



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2013

WE SUPPORT

Tecnitasa Gestión Hipotecaria, S.A. (TTGH)



Iniciativa RSE-PYME

## INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013



**TECNITASA GESTIÓN HIPOTECARIA, S.A.** en Madrid a 20 de mayo de 2014

**TTGH** presenta el Informe de Progreso con el objetivo del cumplimiento del compromiso adquirido con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con la finalidad de informar y publicar las acciones desarrolladas durante el ejercicio 2013 en los 10 principios básicos, con la voluntad de implicar a nuestros grupos de interés en la consecución de la Responsabilidad Social Empresarial.

Entre las iniciativas que tiene previstas llevar a cabo **TTGH**, son la publicación de un Código Deontológico y de conducta corporativo, en el que se reflejarán los grupos de interés que componen la organización, que conjuntamente con los Principios Básicos del Pacto Mundial, serán comunicados e informados a todos los miembros de **TTGH**, con la finalidad de promover, impulsar e implicar a los grupos de interés, en el mantenimiento de una relación social ética y profesional, entre sus miembros.

**TTGH** es una empresa con implantación nacional, comprometida con su entorno y conocedora de los problemas sociales, por lo que desde su constitución en 1995 se han realizado labores de integración profesional de discapacitados, se han impulsado acciones de conciliación de la vida familiar y laboral, se han desarrollado proyectos medioambientales para reciclaje de residuos y papel evitando la contaminación medioambiental y con el objetivo de la optimización de recursos básicos, que queremos poner de manifiesto para la información e implicación de la organización y grupos de interés.

El objetivo es que estas acciones sean dinámicas y cada año evolucionen haciendo partícipes al resto de la organización, en un proceso de mejora continua, planificando, ejecutando, ajustando y comprobando los resultados mediante la medición de las acciones implantadas.

  
Nuria De La Calle González  
Consejera Delegada

  
GESTIÓN HIPOTECARIA, S.A.  
C.I.F.: A-81232886  
JOSÉ LÁZARO GALDIANO, 4 - 5º C  
28036 Madrid  
Tel.: 91 360 16 52 - Fax: 91 429 15 79

## Informe de progreso pacto Mundial 2013

### *Protocolo de extensión a proveedores de adhesiones al pacto mundial*

De acuerdo con lo previsto en el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)** en materia de responsabilidad social de las empresas, que fue promovido por el Secretario General de la ONU, Kofi Annan ante el World Economic Forum en Davos, el 31 de Enero de 1999 y al que se adhiere. Altran se compromete a respetar el **compromiso ético** que propugna el Pacto, destinado a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, **diez Principios** de conducta y acción en materia de **Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción** y que se concretan en:

#### **PRINCIPIO 1:**

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

#### **PRINCIPIO 2:**

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

#### **PRINCIPIO 3:**

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### **PRINCIPIO 4:**

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**PRINCIPIO 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**PRINCIPIO 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### **PRINCIPIO 7:**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**PRINCIPIO 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**PRINCIPIO 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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

La empresa abajo firmante declara conocer el alcance de estos principios y se compromete a tratar de respetarlos en su gestión.

Por Poder

Firma y sello de la empresa.

  
**TTGH**  
GESTIÓN HIPOTECARIA, S.A.  
C.I.F.: A-81232886  
JOSÉ LÁZARO GALDIANO, 4.- 5º C  
28036 Madrid  
Tel. 91 350 18 52 - Fax 91 429 15 70

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## INFORMACION GENERAL

Perfil de la entidad: Tecnitasa Gestión Hipotecaria, S.A (TTGH)

- ❖ *Dirección:* C/José Lázaro Galdiano, 4-5ºC
- ❖ *Dirección web:* [www.ttgh.com](http://www.ttgh.com)
- ❖ *Alto Cargo:* Félix De La Calle y Montalvillo, Presidente y Nuria De La Calle González, Consejera Delegada.
- ❖ *Fecha de adhesión:* 06/12/2011
- ❖ *Número de empleados:* 100
- ❖ *Sector:* Servicios Profesionales (Gestoría)
- ❖ *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* LA VERIFICACION, EXAMEN E INFORMACIÓN SOBRE LA TITULARIDAD REGISTRAL DE INMUEBLES Y SOBRE SUS CARGAS, GRAVÁMENES,...ETC.
- ❖ *Ventas/Ingresos:* 3.250.000.-€
- ❖ *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* No se han recibido.
- ❖ *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, empleados, proveedores, otros.
- ❖ *Desglose de otros grupos de Interés:* Delegaciones de TTGH.
- ❖ *Criterios que se han seguido para seleccionar los grupos de interés:* Los criterios que hemos seguido para seleccionar los Grupos de Interés se basan en una valoración inicial que realizamos para conocer aquellos individuos que componen nuestra organización y para aquellos que no perteneciendo a la misma, pueden verse beneficiados directa o indirectamente de nuestra política de Responsabilidad social Corporativa.
- ❖ *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:* TTGH está presente en España.
- ❖ *Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones si existen:* Territorio Español.
- ❖ *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos mas significativos a incluir en el Informe de Progreso?:* En el informe de Progreso se han incluido los impactos mas significativos en materia social, económica y ambiental de la organización.

