Tecnocom

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2015

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015

1 CARTA CONSEJERO DELEGADO / 08

2 PRINCIPALES MAGNITUDES / 10

3 QUIÉNES SOMOS / 12

4 GOBIERNO CORPORATIVO / 24

5 PROYECTO EMPRESARIAL / 40

6 GESTIÓN DE RIESGOS / 52

7 SOLUCIONES Y SERVICIOS TIC DE ALTO VALOR AÑADIDO / 56

8 INNOVACIÓN / 68

9 ENFOQUE DE GESTIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD / 80

10 TECNOCOM EN CIFRAS Y SISTEMA DE CONTROL / 90

11 RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS / 98

12 MEDIO AMBIENTE / 186

13 PARÁMETROS DE LA MEMORIA / 202

14 ANEXOS / 212

15 VERIFICACIÓN EXTERNA / 254

1

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

(G4-1) (G4-3)

Me complace presentarles un año más nuestra Memoria de Sostenibilidad, donde se muestra de forma equilibrada y razonada el desempeño económico, medioambiental y social. En línea con el compromiso de transparencia hacia los grupos de interés la memoria se ha elaborado conforme a los resultados obtenidos en el estudio de materialidad, de manera que puedan juzgar la gestión durante el 2015.

Como principales puntos a destacar, Tecnocom ha obtenido unos sólidos resultados, con unos ingresos de 406 millones de euros y con una deuda financiera estable en valores reducidos, gracias a la positiva evolución registrada tanto en el mercado nacional como internacional. Se ha recuperado el nivel de crecimiento y esto se ha debido sobre todo a la excelente relación con nuestros clientes, al nivel de satisfacción percibida en la ejecución de los proyectos y servicios, que nos permite seguir trabajando con ilusión para consolidar a Tecnocom como su socio de confianza. También se ha recuperado la senda del beneficio y de la rentabilidad. Igualmente quiero destacar la creación de empleo, a pesar de las dificultades conocidas del entorno económico.

En 2015 se han llevado a cabo proyectos muy importantes. Cabe destacar la importancia estratégica de la adjudicación del contrato para proveer el sistema de escrutinio y difusión de resultados electorales de las Elecciones Generales Españolas. Para Tecnocom ha sido un proyecto estratégico con una amplia participación de todas las áreas de la organización, que ha cumplido con las necesidades y expectativas generadas. Además ha supuesto un importante hito de cara al lanzamiento de esta actividad en todos los mercados donde operamos.

Hemos reforzado nuestro posicionamiento como gran empresa de capital español en el sector de las Tecnologías de Información. Entre las fortalezas de nuestra organización destacan su presencia regional, una gran eficiencia, flexibilidad y cercanía con el cliente.

Tecnocom desde su nacimiento se ha caracterizado por ofrecer a sus clientes soluciones y servicios de alto valor añadido. En este sentido, hemos continuado dedicando esfuerzos al desarrollo de proyectos innovadores con nuevas soluciones, principalmente en los campos de Big Data y Transformación Digital. También hemos seguido desarrollando las soluciones tecnológicas de Medios de Pago, entre otras.

Los indicadores del mercado muestran un cambio de ciclo con un claro dinamismo que apunta a un nuevo escenario macroeconómico, en el que el sector tendrá cada vez más protagonismo. En los países en los que está presente Tecnocom, según distintos analistas, el crecimiento estaría en entornos del 3% en España y Portugal, y en Latinoamérica en el entorno del 9%.

Este año supondrá la consolidación de muchas de las tendencias relacionadas con la digitalización de los procesos de negocio. El área de Tecnología será la partida más importante en los planes de inversión relacionados con la transformación digital, ya que es el facilitador y catalizador de la misma en tres áreas de actuación: Cliente, Empresa y Negocio.

Consideramos que si nuestros clientes quieren liderar y obtener ventajas competitivas en sus negocios deben fijarse en cuatro aspectos fundamentales: nuevos hábitos digitales de sus clientes, nuevas vías de generación de ingresos gracias al desarrollo de la economía digital, la transformación de la cultura y la adopción de nuevos procesos y modelos organizativos. La inversión será proporcional al grado de influencia directa para acelerar estos cuatro aspectos y, lógicamente, sería prioritaria la inversión en Tecnología -como factor de éxito-, seguida de inversiones en "Marketing y Ventas" y "Organización y Procesos".

La clave para aprovechar todas las nuevas oportunidades y consolidar a Tecnocom como socio de confianza, reside en contar con los mejores profesionales, por ello, desde Tecnocom apostamos por su formación, promoción profesional y reconocimiento de su desempeño.

El compromiso con el empleo estable se refleja en el crecimiento sostenido de la plantilla, compuesta en la actualidad por 6.671 empleados, con más de un 6% de crecimiento respecto al año anterior. Nos caracterizamos por realizar una correcta gestión del talento. Toda la plantilla recibe evaluaciones del desempeño y se diseñan planes de formación enfocados a la gestión del conocimiento y el desarrollo de competencias y habilidades. La aplicación de estos compromisos, junto con el fomento de conciliación y flexibilidad, la diversidad y la igualdad, ayudan a atraer y retener el talento, reforzando el compromiso de los profesionales con el proyecto empresarial.

En el ámbito ambiental, aunque nuestra actividad no causa un gran impacto ambiental en el entorno, hemos seguido trabajando para implantar medidas que ayuden a minimizarlo. Los hitos conseguidos este año han sido el lanzamiento del curso de sensibilización ambiental dirigido a todos los empleados o la entrega de material informático a diferentes organismos para su reutilización. En España, hemos aumentando el porcentaje de energía verde consumida en los centros de trabajo, representando un 86% del total y se ha reducido un 8% el consumo de energía.

Desde la perspectiva social seguimos promoviendo actuaciones para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad. Muestra de ella son las donaciones monetarias realizadas a diferentes organizaciones, o la participación activa en iniciativas para la integración social de personas con discapacidad como la colaboración con la "Fundación Síndrome Down". También la intensificación en la contratación a través de centros especiales de empleo.

Aunque hemos avanzado, sin duda, tenemos retos muy importantes para el futuro. Por ello seguiremos centrando los esfuerzos en mantener este crecimiento del negocio y la productividad. Los objetivos para 2016 en el mercado doméstico estarán centrados en aumentar cuota de mercado y mejorar la rentabilidad. En Latinoamérica esperamos crecer sobre una cartera de clientes cada vez más sólida, de mayor calidad y recurrencia.

En Tecnocom estamos comprometidos con el desarrollo en el sector de las Tecnologías de la Información. También lo estamos con la sostenibilidad. Muestra de ello es el proyecto que realizaremos este año para el despliegue de la política y estrategia en Responsabilidad Social Corporativa a través de la aprobación de un Plan Director con un horizonte 2016-2018. Este plan incluirá los objetivos e iniciativas a abordar en los próximos años y que confiamos contribuyan a la creación de valor para accionistas, empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés presentes en los territorios en los que operamos.

Fdo. Javier Martín García
Consejero Delegado

2

PRINCIPALES MAGNITUDES

(G4-9)

NEGOCIO

- 2ª compañía del sector TIC española.
- 3ª compañía Outsourcing.
- Ingresos: 406,47 millones de euros.
- EBITDA: 21,85 millones de euros.
- EBIT: 11,57 millones de euros.
- Beneficio neto: 3,12 millones de euros
- Deuda financiera neta: 26,69 millones de euros.
- Pago de dividendo: 0,25 euros por acción.

BUEN GOBIERNO

- Consejo de Administración formado por 11 consejeros.
- Remuneración del Consejo de Administración: 1,248 millones de euros.

INNOVACIÓN

- Gastos en I+D: 410.000 euros.
- Proyectos de Innovación:
  Proyecto E-TUR 2020.
  Proyecto Smart Government.
- Soluciones Innovadoras:
  Solución InCoM.
  Solución Shop Advisor.

CERTIFICACIONES

- 1.200 certificaciones en distintas plataformas de socios de primer nivel.
- Certificaciones en sistemas de gestión:
  ISO 9001.
  ISO 20000.
  ISO 27001.
  ISO 14001.
  CMMI5.

MEDIO AMBIENTE

- Curso Sensibilización Ambiental.
- Donación de material informático.
- España:
  86,4% energía verde.
  Consumo de energía desciende un 7,6%.
  Huella de carbono desciende un 30,9%

EMPLEO

- Plantilla a nivel internacional:
  6.671 empleados.
  6,4% crecimiento.
  26,5 mujeres.
- Plantilla en España:
  5.324 empleados.
  5% crecimiento.
  26,8% mujeres.
  Formación presencial: 346 cursos / 11.314 horas / 2.032 participantes.
  100% empleados que han recibido evaluación del desempeño.

SOCIALES

- Inversión en la comunidad:
  Donaciones monetarias a asociaciones.
  Participación en proyectos sociales.
- Satisfacción del cliente:
  Índice de retención 70.
- España:
  68,1% volumen de compras realizado a proveedores locales.

3

QUIÉNES SOMOS

Un modelo de negocio diferencial

Fuerte presencia regional

Internacionalización

Perfil del cliente

Nuestra identidad

Premios recibidos

UN MODELO DE NEGOCIO DIFERENCIAL

Tecnocom es una multinacional española que cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1987. En 2006, Tecnocom inició un proceso Corporativo de expansión con el objetivo de llegar a ser líder en el mercado de la tecnología de la información español.

Tecnocom es la segunda empresa del sector de la tecnología de la información en España con una amplia experiencia en operaciones de elevado nivel tecnológico, como medios de pago bancarios o sistemas de automatización.

Una de las principales líneas de negocio de Tecnocom es ofrecer modelos de Consultoría Tecnológica que permiten optimizar a sus clientes la inversión en TIC a la vez que garantizar el mejor resultado, así como responder a las nuevas necesidades de negocio.

FUERTE PRESENCIA REGIONAL

(G4-6) (G4-8)

Entre las fortalezas de Tecnocom destacan:

su presencia regional

una mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía.

