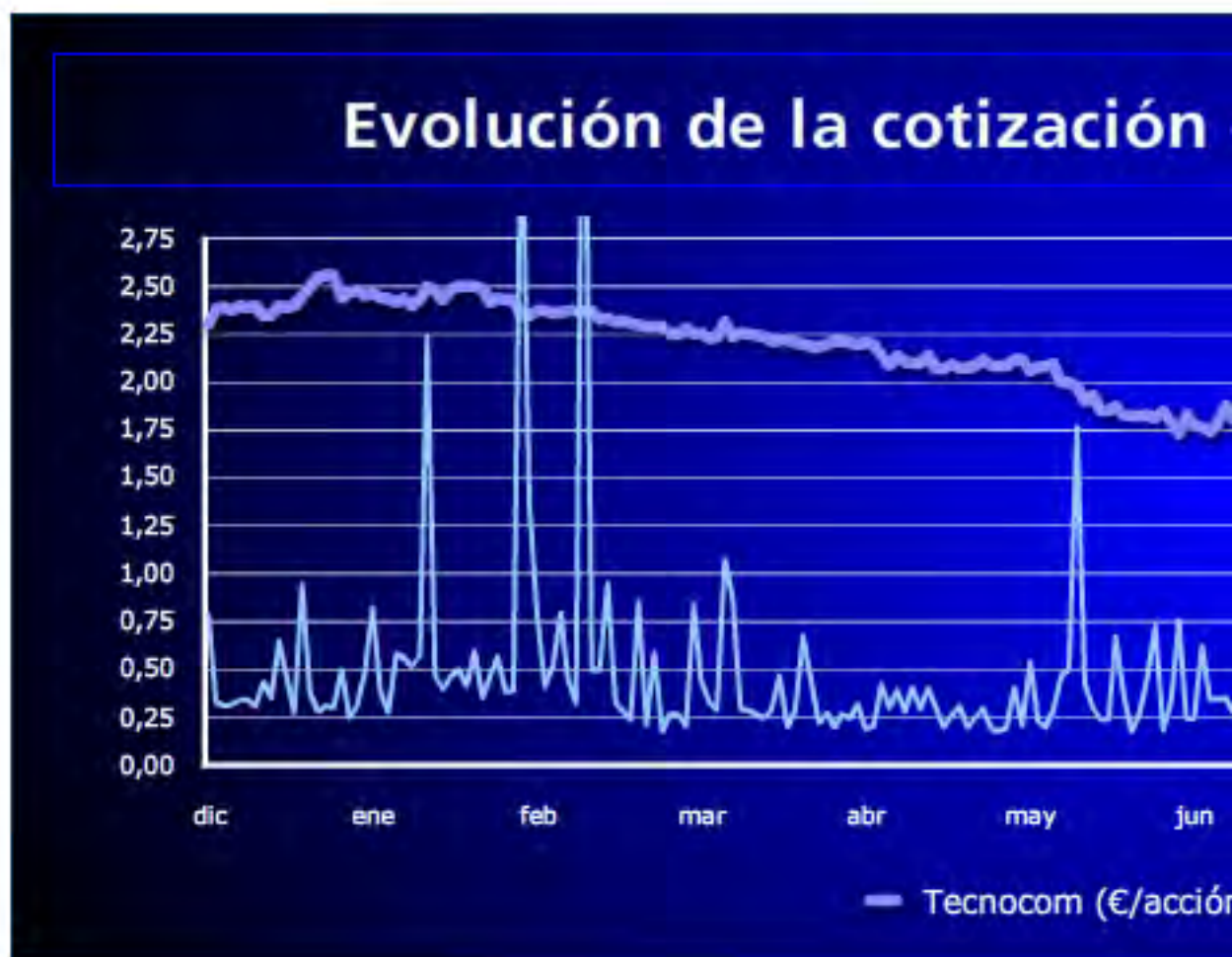
### Estructura Accionarial



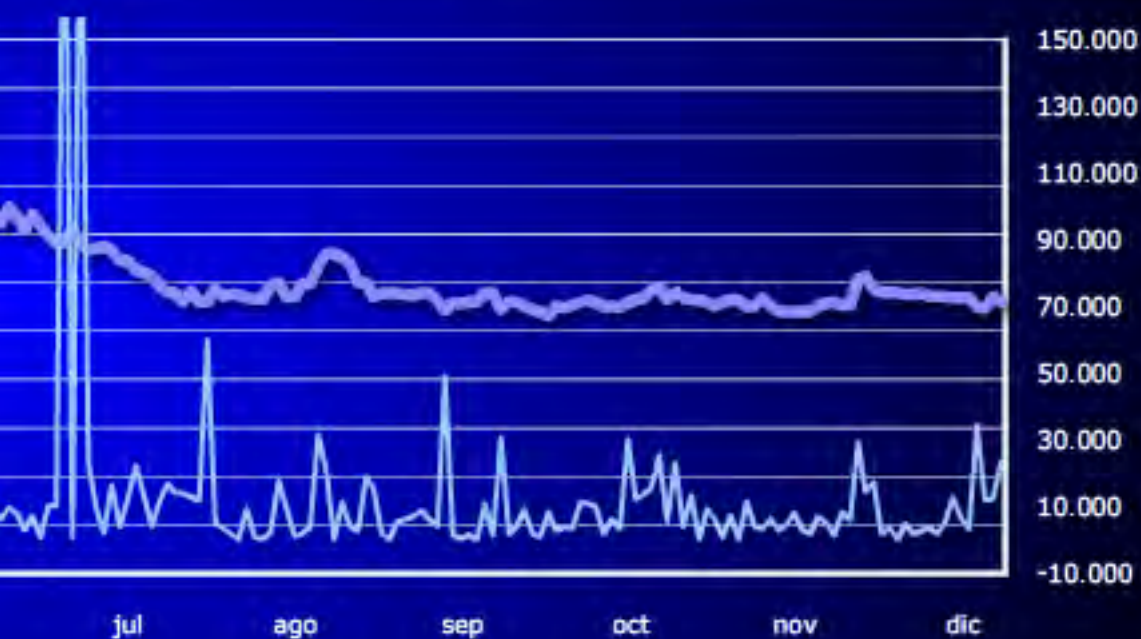
La Compañía tiene actualmente en circulación 75.025.241 acciones. Las acciones en autocartera de Tecnocom ascienden al 4,07% del capital social.

## Evolución de la acción durante el 2011

La acción de Tecnocom ha experimentado un descenso del 39% frente al 25% de caída mostrado por el índice Ibex Small Caps.

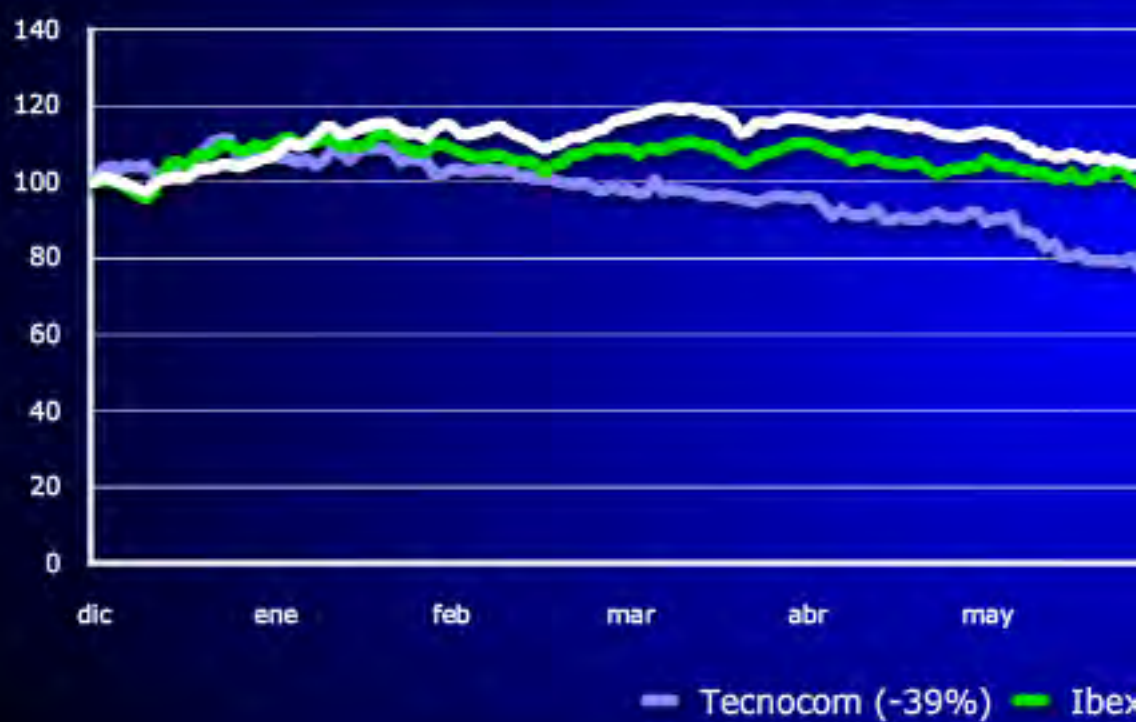


## de Tecno.com durante 2011



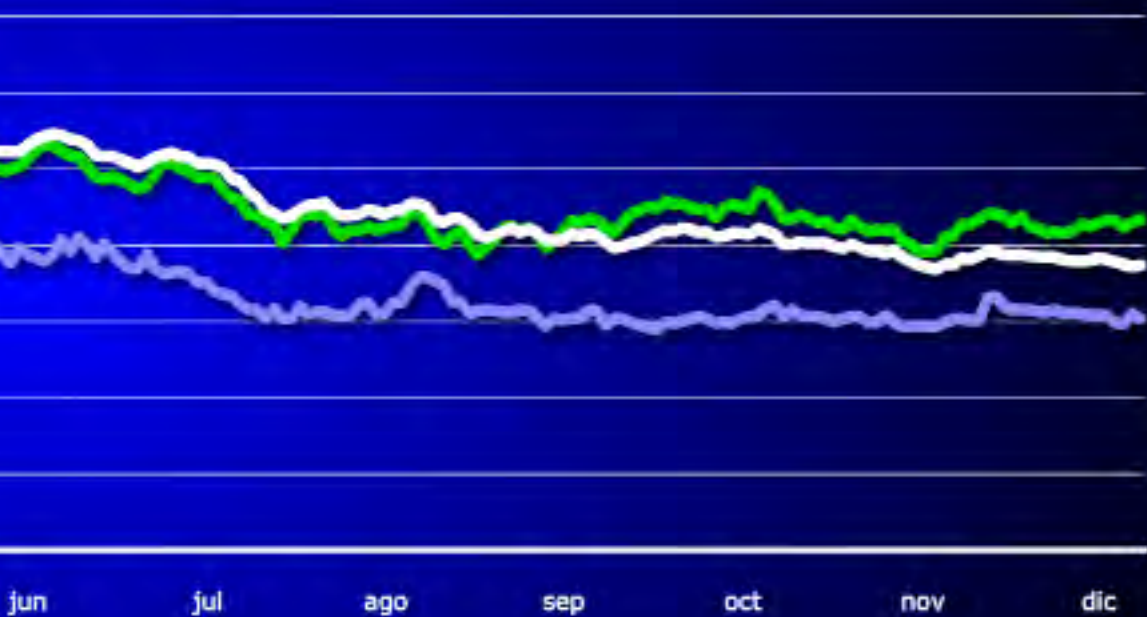
n) — Volumen (títulos)

## Evolución B





## ursátil 2011



Ibex 35 (-13%) — Ibex Small (-25%)



## Mecanismos de comunicación <sup>4.4 – 4.16 – 4.17</sup>

En Tecnocom realizamos diferentes acciones de comunicación dirigidas a accionistas, ofreciendo la información más concreta y precisa sobre las actividades y evaluación de la Compañía en cada momento.



Mantener una comunicación fluida con nuestros accionistas y fomentar su participación activa en la marcha de la Compañía es uno de los focos donde Tecnocom presta especial atención. Para cumplir con estos objetivos actualmente contamos con diferentes canales de comunicación abiertos:

- Área de Inversores en la página Web corporativa, donde se pone a disposición del público la información económica de la Compañía, la presentación corporativa e información relativa a la Junta de Accionistas. Además se facilita información acerca de los órganos de gobierno de la Compañía, su estructura accionarial, estatutos, información bursátil, últimos informes publicados, hechos relevantes y la agenda de próximos eventos dirigidos a inversores.
- La Oficina del Accionista de Tecnocom está abierta a todos sus accionistas para informar sobre los aspectos relevantes de la acción y de la Compañía y atender sus sugerencias. Así como otros terceros canales de comunicación directos como son la vía telefónica y el correo electrónico.

- Las presentaciones a inversores y comunicaciones periódicas de Resultados constituyen otro canal por el cual se proporciona cumplida información a todos aquellos terceros interesados de la marcha de la Compañía, sus objetivos y estrategia de crecimiento.
- La Junta General de Accionistas es el principal órgano de decisión para una compañía cotizada; en ella se toman las decisiones clave para su funcionamiento. La Junta General de Accionistas de Tecnocom es el punto de encuentro en la que todos los accionistas e inversores pueden transmitir a la Compañía sus recomendaciones, comentarios o sugerencias.

En la Junta celebrada en 2011 los accionistas pudieron emitir su voto electrónico, los accionistas con derecho de asistencia tuvieron la posibilidad de emitir su voto sobre las propuestas relativas a los puntos comprendidos en el Orden del Día mediante medios electrónicos siempre que se garantizase debidamente la identidad del accionista que ejerce su derecho de voto.

Con tal finalidad se ha habilitado una aplicación de voto por Internet accesible desde la página Web de Tecnocom. En este sentido, el accionista pudo emitir su voto mediante medio electrónico autorizado con su firma electrónica. De esta forma, los accionistas que emitieron su voto electrónico fueron considerados como presentes a los efectos de la constitución de la Junta.

Las principales conclusiones y acuerdos adoptados en la Junta General de accionistas fueron:

- Aprobación de las Cuentas Anuales del ejercicio 2010.
- Reelegir en sus cargos de Consejeros, por el período estatutario de cinco años, a D. Ladislao de Arriba Azcona, a D<sup>a</sup>. Mónica Ridruejo Ostrowska y a D. Jaime Terceiro Lomba; y ratificar el nombramiento de Consejero, por el período estatutario de cinco años, de D. Eduardo Montes Pérez del Real.
- Prorrogar para el ejercicio 2011 el nombramiento de DELOITTE, S.L., como auditor de cuentas de la Sociedad y de su Grupo.