- ❖ *Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso:* Se realizará a través de la web de TTGH, a través de email a los miembros de TTGH y a través de reuniones con Clientes y Proveedores. Respecto a las nuevas incorporaciones de personal a TTGH, se preparará un set de bienvenida que incluirá los 10 principios del Pacto Mundial.
- ❖ *Premios y Distinciones recibidos durante el período informativo:* TTGH ha sido finalista en el premio a la excelencia por el trabajo desarrollado en la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.
- ❖ *Período cubierto por la información contenida en la memoria:* 2013



WE SUPPORT

✚ Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

#### Estrategia y gobierno

- ✚ Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión: La entidad incorpora las sugerencias recibidas a través de las diferentes encuestas realizadas tanto a empleados, Delegaciones y a clientes, como aquellas sugerencias que llegan directamente, las cuales son recogidas, evaluadas y analizadas para determinar su impacto de mejora en toda la organización.
- ✚ Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: La supervisión y gestión de la toma de decisiones es realizada por el Consejo de Administración de TTGH. El Presidente y la Consejera delegada ocupan cargos ejecutivos dentro del Consejo de Administración, y son quienes marcan las directrices a seguir por la Dirección General que las traslada al resto de la organización a través de las Dirección Financiera, Comercial, Operativa-Calidad y Técnica, que coordinan y supervisan la actividad desarrollada en las Delegaciones y SS.CC. de TTGH.
- ✚ Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores: (No) La Junta Directiva no es la encargada de medir el progreso de implantación de los 10 principios, pero tienen conocimiento puntual y detallado de su evolución dentro de la organización.

#### Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- ✚ Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.): (No) TTGH no ha realizado proyectos de colaboración y desarrollo con Naciones Unidas durante el ejercicio de 2013, aunque en otros ejercicios ha valorado campañas en proyectos concretos. Colabora con la Fundación NEXO en la organización de diversos eventos en la que participan ejecutivos de compañías y Pymes, foro en el que divulgará y comunicará los 10 Principios y su Compromiso de RSE establecido y del que hará partícipes a Global Compact.

#### Más información

- ✚ Notas: FUNDACIÓN NEXO
- ✚ Dirección web: [www.ttgh.com](http://www.ttgh.com)  
Implantación otros Grupos de Interés: TTGH, mediante el Patrocinio y Colaboración con la FUNDACIÓN NEXO, pondrá de manifiesto en su relación con otras Pymes y Compañías, la relevancia de la implantación de la RSE y RSC en las organizaciones, así como el alcance de los 10 Principios básicos.
- ✚ Día de publicación del Informe: miércoles, 16 de mayo de 2014
- ✚ Responsable: Nuria De la Calle González
- ✚ Tipo de informe: A

## Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



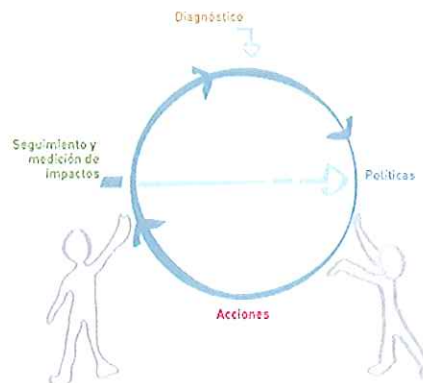
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.



# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 1

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo sería el incremento del número de accidentes laborales.*

*Respuesta: No*

*Implantación: No tenemos riesgos dentro de nuestros Grupos de Interés.*

*Objetivos: TTGH realiza su actividad respetando la protección en los derechos humanos. Con la finalidad de la adecuada comunicación y trasmisión en nuestro ámbito de influencia, se ha desarrollado en el ejercicio 2011 el Código Deontológico y de Conducta para todos los grupos de interés de TTGH (Personal, Clientes y Proveedores).*



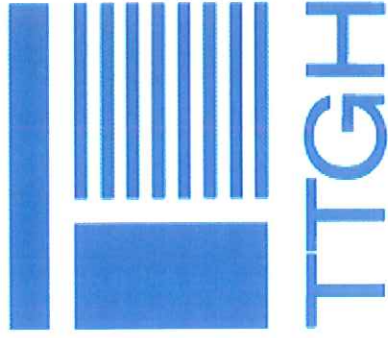
### POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Se adjunta Código Deontológico y de Conducta para los grupos de interés de TTGH.*

*Objetivos: Se divulgará y comunicará por los cauces habituales con los Grupos de interés, el Código Deontológico y de conducta*



RSE - TTGH

CODIGO DEONTOLÓGICO Y DE CONDUCTA EJERCICIO 2013

## Código Deontológico y de Conducta de TTGH, 2013

Índice .....	Pág. ....
1. Introducción.....	3
2. Definición y ámbito de aplicación .....	4
3. Principios generales de la práctica profesional en TTGH .....	5
a) Principios de las relaciones entre Delegados.....	7
b) Principios en las relaciones de los miembros de TTGH .....	8
4. Principios en las actuaciones y relaciones de los miembros de TTGH con los clientes .....	9
5. Deberes de TTGH con los clientes .....	10
6. Principios en las actuaciones y relaciones de los miembros de TTGH con los proveedores .....	10
7. Los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas .....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

La misión de TTGH está enfocada principalmente a Servicios BPO – Externalización de Procesos – tanto para entidades privadas como organismos públicos, con presencia en España.

En el desarrollo de dichos servicios, está siempre presente nuestro compromiso con la sociedad en general y también con el medio ambiente. La responsabilidad social corporativa (RSE) es una obligación moral de las empresas, en TTGH entendida en dos vías fundamentales en las que podemos y debemos actuar:

**Integridad empresarial:** en TTGH se trabaja bajo las premisas de la excelencia en el servicio, es decir, proporcionar el máximo servicio y la máxima satisfacción de clientes y miembros de TTGH (socios, personal de Delegaciones, empleados), trabajando conforme a la legalidad aplicada a los procesos.

**Apuesta por las personas:** incluyendo clientes, miembros de TTGH, proveedores y sociedad en general.

**Apuesta por el medioambiente:** TTGH también se compromete en la protección del medioambiente, en los servicios, procesos y por lugar de desarrollo de los servicios.

El Código Deontológico de los Miembros de TTGH contiene los valores de TTGH y principios de actuación que todos los que colaboran en TTGH asumen y trabajan día a día para mejorarlos y desarrollarlos, valores que, por otra parte, más adelante veremos detallados como Principios Generales en la práctica de TTGH.