Tecnocom está formado por un grupo de empresas, cuya empresa matriz es una sociedad anónima y tiene su sede principal en Madrid (C/Miguel Yuste, nº 45, 28037, Madrid). *(G4-5) (G4-7)*

Tecnocom tiene presencia directa en 10 países y capacidad en más de 90 por medio de la Alianza Estratégica firmada en 2009 con B.V. Getronics Internacional (Getronics Workspace Alliance - GWA). Esta alianza permite a Tecnocom ofrecer una alternativa fiable para el servicio de externalización del puesto de trabajo en todo el mundo.

Thomas Fetten, Getronics COO y Director de GWA, afirma, "La GWA tiene como objetivo ser una opción estratégica para aquellas organizaciones con operaciones a través de un amplio rango de mercados, su estructura nos permite suministrar un amplia gama de servicios altamente cualificados, al mismo tiempo que tiene en consideración las diferencias culturales de estos mercados y sus particularidades específicas de negocio".

Estados Unidos, México, República Dominicana, Colombia, Perú, Brasil, Chile, Portugal
España: A Coruña, Almería, Barcelona, Bilbao, Burgos, Castellón, Gijón, Girona, Las Palmas, Madrid, Palma de Mallorca, Santa Cruz de Tenerife, Santiago, Sevilla, Tarragona, Valencia, Valladolid, Zaragoza.

Esta estructura, permite a Tecnocom llevar de forma sistematizada cualquier producto de su portfolio a un cliente de una forma rápida y efectiva.

España

- Coruña
- Almería
- Barcelona
- Bilbao
- Burgos
- Castellón
- Girona
- Madrid
- Santiago
- Sevilla
- Tarragona
- Valencia
- Valladolid
- Zaragoza

EEUU

República Dominicana

México

Colombia

Perú

Portugal

Brasil

Chile

Tecnocom

INTERNACIONALIZACIÓN

(G4-EC8)

En Latinoamérica, Tecnocom identifica las nuevas tendencias del mercado y desarrolla las soluciones que permiten materializarlas.

Tecnocom lidera o participa en los proyectos más innovadores en sectores como la Banca, el Transporte, las Telecomunicaciones o la Administración Pública, que están transformando y modernizando estas sociedades.

Uno de los pilares del plan de internacionalización ha sido acompañar y colaborar con los clientes en sus proyectos de expansión. Teniendo en cuenta que los clientes de Tecnocom son las empresas que más demandan servicios de consultoría ya que proceden de los sectores más dinámicos de la economía, este reto ha obligado a llevar a cabo una modernización en los procesos y un cambio de los modelos de producción o comercialización.

En el marco de esta estrategia de crecimiento en Latinoamérica, Tecnocom ha situado en Colombia cuatro centros de Excelencia Especializados desde donde se da servicio y soporte a todos los países de la región, entre ellos Chile, en soluciones Oracle Billing and Renove Management (BRM), Oracle OSM, Procesamiento de Medios de Pago (SAT) y Software Factory.

Actualmente contamos con una fuerte penetración en el mercado global de Latinoamérica y la estrategia de Tecnocom es mantenerse en los países en los que está actualmente Portugal, Chile, Colombia, Perú, República Dominicana, México, Brasil y fortalecer la presencia en EE.UU.

Este año se han cumplido 20 años de la llegada de Tecnocom a Perú. Comenzó en el país dentro del área de despliegue de red para Telefónica y ha evolucionado hasta convertirse en una de las diez mejores multinacionales TIC de Perú.

PERFIL DEL CLIENTE

(G4-8)

A nivel global, Tecnocom cuenta con cerca de 2.000 clientes en todos los sectores de actividad; en Banca y Seguros, trabaja con el 90% de las principales entidades financieras españolas y en grandes bancos de Colombia, Perú, Chile y México. En este sector se gestionan más de 90 millones de tarjetas procesadas por aplicativos Tecnocom.

En el sector Telco, ocio y utilities, se implantan y mantienen aplicaciones y sistemas para más de 100 millones de usuarios de sus clientes.

En el sector industria da servicio a 23 de las empresas del Ibex 35 y 60 de las 100 primeras empresas de España. Incluyendo todos los segmentos de empresas desde multinacionales a locales y desde gran empresa a pyme.

También, Tecnocom trabaja con las diferentes Administraciones Públicas, tanto Nacional como Autonómica y Local.

Segmentación por sectores según ingresos:

Segmentación por sectores según ingresos (%)	2015
Banca y Seguros	48%
Telco, Media y Energía	25%
Industria	16%
AAPP y Sanidad	11%

NUESTRA IDENTIDAD

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.

- La profesionalidad en la ejecución y la vocación de liderazgo son los motores que impulsan la materialización de nuestra visión.

VISIÓN

- Ser la compañía líder en soluciones especializadas de negocio y outsourcing de procesos en España, Portugal, Latinoamérica y sur de Estados Unidos.

- Nuestra propuesta de valor se sustenta en mejorar la eficiencia de nuestros clientes, a partir de un elevado conocimiento tecnológico y una alta especialización sectorial.

NUESTROS VALORES

- Orientación al cliente.
- Compromiso con la innovación.
- Compromiso con nuestros accionistas.
- Sostenibilidad.
- Compromiso social.
- Compromiso con nuestros empleados.

PREMIOS RECIBIDOS

Premio LinkedIn 2015

LinkedIn Talent Solutions organizó estos premios otorgando 8 premios a las categorías que son consideradas las más importantes para valorar la evolución de las compañías en su estrategia de selección. Los premios galardonaban a las compañías que más éxito han tenido utilizando LinkedIn para reclutar talento.

Tecnocom fue premiada en la categoría de "Mejor Equipo de Selección", el equipo de selección de la organización hace un uso avanzado de las soluciones de LinkedIn, sacando el máximo partido dado el gran conocimiento que se tiene de la misma.

Premio @asLAN 2015

Los Premios @asLAN 2015, concedidos por la Junta Directiva de esta Asociación, reconocen a los CIOs del sector privado más destacados del año y por su trayectoria profesional. El Gerente de Sistemas de Información de Tecnocom, fue uno de los ocho CIOs galardonados.

Los Premios @asLAN son valorados positivamente por el sector público y privado como la iniciativa en la que poder identificar, divulgar y premiar experiencias de éxito en la Administración Pública Española en la aplicación y uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Premio Partner +Ready de Microsoft Dynamics NAV

En el evento BeReady celebrado por Microsoft para todos los partners de Microsoft Dynamics España. Microsoft eligió entre todos los partners a aquellos que mejor aprovechan los cursos de formación que ofrece en el portal Dynamics Learning.

Tecnocom fue premiado como el Partner +Ready en la línea de Microsoft Dynamics NAV.

Premio a la mejor idea digital

En la celebración de la primera edición de los premios de Expansión Economía Digital, en la cual se premió a las 50 mejores ideas digitales. Tecnocom fue galardonado en la categoría gestión de relaciones internas por la implementación del Portal Talento basado en la herramienta Success Factors de SAP.

La herramienta Portal Talento es un sistema dinámico, móvil y ultraconectado para facilitar a los empleados la participación y colaboración en cualquier momento y lugar.

En la selección de los proyectos premiados, el jurado valoró positivamente aspectos como el carácter disruptivo de las ideas, la innovación, la integración de los canales digitales dentro de la estrategia corporativa, el impacto en la sociedad y el potencial de los nuevos modelos de negocio.

Tecnocom se encuentra entre las diez primeras empresas no cotizadas en el Ibex 35 en ofrecer mejor información según el Informe Reporta 2015.

El Informe Reporta valora el esfuerzo por comunicar y la calidad de la información que las sociedades que forman parte del Índice General de la Bolsa de Madrid (IGBM) ponen a disposición de sus accionistas y grupos de interés el día de la celebración de la Junta General anual ordinaria de accionistas.

Se revisa toda la información disponible, legal y voluntaria, pero el análisis se centra en el Informe de Actividades –o, en su defecto, en el Informe de Gestión– y en el Informe de RC/Sostenibilidad. El resto de la documentación legal (Cuentas Anuales, Informe Anual de Gobierno Corporativo, etc.) y la información complementaria en web, solamente se tiene en cuenta cuando está referenciada al lugar exacto en que se encuentra.

Con 66,3 puntos Tecnocom quedó en una posición intermedia dentro de su sector y la primera después de las empresas del Ibex 35 de su sector.

4

GOBIERNO CORPORATIVO

(G4-7)

Tecnocom mantiene unos órganos y unas normas de gobierno que garantizan el buen gobierno de la organización y contribuyen a su crecimiento.