- Aprobación de un dividendo bruto con cargo a la “reserva por prima de emisión” de 0,05 €/acción.
- Revocar el acuerdo adoptado por la Junta General celebrada el 23 de Junio del pasado año de aprobar la fusión por absorción de Tecnocom Norte Telecomunicaciones y Energía, S.L.U., sociedad íntegramente participada por Tecnocom Telecomunicaciones y Energía, S.A.
- Delegar en el Consejo de Administración la facultad de acordar el aumento del capital social, con o sin derecho de suscripción preferente, siempre con sujeción a lo dispuesto en los artículos 297 y 503 a 506, ambos inclusive, de la Ley de Sociedades de Capital, dejando sin efecto la autorización acordada en la última Junta General.
- Delegar en el Consejo de Administración la facultad de emitir obligaciones, bonos o cualesquiera otros títulos análogos, simples, con o sin garantía, todo ello con sujeción a lo dispuesto en el artículo 401 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, dejando sin efecto la autorización acordada en la última Junta General.
- Autorizar al Consejo de Administración para interpretar, subsanar, completar, desarrollar, ejecutar y formalizar los acuerdos que se adopten por la Junta de Accionistas, todo ello con facultad de sustitución.

***"La Compañía tiene un negocio muy estable, con una posición de deuda cómoda y queremos que sus accionistas sean debidamente retribuidos. Nuestro objetivo es seguir distribuyendo un elevado pay out a los socios"***  
**Javier Martín, Consejero Delegado de Tecnocom**

Entre los objetivos de Tecnocom se encuentra el de continuar avanzando en la relación con sus accionistas fomentando la implantación y el conocimiento de los mismos en el día a día de la Compañía.

## Indicadores bursátiles

Indicadores bursátiles	2011
Nº total de acciones	75.025.241
Nº de acciones ordinarias en libre circulación (free-float)	31.615.888
Valor nominal de la acción	0,5
Frecuencia de contratación (%)	100
Cotización mínima anual (€/acción)	1,30
Cotización máxima anual (€/acción)	2,64
Cotización al cierre (€/acción)	1,40
Cotización media (€/acción)	1,853
Beneficio neto por acción (BPA) (€)	0,5
Cash-flow por acción (CFPA) (€)	0,17
Valor contable por acción (€)	2,34
Capitalización bursátil (€)	105.035.337
Acciones en autocartera (nº de acciones)	3.051.569
Volumen de Contratación Medio Diario Anual (títulos)	22.475

## Volumen de contratación

La acción tuvo una frecuencia de contratación del 100% durante todo el año, siendo el volumen de contratación medio diario anual (incluyendo aplicaciones y operaciones en el mercado de bloques) de 22.475 títulos.

## Sociedad EC8 - 4.12

Las acciones sociales de Tecnocom plasman nuestro compromiso con la sociedad y tienen por objetivo contribuir a que el desarrollo empresarial avance en consonancia con el bienestar de la sociedad.

La contribución a la sociedad realizada en el 2011 ha sido de 20 mil €. EC8

Este año, hemos llevado a cabo actuaciones en materia educativa y hemos colaborado en diversos proyectos con entidades reconocidas por su compromiso solidario con el objetivo de fomentar el progreso social:

## Formación

### ○ I Curso Superior de Seguros UB-IL3-Tecnocom

Esta iniciativa surgió de la necesidad que tienen los profesionales vinculados al sector asegurador de una preparación experta, intensa y actualizada. Como un paso más en la evolución y mejora de las acciones formativas ya desarrolladas en este ámbito, se inició el diseño y búsqueda de una acción formativa de alto nivel que proporcionara a los consultores y analistas vinculados a este área de negocio una sólida base de conocimientos y habilidades para mejorar la calidad de servicio y anticipación a las necesidades de nuestros clientes.

El curso tuvo una duración de 60 horas lectivas presenciales complementadas con la utilización del campus virtual de IL3-UB y en él han participado 23 colaboradores. Además, dentro de los contenidos impartidos se han incluido y ampliado los especificados en el nivel C de la Ley de Mediación de Seguros de la DGS de forma que el diploma de extensión universitaria entregado les homologa en dicho nivel.

Los objetivos principales de esta acción formativa consistían en:

- Conocer las características de las instituciones aseguradoras y sus relaciones con el entorno y el mercado.
- Potenciar las habilidades para asegurar una mayor calidad en la interlocución y asesoramiento en el ámbito asegurador.
- Profundizar en el conocimiento del contrato de seguro, así como los principios básicos de legislación asociada.
- Entender las especificidades técnicas de los principales productos.
- Visualizar los diferentes canales de comercialización del sector asegurador, y tomar conciencia de los aspectos técnico - comerciales inherentes al mismo.

Se realizó un acto de clausura y entrega de diplomas de la primera promoción del Curso Superior de Seguros IL3 – Universidad de Barcelona. Durante el acto se hizo hincapié en la importancia creciente que tiene en la actualidad la vinculación del mundo universitario y empresarial, así como la innovación y la formación como fuente de competitividad y mejora de la motivación y calidad de vida de las personas en las empresas y sociedad en general.

## ○ **Tecnocom finaliza el Curso de Especialización en Dirección de Proyectos para la Escuela de Negocios de Novacaixagalicia**

Ante la demanda existente de formación en profundidad para profesionales de la dirección de proyectos, ITE Caixa Galicia organiza, en colaboración con Tecnocom, el Curso de Especialización "Curso de dirección de proyectos y preparación de examen de certificación PMP®". El curso pone a disposición de los alumnos del Instituto Tecnológico Empresarial (ITE) Novacaixagalicia las mejores prácticas internacionales para la gestión eficiente de proyectos.

Este curso se apoya en la metodología del Project Management Institute y permite a los participantes un conocimiento exhaustivo de todas las áreas de conocimiento que todo director de proyecto debe conocer para la ejecución excelente de su trabajo. Durante el curso se utilizan casos prácticos que ilustran los conceptos presentados y se propone a los asistentes que elaboren un proyecto propio, lo que les permitirá aplicar todos los conocimientos obtenidos a un caso real de su elección. Adicionalmente, el curso cuenta con un módulo específico para ayudar a los asistentes a preparar el examen de certificación Project Management Profesional (PMP®).

La formación ha sido valorada con la nota máxima en la valoración del cumplimiento de expectativas (5 puntos en cada uno de los 5 factores identificados como más importantes en el formulario del Proceso de Gestión de Expectativas).



## Deportes

### ○ I Campeonato de Golf Benéfico de la FMRI

Tecnocom patrocinó el primer campeonato de Golf Benéfico de la Fundación Martínez Ruíz de Irús.

La Fundación Martínez Ruiz de Irús (FMRI) es una organización benéfica constituida sin ánimo de lucro, de nacionalidad española, de ámbito estatal y de duración indefinida y cuyo patrimonio se halla afectado, de forma duradera, a la realización de los fines de interés general, propios de la Institución. La FMRI, está comprometida en ayudas a personas en situación de necesidad por minusvalía, enfermedad o pobreza y fomento de la cultura y del deporte.

La FMRI organizó un torneo de golf benéfico, el campeonato fue un éxito, 18 empresas patrocinadoras entre las que se encontraba Tecnocom, y 44 empresas y particulares también colaboraron desinteresadamente donando regalos para la rifa.

Para Tecnocom fue un honor colaborar con la labor social de la Fundación a favor de los niños discapacitados y los mayores sin recursos.

## Sociales

### ○ Tecnocom participa en un proyecto de acción solidaria con La Fundación Síndrome de Down de Madrid

Tecnocom colaboró con la Fundación de Síndrome de Down en la exposición "Más allá de un rostro" que tuvo lugar en la Plaza de la Independencia de Madrid, inaugurada por el Alcalde de Madrid. Se trataba de la primera exposición en España al aire libre que mostraba 132 fotografías de niños con discapacidad intelectual, con edades comprendidas entre 1 mes y 6 años, cuyo objetivo era la normalización e integración de los niños con Síndrome de Down.

Esta iniciativa pretende que la Sociedad se familiarice con sus rasgos, mostrar que las diferencias con los demás niños no son relevantes, en definitiva enseñar a la Sociedad que estos niños tienen los mismos juegos y aficiones y, en general, el mismo día a día que los demás niños.

La idea original llegó de Holanda, donde la fotógrafa Eva Snoijink recorre el país desde 2009 con una serie similar a la que se ha expuesto en Madrid y con la que se ha conseguido que haya lista de espera para adoptar niños con síndrome de Down.

El siguiente paso es la edición de un libro con todas las fotografías e información básica que se distribuirá en las maternidades, como apoyo a la familia que recibe la noticia de la discapacidad, bien con diagnóstico prenatal o con su hijo ya nacido.

## ○ Comunicaciones internas a los empleados para participación en movimientos sociales

En Tecnocom a través de comunicación interna ponemos en conocimiento de nuestros empleados iniciativas sociales. Pensamos que con su difusión, podemos ayudar a conseguir los objetivos humanitarios de los proyectos sociales, fomentando entre nuestros empleados una cultura de colaboración en dichos proyectos.

Como fue el Movimiento Social “90 millones en 90 días”, movimiento ciudadano para combatir la emergencia humanitaria que sufre el cuerno de África. Esta acción perseguía recaudar 90 millones de euros en 90 días. Desde Tecnocom a través de comunicación interna se invitó a los empleados a conocer esta iniciativa y así contribuir a dicho objetivo.

## Medio Ambiente

En Tecnomcom nuestro compromiso con el medio ambiente, sigue un estricto marco de actuación:

Cumplimiento de la Legislación	•Garantizar que la actividad se realice con arreglo a la legislación y normativa vigente y a otros requisitos ambientales suscritos voluntariamente.
Prevención de la Contaminación	•Garantizar la mejora continua y la prevención de la contaminación mediante la actuación y revisión de la gestión, la consecución de los objetivos y la evaluación de los aspectos ambientales.
Desarrollo Sostenible	•Proteger el medio ambiente mediante una utilización sostenible de los recursos naturales y el uso eficiente de la energía, optimizando el empleo de materias primas y fomentando las prácticas de reducción, reutilización y reciclado de los residuos.
Investigación y Desarrollo	•Fomentar el desarrollo y uso de nuevas tecnologías y procesos , con el fin de minimizar los impactos sobre el medio ambiente
Integración de la variable ambiental en el negocio	•Integrar la variable ambiental en la homologación de proveedores y contratistas
Formación	•Concienciación ambiental del personal

Estos principios proporcionan el marco de actuación para el establecimiento y revisión de nuestro plan ambiental, asegurando una respuesta coherente a las actividades relacionadas con el medio ambiente.

## Organización y Gestión Ambiental

A pesar de que la naturaleza de nuestra actividad no conlleva procesos altamente contaminantes, nos comprometemos realizando una adecuada gestión ambiental.

La organización ambiental en Tecnocom nace desde la Alta Dirección de la Compañía hasta llegar a nuestros empleados. La definición e impulso de las estrategias y el cumplimiento del plan ambiental se lleva a cabo por el Departamento Innovación & Calidad.

El Sistema de Gestión Ambiental en Tecnocom toma como referencia la norma UNE-EN-ISO 14001, está implantado en cuatro centros de trabajo.

## Formación Ambiental

Consideramos que la formación es una herramienta eficaz para la difusión de conocimientos ambientales entre las diversas personas que componemos Tecnocom. Los mecanismos utilizados para proporcionar a nuestros empleados una educación y formación adecuadas en materia ambiental en el desarrollo de su actividad son:



### **Manual de Acogida**

- Especifica pautas a seguir en las instalaciones respecto al correcto consumo de recursos y a la adecuada segregación de residuos.

### **Manual de Buenas Prácticas Ambientales**

- Especifica pautas ambientales para fomentar un buen uso del material de oficina y de los recursos compartidos, reduciendo el consumo de recursos (papel, electricidad, agua, etc.) y realizando una adecuada segregación de residuos

### **Curso de Gestión Ambiental**

- Conocimientos básicos en materia ambiental para personal que realiza actividades de gestión ambiental:

### **Concienciación**

- Carteles informativos: en los que se fomenta el ahorro en los consumos de papel, agua y electricidad
- Instrucciones de Gestión de Residuos: donde se especifica la forma de segregar los diferentes residuos generados en nuestra actividad en los diferentes centros de trabajo.

## Costes Ambientales

En Tecnocom dedicamos recursos económicos a la prevención y reducción de la contaminación y al mantenimiento del sistema de gestión ambiental. Las inversiones ambientales más significativas son:

EN30

Costes Ambientales	2011
Gestión de Residuos (€)	6.351
Servicio de Legislación Ambiental (€)	971
Sistema de Gestión Ambiental (auditorías internas y externas) (€)	7.121
TOTAL (€)	14.442

\*Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

## Soluciones Ambientales <sup>EC2 - EN6</sup>

En Tecnocom fomentamos el desarrollo de proyectos ambientales, en el 2011 continuamos trabajando en proyectos con objeto de mejorar las condiciones ambientales incluyendo en nuestra cartera de soluciones, soluciones sostenibles que permitan a nuestros clientes contribuir a disminuir su impacto ambiental.



Green IT: Esta solución está orientada a definir, propagar e incentivar la eficiencia energética en la tecnología, reduciendo el impacto medioambiental. Además está orientado a una clara optimización de costes, generación de eficiencia y mejora competitiva:

- Eficiencia energética.
- Gestión de Centros de Proceso de Datos (CPD): Instalaciones que son por naturaleza grandes consumidoras de energía.
- Virtualización.
- Teletrabajo.
- Telepresencia.
- Gestión de papel y la impresión.
- Reciclaje y destrucción.
- Políticas de Compras en TI y sus certificaciones.

## Parámetros Ambientales

### ○ Gases de efecto invernadero (GEI)

Por el tipo de actividad desarrollada por Tecnocom, el único gas de efecto invernadero (GEI) que consideramos relevante a efectos de actividad y volumen, es el dióxido de carbono, CO<sub>2</sub>, que se emite de forma directa por los vehículos de empresa y calderas e indirecta al consumir fuentes de energía como electricidad o gasóleo.