El objeto de este Código es establecer un marco de referencia respecto al cual medir cualquier actividad. Los miembros de TTGH deben solicitar asesoramiento en caso de tener alguna duda acerca de cómo actuar en una situación determinada, ya que la responsabilidad absoluta de cualquier miembro de TTGH es hacer lo correcto, responsabilidad que no puede delegarse.

## 2. DEFINICIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento ha sido redactado por TTGH con el fin de promover e impulsar un comportamiento ético y profesional entre todos sus miembros.

El cumplimiento de su normativa permitirá que la forma de actuación de todos los miembros de TTGH sea percibida por los grupos de interés y contacto de la compañía como más profesional y ética, lo que a su vez, acrecentará paulatinamente el prestigio de la compañía entre sus grupos de interés.

Se trata, pues, de un conjunto de reglas y principios que deberán guiar la conducta de todos los miembros de TTGH en el curso de actividad profesional con el fin de prevenir conductas incorrectas mediante un comportamiento respetuoso, honesto y ético, dentro del marco de la legislación vigente.

Todos los miembros de TTGH: socios, empleados y empleados y Delegaciones estarán obligados a respetar y cumplir dicho Código en el desarrollo de su actividad en TTGH.

Dicho código será accesible para los miembros de TTGH, en todo momento a través y físicamente en cada centro, o bien a través de los medios de comunicación internamente establecidos entre miembros de TTGH.

### 3. PRINCIPIOS GENERALES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN TTGH

Los valores corporativos de TTGH se incluyen dentro del Código Deontológico y de Conducta de los Miembros de TTGH:

**Orientación al cliente.** Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación o un contrato, es utilizar todas nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado, y en TTGH nuestro compromiso principal es con el CLIENTE. Siempre situamos al cliente en el centro de las decisiones, implicándonos para atender sus requerimientos e involucrándonos en sus propios objetivos, con la adaptabilidad y flexibilidad necesarias para alcanzar y prestar un servicio de alta calidad, hasta el punto de ver en ese compromiso una oportunidad, el medio ideal para perfeccionar nuestros procedimientos, mejorando con ello nuestra profesionalidad y garantizando su satisfacción.

**Excelencia e Innovación Permanente.** mejorar procedimientos, modernizar e impulsar la formación continua, combinando la investigación, el desarrollo y la aplicación de una tecnología flexible e innovadora, nos impulsa a invertir e idear para disponer de la capacidad de anticiparnos, con una orientación clara hacia el futuro, proporcionando valor añadido a nuestros clientes que son nuestra diferenciación y posicionamiento.

En TTGH trabajamos la confianza de nuestros clientes, aportando innovación y adaptación al cambio, con soluciones permanentes y flexibles con visión de futuro.

**Responsabilidad Social:** la integridad, el respeto, la transparencia, el reconocimiento de los valores personales, son las consecuencias de apostar en el futuro, como principio de continuidad, estabilidad de empleados, fidelidad de nuestros clientes y responsabilidad profesional, como base de nuestra empresa. En TTGH valoramos nuestro entorno, las personas y los recursos, con el objetivo de estabilizar el resultado económico, con el impacto del bienestar social.

**Integridad moral:** honestidad y lealtad en el desempeño de las funciones encomendadas y en la relación con clientes, compañeros y terceros.

**Dignidad:** los miembros de TTGH deberán actuar en todo momento con honorabilidad y honradez, evitando todo comportamiento que suponga descrédito a su labor o a la compañía.

**Secreto profesional.** Los miembros de TTGH tratarán con absoluta confidencialidad los datos e información manejados en su desempeño profesional.

**Respeto a la legalidad.** TTGH y sus miembros garantizarán el cumplimiento de la legalidad en todas sus áreas de actividad.

**Respeto a las personas.** TTGH rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o abuso de autoridad. No se aceptará ningún tipo de discriminación ni acoso por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, religión, origen social, ascendencia nacional, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia de este tipo.

**Igualdad efectiva.** TTGH promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus miembros, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuación en RR.HH., bajo premisas de selección y promoción en TTGH fundamentadas en la competencia y desarrollo de las funciones encomendadas.

**Soborno y corrupción.** TTGH se declara contraria a influir sobre la voluntad de las personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas.

**Seguridad y salud en el trabajo.** TTGH impulsa de forma constante la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo.

**Respeto al medio ambiente.** La preservación y el respeto al medio ambiente es un compromiso constante de TTGH, que paulatinamente establece acciones para promover hábitos y conductas relacionados con las buenas prácticas medioambientales.

**a). Principios de las relaciones entre Delegados**

El Delegado de TTGH deberá mantener siempre el más absoluto respeto y lealtad hacia los compañeros, evitando siempre la competencia ilícita y desleal.

En el ejercicio de su función como Delegado de TTGH y la conducción de su negocio, deberán esforzarse por evitar polémicas, desacreditar públicamente las prácticas de otros Delegados ni dar opinión personal sobre sus actuaciones, ya que deberán basar sus relaciones en la igualdad.

Deber de consejo, orientación y colaboración, que se prestarán desinteresadamente a modo de guía y consejo profesional, de modo amplio y eficaz entre ellos y en la medida que sea necesario, para cumplir fielmente con los deberes con el objetivo de evitar errores o causar daño al cliente.

El Delegado que pretenda ejercitar acción civil o penal en nombre propio, contra otro compañero, basada en hechos relacionados con su actividad profesional, habrá de comunicarlo y coordinarlo previamente al Consejo de Administración de TTGH, quien estudiará y determinará las acciones a desarrollar en cada caso concreto.

Acatamiento de las normas y acuerdos, cumpliendo con fidelidad y diligencia la normativa interna de TTGH, así como los acuerdos y disposiciones que el Consejo de Administración adopte, con una comunicación fluida respecto a la situación personal y profesional, cuyas circunstancias sean relevantes o afecten a la relación o intervinientes en el desarrollo de sus funciones.