Tecnocom ha mantenido desde sus inicios una apuesta constante y decidida por la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo para ello cumple con las normas legales exigibles. Las normas de Gobierno Corporativo son objeto de revisión continua con el objetivo de incorporar las mejores prácticas. *(G4-SO4)*

Reglamentos internos	Reglamento de la Junta General
	Reglamento del Consejo de Administración y sus Comisiones
	Reglamento interno de conducta en materia de Mercado de Valores
	Código de Conducta Corporativa
	Reglamento Comité de conducta Corporativa

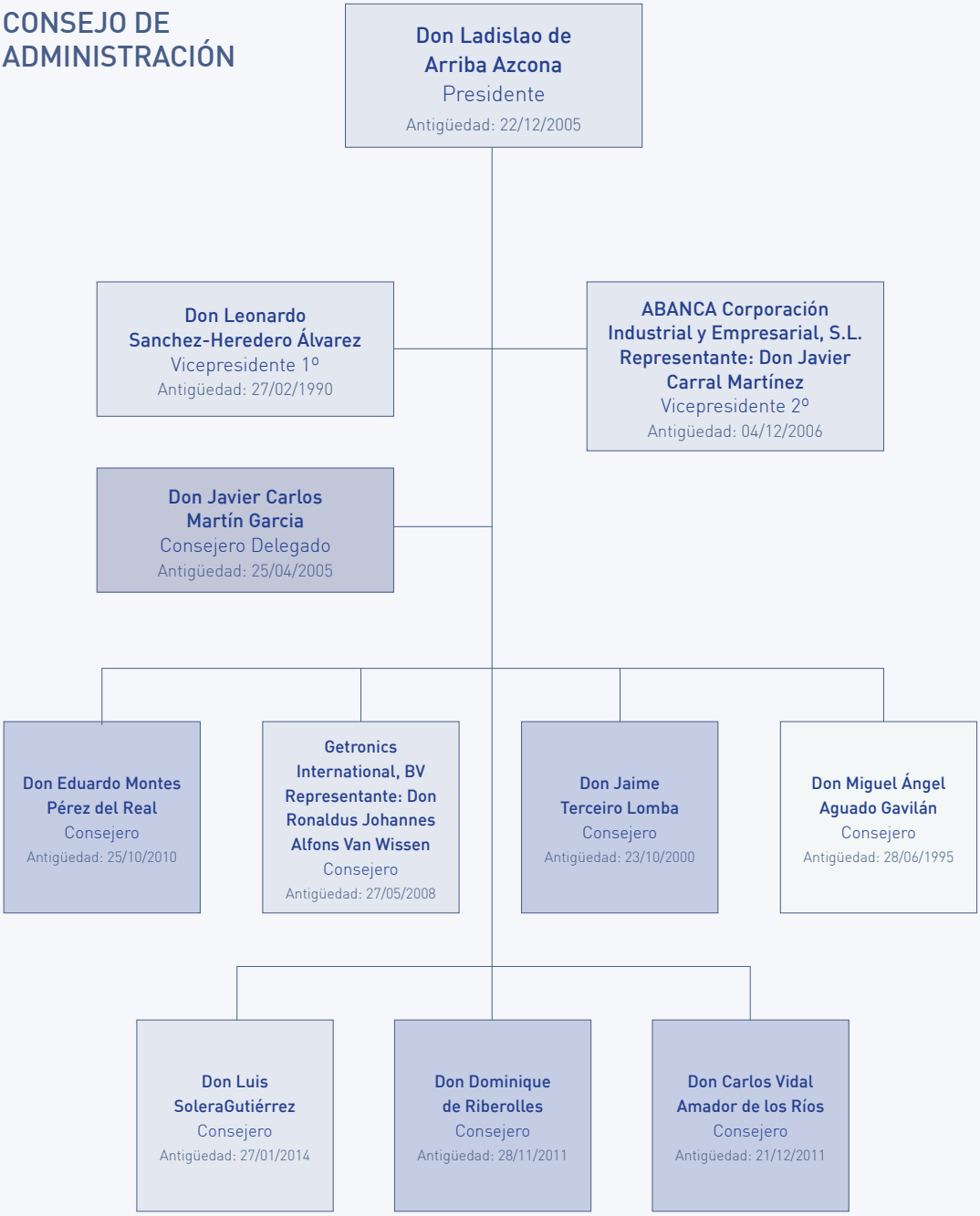
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(G4-38) (G4-LA12)

El Consejo de Administración representa a la organización y su función es establecer las políticas y estrategias de Tecnocom. Desempeña su actividad de acuerdo a las reglas de organización y funcionamiento recogidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

El Presidente del Consejo de Administración no ocupa un puesto ejecutivo. *(G4-39)*

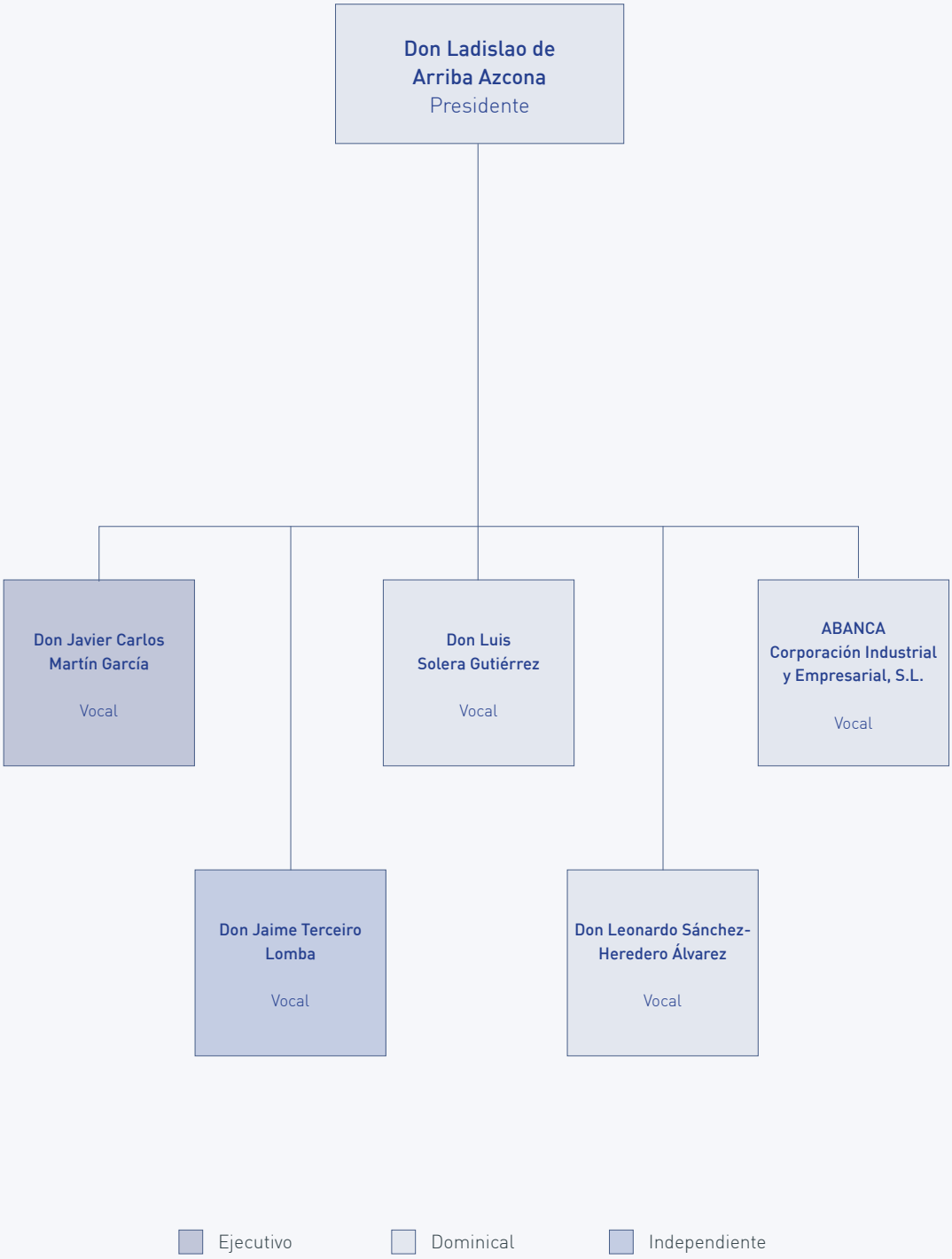
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



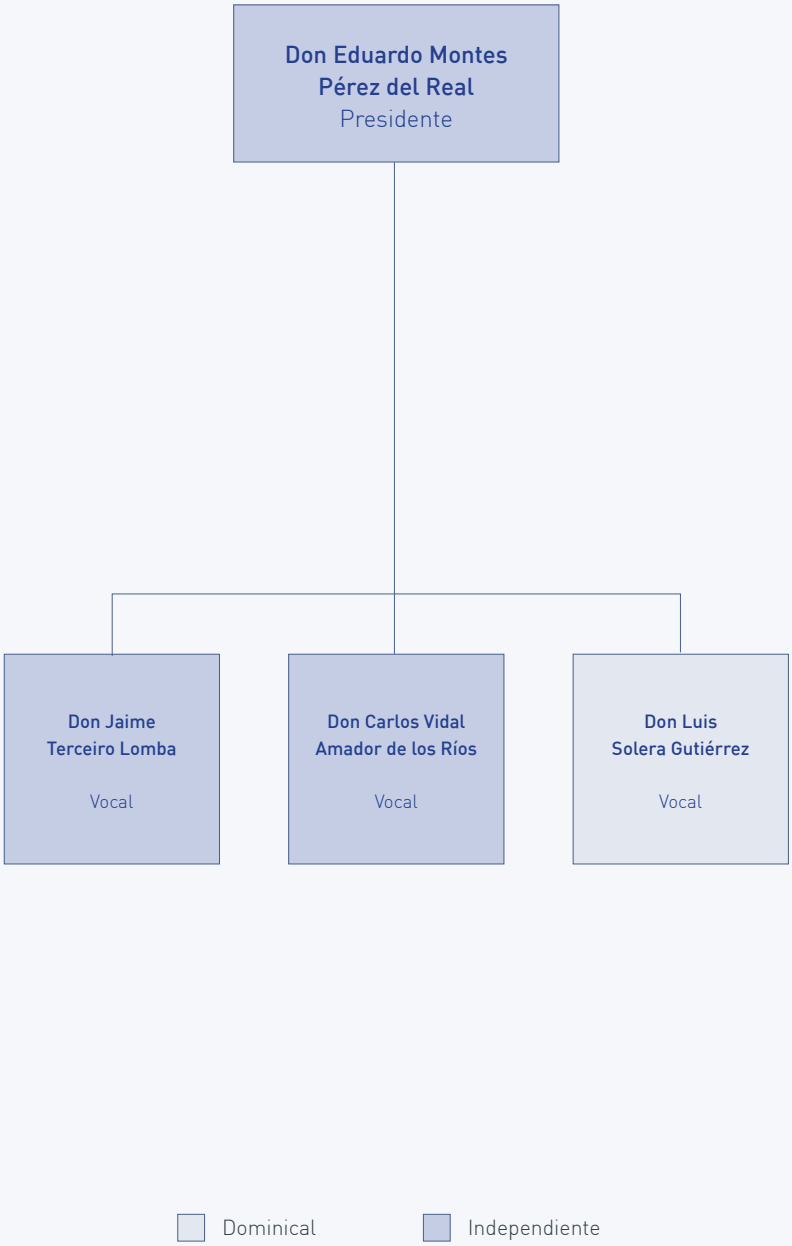
Ejecutivo Dominical Independiente Otro

Tecnocom dispone de tres comisiones sobre las que el Consejo de Administración delega sus funciones:

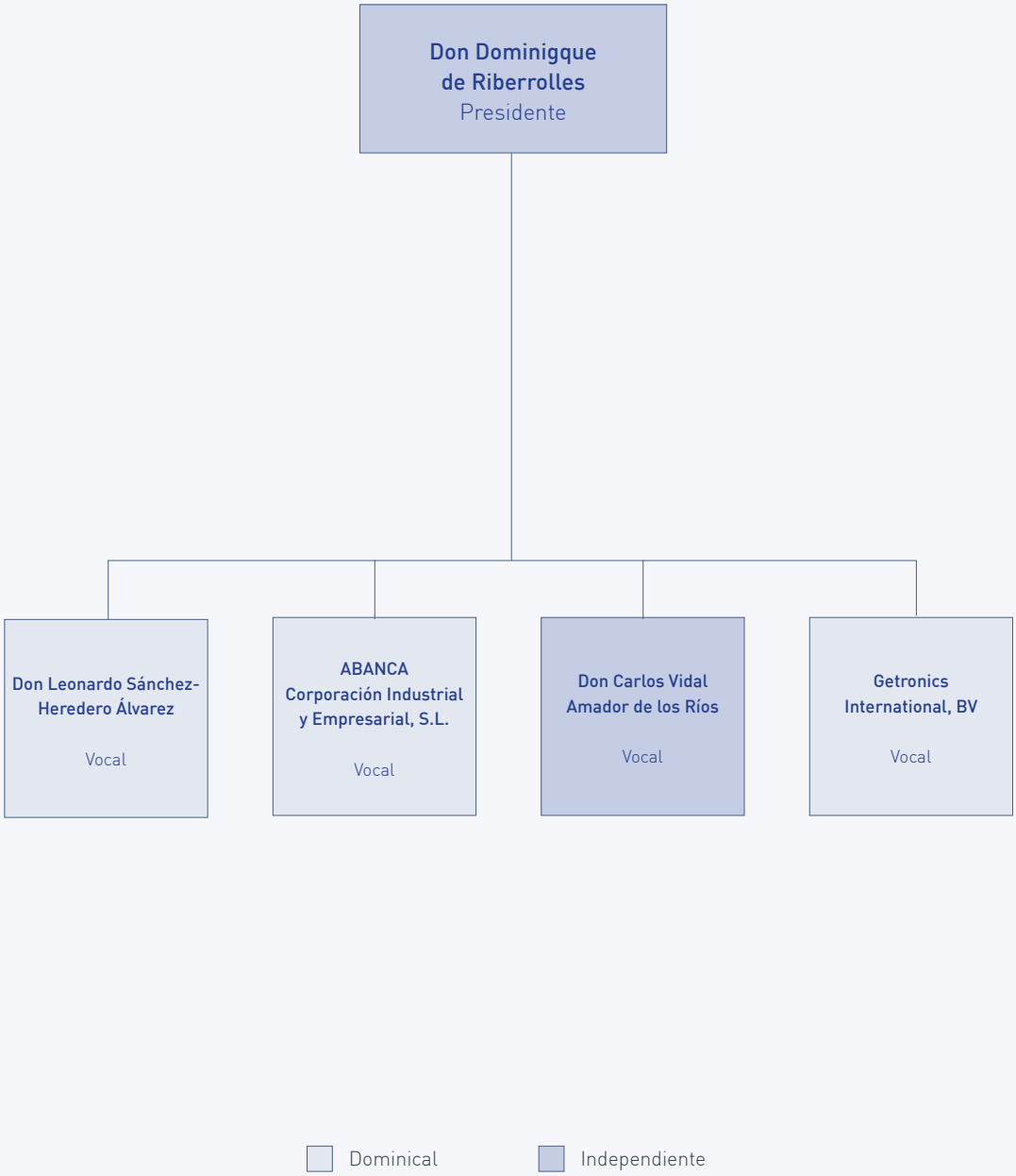
COMISIÓN EJECUTIVA



COMISIÓN DE AUDITORÍA



COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES



La responsabilidad última en la toma de decisiones en Tecnocom tanto en materia económica, ambiental como social la tiene el Consejo de administración, no habiendo una Comisión a la que se hayan delegado específicamente la toma de este tipo de decisiones. *(G4-34)*

Respecto al proceso de nombramiento y selección de los miembros del Consejo de Administración y sus comisiones: *(G4-40)*

- El nombramiento recaerá en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, gocen de reconocido prestigio y posean los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones. (Art. 6 del Reglamento del Consejo de Administración). La Comisión de nombramientos y Retribuciones informará sobre tales extremos en los términos previstos en el Art. 17.4 del Reglamento del Consejo de Administración.

- Formación: Conforme con el Art. 20 de los Estatutos, en la formulación de propuestas para el nombramiento o reelección de Consejeros, el Consejo de Administración, al igual que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, dentro de las competencias que le son propias, procura que los candidatos propuestos sean idóneos para el cargo, entendiéndose como tal que reúnan los conocimientos, la formación, la experiencia, la honorabilidad y la disponibilidad necesarios para el correcto desempeño del cargo.

  Estas condiciones de idoneidad deberán concurrir, asimismo, en la persona física representante designada por los Consejeros que tengan la condición de persona jurídica.

  No podrán ser Consejeros aquellas personas, físicas o jurídicas, en las que concurra cualquiera de las siguientes situaciones:

  -Tener incompatibilidad o prohibición, de conformidad con lo previsto en las normas que en cada momento sean aplicables.
  -Tener intereses opuestos a los de la Sociedad, incluido un conflicto de intereses estructural y permanente.

  La Comisión de Nombramientos y Retribuciones informará sobre tales extremos en los términos previstos en el Art. 17.4 del Reglamento del Consejo de Administración.

- Independencia: La Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene una de sus funciones la de elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramientos del Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas, atendiendo a las condiciones personales y profesionales del candidato, así como a las necesidades que los órganos de gobierno de la Sociedad tengan en cada momento. Así mismo, el Reglamento del Consejo, en su artículo 6 establece que: "Los Consejeros de la Sociedad no podrán pertenecer a más de cinco consejos de administración de sociedades cotizadas."

- Diversidad: como se indica en el Art. 6 del Reglamento del Consejo de Administración, éste velará porque los procedimientos de selección de candidatos favorezcan la

diversidad de género, de experiencias y de conocimientos y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, y en particular, que faciliten la selección de consejeras.

Asimismo, la Política de Selección de Consejeros aprobada por el Consejo de Administración en el 2015 establece que en las ternas que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones presente al Consejo a la hora de seleccionar Consejeros, se procurará que hay al menos una candidata.

En este sentido, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha asumido el objetivo de la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno, procurar que para el 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración. Para cumplir dicho objetivo, durante el ejercicio 2015 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha intensificado las gestiones de selección de candidatas que reúnan el perfil requerido por la sociedad.

(G4-41) Respecto a la prevención y la gestión de posibles conflictos de intereses, el Art. 24 de los Estatutos Sociales establece que los Consejeros desempeñarán sus cargos con la diligencia de un ordenado empresario y de un representante leal en defensa del interés social, entendiendo como interés de la Sociedad, y deberán cumplir los demás deberes descritos en el Capítulo III del título VI de la Ley de Sociedades de Capital, respondiendo frente a la propia sociedadSociedad, los accionistas y acreedores sociales conforme a lo dispuesto en el Capítulo V del mismo Título.

Asimismo, el artículo 17 del Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores dispone que ante un conflicto de intereses deberán:

- Actuar anteponiendo los intereses de la sociedad (o de cualquiera de las sociedades de su grupo) a los suyos propios.

- Abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a la situación de conflicto de interese y de acceder a información confidencial relativa a dicho conflicto de intereses.

- Notificar al Director de Auditoria Interna (o la personas que la sociedad determine en cada momento) la situación de posible conflicto de interés inmediatamente que esta se produzca.

Por último, cabe indicar que al ser Tecnocom una sociedad cotizada en Bolsa de Valores, no existe ningún accionista de control y se respeta estrictamente lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital en relación a la información a incluir en la memoria de las cuentas anuales acerca de las situaciones de conflicto.

(G4-42) Respecto a las funciones del órgano superior de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones y misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, el Reglamento del Consejo no regula expresamente dichas funciones atribuidas al mismo. Pero el Consejo de Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 249 bis de la Ley de

Sociedades de Capital, tiene atribuida entre sus facultades indelegables la determinación de políticas y estrategias generales de la sociedadSociedad. A este respecto, el Consejo de Administración aprobó en su reunión de 29 de abril de 2015:

- Las siguientes políticas corporativas

    - Política de remuneración al accionista.
    - Política general de control y gestión de riesgos.
    - Política de inversiones y de financiación.
    - Política fiscal.
    - Política de Gobierno Corporativo.
    - Política de Responsabilidad Social Corporativa.
    - Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.
    - Política de selección de Consejeros.
    - Definición estructura de grupo de sociedades.

- En una constante de mantenerse actualizada para el correcto cumplimiento de normativas y adecuación a los marcos legales vigentes, se ha aprobado un nuevo Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores.

- Estatutos vigentes de la sociedad: Estatutos Sociales inscrito en el Registro Mercantil.