La herramienta utilizada para la cuantificación de las emisiones asociadas a nuestra actividad es GHG Protocol. Calculamos las emisiones de GEI desglosando las mismas por alcances, para ello, hemos contemplado dos de los tres alcances y aplicamos factores de emisión siguiendo las directrices especificadas en el GHG Protocol:

- Alcance 1: Emisión directa de GEI procedentes de los desplazamientos con vehículos de flota renting y por la generación de electricidad, calor o vapor (combustión de combustibles de fuentes estacionarias, caldera).
- Alcance 2: Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad.
- Alcance 3: No calculado. Hace referencia a las emisiones indirectas producidas durante los viajes en vehículos propiedad del personal, tren y avión.

Las emisiones del año 2011 correspondientes a cada uno de los alcances han sido las siguientes:

#### EN16

Alcances – emisiones GEI (tn CO <sub>2</sub> eq/ud)	2011
Alcance 1 – Desplazamientos	1.336,47
Alcance 1 – Gas Natural	41,56
Alcance 1 – Total	1.378,03
Alcance 2 – Electricidad	1.646,49
TOTAL	3.024,53

\*Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

A continuación se muestra la evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub> del año 2010 y 2011 **EN18**

## Consumo de emisiones (tn CO<sub>2</sub> eq/ud)



En total las emisiones de CO<sub>2</sub> en Tecnocom han disminuido un 9,31%.

La disminución de las emisiones es debida a las mejoras introducidas en los centros de trabajo:

- Políticas para disminuir los viajes entre los distintos centros de trabajo fomentando el uso de sistemas como video-conferencia, sistemas de trabajo compartido, etc.
- Política de compras: se adquieren los vehículos para los técnicos teniendo en cuenta las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Medidas de eficiencia energética: sensores de movimiento, luminarias de eficiencia energética.
- Campañas de concienciación del personal para disminuir el consumo de electricidad.

○ Residuos

En Tecnocom tenemos establecido un correcto Plan de Residuos, que tiene como fin, la segregación, almacenamiento y gestión adecuada de los residuos producidos en nuestra actividad, de acuerdo a lo que establece la normativa vigente.

Los objetivos que se persiguen es prevenir la generación de residuos tanto en cantidad como en peligrosidad, optimizar la gestión de los mismos, priorizar el reciclaje sobre otras opciones de gestión y fomentar la participación de los empleados para su correcta gestión.

Los residuos que principalmente se generan son materia orgánica, envases vacíos no contaminados, papel y cartón, consumibles de impresora, aparatos eléctricos y electrónicos, elementos de iluminación, pilas y baterías. Destacamos los residuos más importantes en cuanto a su generación; en residuos peligrosos, aparatos eléctricos y electrónicos, y en residuos no peligrosos, papel y cartón. [EN22](#)

<b>RP – Aparatos eléctricos y electrónicos</b>
--

Cantidad (kg)	3.394
Tratamiento	Entrega a gestor autorizado

<b>RnP – Papel y cartón</b>
-----------------------------

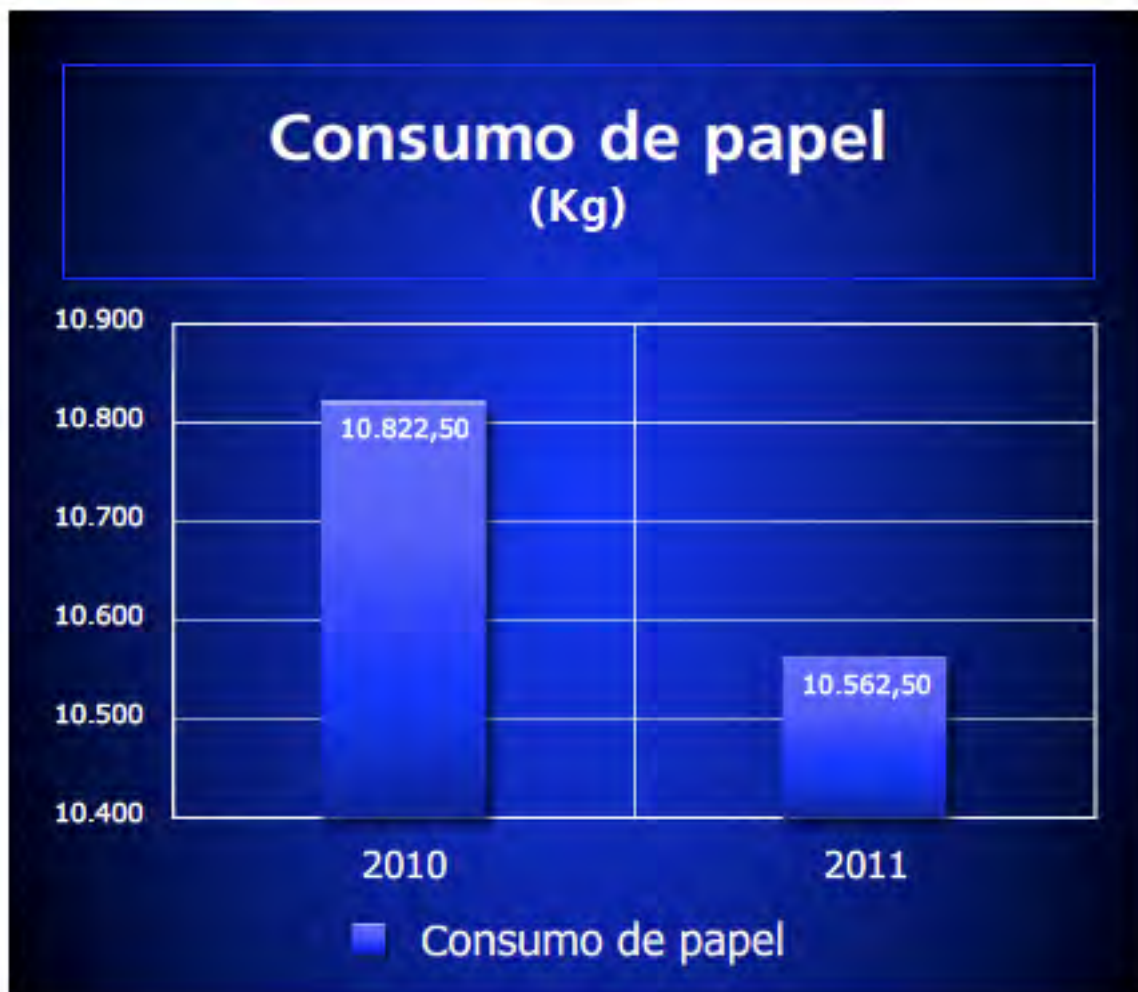
Cantidad (kg)	18.893,5
Tratamiento	Entrega a gestor autorizado y/o servicio municipal - Reciclaje

[\\*Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004](#)

○ Recursos

En Tecnocom debido a nuestro tipo de actividad los principales recursos consumidos son: papel, agua, electricidad y combustible. Promovemos un uso eficiente de los recursos naturales además de realizar acciones para disminuir su consumo.

- Consumo de papel: Se ha producido una reducción del consumo de papel del 2,4%. <sup>EN1</sup>

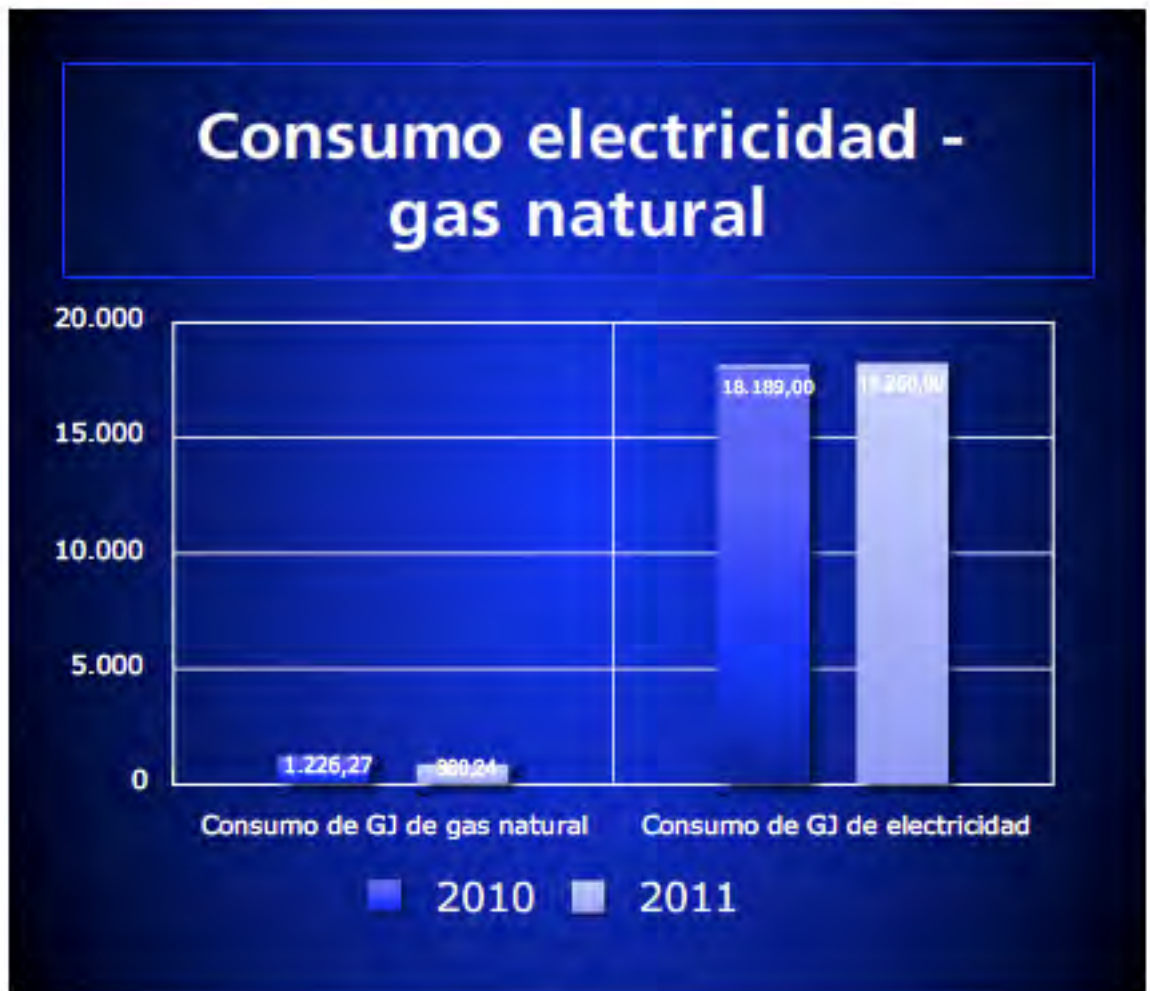


\*Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

Las acciones realizadas para conseguir esta reducción han sido:

- Campañas de concienciación y sensibilización.
- Cambio de los sistemas de impresión que por defecto imprimen a doble cara.
- Cada vez más frecuente el trabajo con documentación en formato digital.
- Consumo de energía utilizado para climatización e iluminación de los centros de trabajo corresponde a un suministro externo.

El consumo de electricidad en los centros ha sido de 5.052.501,01 Kwh y el consumo de gas natural ha sido de 22.052 m<sup>3</sup>. [EN3](#)



[\\*Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004](#)

Se ha producido una disminución del 0,37 % del consumo de electricidad y un 29,84% en el consumo de gas natural, está muy ligado a la climatología, pero además desde TecnoCom fomentamos acciones para conseguir esta reducción: [EN5](#)

- Medidas de eficiencia energética: sensores de movimiento, luminarias de eficiencia energética, interruptores y termostatos en despachos y salas de reuniones.

- Campañas de concienciación del personal para disminuir el consumo de electricidad.
- Consumo de agua: El suministro de agua en todas nuestras oficinas se realiza a través de la red de abastecimiento municipal y su destino comprende únicamente uso de oficinas. Por lo que, el único vertido de aguas residuales que generamos es agua sanitaria que son canalizadas a la red de saneamiento municipal.

Tecnocom consumió 8.814 m<sup>3</sup> de agua sanitaria, procedente en un 100% de la red de abastecimiento. Se ha producido una reducción del consumo de agua del 15%. <sup>EN8</sup>

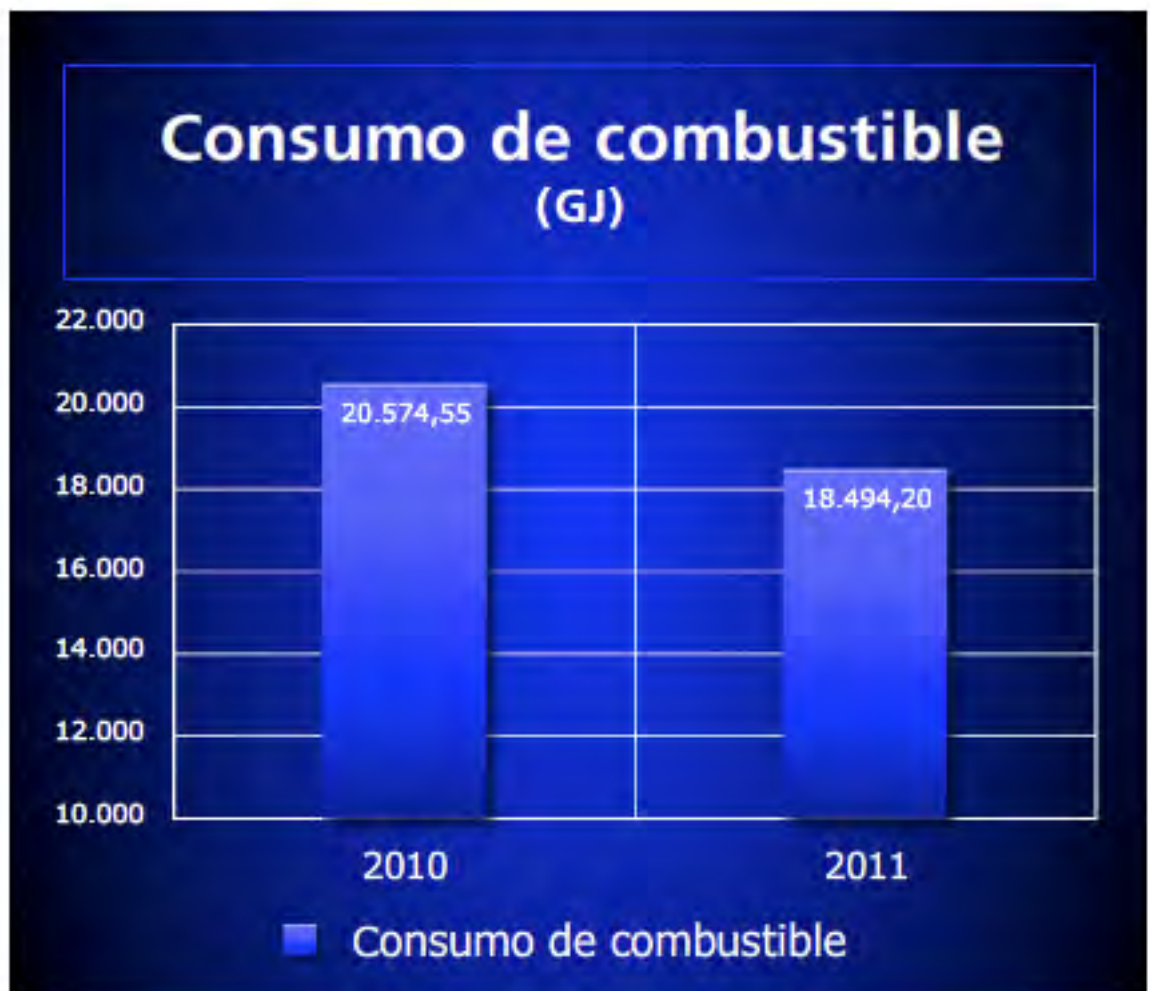


\*Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004



Durante el 2011 se han continuado realizando campañas de sensibilización y se siguen teniendo medios que reducen el consumo de agua, como por ejemplo, perlizadores en grifos.