Los Delegados de TTGH deberán respetar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso por su condición, no haciendo en ningún caso un uso indebido de la misma tanto para aprovecharse en beneficio propio o por ocultamiento de información en perjuicio de TTGH, ya que no antepondrán ilegítimamente intereses personales a corporativos.

**b) Principios en las relaciones de los miembros de TTGH**

Los miembros de TTGH conformamos una unidad enfocada hacia un objetivo común y responsable, por lo que no deben olvidar el trabajo en equipo, ni los pilares fundamentales sobre los que se asienta:

- Coordinación: el equipo de TTGH está liderado por uno o varios de sus miembros, que organizan y planifican el trabajo, asumiendo las responsabilidades y funciones para el resultado común.
- Complementariedad: cada miembro del equipo de TTGH ejecuta una tarea distinta de acuerdo con su perfil, de modo que existe una base de competencias especializadas y complementarias.
- Comunicación: los miembros del equipo de TTGH deben relacionarse y coordinarse, de modo que tengan conocimiento y opinión sobre el transcurso de la tarea comunitaria. Ante cualquier duda o conflicto debe primar la comunicación entre los miembros con la firme voluntad de resolución.
- Compromiso de trabajo en equipo y común, para lo que todos y cada uno de los miembros de TTGH deben obligarse y responsabilizarse del trabajo propio y solidario.
- Confianza y responsabilidad como clave del trabajo, personal y en equipo, con el convencimiento de que cada uno da lo mejor de sí respecto a la responsabilidad y al logro común.
- Las decisiones y acciones que adopten los miembros de TTGH en el desempeño de sus funciones estarán orientadas a satisfacer las necesidades e intereses legítimos de TTGH, por encima de intereses particulares.
- Respeto y cortesía entre los miembros de TTGH entre los que primará un trato cortés, equilibrado y cordial, ante cualquier situación.

#### **4. PRINCIPIOS EN LAS ACTUACIONES Y RELACIONES DE LOS MIEMBROS DE TTGH CON LOS CLIENTES.**

**Igualdad:** Los miembros de TTGH no dejarán de prestar servicios profesionales a ninguna persona o institución por discriminación, motivos de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**Calidad.** Los miembros de TTGH dirigirán sus esfuerzos al cumplimiento de los estándares de calidad, satisfacción de los clientes y en la anticipación de sus necesidades y demandas, asesorando en relación de los asuntos adecuados a su competencia y experiencia profesional.

Para garantizar los estándares de calidad TTGH velará por el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos a tal efecto a través del sistema de calidad implantado, documentado y gestionando las reclamaciones que los clientes consideren oportuno realizar, incluyendo la resolución de las mismas.

**Lealtad.** Los miembros de TTGH recomendará o sugerirá a un cliente el uso de los servicios dentro de la organización a la que representa, tendrá conocimiento necesario y suficiente respecto a los requerimientos de los Clientes.

**Legalidad.** TTGH se compromete a actuar con respeto, integridad, responsabilidad, transparencia y legalidad con todos y cada uno de sus clientes a lo largo de la relación con el Cliente, incluyendo el periodo contractual así como los trabajos abiertos asignados después de la conclusión contractual.

## **5. DEBERES DE TTGH CON LOS CLIENTES.**

El deber de atención y capacitación, TTGH lo afronta aceptando las encomiendas de los Clientes con la cualificación y capacitación necesaria y suficiente, aportando los medios técnicos y personales más adecuados.

El deber y obligación de conservación de documentos, TTGH lo afronta estableciendo los medios materiales y tecnológicos necesarios en función de los acuerdos alcanzados con los Clientes, con observancia y cumplimiento de la legislación aplicable en el periodo de establecido en la misma.

Asimismo, el propietario de los documentos es el Cliente, y por ello TTGH utilizará la documentación para el cumplimiento de los servicios encomendados, y la confidencialidad absoluta de contenido de los mismos.

## **6. PRINCIPIOS EN LAS ACTUACIONES Y RELACIONES DE LOS MIEMBROS DE TTGH CON LOS PROVEEDORES**

Las relaciones de TTGH con los proveedores se desarrollarán en un marco de imparcialidad, legalidad, transparencia y respeto mutuo.

TTGH gestionará las compras buscando la libre concurrencia para la elección de la mejor oportunidad de mercado, fomentado la responsabilidad social corporativa y protección medioambiental, lucha contra la corrupción y respetando las reglas éticas de comportamiento, rechazándose cualquier conducta o práctica comercial moralmente cuestionable (cohecho, sobornos, uso de información privilegiada, etc.) en perjuicio de un proveedor.

TTGH promoverá con los proveedores con los que opere, la aplicación de políticas en materia de Prevención de Riesgos Laborales, y el compromiso de verificar que no se ha violado ninguno de los principios recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

**7. LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS.**

Resaltar el apoyo de TTGH a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, pacto del que TTGH es firmante y adquiriendo el compromiso anual de elaborar el Informe de Progreso sobre el seguimiento de dichos principios, y la evolución de acciones en los siguientes principios:

**PRINCIPIO 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**PRINCIPIO 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

**PRINCIPIO 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación

**PRINCIPIO 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**PRINCIPIO 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

**PRINCIPIO 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

**PRINCIPIO 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

**PRINCIPIO 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

**PRINCIPIO 9.** Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

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



## ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)

*Respuesta: SI Implantación: En el ejercicio 2012 hemos comunicado a los Grupos de Interés, la política de RSE de TTGH. Objetivos: Durante los próximos ejercicios, se informará adecuadamente a los Grupos de Interés incluidos, por los cauces de comunicación habitualmente establecidos, la política de RSE de TTGH.*



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos (P1C4I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Tras realizar el Código Deontológico y de Conducta en el ejercicio 2011, ha sido en el año 2012 y posteriores, cuando se comunicará a los miembros de TTGH y se podrán establecer mejoras o nuevas acciones a desarrollar.*