El Consejo de Administración se reúne periódicamente según lo establecido en el Reglamento del Consejo, el Reglamento está publicado en la web corporativa en el área de inversores, en estas reuniones se tratan los temas con transcendencia para la organización y se exponen y deciden las estrategias de Tecnocom, y si procediera, se tratarán los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social. *(G4-47)*

(G4-44) Conforme se establece en el artículo 20 del Reglamento del Consejo, el Consejo de Administración, con carácter anual, realizará una evaluación de los siguientes aspectos:

- La calidad y eficiencia de su funcionamiento y del de sus Comisiones, en este último caso, a la vista del informe que estas le eleven.

- La diversidad en su composición y competencias, incluyendo las de sus Comisiones, así como el desempeño y la aportación de cada Consejero, en especial de los miembros de sus Comisiones.

- El desempeño de sus funciones por el Consejo de Administración y por los consejeros Consejeros ejecutivos de la Sociedad, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

(G4-44) La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su reunión de 26 de febrero de 2015, aprobó el cuestionario de evaluación que deben cumplimentar los Consejeros para, posteriormente, poder proponer un plan de acción que corrigiera las deficiencias detectadas, en su caso. El cuestionario se centró en los siguientes aspectos:

- Composición del Consejo, centrándose en la variedad y diversificación de sus miembros.
- La valoración del desempeño del Presidente del Consejo en el ejercicio de su cargo.
- La información facilitada por el Consejero Delegado
- La valoración de las principales funciones del Consejo
- El papel desempeñado por las Comisiones y sus miembros
- Las relaciones del Consejo con los recursos humanos, inversores, clientes y proveedores, y en relación con la responsabilidad social corporativa y el gobierno corporativo.
- Asimismo, el cuestionario incluía una serie de cuestiones dirigidas a la autoevaluación de la aportación que cada uno de los Consejeros realiza a favor de la Sociedad.

No se ha contado en este ejercicio con el auxilio de un consultor externo por no considerarse preciso por el Consejo de Administración.

La evaluación no es independiente y se realiza una vez al año bajo el formato de autoevaluación.

En la reunión del Consejo de Administración de 27 de julio de 2015 tuvo lugar la autoevaluación del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones, a partir de las respuestas dadas por los Consejeros al cuestionario de autoevaluación, que se les entregó con varias semanas de antelación. Las puntuaciones dadas por los Consejeros a las cuestiones han sido muy altas, la gran mayoría de 4 ó 5 en una escala de 5.

(G4-44) Aunque no se ha traducido en cambios importantes en la organización interna ni en los procedimientos aplicables a las actividades de la sociedad del resultado de dicha autoevaluación se han detectado como áreas de mejora:

- Mejorar la relación del Consejo con las áreas de negocio y los principales directores de la organización.
- Invitar cada cierto tiempo a expertos externos que ilustren al Consejo sobre asuntos de interés y en particular sobre los cambios del entorno y estrategia.
- Dedicar más atención a las relaciones con los principales clientes y proveedores.
- Dedicar más tiempo a reflexionar sobre riesgos, estrategia, innovación y rentabilidad, sin perjuicio de seguir analizando los resultados del mes, como viene siendo habitual, y haciendo un análisis profundo de los resultados cada tres meses.
- Mejorar las relaciones con los inversores.
- Impulsar el papel de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Recibir la información con mayor antelación.

Respecto a la retribución del órgano superior de gobierno, la remuneración del Consejo de Administración ha sido de 1.248 miles **€** (Informe Anual de Gobierno Corporativo aparatado C.1.15 página 13). Toda la información en lo que se refiere a la política de retribuciones de los consejeros, se puede consultar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros publicado en la CNMV, el cual es sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas *(G4-53)*. Además en la Junta General de Accionistas celebrada el 25 de junio de 2015, a propuesta del Consejo de Administración, y previó informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones acordó aprobar la Política de Remuneraciones de los Consejeros inspirada en los siguientes principios básicos: *(G4-51) (G4-52)*

- Austeridad

- Competitividad
- Simplicidad
- Equidad
- Transparencia

La retribución total anual en el año 2015 de la persona mejor pagada de la organización ha sido de 549.000**€** correspondiéndose a la del Consejero Delegado de Tecnocom (Punto 24.1 Retribuciones salariales al Consejo de Administración, página 76 Cuentas Anuales Consolidadas), manteniéndose en el mismo valor que el año anterior. Siendo la remuneración total anual media de todos los empleados, sin contar la del Consejero Delegado, de 31.658,4**€**, habiendo aumentado un 1,9% respecto a la del año anterior. *(G4-54) (G4-55)*

Respecto a los procesos de consulta entre los principales grupos de interés y el Consejo de Administración, en Tecnocom se tienen establecidos diferentes canales de comunicación y se describen a lo largo de la memoria. En concreto, con los accionistas, existe la Oficina del Accionista y la Junta de Accionistas. A su vez, los empleados de Tecnocom disponen de diversas vías y herramientas para relacionarse y comunicarse con los órganos de gobierno de la compañía, siendo la más destacada en este ámbito la Oficina del Empleado, canal de comunicación directo con el Consejero Delegado al que dirigir sugerencias o comentarios sobre su situación en la compañía. Además, el Consejo de Administración dispone de un Comité de Conducta Corporativa el cual canaliza las comunicaciones recibidas en el canal ético (canal de comunicación recogido en el Código de Conducta Corporativa), mecanismo interno y externo al que poder dirigir entre otras sugerencias, mejoras o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía. *(G4-37) (G4-49)*

Las preocupaciones importantes se trasladan al Consejo de Administración a través de su Consejero Delegado, que las recaba de la Alta Dirección o, en ciertas ocasiones, de los empleados de la Compañía. *(G4-49)*.

Además para mejorar el conocimiento del Consejo de Administración con relación a asuntos económicos, ambientales y sociales, la memoria Memoria de sostenibilidad Sostenibilidad es aprobada por el Comité Ejecutivo, de la cual es miembro el Consejero Delegado de Tecnocom. *(G4-43) (G4-48)*

Para mayor información sobre los Órganos de Gobierno de Tecnocom puede consultar la página web corporativa (www.tecnocom.es).

(G4-35) El Consejo de Administración delega la autoridad a la Alta Dirección mediante el otorgamiento

ESTRUCTURA DIRECTIVA

de poderes especiales y generales, en los casos que se estimen oportunos. No obstante, el Consejo de Administración mantiene una relación directa y constante con los miembros de la Alta Dirección de la organización.

La política del Consejo de Administración es delegar la gestión ordinaria de la Organización, en el Comité Ejecutivo y concentrar su actividad en la función general de supervisión y aprobación de las directrices básicas de actuación. Para ello, tiene establecido un Comité Ejecutivo, encabezado por el Consejero Delegado de la organización, lo que asegura la interlocución directa con el Consejo de Administración.

La retribución de la Alta Dirección se publica en las Cuentas Anuales Consolidadas (punto 24.2. Retribuciones a la Alta Dirección página 79), especificando el sueldo y las primas de seguros. Y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C.1.16 página 13). La remuneración total de alta dirección ha sido de 1.157 miles de **€**. *(G4-51)*

En la organización existen cargos ejecutivos en cuestiones económicas, ambientales y sociales: *(G4-36)*

- Responsabilidad en materia económica: existe un cargo ejecutivo, Director General Finanzas & Administración, y rinde cuentas ante el Consejero Delegado directamente.

- Responsabilidad en materia social: existe un cargo ejecutivo, Director General Recursos Humanos, y rinde cuentas ante el Consejero Delegado directamente.

- Responsabilidad en materia ambiental: No existe cargo ejecutivo, pero dentro de la Dirección de Finanzas & Administración existe el Departamento de Calidad y Procesos, que tiene bajo su responsabilidad la gestión ambiental de la organización.

El responsable del Departamento de Calidad, rinde cuentas ante el Director Administración Comercial, Compras, Servicios Generales y Calidad, que a su vez rinde cuentas ante el Director General Finanzas & Administración.

COMITÉ EJECUTIVO

Javier Martín
Consejero Delegado

José Mª López
Director general
Sector Administraciones Públicas

Javier Rey
Director general
Sector Banca y Seguros

Juan C. Rodríguez
Director general
Sector Industria

Vicente Díaz
Director general
Sector Telco, Media y Energía

Luís Figuero
Director general
Operaciones

Carlos Marino
Director general
Finanzas y Administración

Begoña Celis
Directora general
Recursos Humanos

5

PROYECTO EMPRESARIAL

Análisis del entorno

Estrategia

Factores clave

Hacia dónde vamos

Cambios organizativos importantes

(G4-2) Proyecto con vocación de liderazgo.

ANÁLISIS DEL ENTORNO

Durante los próximos años las expectativas de crecimiento y desarrollo de mercado para el sector TIC son bastante optimistas. Así Gartner –analista de mercado TIC- estima un crecimiento a nivel mundial del 4% en Servicios TI para 2016. Concretamente en España el crecimiento puede alcanzar un 2% y un 9% en Latam. Asimismo y según Penteo –consultora de análisis TIC independiente– en España se espera un aumento en los presupuestos de las empresas de hasta un 2,9% en 2016. Según esta consultora, el 60% de las principales empresas globales centrará su estrategia en la transformación digital mientras el sector financiero continúa con la recuperación de su capacidad de inversión en TIC.

Con estas previsiones, Tecnocom considera que 2016 va a suponer la consolidación de muchas de las tendencias relacionadas con la digitalización de los procesos de negocio. Así el área de tecnología es la partida más grande en los planes de inversión relacionados con la transformación digital, por ser el facilitador y catalizador de la misma en tres áreas de actuación: Cliente, Empresa y Negocio.

ESTRATEGIA

Nuestro proyecto busca liderar el mercado IT en Iberia y en Latinoamérica.