- Consumo de combustible, es debido a los desplazamientos en vehículos de empresa por parte de los gerentes y de los técnicos y consultores. Este año, se han consumido 520.422 litros de combustible, se ha conseguido una disminución del 10,11% respecto al año anterior. <sup>EN3 – EN5</sup>



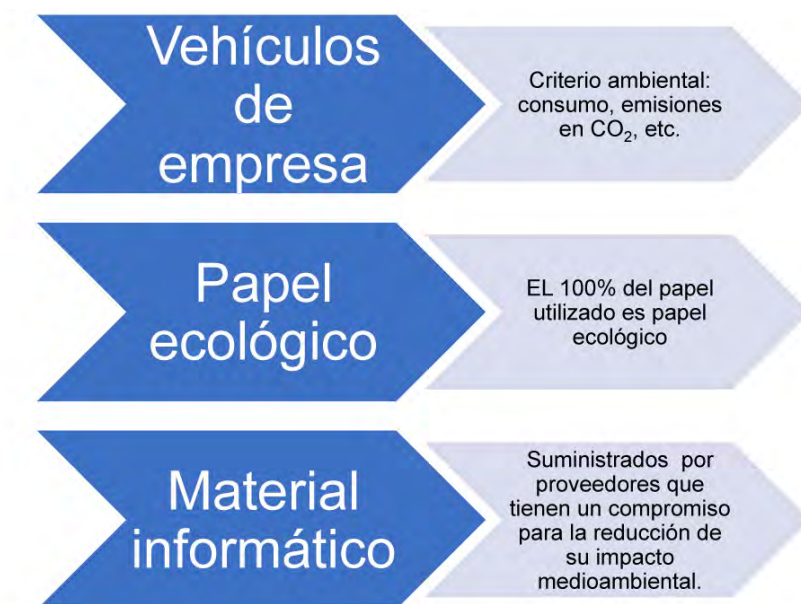
\*Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

La política de compras de TecnoCom en la adquisición de los vehículos para los técnicos se tiene en cuenta las emisiones de CO<sub>2</sub>.



## Mejores Prácticas

Tecnocom, al ser una empresa de Servicios TIC, su actividad no genera un gran impacto ambiental, pero aun así se introducen mejoras ambientales que contribuyan con un desarrollo sostenible:



Cabe destacar el proyecto del cambio de impresoras en todos los centros de trabajo de Tecnocom. Este proyecto consistió en la remodelación de todas las impresoras, instalando impresoras multifunción con un nuevo sistema de impresión.

El nuevo sistema de impresión ofrece los siguientes beneficios ambientales:

- Políticas de impresión: por defecto se imprimirá en blanco y negro, a doble cara y en calidad de borrador.
- Realización de estudios de consumo: estadísticas de uso y control del gasto.

Se prevé que se producirá una disminución en el consumo de papel y de tóner. Este nuevo sistema permite realizar estudios sobre gastos de impresión por departamentos.



## Proyectos Ambientales EC8 - 4.12

### ○ Tecnomcom colabora con la Fundación Ordenadores Sin Fronteras

Ordenadores Sin Fronteras, es una asociación sin fines de lucro, creada por empresarios europeos y latinoamericanos con el fin de ayudar a que la informática llegue al mayor grupo de poblaciones extracomunitarias, con este fin Ordenadores Sin Fronteras recolecta ordenadores tanto de particulares como de empresas, recicla el material informático, reciclándolos para su posterior uso.



Este material informático es enviado a centros de educación u otras entidades culturales, para ayudar a educar a los jóvenes en las nuevas tecnologías.

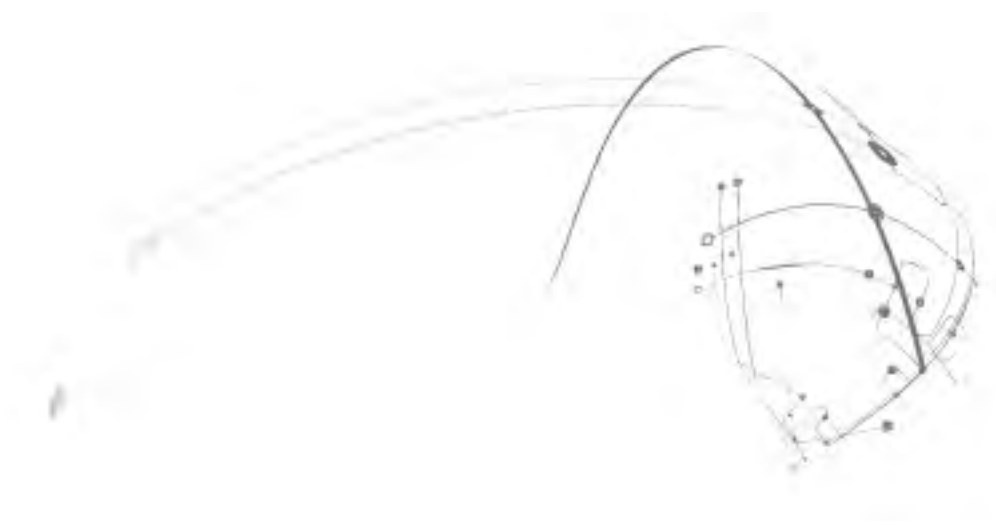
Tecnocom colaboró con Ordenadores Sin Fronteras donando material informático. Con esta aportación contribuimos a que cada día más personas tengan acceso a un ordenador.

## ○ Tecnocom colabora con ANIDAN

ANIDAN es una organización sin ánimo de lucro, cuyo fin es atender las necesidades de la infancia en Kenia. Concentra sus esfuerzos en socorrer a los más débiles, los niños. No se trata sólo de acoger a los que están en la calle, lo que ya justificaría su presencia y trabajo, sino de desarrollar a la vez su entorno familiar y social:

- En la isla de Lamu, al norte de la costa, tiene una Casa de Acogida en la que alberga a cien niños y da de comer, viste y cuida y educa a más de doscientos.
- Junto a la Casa mantiene, desde marzo de 2008, en colaboración con la Fundación Pablo Horstmann, un hospital pediátrico que atiende a 80 pacientes al día.
- Además, realiza campañas de ayuda a una población empobrecida por la sequía y los conflictos que azotan esta parte de África.

Tecnocom ayuda a ANIDAN con un donativo de material informático para que sea utilizado en aulas y talleres de oficios de la Casa de Acogida.



## Asociaciones

Tecnocom es un agente activo en la promoción y difusión de conocimientos, por ello, participamos en diferentes asociaciones sectoriales, ya que de este modo compartimos experiencias y adquirimos conocimientos con las diferentes empresas del sector que pertenecen a estas asociaciones.

En 2011, desde Tecnocom hemos dado continuidad a nuestra participación, a través de la cual aportamos nuestra experiencia y conocimiento. Destacamos las siguientes colaboraciones en eventos e informes: [4.16](#) – [4.17](#)

### Segunda edición del BDigital Apps en el CosmoCaixa de Barcelona

El BDigital Apps es un congreso nacional especializado en aplicaciones para dispositivos móviles. Pretende ser un punto de encuentro para las empresas desarrolladoras y usuarias de aplicaciones para móviles, donde se debate sobre las tendencias de futuro y se analiza de la mano de expertos la situación actual del mercado así como las oportunidades para generar nuevos modelos de negocio.

Tecnocom, presentó la ponencia Los Vientos del Cambio. Exponiendo como el complejo escenario económico actual ha sido espectador de un proceso vertiginoso de innovación tecnológica que ha posicionado a las TIC como elemento clave a considerar en cualquier estrategia de crecimiento.

### La Asociación Española de la Consultoría, AEC, presenta el estudio La Consultoría Española, El Sector en Cifras 2010

Tecnocom forma parte de la AEC y hemos participado en dicho Estudio facilitando datos y nuestra visión, colaborando en la realización de este informe.

## Socios Tecnológicos

En Tecnocom hemos transformado el concepto cliente-proveedor a un marco relacional de Socios Tecnológicos, con relaciones a largo plazo basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

Esto nos permite transformar las ideas en resultados, a través, de la integración de los mejores productos con el mayor nivel de calidad de los servicios de consultoría y desarrollo de software, con el fin de proporcionar a nuestros clientes soluciones de elevado valor tecnológico.

En Tecnocom mantenemos una estrategia de diálogo y cooperación con nuestros socios tecnológicos. En 2011, hemos dado continuidad a esta estrecha relación, consiguiéndose avances, como por ejemplo:

- Cisco reconoce a Tecnocom en Portugal como Silver Partner. Este es un paso muy importante y objetivo clave en la estrategia de crecimiento del área de IST en Portugal, así como potenciador de sinergias en otras áreas de la Compañía. El fortalecimiento de la alianza en Portugal con un fabricante de referencia, como lo es Cisco Systems, es una apuesta firme de la Compañía y permite reforzar nuestra posición de Multinacional con un socio clave.
- Tecnocom presentó junto con Microsoft su Plan Conjunto 360° por un lado contempla el desarrollo de un proyecto de negocio de Tecnocom en cada área de actividad de Microsoft, y, por otro, nos consolida como el partner de Microsoft con mayor número de certificaciones Gold de España.





La realización conjunta de eventos con nuestros socios tecnológicos, son de vital importancia ya que son puntos de encuentro con nuestros grupos de interés, siendo un modo de comunicación de gran valor. Una muestra de estos eventos son: [4.16 – 4.17](#)

## **Jornadas Tecnológicas: Microsoft Dynamics**

Tecnocom es Gold Certified Partner de Microsoft Dynamics, durante el año 2011, se han realizado más de veinte jornadas, celebradas en distintas ciudades españolas como Barcelona, Bilbao, La Coruña, Madrid, Valencia y Valladolid, destinadas a presentar las soluciones ERP (AX y NAV) y CRM de Microsoft Dynamics.

En estas jornadas no sólo se presentaban las últimas versiones más innovadoras sino también potenciar, a través de demostraciones, sobre desarrollos realizados por profesionales de Tecnocom, la optimización de las soluciones Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics NAV y Microsoft Dynamics CRM. En esta línea, además se presentaron soluciones complementarias para la toma de decisiones y la gestión documental.

## **Tecnocom junto con Sirio e IBM presentará la Nueva Versión Webgate7 para QS. Nuevas Funcionalidades y Productos**

Presentación de la suite de productos Webgate7 que con la nueva funcionalidad e interfaz de productos presenta ventajas como la integración de formatos gráficos y la obtención rápida y fácil de documentos desde QS con múltiples formatos de documentos.

## **Analistas de Mercado**

En Tecnocom colaboramos con analistas de mercado dedicados a la industria de tecnologías de la información y de las comunicaciones. Consideramos esta participación de vital importancia para poder medir, analizar, y proveer información sobre nuestro mercado. Esta colaboración es una fuente de información de tendencias y dinámicas del mercado, que contribuye activamente en la medición y pronóstico del mercado, y facilita el desarrollo de importantes relaciones con los principales jugadores del sector.

A continuación se detallan algunas de estas participaciones: [4.16 – 4.17](#)

## **Estudio Multiseguros**

Tecnocom es uno de los patrocinadores de un estudio realizado por IDC e ICEA sobre el Sector Asegurador en España. Incluye los Grupos aseguradores más importantes y tiene como objeto analizar la estrategia tecnológica del sector y el alineamiento estratégico de las tecnologías con las necesidades de negocio.

## **Informe de seguimiento de los servicios TI para España**

Informe realizado semestralmente por IDC. Proporciona a los proveedores de servicios una visión actual e histórica de su posicionamiento en los 14 mercados de servicios tecnológicos y que constituyen el mercado total de servicios TI en España.

## **Eventos organizados por IDC España**

IDC España organiza eventos de éxito al más alto nivel dentro de los sectores con más repercusión en el mercado de la Tecnología de la Información, como detallamos en el epígrafe de Eventos, Tecnocom participa en algunos de ellos.



## Medios de comunicación

Continuando con la política de transparencia informativa y de diálogo con nuestros grupos de interés, en Tecnocom hemos seguido potenciando la relación directa con los medios de comunicación, donde se proyecta nuestra imagen acorde con nuestra identidad, valores, cultura corporativa, estrategia y perfil, y se da a conocer la actividad de nuestra Compañía. [4.16 – 4.17](#)

En estos canales de comunicación, Tecnocom hace pública información sobre alianzas con partners, presentación de nuevas soluciones, adjudicación de proyectos, casos de éxito, noticias relevantes y resultados de la Compañía, etc.