*Objetivos: Informar del Código Deontológico y de Conducta a los miembros de TTGH, con el objetivo de establecer mejoras o nuevas acciones e incorporarlas para los próximos ejercicios.*

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)

*Respuesta: 100 %*

*Implantación: Se han realizado charlas informativas, pero entendemos necesario realizar formación específica y complementaria al respecto.*

*Objetivos: Divulgar por los canales de comunicación habituales con nuestros Grupos de Interés el Código Deontológico y de Conducta de TTGH. Incorporar en el plan de formación periódico previsto en el Manual de Calidad, cursos específicos en materia de RSE.*

## Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético Política de Atención al Cliente Política de Calidad Política de RSE	Seguimos divulgando nuestra política y conociendo la opinión de nuestros Clientes.
Empleados	Código de Conducta Código Ético Política de RRHH Política de RSE	Comunicación constante del Código Deontológico y de Conducta.
Proveedores	Código Ético Política de Calidad Política de Transparencia	Seguimos divulgando nuestra política y conociendo la opinión de nuestros Proveedores.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Comunicación permanente a nuestros Clientes de la política de RSE establecida por TTGH.
Empleados	RSE	Comunicación constante a Empleados y Colaboradores de la política de RSE establecida por TTGH.
Proveedores	RSE	Comunicación permanente a nuestros Proveedores de la política de RSE establecida por TTGH.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de Impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías Encuestas Servicios de atención al cliente	Se realizan de acuerdo con los criterios establecidos en Manual de Calidad.
Empleados	No tenemos mecanismo de seguimiento	Se sigue estableciendo una encuesta periódica para Empleados.
Proveedores	Auditorías Encuestas y cuestionarios Sistema de clasificación de proveedores	Se realizan de acuerdo con los criterios establecidos en Manual de Calidad.

## INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

### • Principio 2:

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C111)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Los Proveedores contratados cumplen la normativa vigente en Derechos Humanos.*

*Objetivos: TTGH dispone de procedimiento de Compra en el Manual de Calidad que evalúa los aspectos para el inicio y evaluación periódica de los proveedores.*



#### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C211)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH ha establecido dentro del Código Deontológico y de Conducta, un apartado específico referido a los principios en las actuaciones y relaciones con los proveedores.*

*Objetivos: TTGH ha establecido dentro del Código Deontológico y de Conducta, un apartado específico referido a los principios en las actuaciones y relaciones con los proveedores. Además incluirá en la política de Proveedores el compromiso y divulgación de la RSE.*



#### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C311)

*Respuesta: SI Implantación: TTGH incorporará a su política con Proveedores la RSE. Objetivos: TTGH comunicará a los Proveedores su compromiso con la RSE e incorporará a su política y procedimientos establecidos con proveedores en el Manual de Calidad.*



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C411)

*Respuesta: 50% Implantación: TTGH no incorpora registros respecto a las certificaciones de calidad de sus proveedores. Objetivos: TTGH incorporará en la evaluación de proveedores la información de las certificaciones que dispongan.*

#### Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Código Ético comercial Manual de Calidad Procedimiento de compras Sistemas de clasificación de proveedores Sistemas de gestión de proveedores (Política de Compras, Política de Calidad)	Incluidos en el procedimiento la RSE.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Comunicación e información constante a Proveedores de RSE.



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	En constante evaluación
Proveedores			En constante evaluación

## INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

### • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Describalos (P3C111)

*Respuesta: No*

*Implantación: Los trabajadores tienen reconocido su derecho de afiliación sindical.*

*Objetivos: Los trabajadores de TTGH, tienen reconocido su derecho a la negociación colectiva, y la ejercitan libremente. TTGH garantiza políticas de neutralidad de los sindicatos, así como de los procedimientos en aspectos concretos como solicitudes de empleo, archivo de información y datos personales y decisiones sobre promociones, despidos o traslados. También facilita un lugar para que los trabajadores puedan realizar sus labor proporcional a las necesidades, que incluyen la posibilidad de la colocación de carteles informativos y la libre distribución de documentos sindicales que tengan que ver con las actividades normales del sindicato dentro de la empresa, así como facilitar tiempo retribuido dentro del horario laboral para dedicarlo a actividades sindicales.*



#### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

*Respuesta: Si*

*Implantación: TTGH dispone de diferentes mecanismos para conocer la opinión de los empleados, dispone de un Clima Laboral favorable para el desempeño de sus funciones y mantiene reuniones permanentes de Departamentos con sus equipos de trabajo y responsables inmediatos.*

*Objetivos: TTGH informará del Código de Conducta y de la Política de RSE, con el objetivo de mejorar y ampliar su contenido en función de las aportaciones de los empleados.*

## INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C311)

*Respuesta: SI Implantación: TTGH sigue en formación continua en materia de RSE e implicará a los empleados en dicha materia. Objetivos: TTGH forma en materia de RSE e implica a los empleados en dicha materia, con el objetivo de que participen activamente en la mejora de las normas laborales.*



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalos (P3C411)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH dispone de diferentes medios de comunicación para recoger y evaluar la opinión de los empleados, a través de encuestas y reuniones departamentales con sus equipos de trabajo.*

*Objetivos: TTGH dispone de diferentes medios de comunicación para recoger y evaluar la opinión de los empleados, a través de encuestas y reuniones departamentales con sus equipos de trabajo.*

### .Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Convenio Colectivo Política de Comunicación con el Empleado Política de RRHH Política de RSE	Comunicación activa con los empleados.



Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Implicación de los empleados en RSE.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C111)

*Respuesta: No Implantación: TTGH rechaza el trabajo forzoso, por ello no existe ni existirán trabajos forzosos. Objetivos: TTGH cumple con la normativa laboral vigente, poniendo a disposición de los Empleados y representantes, los estatutos de trabajadores, convenios colectivos, etc.*

*Además serán formados en materia de RSE.*

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C211)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Está incluido dentro de la Política Social de RR.HH., así como la formación de talento y la gestión del mismo.*

*Objetivos: TTGH otorga a sus empleados diversos procedimientos que permiten la conciliación de su vida familiar y laboral, que incluyen reducciones de jornada por diferentes motivos, flexibilidad de horario laboral, etc. TTGH está abierta a sugerencias y estudios respecto a la integración de nuevos modelos, que proporcionen estabilidad de la plantilla y permanencia del talento.*



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C311)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH dispone de un contrato de trabajo donde quedan recogidos todos los aspectos legales que debe de conocer el trabajador, y recibe periódicamente información por parte de RRHH sobre los beneficios sociales, horario de trabajo, reducciones de jornada, etc.*

*Objetivos: TTGH pone a disposición de los Trabajadores información completa respecto al contenido del Convenio laboral, de las mejoras establecidas por TTGH, del contrato de trabajo, aspectos legales que debe de conocer el trabajador, reciben periódicamente información por parte de RRHH sobre los beneficios sociales, horarios de trabajo, medidas de conciliación, reducciones de jornada, etc.*



#### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C4I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH esta comprometida con la conciliación laboral y quiere implicar a sus empleados en la aportación de ideas para implantar medidas alternativas.*

*Objetivos: TTGH esta comprometida con la conciliación laboral por lo que desarrolla políticas que permitan a sus empleados poder conciliar los aspectos más importantes: familia y trabajo. Durante el año 2011 se estableció horario flexible, aportando beneficios en la conciliación familiar en función de las cargas de cada empleado.*



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos. (P4C5I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH hace el seguimiento de los beneficiarios de las diferentes políticas implantadas.*

*Objetivos: TTGH controla y evalúa los resultados de opinión de los beneficiarios de las diferentes políticas implantadas: la flexibilidad de horario, los permisos y flexibilidad para justificar las ausencias personales, recuperación de jornadas, etc. TTGH cuantifica periódicamente el rendimiento de los empleados desde la implantación de dichas medidas.*



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2013

### RESUMEN DE IMPLANTACIÓN:

Diagnostico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	Mujeres embarazadas en plantilla Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) Personal con enfermedades que necesiten atención regular médica Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación)		
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Convenio Colectivo Política de Conciliación Política de RRHH	Conciliación Familiar y Laboral.	
Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	RSE	Ampliar los canales de comunicación con empleados.	
Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil*



### DIAGNÓSTICO

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.(P5C1I1)

*Respuesta: No*

*Implantación: No existe riesgo, ya que todos son mayores de edad y mantienen una relación laboral ajustada a la normativa vigente.*

*Objetivos: TTGH se relaciona con grupos de trabajo y de interés que censuran y condenan cualquier vulneración de los derechos de la infancia.*



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Condena tácita de cualquier vulneración de los derechos de la Infancia.*

*Objetivos: TTGH ha desarrollado en el ejercicio 2011 el Código Deontológico y de Conducta en el que queda recogido este principio, porque aun no siendo riesgo por los Grupos de Interés con los que estamos relacionados por la actividad, nos parece interesante incidir en dicho principio y ponerlo de manifiesto en nuestra relación con Empleados, Colaboradores, Proveedores y Clientes.*



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este

Respuesta: SI

Implantación: Comunicación e implicación Grupos de Interés en la RSE.

Objetivos: TTGH ha establecido medios de comunicación con sus Grupos de Interés, con la finalidad de la sensibilización con la RSE y específicamente con los principios que representando una obviada su cumplimiento, deben quedar incorporados como principios básicos con los empleados, colaboradores, proveedores y clientes.

#### Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Código Ético Normativa vigente Protocolos de selección del personal	Divulgación del Código Ético y de Conducta.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Comunicación e implicación Grupos de Interés.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C1I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH es una compañía comprometida con la sociedad y con todos aquellos que las componen.*

*Objetivos: TTGH es una compañía comprometida con la sociedad y con todos aquellos que las componen, por lo que establece controles de discriminación (ya sean de edad, sexo, raza, discapacidad, etc.). Establece políticas y procedimientos de información respecto a los puestos de trabajo, formación, riesgo de exclusión social, etc. TTGH supera las cuotas de reserva para personas con discapacidad establecidas legalmente al amparo de la Integración Social del Minusválido (LISMI).*



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos. (P6C2I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH informa y fomenta la igualdad de trato entre todos sus Grupos de Interés. Base: Código Deontológico y de Conducta ampliado y mejorado en 2013. Implicación en la RSE de los Grupos de Interés.*

*Objetivos: TTGH informa y fomenta la igualdad de trato entre todos sus empleados, colaboradores, proveedores y clientes. En el ejercicio 2013 se ha ampliado y mejorado el Código Deontológico y de Conducta que recoge específicamente este principio, fomentando la igualdad, y valores como el respeto, educación, dignidad, trabajo en equipo, etc., con objetivo de la integración y excelencia diaria.*



Mayores de 45 años: 18,98 % Menores de 30

años: 8,5 % Empleados no nacionales: 0 %

Empleados con contrato fijo: 26,65 %

Empleados con contrato temporal: 73,35 %

Implantación: Datos referidos a 2011.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

Respuesta: 0

Implantación: TTGH tiene publicadas en la WEB el Equipo Directivo e implantación nacional de Delegaciones.

Objetivos: TTGH mantiene actualizado on-line la composición del Equipo Directivo, y datos completos de la Red de Delegaciones de TTGH, estando publicada la cobertura nacional. Además, mediante las comunicaciones internas establecidas, TTGH informa a sus empleados y colaboradores los cambios que se produzcan en la composición de los Órganos Directivos como de cualquier otro departamento, manteniéndose puntualmente informados de la estructura de la empresa. El análisis histórico establece un porcentaje despreciable respecto a la rotación de personal y colaboradores de TTGH, lo que supone un valor añadido en cuanto a la experiencia y retención de talento, respecto a los estándares de calidad y servicio.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)

Respuesta: 0

Implantación: No hay antecedentes.