Estrategia		Acciones			Objetivo
Fase I	Reorientación Estratégica	Foco en sector IT mediante una mezcla de crecimiento orgánico y corporativo		Ampliar líneas de negocio y creación de un portfolio altamente competitivo	Reorientación estratégica
Fase II	Afianzar liderazgo en España	Alcanzar masa crítica	Reforzar el portfolio de la compañía	Ampliar presencia en grandes clientes	Top 3 sector IT español
Fase III	Expansión Internacional	Objetivo Latam	Consolidación en países donde Tecnocom ya contaba con presencia: Chile, Perú, Colombia y México	Exportar un modelo de elevado valor basado en soluciones líderes	Más del 20% de los ingresos fuera de España
Fase IV	Modelo de más recurrencia y rentabilidad	Modelo de Procesamiento: -Medios de pago -Core Bancario		Nuevos modelos de colaboración: -Socios a largo plazo clientes -Compartir sinergias	Crecimiento en Ingresos y en rentabilidad

El proyecto iniciado en 2006 ha permitido registrar un notable crecimiento y se revela como un modelo de negocio que combina elevada recurrencia con presencia en mercados que ofrecen un elevado potencial de crecimiento.

FACTORES CLAVE

(G4-2)

Diversificación geográfica	• El mercado nacional confirma el buen tono al registrar un sólido crecimiento por 2ª año consecutivo. • Crecimiento de doble dígito en América e incremento de la calidad de los ingresos de la región. • Países clave internacionalización: Colombia, Chile, Perú, México y República Dominicana.
Eficiencia operativa	• Reestructuración operativa y reorientación estratégica completada con éxito. • Traspaso gradual a los resultados de las medidas de eficiencia adoptadas. • Reducción de costes de estructura y consolidación de operaciones en Latam.
Recurrencia y visibilidad	• Cobertura de ingresos e incorporación de nuevas e importantes oportunidades. • La contratación excluyendo extraordinarios crece un 16%. • Los ingresos de servicios son el 82% del total.
Endeudamiento sostenible	• Importante reducción de la DFN que se sitúa en parámetros reducidos (1,1 x EBITDA Recurrente). • La compañía mantiene una de las ratios de días de circulante más reducida del sector. • Sólida generación de caja operativa como una prioridad estratégica.

HACIA DÓNDE VAMOS

(G4-2)

ESTRATEGIA

Expansión Internacional	• Enfoque conservador. • Crecimiento orgánico en los países donde existía presencia de la mano de clientes actuales. • Centrados en exportar únicamente soluciones de valor añadido. • Adecuada combinación de potencial de crecimiento y bajo riesgo. • Asunción de witholding taxes para evitar sobredimensionamientos iniciales en el país.
Especialización y soluciones propias	• Liderazgo en soluciones para el sector financiero en España. • Posición de liderazgo en medios de pago. • Fuerte especialización por sectores verticales.
Apuesta por negocios recurrentes y rentables	• La recurrencia de los negocios principales ha ayudado a limitar el impacto de la crisis en ventas y resultados. • Recurrencia de los clientes y principales contratos a lo largo de los años.
Eficiencia	• Tecnocom se diferencia por su calidad, eficiencia y alto rendimiento en la ejecución de su actividad. • Hemos adaptado la estructura para ganar en flexibilidad y eficiencia.
Estructura sólida de balance	• Apoyo permanente de los socios de referencia y bancos financiadores. • Prudencia financiera constante. • Optimización de circulante y reducción del endeudamiento (1,1x EBITDA en 2015). • Estructura financiera equilibrada, flexible y resistente a los años de crisis.

FORTALEZAS

1. Negocio resistente en el ciclo bajo y expansivo en el ciclo alto.
2. Sólido posicionamiento en una industria atractiva.
3. Top 3 en España y liderazgo en medios de pago.
4. Modelo de negocio fuerte y contrastado.
5. Equipo Directivo de primer nivel con amplia experiencia sectorial.
6. Accionariado estable y comprometido con el proyecto empresarial.
7. Demostrada capacidad de integración de compañías.
8. Adecuada diversificación por clientes, geografías y oferta.
9. Prudencia financiera constante: Apalancamiento reducido en niveles estables.

OPORTUNIDADES

- La transformación del negocio hacia servicios BPO (Business Process Outsourcing) de fuerte componente tecnológica mejorará de manera sustancial la estructura de márgenes de nuestra cuenta de resultados.
- El crecimiento orgánico en América permitirá que más del 40% de los ingresos procedan de nuevos mercados en los próximos años.
- Metrocall es un negocio de elevada recurrencia y rentabilidad.
- Buen posicionamiento en el proceso de concentración de proveedores TIC que están llevando a cabo los clientes.

En el 2015, además se han lanzado nuevos planes acorde con nuestro el proyecto empresarial de Tecnocom: *(G4-2).*

Lanzamiento del Plan de Mejora Continua:

Después de estos durísimos años de crisis, Tecnocom ha superado "con nota" las durísimas pruebas, y su balance luce una enorme solidez. Aun así, Tecnocom piensa que debe seguir mejorando en su forma de hacer las cosas. Se debe retomar el crecimiento, ser más eficientes, y sobre todo, convertirse en una gran Compañía para atraer y retener el talento.

Por esta razón, desde el Comité Ejecutivo, se lanzó un plan de "Mejora Continua", con el objetivo de replantear los procedimientos, la política de retención del talento, la estrategia comercial, y en definitiva, todo lo que pueda ayudar a ser cada vez más competitivos.

Creación de la Unidad de Consultoría de Gestión

Aprovechando las capacidades y experiencia actualmente existentes en Tecnocom, se creó la Unidad de Consultoría de Gestión, la cual incorpora recursos especializados en el análisis, diseño, desarrollo e implantación de soluciones analíticas de gestión económica, financiera y fiscal, en particular en lo relativo a costes, rentabilidad, presupuestos y REGE.

El objetivo es fortalecer nuestro posicionamiento y establecer un marco de relación adicional con los clientes, en áreas diferentes a las habituales, aportando negocio y rentabilidad.

CAMBIOS ORGANIZATIVOS IMPORTANTES

(G4-13)

Cambios en la composición del Comité Ejecutivo de Tecnocom:

- Incorporación de Begoña Celis como Directora de RRHH de Tecnocom.
- Nombramiento de José Mª López Herranz como Director General Sector Administración Pública y Sanidad y Luis Figueroa como Director General de Operaciones.
- Extinción de la relación laboral que Luis Miguel N e Ignacio Mut mantenían con Tecnocom.

Nueva organización en el Sector Telco, Media y Energía:

Las líneas generales de la misma son:

- Racionalización de la Organización en LATAM.
- Mantener y mejorar la actividad de negocio en Iberia.
- Rediseñar la Oferta en LATAM.

La nueva organización de TME se establece sobre la base de tres Unidades:

- Unidad TME Iberia.
- Unidad Telefónica.
- Unidad TME Latam.

Unificación de sedes en Madrid y convirtiéndose el edificio situado en C/ Miguel Yuste, 45 en la sede social de la Compañía.

6

GESTIÓN DE RIESGOS

(G4-45) (G4-SO3)

El Consejo de Administración de Tecnocom es responsable último de la aprobación de la política general de control y gestión de riesgos y de la política fiscal, junto con la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo modelo de Gestión de Riesgos Corporativo y de la identificación de los principales riesgos a los que se enfrenta.

Bajo esta premisa, el Consejo de Administración aprobó en su reunión de 29 de abril de 2015 una Política General de Control y Gestión de Riesgos, que establece un marco general de actuación para el control y gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta Tecnocom. Define unos principios para asegurar que los riesgos que pudieran afectar a las estrategias y objetivos de Tecnocom sean identificados, evaluados, gestionados y controlados.

Este modelo se ha desarrollado en base al Marco Integrado de Administración de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management) de COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual define la gestión de riesgos como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y otros miembros de la compañía, aplicado a la estrategia de Tecnocom, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la misma, y administrar el riesgo para proveer una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos de la compañía. El modelo está desarrollado de forma transversal, incluyendo los distintos países donde la compañía desarrolla sus actividades, junto con las distintas unidades operativas.

El sistema de control de riesgos tiene como objetivos:

- Identificación de los riesgos relevantes, atendiendo a su posible incidencia sobre los objetivos estratégicos, el gobierno corporativo, la sostenibilidad y la continuidad de las operaciones.
- Análisis de los riesgos de negocio y corporativos.
- Fijación de un nivel de riesgo aceptable.
- Establecimiento de una estructura de políticas, directrices y límites, así como de los mecanismos para su aprobación e implantación.
- Medición y control de los siguiendo procedimientos homogéneos y comunes para toda la organización.
- Análisis de los riesgos asociados a nuevas inversiones.
- Determinación de las medidas oportunas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que éstos lleguen a materializarse.
- Adopción de sistemas de información y control interno que permita realizar una evaluación y comunicación periódica y transparente de los resultados del seguimiento del control y gestión de riesgos.

Para el desarrollo del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo se ha establecido un nivel de control superior para los riesgos críticos en función de su valoración. Para la determinación del nivel de criticidad, se establecen indicadores específicos que permiten definir una ruta de seguimiento, unos niveles determinados de tolerancia y un plan de acción individual para cada riesgo en caso de que se materialice. El proceso de mejora continua del modelo se basa en las siguientes premisas:

3. **Gestión global para mejorar la eficacia operativa, independiente de las respuestas de cada agrupación.**
2. **Agrupar los riesgos en las distintas categorías establecidas.**
1. **Identificación e integración de todos los riesgos que pueden afectar a Tecnocom, incluyendo todas las zonas geográficas, sectores, unidades de negocio y procesos.**

El Modelo de Gestión de riesgos considera una serie de categorías que permiten la identificación, evaluación, medición y seguimiento agregado de los riesgos. Los principales tipos de riesgos representados en el modelo son los siguientes:

- Riesgo de negocio
- Riesgo operacional
- Riesgo medioambiental
- Riesgo regulatorio
- Riesgo de mercado
- Riesgo de crédito
- Riesgo fiscal

Tecnocom cuenta con niveles de tolerancia para cada riesgo específico que son establecidos por el Comité de Dirección a través del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo de Tecnocom.