Los canales de comunicación empleados son prensa económica y especializada del sector TIC, radio y site especializados.



Tecnocom también está presente en Redes Sociales, Facebook y Twitter, este es el medio más empleado por los asistentes a diferentes eventos, en los que participamos, para expresar sus impresiones.

Además Tecnocom dispone de un Canal de Youtube, donde se difunden noticias corporativas, participación en eventos y casos de éxito de la Organización; y de un Blog Corporativo, Tecnocomblog, donde se publican post con información relevante de nuestro sector y que puede interesar a nuestros clientes, proveedores y a todos los profesionales del sector TIC. El blog no tiene un único autor, sino que diferentes profesionales de Tecnocom, expertos en diferentes áreas, aportan su conocimiento y experiencia para compartirlo con toda la blogosfera.

Por otra parte, conscientes de la importancia de Internet en el mundo de la comunicación, se han ampliado los contenidos digitales en el apartado de Gestión del Conocimiento y Sala de Prensa de la Web corporativa:



## Publicaciones

En Tecnocom promovemos la difusión de información relativa a nuestra actividad, con el fin de mantener transparencia informativa y de facilitar la máxima información al entorno.

Participamos en publicaciones técnicas y otros informes pertinentes, con el fin de contribuir al estudio y conocimiento de nuestro sector y de las mejores prácticas de las empresas sostenibles.

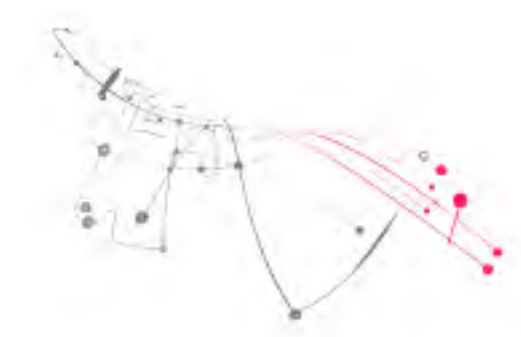
Estas colaboraciones son una herramienta clave de comunicación con los grupos de interés.

## ○ Del sector

Este año Tecnocom ha colaborado en la difusión del conocimiento con la realización de la publicación del Informe sobre Tendencias en Medios de Pago.

Tecnocom y Analistas Financieros Internacionales, Afi, presentaron el Informe Tecnocom sobre Tendencias en Medios de Pago 2011, un estudio pionero encomendado a Afi y The Cocktail Analysis, en el que se analiza la evolución de los medios de pago durante el año 2011 en España y en seis países de América Latina (Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y República Dominicana).

Este informe aspira a ser el punto de referencia de la situación de los medios de pago en España y América Latina, dado que año a año va a seguir la evolución de los mismos. El informe también está destinado a sentar las bases para conocer las oportunidades y desafíos específicos a los que se presenta el sector a partir de 2012.



## ○ En materia de sostenibilidad

En 2011 hemos reforzado las acciones de comunicación en temas de sostenibilidad, para lograr una mayor transparencia informativa en estos temas a todos nuestros grupos de interés. En Tecnocom hemos colaborado con diferentes Organizaciones con el fin de facilitar la máxima información al entorno.

- Encuesta del Pacto Mundial sobre Implementación 2011. Esta encuesta anual marca el punto de referencia que ayuda a la Organización del Pacto Mundial a conseguir un mejor entendimiento sobre cómo sus participantes corporativos implementan los 10 principios y avanzan en sus prácticas comerciales responsables. Los resultados de las encuestas aparecen en la Evaluación Anual del Pacto Mundial, publicación que muestra dónde y cómo se está progresando, identifica las áreas de prioridad y señala los temas que siguen representando un reto para las empresas.

En 2010, recibieron más de 1.250 respuestas de más de 100 países, la encuesta del Pacto Mundial es una de las más grandes y exhaustivas en cuanto a la implementación de RSE en el mundo.

- Caso práctico sobre las prácticas llevadas a cabo en materia de RSC en Tecnocom, publicado en la edición digital del Anuario Corresponsables 2012. Sintetizando las principales iniciativas llevadas a cabo por la organización en el ámbito de la RSC en el 2011.



# **Evolución de la RSC**

En Tecnocom hemos cumplido con buena parte de los objetivos marcados anteriormente y hemos establecido nuevas metas para estos próximos años, englobados todos ellos dentro de un Plan de Objetivos para el periodo 2011-2013 aprobado por el Comité de RSC.

En Tecnocom hemos continuado desarrollando acciones orientadas hacia la consecución de los objetivos propuestos y dirigidos a conseguir mejorar la responsabilidad social corporativa de la Organización.

Mantenemos un compromiso en la sostenibilidad de nuestras actividades mediante el impulso de acciones socialmente responsables que den respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Para cumplir con esa finalidad, el Plan de Objetivos tiene como principales hitos los siguientes:

- Establecer para este periodo las líneas estratégicas en responsabilidad social corporativa de Tecnocom y de sus áreas, reforzando el trabajo en este campo dentro de la Compañía.
- Señalar las acciones socialmente responsables que den respuesta a nuestros retos estratégicos.
- Realizar el estudio periódico del estado de las acciones.

A continuación se expone un resumen de los objetivos, especificando el grado de consecución a cierre del año 2011 y definiendo en aquellos casos que es posible las próximas líneas de actuación que se abordarán para conseguir su cumplimiento:



Objetivo cumplido





Objetivo cumplido parcialmente



Objetivo no cumplido

Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

### Económico y Grupos de Interés

Mejorar la información divulgada		
Memoria Sostenibilidad	En el 2011 se ha elaborado la tercera Memoria de Sostenibilidad de la Compañía y presenta una evolución respecto al año anterior, los cambios más significativos es que este año se ha elaborado la Memoria según las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) con un Nivel de Aplicación A de las directrices del GRI. Se ha aumentado el nivel de aplicación para una mayor transparencia informativa. Este año no se ha podido realizar la verificación externa.	
Mejorar la transparencia informativa y calidad informativa	Durante el ejercicio 2011 se ha continuado publicando información actualizada acerca de los aspectos relevantes de la Compañía (resultados, estructura accionarial, órganos de gobierno corporativo, información bursátil, principales magnitudes económico financieras, hechos relevantes, etc.) para los accionistas, inversores y terceros interesados. Asimismo el informe de evolución de los negocios anual presenta los EEFF (estados financieros) Consolidados de la Compañía y aportan explicaciones sobre la evolución durante el año y las perspectivas para el ejercicio 2012.	

Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

Además se ha llegado a un acuerdo con Bolsas y Mercados y con el Instituto Español Analista Financiero (IEAF) para la publicación de un informe independiente acerca del negocio de Tecnocom por parte de estos organismos a fin de poner a disposición del público general información de calidad que permita acercar el estado actual y perspectivas de la Compañía. Este informe está pendiente de publicación.

***Accionistas:***

Durante el ejercicio 2011, Tecnocom ha mantenido abierto un buzón de contacto mediante el cual tanto accionistas como inversores y otros terceros interesados en la marcha de la Compañía pueden contactar con la misma a fin de solicitar información.No se han producido avances en el boletín de información trimestral a los accionistas al entenderse que la información contenida en el informe trimestral de resultados cubre las necesidades de información necesarias.

***Proveedores:***

Se ha puesto en funcionamiento la Plataforma de Gestión Documental con proveedores.

***Clientes:***

Presencia en redes sociales, Tecnocomblog, puesta en marcha de la Web para ERP’sCRM

Nuevos canales de comunicación



Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

**Grupos de interés:**

La Memoria de Sostenibilidad es accesible a todo el público a través de la Web corporativa y además se difunde a accionistas y clientes. También en los diferentes eventos en los que participamos se distribuye como material corporativa de Tecnocom.

Durante el 2012, seguiremos trabajando en mejorar los canales de comunicación con nuestros grupos de interés.

Desarrollo tecnológico
------------------------

Está en fase de implantación un piloto de creatividad e innovación, para sistematizar el proceso de generación y gestión de ideas. Las fases del piloto son:

Piloto creatividad e innovación:  
Sistematizar proceso generación y gestión de ideas

1. **Selección piloto:**
  - Training: Comisión de Innovación y Equipo Desarrollo de Negocio.
  - Enfoque de la campaña (prioridad temática).
2. **Diseño campaña:**
  - Identificación de los participantes y roles.
  - Definición de filtros y criterios de evaluación.
  - Configuración de la herramienta.



Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

3. **Lanzamiento:**
  - Invitación a participar a colectivos involucrados.
  - Recepción de ideas.
  - Talleres interdisciplinarios: primer filtrado y clasificación de ideas.
  - Evaluación y selección de ideas por Desarrollo de Negocio.
4. **Evaluación resultados:**
  - Evaluación del piloto.
  - Determinación de próximos pasos.
  - Extensión del piloto a toda la organización.

Actualmente, nos encontramos en la fase 1.


Comunicación de las acciones más relevantes dentro del área de la RSC

Mejorar la imagen y reputación de la empresa potenciando la imagen de Tecnocom en acciones socialmente responsables	<div> <p>En 2011, hemos participado con diferentes Organizaciones con el fin de facilitar la máxima información al entorno, divulgando las acciones más relevantes dentro del área de la RSC en medios especializados en la materia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta del Pacto Mundial sobre Implementación 2011. Esta encuesta ayuda a la Organización a conseguir un mejor entendimiento sobre cómo sus participantes corporativos implementan los 10 principios y avanzan en sus prácticas comerciales responsables.</li> </ul> </div>
---	---



Objetivo	Acciones	Cumplimiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caso práctico sobre las prácticas llevadas a cabo en materia de RSC en Tecnocom, publicado en la edición digital del Anuario Corresponsable 2012.</li> </ul> <p>Repercusión mediática de los proyectos sociales en los que hemos participado, como fue el patrocinio de una exposición fotográfica para la Fundación Síndrome de de Down de Madrid. La inauguración en el mes de junio en la Puerta de Alcalá se publicó en todos los medios; posteriormente en Diciembre se realizó otra exposición en Pozuelo de Alarcón, en esta ocasión la repercusión mediática fue a través de Redes Sociales (Twitter, Facebook).</p>	

## Social Interna

Aumentar la cultura corporativa en RSC dentro de la Organización		
<p>Culminación del Código de Conducta de Tecnocom</p>	<p>Se ha realizado la revisión y actualización de la versión del Código de Conducta actual para ajustarse a la realidad de la Compañía. Dicho Código ha sido revisado por asesores externos y posteriormente ha sido contrastado internamente. Esta nueva versión del Código de Conducta ha sido aprobada por el Consejo de Administración y está pendiente de publicación.</p>	

Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

Implantación de las medidas oportunas para el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de “Responsabilidad Pernal Corporativa”:

- Se ha aprobado por parte del Consejo de Administración la creación de un Comité de Conducta Corporativa para velar por el cumplimiento de la normativa de responsabilidad penal y la aprobación de su Reglamento. Está pendiente su asignación.

Durante, el año 2012, continuarán implementándose las medidas que se estimen necesarias para el efectivo cumplimiento de esta normativa.

Canales de comunicación interna

En el 2011, se han establecido nuevos canales de comunicación interna: Programa RutaTecnocom: Escala en la eficiencia, TecnocomRadio, Nuevo Procedimiento de Comunicación Interna, Creación de la Oficina del Empleado, Tecnocom en Acción y Juegos de Empresa.



Se ha aprobado el Manual de Uso de Sistemas de la Información.



Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

La línea de comunicación interna para difundir la Memoria de Sostenibilidad entre todos los empleados de Tecnocom, será a través de Comunicación Interna.

Durante el 2012, seguiremos trabajando en mejorar los canales de comunicación con nuestros empleados.

Encuesta  
de Clima Laboral

Se está estudiando la realización de una Encuesta del Clima Laboral, entendiéndose como un sondeo de opinión, para analizar el grado de satisfacción de nuestro personal respecto a muchos temas relacionados con la Organización. En principio, está planificada su realización para el año 2012.





### Plan de Igualdad

Aprobación  
e implantación  
de acciones

Se ha realizado un diagnóstico de la situación actual, por una consultora externa, en cuanto a género, analizando datos cuantitativos de plantilla como pueden ser edad, antigüedad, clasificación por categorías profesionales, como datos cualitativos sobre los diferentes procedimientos de la Dirección de Personas.



Objetivo	Acciones	Cumplimiento
	<p>Con los resultados obtenidos del diagnóstico, se ha elaborado el borrador del Plan de Igualdad y está pendiente la aprobación del Plan de Igualdad definitivo, el cual será aprobado por la Compañía junto con la representación sindical y se realizará el seguimiento y la evaluación de las actuaciones definidas en el Plan.</p>	
<b>Implantación de un Sistema de Gestión Preventiva para alcanzar la certificación OHSAS 18001</b>		
<b>Implantación y certificación del sistema de gestión OHSAS 18001</b>	<p>El Servicio de Prevención Mancomunado ha trabajado en la implantación del Sistema de Gestión Preventiva y en el año 2011 se ha conseguido la certificación por entidad externa.</p>	
<b>Incrementar la formación en conocimientos relativos a Seguridad en el Trabajo</b>		
<b>Aumentar los módulos de formación</b>	<p>La formación de conocimientos relativos a la seguridad que se imparte a los trabajadores incluye formación preventiva derivada de los resultados de la evaluación de riesgos o de los datos de siniestralidad de la empresa.</p> <p>En el 2012, en la formación, está planificado que se introduzca un modulo de formación en Seguridad Vial.</p>	

Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

## Social Externa

Aumentar el diálogo con ONGs y Fundaciones para emprender nuevos Proyectos de Colaboración		
---	--	--

Participación en proyectos sociales	<p>Contacto con diferentes ONG para estudiar la viabilidad de participación en diferentes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Este año 2011 se ha colaborado con diferentes organizaciones sin ánimo de lucro, como ha sido la donación de material informático a la Fundación Ordenadores Sin Fronteras y ANIDAN, así como la participación en un proyecto de acción solidaria con la Fundación Síndrome de Down de Madrid y el patrocinio del primer Campeonato de Golf Benéfico de la Fundación Martínez Ruíz de Iru.</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se está estudiando lanzar en 2012 un Plan de Acción Social en Tecnocom (donaciones + voluntariado corporativo). El objetivo de la puesta en marcha de este proyecto es impulsar la participación de los empleados de Tecnocom en proyectos sociales orientados a reducir la desigualdad, pobreza, etc. con el fin de reforzar el valor creado por la Compañía para la sociedad.</li> </ul>	

Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

Se busca un modelo, donde los propios empleados de Tecnocom, den respuesta ciudadana a determinadas necesidades sociales.