Objetivos: No existen, ni hay constancia de expedientes de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. TTGH tiene una política muy transparente en este sentido, manteniendo una relación de proximidad con sus empleados, basada en el trabajo en equipo, respecto e igualdad, que se cuantifica en el destacable porcentaje de personal femenino en la organización.

### Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	



Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Código Ético Política de Contratación y Selección	Mejorar la información.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Formación LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI Plan de Carreras Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	Mantener las políticas de igualdad y ausencia de discriminación.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Intranet Web	Comunicaciones actualizada on-line. Rotación despreciable de personal.

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)

Respuesta: SI

*Implantación: Ahorro de energía (luz, calefacción, etc.), de agua, de papel, etc., así como fomentar y concienciar de los beneficios del reciclaje (papel, envases, etc), así como el tratamiento de residuos (pilas, toner, etc.). Destacar e impulsar la importancia del cuidado del Medio Ambiente*

*Objetivos: TTGH está sensibilizada con el Medio Ambiente y la prevención como herramienta base de la Protección del Medio Ambiente. En este contexto se han establecido medidas de ahorro de energía (luz, calefacción, etc.), de agua, de papel, etc., así como fomentar y concienciar de los beneficios del reciclaje (papel, envases, etc), y del tratamiento de residuos (pilas, toner, etc.). Como medida a implantar en el ejercicio 2012, TTGH incorporará en los mail corporativos la importancia de acciones preventivas de impresión.*



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C2I1)

Respuesta: 4

*Implantación: Las horas en formación es como mínimo 1 horas / trimestre = 4 horas al año.*

*Objetivos: TTGH ha incorporado en el Código Deontológico o de Conducta, y por ello está presente en la organización; además se ha incluido en los e-mail corporativos por lo que las comunicaciones emitidas desde TTGH llevarán incorporados la sensibilidad y las medidas preventivas respecto al Medio Ambiente, así como ahorro de papel y reciclaje y residuos. Asimismo se incorpora a la planificación del sistema de calidad, la necesidad de formación en prevención de riesgos laborales*



y medio ambiente, por lo que se incluirá en el procedimiento y en el Manual de Calidad.

#### Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente) Sensibilización en materia medioambiental	Sensibilización y minimización impacto medioambiental. Comunicaciones por e-mail

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental



### DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1/1)

*Respuesta: No Implantación: No hay riesgo.*

*Objetivos: Por la actividad que desarrolla TTGH, no tiene riesgo en materia medioambiental, sin embargo está concienciada en la labor preventiva y formativa al respecto, por lo que sigue compartiendo esta sensibilidad con los grupos de interés.*



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: TTGH por la actividad y los servicios prestados, el mayor consumo es de papel, por ello se establecen políticas de reciclaje de papel, y de uso responsable del mismo.*

*Objetivos: TTGH por la actividad y los servicios que presta, no suponen un riesgo medioambiental, sin embargo existe la voluntad e interés en reducir el consumo de papel, así como en llevar a cabo una política de consumo responsable y políticas de reciclaje de papel, así como comunicarlo a nuestros grupos de interés. Para ello se implementará en los correos electrónico corporativos, texto en el que constará el siguiente mensaje: ¿Necesita imprimir este mensaje? Protejamos el medio ambiente \* Do you need to print this message? Let's protect the environment \* Li cal imprimir aquest missatge? Protegim el medi ambient \* Precisa imprimir esta mensaxe? Protexamos o ambiente \* Beharrezkoa da mezu hau inprimatzea? Babestu dezagun*

*Se adjunta documento*

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

TECNITASA GESTIÓN HIPOTECARIA, S.A.

José Lázaro Galdiano, 4 -6ª Drcha. 28036 Madrid

Telf. + 34 91 369 71 00

Fax. + 34 91 429 15 79

[xxxxxxx@tgh.com](mailto:xxxxxxx@tgh.com)

Este correo electrónico y los documentos que lo acompañan pueden contener información reservada y/o confidencial dirigida exclusivamente al uso del destinatario. Si Vd. no es el destinatario, no está autorizado a copiar o distribuir esta comunicación a ninguna otra persona. Si ha recibido este correo electrónico por error, le rogamos nos lo devuelva y lo elimine de su sistema. Gracias

This message is intended exclusively for its addressee and may contain information that is CONFIDENTIAL and protected by professional privilege. If you are not the intended recipient you are hereby notified that any dissemination, copy or disclosure of this communication is strictly prohibited by law. If this message has been received in error, please immediately notify us via e-mail and delete it. Thank you.



#### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C311)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Código Deontológico y Conducta, así como la incorporación e-mail corporativo.*

*Objetivos: TTGH ha incorporado en el Código Deontológico y de Conducta de TTGH un apartado específico respecto al medioambiente. TTGH dispone de proveedores especializados en la recogida de residuos y de reciclaje de papel. Además, con la incorporación del texto específico en el e-mail corporativo de TTGH, nuestro interés en la sensibilización y comunicación a nuestros grupos de interés, así como la concienciación de la prevención y la importancia del reciclaje.*



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

*Electricidad: 27690,04 Agua: 1,55 Papel: 217,0476 Implantación: Se han implantados medidas de ahorro y preventivas.*

*Objetivos: TTGH desarrolla políticas de ahorro y preventivas de energía e impacto en el medio ambiente, y revisa periódicamente el consumo, primando el reciclaje de papel y el ahorro como concepto.*

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C511)

*Respuesta: No*

*Implantación: Seguimiento del gasto; consumos responsables; comunicación. Proveedores especializados en reciclaje de papel y tonos: certificados.*