Los riesgos identificados en el modelo de Gestión de Riesgos de Tecnocom, se han mantenido estables dentro de la normalidad y acordes con la actividad desarrollada.

Dentro del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo se han establecido planes de respuesta a los distintos riesgos más significativos por parte de la Alta Dirección de la compañía, quien está encargada de identificar y responder al riesgo, así como de trasladar esta información al Consejo de Administración.

Los planes de respuesta se adaptan a las particularidades de cada riesgo. Las respuestas a los riesgos son planificadas en función de la importancia del riesgo, en consonancia con el proceso de priorización de riesgos, pero también teniendo en cuenta la relación coste/beneficio de las medidas propuestas y que éstas deben ser realistas y factibles de acuerdo al contexto de la organización.

(G4-46) El Consejo de Administración es responsable último de la aprobación de la política general de control y gestión de riesgos, junto con la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo modelo de Gestión de Riesgos Corporativo, y de la identificación de los principales riesgos a los que se enfrenta.

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoria, tiene la obligación de supervisar la política de control y gestión de riesgos y el sistema de gestión de los mismos. Para ello, debe velar para que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

- Los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance;
- La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable;
- Las medidas oportunas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse;
- Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos.

La función de Auditoría Interna es una actividad que ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Permite a la Comisión de Auditoría realizar la supervisión y evaluación del sistema de gestión de riesgos y de control interno de la organización, a través del desarrollo del plan de auditoría interna.

(Apartado E – Sistemas de Control y Gestión de Riesgos: Informe Anual de Gobierno Corporativo de las sociedades Anónimas Cotizadas, 2015).

PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

Tecnocom está trabajando en el desarrollo e implantación de un programa de control y prevención de riesgos en materia penal que le pudieran afectar de acuerdo a su actividad y sector de negocio. Tiene como finalidad identificar las normas, procedimientos y herramientas establecidos en la organización para evitar el incumplimiento de la normativa legal.

7

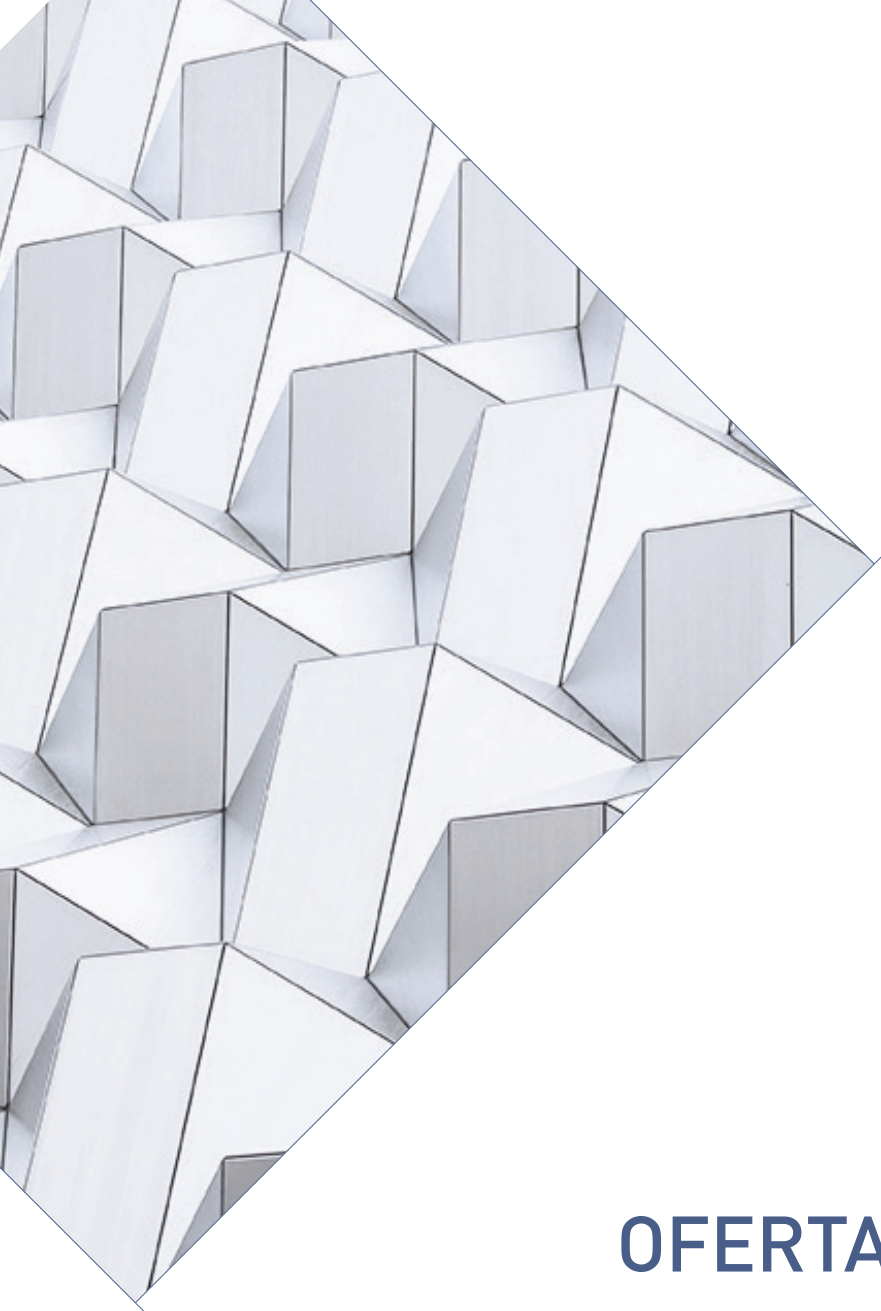
SOLUCIONES Y SERVICIOS TIC DE ALTO VALOR AÑADIDO

(G4-4) (G4-8) (G4-9)

Tecnocom tiene una amplia oferta tecnológica y de soluciones de negocio que cubre todos los sectores de ámbito público y privado (Banca, Seguros, Industria, Telecomunicaciones, Media y Útiles y Administración Pública).

La oferta de Servicios y Soluciones funciona como un engranaje que gira en torno al cliente clasificados en dos ejes: outsourcing de procesos y consultoría de negocio en torno los cuales se distinguen tres grandes áreas:

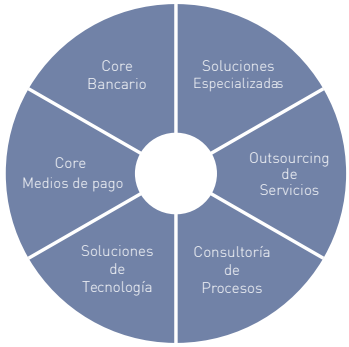
- El área de Proyectos y Aplicaciones, recoge soluciones que tienen como misión la optimización operativa de las empresas.
- El área de Gestión de Aplicaciones (AM) hace referencia al desarrollo, mantenimiento, soporte y testing complejo de aplicaciones.
- El área de Tecnología, contempla soluciones de integración y gestión de sistemas y tecnologías.



OFERTA SECTORIAL

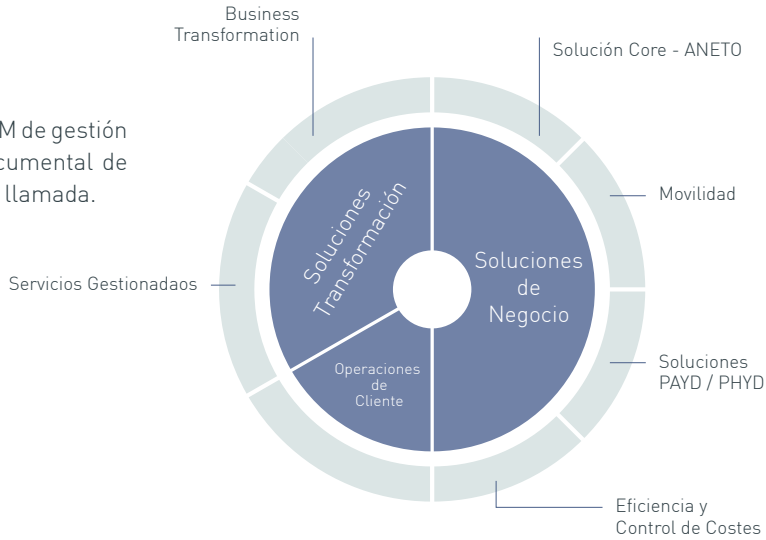
BANCA Y MEDIOS DE PAGO

Soluciones de optimización para la gestión de efectivo, gestión de libretas, tarjetas y documentos especiales, autoservicio, identificación automática y movilidad.



SEGUROS

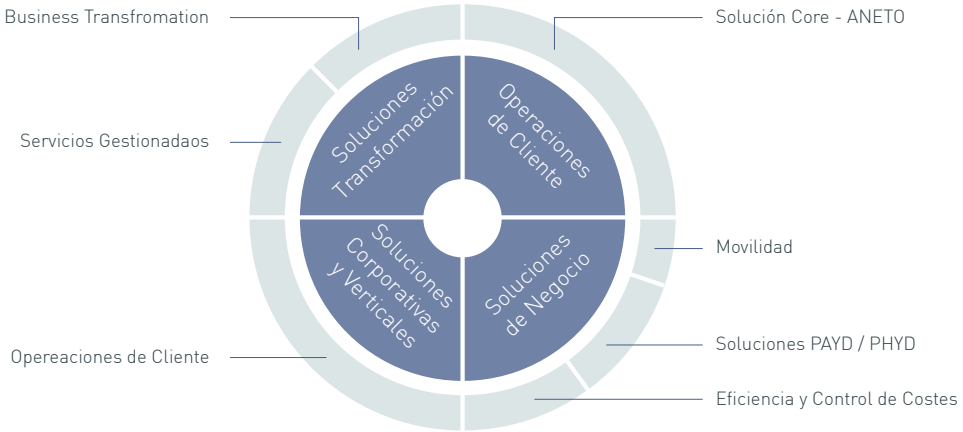
Diseño y desarrollo de soluciones CRM de gestión multicanal, sistemas de gestión documental de siniestros, integración de centros de llamada.