## Participación más activa en organizaciones en el ámbito de la RSC

Presencia en foros y participación en organizaciones

Durante el ejercicio 2011, hemos contactado con una importante organización con el fin de aparecer en su Informe del año 2012 de compañías sostenibles de España y Portugal.

Este proyecto analiza la manera en que las mayores empresas del mundo tratan de reducir su huella de carbono, señala en este informe a las empresas líderes en transparencia y en desempeño en la reducción de emisiones.



Aumentar la representación de Tecnocom en eventos de RSC

Tras la colaboración con la editorial Corresponsables en el Anuario Corresponsables 2012 en su versión digital, este Anuario recoge las principales iniciativas llevadas a cabo por las empresas en el ámbito de la RSC en el 2011.



Objetivo	Acciones	Cumplimiento
----------	----------	--------------

Se está estudiando la participación en XXIX JORNADAS CORRESPONSABLES: “La respuesta de la empresa a los actuales desafíos de la sociedad”, que se celebrará en Madrid en el 1ºTrimestre 2012. Jornada en la que se presentará el Anuario Corresponsables 2012 y se organizan diferentes talleres temáticos.

### Medio Ambiente

#### Proyecto del cambio de impresoras en los centros de trabajo

Estudio en la reducción de consumos y residuos

En los próximos años se realizará el seguimiento del consumo de papel y del residuo de tóner generado en los centros certificados en ISO 14001, esta cantidad debe ser menor que en años anteriores por los nuevos sistemas de impresión de los que se dispone.





# Principios que rigen esta Memoria

## Principios para la definición del contenido de la Memoria

### Materialidad

La Memoria de Sostenibilidad de Tecnocom tiene como objetivo dar a conocer los asuntos considerados de importancia para la Organización y ofrece información relevante sobre los impactos sociales, ambientales y económicos para Tecnocom durante el ejercicio 2011 y en la mayoría de los indicadores, una evolución de los dos últimos años.

Esta Memoria muestra una información completa de nuestra actividad durante el ejercicio 2011 y se complementa con el resto de informes que presenta la Compañía (Informe Anual de Gobierno Corporativo, Cuentas Anuales e Informe de Gestión).

### Participación de grupos de interés **4.16 – 4.17**

En Tecnocom promovemos la participación de nuestros grupos de interés mediante los canales de comunicación establecidos al efecto. En el punto Relación con los Grupos de Interés de la Memoria analizamos en detalle las vías de comunicación establecidas con cada uno de ellos, a través de las cuales la Organización recoge valiosa información.

### Contexto de sostenibilidad

Como novedad, este año incluimos un resumen de los principales indicadores presentados en esta Memoria analizando el desempeño de la Compañía en el ámbito económico, ambiental y social; y se muestra la trayectoria y evolución respecto al año anterior. Ofreciendo de manera transparente la aportación al desarrollo sostenible llevada a cabo en Tecnocom.

## **Exhaustividad**

El alcance, la cobertura y el período de la Memoria son especificados en la misma. La información expuesta y los indicadores presentados provienen de diversas áreas de la Organización que reportan al Comité de Responsabilidad Social Corporativa de Tecnocom, a cuyo cargo está la coordinación de las líneas de acción en esta materia. Nuestra intención es que los grupos de interés puedan juzgar la gestión de la sostenibilidad en Tecnocom.

## **Principios para definir la calidad de elaboración de la Memoria**

### **Equilibrio**

En la memoria reflejamos aspectos significativos tanto positivos como negativos del desempeño de la Compañía en el 2011 siendo un acto de rendición de cuentas de nuestro desempeño económico, social y ambiental ante nuestros grupos de interés.

### **Comparabilidad**

En la Memoria presentamos la evolución del grado de consecución de los objetivos propuestos, así como indicadores de desempeño económico, social y ambiental y su evolución respecto al año anterior, ayudando de este modo a los lectores a hacer una valoración razonable del desempeño global de Tecnocom.

### **Precisión**

La memoria recoge información completa del enfoque de gestión, actuaciones y resultados de la actividad desarrollada por Tecnocom en España. En algunos casos, y cuando la relevancia así lo exige, incluimos en esta memoria logros alcanzados en otros países.

## Periodicidad

En Tecnocom publicamos con carácter anual desde el 2009 la Memoria de Sostenibilidad de la Compañía, es una memoria corporativa que se centra en la actividad desarrollada principalmente en España. Siendo elaborada desde el año pasado de acuerdo a las recomendaciones de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3.0, G3) editado por el Global Reporting Initiative (GRI), en este año se ha aumentado el nivel de aplicación, siendo el año anterior B y en este año se ha alcanzado un nivel de aplicación A. 3.11

## Claridad

La Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2011 y en ella ofrecemos una información equilibrada, comparable, precisa y fiable, sobre el desempeño económico, social y ambiental de Tecnocom.

## Fiabilidad

Los contenidos de la Memoria, son proporcionados por las diferentes áreas de la Compañía, aun así la Memoria, antes de su publicación, es consensuada y aprobada por todos los integrantes del comité de RSC y por último es aprobada por la Dirección de Tecnocom. <sup>3.13</sup>

## Contacto

Para cualquier aclaración, consulta, opinión, sugerencia y/o petición de información adicional a esta Memoria pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico:

[rsc@tecnocom.es](mailto:rsc@tecnocom.es)



# Indicadores

## Dimensión económica

Valor Económico directo generado y distribuido (EC1)	2010	2011
--	------	------

### Valor Económico Generado (VEG)

Venta neta de productos y servicios	355.521	395.860
<b>VEG (miles de €)</b>	<b>355.521</b>	<b>395.860</b>

### Valor Económico Distribuido (VED)

<b>Costes Operativos</b>		
Aprovisionamientos	93.896	100.415
<b>Salarios y Beneficios Sociales</b>		
Sueldos y salarios	160.582	175.598
Beneficios sociales	42.981	45.249
<b>Pagos a proveedores de fondos</b>		
Dividendos pagados a accionistas	3.628	3.625
Intereses pagados por prestamos	3.441	4.308
<b>Pagos a gobiernos (Impuestos)</b>		
Impuesto sobre sociedades	1.242	1.652
<b>Inversiones en la Comunidad</b>		
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	216	20
<b>VED (miles de €)</b>	<b>305.896</b>	<b>330.867</b>

### Valor Económico Retenido (VER)

<b>VER = VEG – VED (miles de €)</b>	<b>49.635</b>	<b>64.993</b>
-------------------------------------	---------------	---------------

Datos económicos	2010	2011
Beneficio consolidado (miles de €)	3.952	4.722
Activos totales (miles de €)	333.458	342.962
Deuda financiera neta (miles de €)	39.781	38.471
EBITDA (miles de €)	17.726	20.242

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (EC3 – LA3)	2010	2011
Nº de empleados beneficiados del Plan de Retribución Flexible y Compensación	617	808
% sobre el total de la plantilla	12,57	15,40
Comparativa del % de participación respecto al año anterior (%)	-	22,51
Medidas de compensación solicitadas:		
Seguro medico (nº empleados)	455	516
Ticket Restaurant (nº empleados)	65	99
Ticket Guardería (nº empleados)	58	120
Hogar conectado a internet (nº empleados)	36	39
Seguro Hogar (nº empleados)	1	-
Alquiler de vivienda habitual (nº empleados)	1	28
Formación (nº empleados)	1	6
Renting de vehículos	-	0
Alquiler de 2ª vivienda	-	0

Ayudas financieras significativas recibas del Gobierno (EC4 - EC9)	2010	2011
Inversiones identificadas como capitalización I+D+i (€)	1.252.000	833.000
Comparativa respecto al año anterior de las inversiones identificadas como capitalización I+D+i (%)		-33,47
Subvención (€)	229.487	248.501
Bonificaciones personal investigador (estimado) (€)	-	163.683
Total ayudas (subvenciones + bonificaciones) (€)	229.487	412.184
% Ayudas / Capitalización	18,33	49,48
% Capitalización / Beneficio Consolidado	31,68	17,64

Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas (EC5)	2010	2011
Relación entre el salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa y el salario mínimo interprofesional	3,13	3,15

Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas (EC6)	2010	2011
Nº total de proveedores	1702	1708
Nº de proveedores que representan el 75 % de las compras	194	202
Nº proveedores evaluados y reevaluados	129	114
Nº de proveedores homologados en el año de estudio	300	384
Antigüedad media de la relación comercial con los proveedores del grupo A (años)	+ 10	+10
Gasto en compras (millones de €)	200	152
% de compras realizadas a proveedores nacionales	84,51	84,21
Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones importantes (EC7)	2010	2011
% Directivos y empleados contratados en sus país de origen (España)	97,43	97,59
Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie (EC8)	2010	2011
Donaciones (miles de €)	216	20

## Dimensión ambiental

Materiales utilizados por peso o volumen (EN1)	2010	2011
Kg de papel	10.822,5	10.562,5
Comparativa (%)	-	-2,402

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias (EN3)	2010	2011
Consumo de electricidad (GJ)	18.256,996	18.189,0036
Consumo gas natural (GJ)	1.226,27935	860,24852
Consumo de combustible (GJ)	20.574,55	18.494,209

Ahorro de energía (EN5)	2010	2011
Comparativa consumo de electricidad (%)	-	-0,372
Comparativa consumo gas natural (%)	-	-29,848
Comparativa consumo combustible (%)	-	-10,11

Captación total de agua por fuentes (EN8)	2010	2011
Consumo de agua sanitaria (m <sup>3</sup> )	10.362	8.814
% procede de la red de abastecimiento	100	100
Comparativa (%)	-	-14,94

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (EN16)	2010	2011
--	------	------

Tn CO2 eq/ud. Alcance 1 Desplazamientos	1.502,2127	1.336,4652
Tn CO2 eq/ud. Alcance 1 Gas Natural	59,0978	41,5671
Tn CO2 eq/ud. Alcance 1 Total	1.561,32	1.378,03
Tn CO2 eq/ud. Alcance 2 Electricidad	1.773,9409	1.646,49
Tn CO2 eq/ud. totales	3.335,25	3.024,53

Reducciones de las emisiones de gases de efecto invernadero (EN18)	2010	2011
--	------	------

Tn CO2 eq/ud. Alcance 1 Desplazamientos (%)	-	-11,033
Tn CO2 eq/ud. Alcance 1 Gas Natural (%)	-	-29,6638
Total Alcance 1 (%)	-	-11,7382
Tn CO2 eq/ud. Alcance 2 Electricidad (%)	-	-7,1841
Tn CO2 eq/ud. TOTALES (%)	-	-9,31602

Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento (EN22)	2010	2011
---	------	------

Residuo Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) (kg)	3.781	3.394
Comparativa generación RAEE (%)	-	-10,235
Residuo Papel y Cartón (Kg)	16.493,5	18.893,5
Comparativa generación Residuo Papel y Cartón (%)	-	14,55

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (EN30)	2010	2011
Gestión de Residuos (€)	8.008,89	6.351,01
Servicio de Legislación Ambiental (€)	926,57	970,82
Sistema de Gestión Ambiental (auditoría interna y externa) (€)	7.492,3392	7.120,6392
<b>TOTAL (€)</b>	<b>16.427,7992</b>	<b>14.442,4692</b>

## Dimensión social: Prácticas laborales y ética del trabajo

Desglose de trabajadores por tipo de empleo (LA1)	2010	2011
<b>Nº de empleados por región</b>		
Nº de empleados total	5.367	5.864
Nº de empleados en España	4.917	5.230
Nº de empleados en Portugal	200	216
Nº de empleados en Latinoamérica	250	418
% de aumento de la plantilla (respecto al año anterior)	3,40	6
<b>Nº de empleados por tipo de contrato (España)</b>		
Empleados contrato fijo	4.020	4.388
Empleados contrato temporal	897	842
Personal ETT	89	51
Becarios	95	378
Alumnos en Prácticas FP	187	145
<b>Creación de empleo: Nº de puestos de trabajo creado en el año de estudio</b>	<b>161</b>	<b>313</b>

**Nº de empleados por tipo de empleado  
(categoría profesional) (España)**

Dirección	53	55
Gerencia	135	150
Jefatura	368	390
Experto	1.158	1.257
Técnico	1.929	1.980
Operativo	1.274	1.398

**% de empleados por tipo de contrato  
(España)**

% plantilla con contrato indefinido	81,76	83,90
% plantilla con contrato temporal	18,24	16,10

**% de empleados por tipo de jornada laboral  
(España)**

% empleados con jornada completa	92,60	93,73
% empleados con reducción de jornada	7,40	6,27

<p><b>Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región (LA2)</b></p>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
---	-------------	-------------

**Distribución de la plantilla por genero**

% hombres	73,26	73,31
% mujeres	26,74	26,69

**Distribución de la plantilla  
por grupos de edad**

Menor de 25 años	319	302
De 26 a 35 años	2.177	2.205
De 36 a 45 años	1.805	1.999
De 46 a 55 años	499	584
Más de 55 años	117	140



### **Distribución de la plantilla por genero y edad**

Menor de 25 años: N° hombres	266	251
Menor de 25 años: N° mujeres	53	51
De 26 a 35 años: N° hombres	1.645	1.692
De 26 a 35 años: N° mujeres	532	513
De 36 a 45 años: N° hombres	1.223	1.352
De 36 a 45 años: N° mujeres	582	647
De 46 a 55 años: N° hombres	366	421
De 46 a 55 años: N° mujeres	133	163
Más de 55 años: N° hombres	102	118
Más de 55 años: N° mujeres	15	22

### **Distribución de la plantilla por genero y categoría profesional**

Operativo: N° hombres	936	1054
Operativo: N° mujeres	338	344
Técnico: N° hombres	1.425	1.452
Técnico: N° mujeres	504	528
Experto: N° hombres	795	297
Experto: N° mujeres	363	93
Jefatura: N° hombres	279	133
Jefatura: N° mujeres	89	17
Gerencia: N° hombres	120	849
Gerencia: N° mujeres	15	408
Dirección: N° hombres	47	49
Dirección: N° mujeres	6	6