*Objetivos: TTGH realiza el seguimiento sobre el gasto electricidad, agua y papel a través del Departamento Financiero, que comprueba y cuantifica las desviaciones, si procede. Además TTGH dispone de proveedores especializados en el reciclaje de tóner y de papel, que certifican periódicamente su actividad, y que hemos incorporado en anteriores apartados. Debido a los servicios que presta TTGH y los bajos consumos y las políticas de consumo responsable y ahorro energético, así como de reciclaje no estimamos necesario nombrar un Responsable de Medioambiente. TTGH ha querido implicar y comunicar a sus grupos de interés en estas políticas, con las acciones y políticas anteriormente descritas. Sin embargo, si se detectasen necesidades al respecto, se implantarán indicadores personalizados para TTGH.*

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Política de Reciclaje	Comunicación en el cuerpo del email corporativo.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Incorporar texto en e-mail corporativo.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Otros	mecanismos externalizados de reciclaje de papel y toner: proveedor especializado

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente



### ACCIONES

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C1I1)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Aplicación TTGH. Digitalización de la documentación, ahorro papel y energía. E-mail corporativo. Video-conferencias.*

*Objetivos: TTGH promueve las nuevas tecnologías entre sus grupos de interés en distintas áreas: Respecto a los servicios prestados, ha desarrollado una aplicación propia en entorno web, que permite la accesibilidad on-line desde cualquier punto con conexión segura. Respecto a la prevención y ahorro de costes, incorpora en sus sistemas, la digitalización de documentos, lo que supone un ahorro de coste y papel muy significativos. Respecto a la comunicación, incorpora en su organización e-mail corporativo, que supone un impacto respecto al consumo de papel y uso responsable del mismo en el trabajo diario. En cuanto a las relaciones con sus grupos de interés, promueve las video-conferencia favoreciendo con la disminución de contaminación, ahorro de costes de desplazamiento y la conciliación familiar-laboral.*



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C2I1)

*Respuesta: 0 Implantación: TTGH no dispone de una partida concreta. Objetivos: TTGH no dispone de una partida presupuestaria de inversión concreta, para el desarrollo y la divulgación*

de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, aunque está presente en las actividades de la compañía y además se

comunica a los grupos de interés. Las políticas de consumos responsables y ahorro de costes se ha cuantificado en el ahorro de gastos para compañía durante el ejercicio 2011. Además la implantación y comunicación del Código Deontológico a los grupos de interés, representa el compromiso y voluntad firme respecto a la divulgación por parte de TTGH.

### Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Promover las nuevas tecnologías: digitalización, video-conferencias, etc.

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			

# INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2013

## • Principio 10

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



### DIAGNÓSTICO

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto (P10C1I1)

*Respuesta: No Implantación: No existe riesgo en nuestros Grupos de interés. Objetivos:*

*TTGH no ha detectado riesgo ni en la Compañía ni en nuestros Grupos de Interés.*



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C2I1)

*Respuesta: Si*

*Implantación: Código de Conducta y buenas praxis.*

*Objetivos: Dentro del Código Deontológico y de Conducta de TTGH aparece explícitamente, destacando la obligatoriedad de respeto y legalidad vigente, así como la integridad y honestidad, por lo tanto, quedando excluidas en la Organización y Grupos de Interés todas aquellas acciones relacionadas con la extorsión, soborno o malas prácticas.*



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio durante el ejercicio.

*Respuesta: Si*

*Implantación: Interna y Externa, con aplicación de legislación respecto al blanqueo de capitales*

*Objetivos: Además de difundir de forma interna el Código Deontológico y de Conducta de TTGH, que incluye este principio de forma interna, se hará especial énfasis en la comunicación con el resto de los Grupos de interés. Destacar especialmente el estudio y asesoramiento, así como la colaboración específica con Clientes respecto a la legislación aplicable en Blanqueo de Capitales.*



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C411)

*Clientes: 100*

*Empleados: 100*

*Proveedores: 20*

*Implantación: Código de Conducta y Deontológico. Legislación aplicable Blanqueo de Capitales.*

*Objetivos: TTGH por el servicio que desarrolla de asesoramiento jurídico, recicla y actualiza permanentemente la información respecto a la legislación vigente, tanto a nivel de Organización como a sus Clientes. En el presente ejercicio, se extenderá la comunicación y conocimiento de la política y prácticas contra corrupción y sobornos a proveedores, a través básicamente del Código de Conducta con el objetivo de cuantificar el compromiso de nuestros proveedores en este materia en concreto, y poder cuantificar el porcentaje.*

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción? (P10C511)

*Respuesta: No*

*Implantación: Código de Conducta y Deontológico. Legislación aplicable Blanqueo de Capitales.*

*Objetivos: TTGH por el servicio que desarrolla de asesoramiento jurídico, recicla y actualiza permanentemente la información respecto a la legislación vigente, tanto a nivel de Organización como a sus Clientes. En el presente ejercicio, se extenderá la comunicación y conocimiento de la política y prácticas contra corrupción y sobornos a proveedores, a través básicamente del Código de Conducta con el objetivo de cuantificar el compromiso de nuestros proveedores en esta materia en concreto, y poder cuantificar el porcentaje.*

#### Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de Conducta Código Ético Manual de Calidad Política de Blanqueo de Capitales	Asesoramiento y garantías de aplicación de la legislación vigente.
Empleados		Divulgación del Código Ético y Conducta de TTGH con Empleados y Colaboradores.
Proveedores	Código de Conducta Código Ético  Código Ético Política de Calidad Política de Compras	Divulgación del Código Ético y de Conducta de TTGH con los Proveedores.

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Difusión de la política	Comunicación de buenas prácticas.
Empleados	Difusión de la política	Comunicación de buenas prácticas.
Proveedores	Difusión de la política	Comunicación de buenas prácticas.

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de Impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Mejora y ampliación de las auditorías previstas.
Empleados	Auditorías	Mejora y ampliación de las auditorías previstas.
Proveedores	Auditorías	Mejora y ampliación de las auditorías previstas.