### **Edad media de la plantilla**

Edad media - hombres	36,46	37,15
Edad media - mujeres	37,19	37,14

### **Estabilidad laboral**

Índice de rotación externa no deseada (%)	11,07	12,09
N° de bajas	526	632
N° de bajas gestionadas	248	201
Antigüedad media de la plantilla (años)	7,38	7,63

Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo (LA4)	2010	2011
Nº de convenios	4	4
% de empleados cubierto por convenios	100	100

Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral (LA6)	2010	2011
% del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud	80,11	84,86
Nº de Comités de Seguridad y Salud	15	14
Nº de Delegados de Prevención que forman parte de los Comités de Seguridad y Salud	41	40
Nº total de Delegados de Prevención	51	50
Nº de Delegados de Prevención que son representantes de personal	46	44

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región (LA7)	2010	2011
---	------	------

**Tasas de absentismo**

Índice de absentismo (%)	3,75	3,89
Absentismo por maternidad (%)	0,59	0,60
Absentismo por paternidad (%)	0,14	0,14
Comparativa índice absentismo (con el año anterior) (%)	3,02	3,73

**Tasa de accidentes**

Nº de casos de enfermedad profesional	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0	0
Nº total de accidentes laborales con baja (incluidos in-itinere)	61	84
Nº de accidentes in-itinere con baja	28	40
Nº de accidentes laborales (graves) con baja	0	1
Nº de accidentes laborales (leves) con baja	61	83
Nº de accidentes laborales mortales	0	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0	0
Tasa de accidentes (IR)	0,23	0,3
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	1.407	2.267
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)	5,41	8,14

## Índices de Siniestralidad

Nº casos de enfermedad profesional	0	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas)	27	44
Nº de accidentes laborales (graves) con baja	0	1
Nº de accidentes laborales (leves) con baja	27	44
Nº de accidentes laborales mortales	0	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0	0
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (excepto in-itinere y recaídas)	928	1090
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	0,52	0,79
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,01	0,02
Índice de incidencia (II)	555,55	841,3
Duración Media de la Bajas (DMI)	34,37	24,77

## Campañas de Donación de Sangre

% participación	4,707	5,605
-----------------	-------	-------

## Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleo (LA10)

2010	2011
------	------

### Formación presencial

Nº total cursos realizados	389	476
Nº total participantes	2.269	2.827
% participantes sobre la plantilla media	47,05	55,83
Nº horas totales de formación	13.069	14.443

### Formación e-learning

Nº total cursos realizados	6670	1.665
Nº total participantes	1260	892
% participantes sobre la plantilla media	26,12	17,61
Nº horas totales de formación	9.663,5	19.847

\*La formación e-learning en 2011 se lanza en Abril y no en Enero, por eso el nº de cursos disminuye.

**Escuela Formadores**

Nº formadores internos	-	90
------------------------	---	----

**Certificaciones**

Nº total exámenes gestionados	338	335
-------------------------------	-----	-----

**Inversión en formación**

Inversión en formación (€)	-	743.042
----------------------------	---	---------

<b>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional (LA12)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
---	-------------	-------------

% de la plantilla a la que se ha realizado evaluación de la actuación profesional	100	100
---	-----	-----

<b>Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (LA13)</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
---	-------------	-------------

**Composición Comité Ejecutivo**

Nº de miembros - hombres	8	8
Nº de miembros - mujeres	0	0
Edad media (años)	46 - 55	46 - 55

% de discapacitados en plantilla	0,49	0,53
----------------------------------	------	------

% de trabajadores en España con nacionalidad no española	2,57	2,78
--	------	------

## Promoción Profesional

Ascensos =

(Nº de mujeres promocionadas /total mujeres)		
/(total empleados		
promocionados /total plantilla)	1,387	1,122
% mujeres promocionadas del total		
de promociones	62,90	70,03
% hombres promocionados del total		
de promociones	37,10	29,97
Contratación: (nº mujeres contratadas /		
nº total de contrataciones) (%)	20	18,54

## Jornada Reducida

Nº de empleados con jornada reducida	317	328
% de mujeres con jornada reducida respecto		
al nº de empleados con jornada reducida	81,7	81,40

## Dimensión social: Sociedad

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción (SO4)	2010	2011
--	------	------

Denuncias recibidas que afecten a los principios  
y valores éticos de la Compañía  
(canal de comunicación  
"Whistleblower Channel")

0

0

## Dimensión social: Responsabilidad sobre Productos

Prácticas con respecto a la satisfacción al cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente (PR5)	2010	2011
Nº de Entrevistas	70	80
TRI*M Tecnocom	67	76
TRI*M Bechmarks	60	65
Valoración general	3,6	3,8
Recomendación	3,9	4,2
Intención de compra	3,9	4,1
Ventaja comparativa	3,2	3,3

## Otros

Auditoría Interna	2010	2011
% de recomendaciones efectuadas por auditoría interna que han sido implantadas en la Organización	66	72
% de Sociedades y geografías de Tecnocom auditadas	92	95

Programa Rotación Interna	2010	2011
Número de ediciones DíaVIT	48	48
% puestos cubiertos por rotación interna	-	-20

Sindicatos	2010	2011
Número de Comités de Empresa	25	25
Número de empleados que son representantes en los Comités de Empresa	165	169

Clientes	2010	2011
Total número de clientes	2.095	1.864
Comparativa nº de clientes (%): ((nº de clientes año n - nº de clientes en el año n-1) / nº de clientes año n-1) * 100	-	-11,026
Número de clientes que representan el 75% de las ventas	88	95
<b>% Distribución de clientes por sectores horizontales:</b>		
Proyectos y Aplicaciones (P&A)	24,72	27,595
Gestión de Aplicaciones (AM)	8,12	7,101
Integración de sistemas y tecnologías (IST)	51,93	50,906
Gestión de infraestructuras (IM)	15,23	14,39
<b>% Distribución de clientes por sectores verticales:</b>		
Banca y Seguros	13,99	14,96
Administraciones Públicas	16,52	17,11
Industria	63,77	60,19
Telco y Media	5,73	7,72
<b>Distribución por sectores de actividad en función de la facturación</b>		
% Industria	24	25
% Telco y Media	19	12
% Administración Pública	13	14
% Financiero y Seguros	44	49



Índices Bursátiles	2010	2011
Número total de acciones	75.025.241	75.025.241
Número de acciones ordinarias en libre circulación (free-float)	28.644.637	31.615.888
Número de acciones en autocartera	2.985.175	3.051.569
Valor nominal de la acción (€)	0,50	0,50
Frecuencia de contratación (%)	100	100
Volumen de contratación medio diario anual (títulos)	26.487	22.475
Cotización mínima anual (€)	2,00	1,30
Cotización máxima anual (€)	3,24	2,64
Cotización al cierre (€)	2,30	1,40
Cotización media (€)	2,75	1,853
Capitalización bursátil (€)	172.558.468	105.035.337
Beneficio neto por acción (BPA) (€)	0,05	0,5
Cash-flow por acción (CFPA) (€)	0,16	0,17
Valor contable por acción (€)	2,32	2,34

# Índice Indicadores GRI

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
<b>1.</b>	<b>Estrategia y análisis</b>	
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1. Carta del Consejero Delegado
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Quienes somos (Tecnocom se centra en el desarrollo de su negocio en Latinoamérica)
<b>2.</b>	<b>Perfil de la Organización</b>	
2.1.	Nombre de la organización	2. Quienes somos
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios	5.1. Descripción de la actividad de Tecnocom
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	5.2. Colaboraciones (Socios Tecnológicos)
2.4.	Localización de la sede principal de la organización	2. Quienes somos
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países	2. Quienes somos

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
2.6.	Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica	2. Quienes somos (Gobierno Corporativo)
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	2. Quienes somos 5. Nuestro negocio (5.1. Descripción de la actividad de Tecnocom) 7.2. Clientes (Tipo de Clientes)
2.8.	Dimensiones de la organización informante	2. Quienes somos 6. Tecnocom en cifras: Valor económico generado y distribuido
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	2. Quienes somos (Cambios significativos)
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	5.4 Premios
<hr/>		
3.	Parámetros de la Memoria	
<hr/>		
Perfil de la memoria		
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	4. Gestión de la RSC en Tecnocom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente	4. Gestión de la RSC en Tecnocom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)
3.3.	Ciclo de presentación de memorias	4. Gestión de la RSC en Tecnocom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	10. Contacto
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria	4. Gestión de la RSC en Tecnocom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)
3.6.	Cobertura de la memoria	4. Gestión de la RSC en Tecnocom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	4. Gestión de la RSC en Tecnocom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
3.8.	La base para introducir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la compatibilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	4. Gestión de la RSC en TecnoCom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad) 5.2. Colaboraciones
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	4. Gestión de la RSC en TecnoCom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	4. Gestión de la RSC en TecnoCom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	9. Principios que rigen esta memoria (Principios para definir la calidad de elaboración de la memoria)

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
------------	-------------	---------------------------------

**Índice del contenido del GRI**

3.12.	<p>Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia y análisis.</li> <li>- Perfil de la organización.</li> <li>- Parámetros de la memoria.</li> <li>- Gobierno, compromisos y participación</li> <li>- Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones.</li> <li>- Principales indicadores del desempeño.</li> <li>- Indicadores adicionales del GRI que se hayan introducido.</li> <li>- Indicadores de suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria.</li> </ul>	12. Índice -Indicadores GRI
-------	---	-----------------------------

**Verificación**

3.13.	<p>Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.</p>	<p>4. Gestión de la RSC en Tecnomcom (Proceso elaboración Memoria Sostenibilidad)</p> <p>9. Principios que rigen esta memoria (Principios para definir la calidad de elaboración de la memoria)</p>
-------	--	---

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
4.	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.	
	<b>Gobierno</b>	
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	2. Quienes somos (Gobierno Corporativo)
4.2.	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	2. Quienes somos (Gobierno Corporativo) Informe Anual Gobierno Corporativo
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2. Quienes somos (Gobierno Corporativo) Informe Anual Gobierno Corporativo
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	7.1.7 Comunicación interna 7.4 Accionistas (Mecanismos de comunicación)

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
4.5.	Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Informe Anual de Gobierno Corporativo
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Informe Anual de Gobierno Corporativo
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	3.Enfoque de la RSC en Tecnom Informe Anual de Gobierno Corporativo
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2. Quienes somos (Nuestra Misión y Visión; Nuestros Valores) 3. Enfoque de la RSC en Tecnom



Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
---------------	-------------	------------------------------------

4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom
------	--	----------------------------------

4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom
-------	---	----------------------------------

**Compromisos con iniciativas externas**

4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6. Tecnocom en cifras: Valor económico generado y distribuido (Publicación Manual de Políticas Contables y de Gestión; Auditoría Interna)
-------	---	---

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	3. Enfoque de la RSC en TecnoCom (compromiso con el Pacto Mundial) 7.5. Sociedad 7.6. Medio Ambiente (Proyectos Ambientales) 12. Índice – Indicadores GRI (GRI y el Pacto Mundial de Naciones Unidas)
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	3. Enfoque de la RSC en TecnoCom (compromiso con el Pacto Mundial) 5.2. Colaboraciones 13. Índice - Indicadores GRI (GRI y el Pacto Mundial de Naciones Unidas)
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3. El enfoque de la RSC en TecnoCom (Identificación de los grupos de interés)
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	3. El enfoque de la RSC en TecnoCom (Identificación de los grupos de interés)

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
4.16.	Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	<p>7.1.7 Comunicación interna</p> <p>7.2. Clientes (canales de comunicación)</p> <p>7.3. Proveedores (canales de comunicación)</p> <p>7.4. Accionistas (mecanismos de comunicación)</p> <p>7.7. Asociaciones</p> <p>7.8. Socios tecnológicos</p> <p>7.9. Analistas de Mercado</p> <p>7.10. Medios de comunicación</p> <p>9. Principios que rigen esta memoria (Principios para la definición del contenido de la memoria)</p>

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	<p>7.1.7. Comunicación interna</p> <p>7.2. Clientes (canales de comunicación)</p> <p>7.3. Proveedores (canales de comunicación)</p> <p>7.4. Accionistas (mecanismos de comunicación)</p> <p>7.7. Asociaciones</p> <p>7.8. Socios tecnológicos</p> <p>7.9. Analistas de Mercado</p> <p>7.10. Medios de comunicación</p> <p>9. Principios que rigen esta memoria (Principios para la definición del contenido de la memoria)</p>

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

Dimensión Económica

Enfoque de Gestión

EC1	Desempeño Económico	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a los proveedores de capital y a gobiernos.
EC2	Desempeño Económico	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
EC3	Desempeño Económico	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
EC4	Desempeño Económico	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
EC5	Presencia en el mercado	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

5.6 Inversión e innovación: Gestión  
Proyectos

6. Tecnocom en cifras: Valor  
económico generado y distribuido

7.2 Clientes

7.4 Accionistas

6. Tecnocom en cifras: Valor  
económico generado y distribuido  
(Valor económico directo generado  
y distribuido)

7.6 Medio Ambiente (Soluciones  
Ambientales)

7.1.11 Medidas de compensación

6. Tecnocom en cifras: Valor  
económico generado y distribuido  
(Ayudas financieras significativas  
recibidas de Gobiernos)

7.1.4 Modelo de retribución

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

EC6	Presencia en el Mercado	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC7	Presencia en el Mercado	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC8	Impactos Económicos Indirectos	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
EC9	Impactos Económicos Indirectos	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

### Dimensión Ambiental

#### Enfoque de Gestión

EN1	Materiales	Materiales utilizados por peso o volumen
EN2	Materiales	<p>Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.</p> <p>Materiales valorizados: materiales que sustituyen a materiales vírgenes, adquiridos u obtenidos de fuentes externas o internas, y que no son subproductos ni outputs “no producto” de la organización informante.</p>

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
---------------------------------	------------

7.3 Proveedores (Indicadores Proveedores)

7.1.3. Reclutamiento y selección

7.5 Sociedad  
7.6 Medio Ambiente (Proyectos Ambientales)

Aportaciones monetarias o en especie realizadas a la sociedad por Tecnocom.

5.6 Inversión e innovación: Gestión Proyectos

7.6 Medio Ambiente

7.6 Medio Ambiente (Parámetros Ambientales)

Tecnocom es una compañía de servicios, por lo tanto, no realiza proceso productivo.



Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
EN3	Energía	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN4	Energía	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
EN5	Energía	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
EN6	Energía	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

7.6 Medio Ambiente (Parámetros Ambientales)

Tecnocom es una compañía de servicios, por lo tanto, al no realizar proceso productivo. El consumo de energía se deriva del consumo eléctrico destinado a iluminación y climatización de los centros y del consumo de combustibles fósiles del uso de vehículos de empresa.

El consumo indirecto es a través de los viajes realizados entre los diferentes centros de trabajo en medios de transporte como el avión y el tren, Dicho consumo no se contabiliza, pero para disminuir este consumo, se potencia el uso de medios de comunicación como la videoconferencia y el uso de sistemas de trabajo compartido.

7.6 Medio Ambiente (Parámetros Ambientales)

7.6 Medio Ambiente (Soluciones Ambientales)

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

EN7	Energía	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
EN8	Agua	Captación total de agua por fuentes.
EN9	Agua	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
EN10	Agua	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
EN11	Biodiversidad	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

Iniciativa de reducción de viajes entre centros de trabajo, potenciando el uso de medios como la videoconferencia y el uso de sistemas de trabajo compartido. No se contabiliza el consumo de energía de este alcance.

## 7.6 Medio Ambiente (Parámetros Ambientales)

Tecnocom solo utiliza el agua de la red pública, por lo tanto, 0%.

En ninguna de las instalaciones de Tecnocom se recicla o reutiliza el agua, por lo tanto, 0%.

Los centros de trabajo de Tecnocom en España se encuentran ubicados en zonas urbanas o industriales, pero en ningún caso en zonas cercanas a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
EN12	Biodiversidad	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.
EN13	Biodiversidad	Hábitats protegidos o restaurados.
EN14	Biodiversidad	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.
EN15	Biodiversidad	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por operaciones según el grado de amenaza de la especie.
EN16	Emisiones, Vertidos y Residuos	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

Por nuestro tipo de actividad,  
Tecnocom no genera impactos  
susceptibles de amenazar a  
especies y/o hábitats protegidos.

Por nuestro tipo de actividad,  
Tecnocom no genera impactos  
susceptibles de amenazar a  
especies y/o hábitats protegidos.

Por nuestro tipo de actividad,  
Tecnocom no genera impactos  
susceptibles de amenazar a  
especies y/o hábitats protegidos.

Por nuestro tipo de actividad,  
Tecnocom no genera impactos  
susceptibles de amenazar a  
especies y/o hábitats protegidos.

## 7.6 Medio Ambiente (Parámetros Ambientales)

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

EN17	Emisiones, Vertidos y Residuos	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.
EN18	Emisiones, Vertidos y Residuos	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.
EN19	Emisiones, Vertidos y Residuos	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.
EN20	Emisiones, Vertidos y Residuos	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

Otras emisiones indirectas (alcance 3 GHG Protocol) son consecuencia de la actividad de la empresa, pero ocurren en fuentes que no son de su propiedad ni están controladas por ella, por ejemplo, transporte de los productos vendidos, de los materiales comprados, de los residuos, transporte de los empleados, etc. No se contabilizan.

#### 7.6 Medio Ambiente (Parámetros Ambientales)

La actividad desarrollada por Tecnocom no provoca emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono. Los equipos de climatización de las instalaciones que utilizan gases refrigerantes, pero se llevó el correspondiente cambio de gas del tipo HCFC (R22) por otros (HFC) que no posee propiedades de destrucción de la capa de ozono.

Debido al tipo de actividad realizada por Tecnocom no se realizan emisiones de este tipo.



Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
EN21	Emisiones, Vertidos y Residuos	Vertidos totales de aguas residuales, según naturaleza y destino.
EN22	Emisiones, Vertidos y Residuos	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.
EN23	Emisiones, Vertidos y Residuos	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
EN24	Emisiones, Vertidos y Residuos	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I,II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionales.
EN25	Emisiones, Vertidos y Residuos	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
7.6 Medio Ambiente (Parámetros Ambientales)	Los vertidos de Tecnocom son los provenientes del agua sanitaria, por lo que los vertidos se hacen a través de la red de saneamiento municipal (no existe proceso productivo industrial).
	Por el tipo de actividad de Tecnocom, solo se genera el vertido de agua residual sanitaria, sin riesgo de derrame.
	Los residuos peligrosos generados son entregados a transportista autorizado y gestionados por gestor autorizado. En España no se importan ni se exportan residuos
	Los residuos hídricos y hábitats relacionados, no se ven afectados significativamente por los vertidos de agua residual sanitaria, que es el único vertido que realiza Tecnocom.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
EN26	Productos y Servicios	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
EN27	Productos y Servicios	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de producto.
EN28	Cumplimiento Normativo	Coste de multas significativas y numero de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
EN29	Transporte	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
EN30	General	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

Política orientada a la reducción del número de viajes entre centros de trabajo, con el beneficio de disminución de las emisiones de CO2 producidas de manera indirecta.

Tecnocom es una empresa de servicios, por lo tanto, no vende productos.

Tecnocom identifica los requisitos legales de aplicación y evalúa periódicamente el cumplimiento de la normativa ambiental. No existen multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento legal ambiental.

No se consideran impactos ambientales significativos los asociados al transporte de productos y de personal. Se contabilizan los impactos significativos en el EN3, EN4 y EN16.

7.6 Medio Ambiente (Costes Ambientales)

Los gastos ambientales no se consideran significativos en comparación con la facturación de Tecnocom.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

### Dimensión Social

### Prácticas laborables y éticas del trabajo

#### Enfoque de Gestión

LA1	Empleo	Desglose de trabajadores por tipo de empleado, por contrato y por región.
LA2	Empleo	Número total de empelados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA3	Empleo	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
LA4	Relaciones Empresa / Trabajadores	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
LA5	Relaciones Empresa / Trabajadores	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

## 7.1 Empleados

### 7.1.2 Distribución de la plantilla

### 7.1.3 Reclutamiento y selección

### 7.1.9 Políticas de Igualdad

### 7.1.12 Estabilidad y absentismo de la plantilla.

### 7.1.11 Medidas de compensación

### 7.1.14 Sindicatos

Tecnocom cumple la legislación española y, en particular, el Estatuto de los Trabajadores, en materia de comunicación a la representación legal de los trabajadores los cambios organizativos.

Indicadores	Aspecto GRI	Descripción
LA6	Salud y Seguridad Laboral	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
LA7	Salud y Seguridad en el Trabajo	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
LA8	Salud y Seguridad en el Trabajo	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
LA9	Salud y Seguridad en el Trabajo	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
LA10	Formación y Educación	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA11	Formación y Educación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

7.1.13 Seguridad y salud

7.1.12 Estabilidad y absentismo  
de la plantilla

7.1.13 Seguridad y salud

7.1.13 Seguridad y salud

En Tecnocom existen diferentes comités de Seguridad y Salud, ya sean de ámbito regional, de empresa o de centro de trabajo, que se reúnen periódicamente para tratar temas propios y específicos de seguridad y salud de la Compañía.

7.1.5 Formación

7.1.5 Formación

7.1.6 Desarrollo Profesional



Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

LA12	Formación y Educación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.
LA13	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
LA14	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categorías profesionales.

### Derechos Humanos

#### Enfoque de Gestión

HR1	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos (por su tamaño o importancia estratégica) que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
-----	---	--

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
---------------------------------	------------

7.1.6 Desarrollo Profesional

- 2. Quienes somos (Gobierno Corporativo)
- 7.1.8 Gestión de la diversidad
- 7.1.9 Políticas de igualdad

La política salarial de Tecnocom se basa en bandas salariales asociadas a cada categoría profesional independientemente del género.

- 3. El enfoque de la RSC en Tecnocom
- 7.1 Empleados

La plantilla de oferta sobre condiciones generales de contratación establece en el punto 4.2.9 Ley Aplicable, establece que los derechos y obligaciones de las partes se regirán por el derecho español común.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
HR2	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
HR3	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.
HR4	No Discriminación	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
	<p>En el proceso de homologación de proveedores de subcontratación de servicios profesionales, se solicita documentación relacionados con la responsabilidad empresarial: el seguro de responsabilidad civil, certificado de hacienda y seguridad social y documentación de PRL.</p> <p>En el Manual de Bienvenida entregado a todas las nuevas incorporaciones y accesible a todos los empleados en la Intranet corporativa, se hace mención a la adhesión al Pacto Mundial de la ONU por Tecnocom, por lo que la empresa respeta y protege los derechos humanos.</p> <p>El número total de expedientes abiertos por incidentes de discriminación en el año de estudio (demandas o incidentes asociados a la discriminación por: raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia o extracción social) han sido cero.</p>

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
HR5	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
HR6	Explotación Infantil	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
HR7	Trabajos Forzados	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
HR8	Prácticas de Seguridad	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
	<p>Tecnocom cuenta con 4 convenios que cubren al 100 % de la plantilla. Además Tecnocom está suscrito a los principios del Pacto Mundial.</p> <p>Las actividades desarrolladas por Tecnocom, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se caracterizan por necesitar capital humano altamente cualificado y formado, lo que hace imposible que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como la explotación infantil.</p> <p>Las actividades desarrolladas por Tecnocom, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se caracterizan por ser un tipo de actividad en el que no existen riesgos significativos que puedan dar lugar a trabajo forzoso, lo que hace imposible que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo forzoso.</p> <p>En Tecnocom no hay personal de seguridad contratado.</p>

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

HR9	Derechos de los Indígenas	Número total de incidentes relacionados con las violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.
-----	---------------------------	---

Sociedad

Enfoque de Gestión

SO1	Comunidad	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
-----	-----------	---

SO2	Corrupción	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
-----	------------	--

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

Tecnocom no realiza actividades que puedan violar los derechos de los indígenas.

3. El enfoque de la RSC en Tecnocom

6. Tecnocom en cifras: valor económico generado y distribuido.

La actividad de Tecnocom no supone ningún riesgo sobre las comunidades locales. Aun así, a lo largo de la memoria se describen las acciones de carácter social que emprende Tecnocom en España.

Todas las unidades de Tecnocom están obligadas a cumplir con el principio de anticorrupción, según la suscripción al Pacto Mundial de la ONU. Además se dispone de un Manual de Políticas Contables, de un canal de denuncia a disposición de los empleados, de un departamento de auditoría interna y, a parte, se auditan externamente las cuentas anuales por organismo externo, ya que Tecnocom es una empresa cotizada.



Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
SO3	Corrupción	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
SO4	Corrupción	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
SO5	Política Pública	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de las actividades de "lobbying".
SO6	Política Pública	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.
SO7	Comportamiento de Competencia Desleal	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.
SO8	Cumplimiento Normativo	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

3. El enfoque de la RSC en  
Tecnocom

6. Tecnocom en cifras: Valor  
económico generado y distribuido  
(Auditoría Interna)

Tecnocom no pertenece a grupos  
de presión ni participa en  
actividades de lobbying.

No se ha efectuado ninguna  
aportación a partidos políticos.

No se han iniciado acciones legales  
contra Tecnocom por prácticas  
monopolísticas y contra la libre  
competencia.

En 2011, no se han producido  
sanciones, multas significativas ni  
sanciones no monetarias derivadas  
del incumplimiento con las leyes y  
regulaciones.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

### Responsabilidad sobre Productos

#### Enfoque de Gestión

PR1	Salud y seguridad del cliente	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúa, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
PR2	Salud y seguridad del Cliente	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR3	Etiquetado de productos y servicios	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
PR4	Etiquetado de productos y servicios	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
------------------------------------	------------

7.2 Clientes

7.1.13 Seguridad y salud

No se ha registrado ningún incidente significativo vinculado al incumplimiento de los requisitos legales o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

5.1 Descripción de la actividad de Tecnocon

No aplica. Los servicios de Tecnocon están exentos de mecanismos de etiquetado

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
PR5	Etiquetado de productos y servicios	Prácticas con respecto a la satisfacción al cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
PR6	Comunicaciones de Marketing	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.
PR7	Comunicaciones de Marketing	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR8	Privacidad del Cliente	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
PR9	Privacidad del Cliente	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Apartado Memoria Sostenibilidad	Comentario
7.2 Clientes (Satisfacción del cliente)	Tecnocom no realiza campañas de publicidad de carácter promocional o comercial.
	No se ha registrado ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.
	No existen reclamaciones en relación con infracciones del derecho a la intimidad de los clientes, y pérdidas y robos de datos personales.
	No existen multas por incumplimiento de leyes y normativa que regulen la utilización de los servicios realizados por Tecnocom.

GRI y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas 4.12 - 4.13

En la siguiente tabla se especifican los principios y se muestra la relación existente entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores definidos para la elaboración de las memorias de sostenibilidad por GRI:

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI
------------------------------	-----------------

DERECHOS HUMANOS

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9 LA4, LA6-9, LA13-14 EC5 PR1-2; PR8 SO5
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1, HR2, HR6, HR7 SO5

CONDICIONES LABORALES

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5 LA4, LA5 SO5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7 EC5 SO5
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6 SO5

6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

HR4  
LA13, LA14  
EC7  
SO5

**MEDIOAMBIENTE**

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

EN18, EN26  
SO5

8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

EN5, EN6, EN7, EN11,  
EN12, EN13, EN14, EN18,  
EN26, EC2, SO5

9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

EN6, EN7, EN18, EN26  
SO5

**ANTICORRUPCIÓN**

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

SO2, SO3, SO4, SO5



**P**ulse clic sobre cada enlace  
para visualizar los volúmenes del  
Informe Anual 2011 de Tecnocom



Informe de Gestión 2011

Memoria de Sostenibilidad 2011

Informe Anual  
de Gobierno Corporativo 2011

Cuentas Anuales 2011

**Diseño, realización,  
producción e ilustraciones  
CREA, Creativos Asociados, S.A.  
Buen Suceso, 25 - 28008 Madrid  
Tel.: 91 547 20 77  
[www.creacreativos.com](http://www.creacreativos.com)**



**Telecomunicaciones y Energía, S.A.**  
**Josefa Valcarcel, 26**  
**Edificio Merrimack III**  
**28027 Madrid**  
**Tel.: (+34) 901 900 900**  
**[www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)**

**Oficina del Accionista**  
**Tel.: (+34) 901 900 900**  
**[accionistas@tecnocom.es](mailto:accionistas@tecnocom.es)**