TELCO Y MEDIA

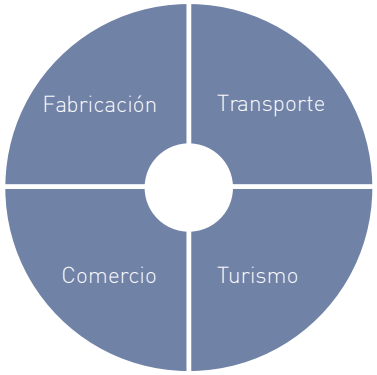
Ingeniería y despliegue de infraestructura celular en Metro. Diseño y desarrollo de redes fijas DWDM. Despliegue de tecnologías GSM/ UMTS, SWAP. Soluciones para operadores móviles virtuales, M2M (Internet de las cosas), BPM y portabilidad numérica.

UTILITIES Y ENERGÍA



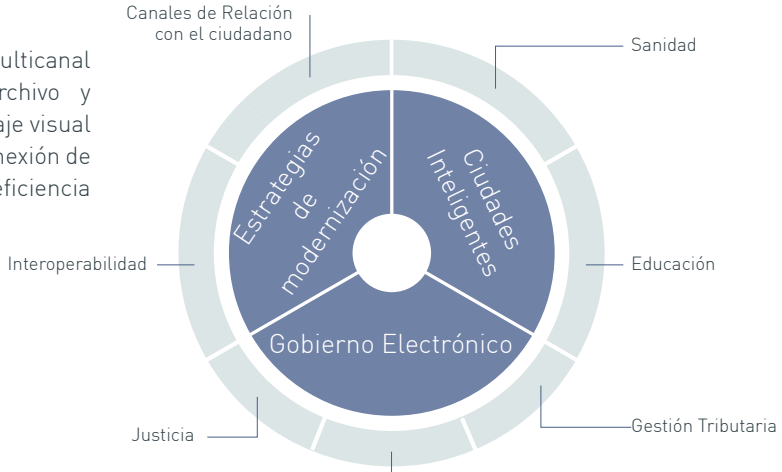
INDUSTRIA

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).

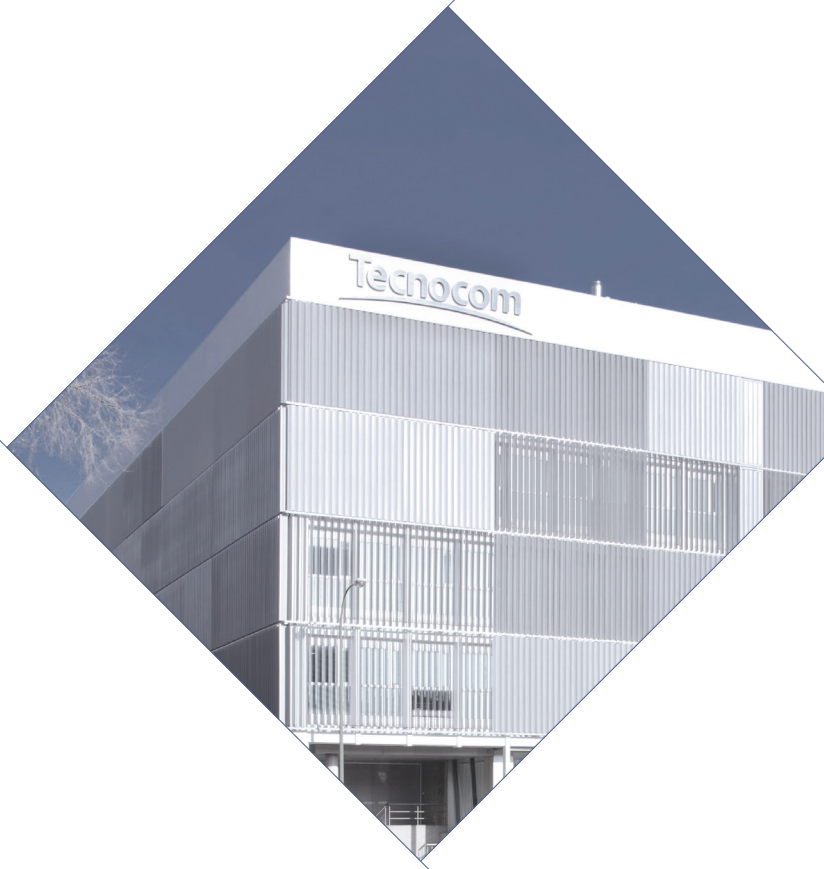


ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SANIDAD

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.



Otros:
- Soluciones de Movilidad
- Soluciones para CENSOS.
- Soluciones para organismos públicos de ayuda a la difusión del sector turístico.



Tecnocom considera que sus soluciones y servicios son una excelente herramienta de contribución al desarrollo,. Tecnocom La compañía cuenta con soluciones propias, sobre las que se sustenta la oferta de servicios, aportando un valor diferencial y de valor añadido a sus clientes.

Para mayor información sobre las Soluciones y Servicios de Tecnocom puede consultar la página web corporativa (www.tecnocom.es).

PROYECTOS IMPORTANTES EN LOS DIFERENTES SECTORES DE ACTIVIDAD *(G4-EC8)*

Tecnocom resultó adjudicatario del concurso público del Ministerio del Interior para el escrutinio y difusión de las Elecciones Generales que se celebraron en el mes de diciembre del 2015.

Tecnocom, se presentó a este concurso en UTE con Scytl, especializada en el desarrollo de soluciones seguras de gestión electoral, voto por internet y gobernanza electrónica. Fue la primera vez desde 1978 que se produjo un cambio en la adjudicación de proveedor para este concurso por parte de la Administración.

La compañía realizó tareas logísticas, apoyo de personal, tecnología, seguridad, comunicaciones, soporte y asesoramiento durante la fase pre-electoral, la jornada electoral y post-electoral.

Este proyecto fue estratégico para Tecnocom y supuso afrontar en un espacio muy reducido de tiempo la ejecución y puesta en marcha de acciones de alto impacto como la formación en más de 180 centros a los responsables de la administración que se movilizaron el día de las elecciones para dar soporte al proceso. Entre otras tareas, se implantó la configuración y operación de un Centro de Recepción de Llamadas, con más de 300 personas, así como desplegar la tecnología de control de las llamadas necesarias para el funcionamiento del servicio, el suministro y soporte a 4.000 mesas administradas electrónicamente.

El objetivo fue poder habilitar a la ciudadanía un sistema de voto electrónico mediante certificado digital en e-DNI, el suministro y parametrización de 22.000 dispositivos móviles para captura y envío de información de manera telemática sin necesidad de contactar a través del Centro de Recepción de Llamadas. De igual forma, el proyecto incluyó la instalación y operación de un Centro de Atención al Usuario para atender posibles incidencias.

La ejecución del proyecto fue un éxito absoluto, como referencia se alcanzó el hito de tener a las 22:30 de la noche el 90% de los votos escrutados.

A&G Banca Privada implanta su nueva plataforma bancaria con Tecnocom.

A&G Banca Privada ha implantado la solución de Core Bancario (Global Banking) de Tecnocom. La nueva plataforma bancaria permite a A&G Banca Privada acometer operaciones con un sistema flexible y de nueva generación, robusto, multinegocio y multiplataforma, basado en una arquitectura orientada a servicios (SOA). La solución cubre la totalidad de requerimientos de negocio, desde los sistemas estructurales y de back-office (empleados, oficinas, clientes y no clientes, no residentes, buzón y comunicados, contabilidad, etc.) hasta las aplicaciones de negocio: cuentas corrientes, depósitos, avales, créditos, préstamos, garantías, líneas de riesgos, análisis y seguimiento de riesgos, transferencias SEPA, transferencias al exterior, operaciones diversas, cheques, reporting regulatorio, etc. Asimismo se ha establecido la convivencia con el sistema core de Valores y gestión patrimonial de RD y el uso de los canales de Global Banking como el terminal financiero y la banca electrónico.

Tecnocom implantó en Banca March una nueva plataforma de Videoconferencia.

Banca March quería disponer de una plataforma de colaboración que le permitiera realizar videoconferencias entre equipos de salas y usuarios con dispositivos de sobremesa, smartphones o tablets, con la ventaja añadida de poder reducir el coste de desplazamientos y mejorar la calidad de la comunicación entre sus empleados. La solución consiste en una plataforma de comunicaciones unificadas y videoconferencia para un total de 12 salas distribuidas por toda la geografía española.

Banca March confía a Tecnocom la implementación de Microsoft Dynamics CRM para la gestión de su red comercial.

El proyecto permitirá a Banca March dar

respuesta a su estrategia de mejora de los procesos de comercialización de sus productos, a través de la implantación de la Agenda Comercial sobre la plataforma Microsoft Dynamics CRM, de forma que sus gestores de cuentas y campañas podrán mantener una información actualizada y unificada de sus clientes y potenciales clientes. Esta herramienta proporcionará a la entidad financiera una visión 360º del cliente, la gestión de la actividad diaria de la red para la cartera de clientes, la distribución masiva de campañas de marketing, así como la gestión de atención al cliente.

Tecnocom realiza una plataforma de prueba de aplicaciones para Segurcaixa Adeslas.

Segurcaixa Adeslas ha confiado a Tecnocom la construcción y explotación de una plataforma de pruebas automatizadas para sus aplicaciones. El sistema pretende aumentar la calidad de las aplicaciones puestas en producción y por tanto evitar los daños colaterales que pueden producirse al modificarlas o ampliarlas.

La plataforma permite definir scripts que ejecutan los casos de prueba definidos y comprueban que los resultados son los esperados, informando de los problemas antes de que estos se produzcan en el entorno de trabajo de los usuarios de los sistemas. Esto permite que se ejecuten cada vez que se implantan nuevas modificaciones a las aplicaciones.

Tecnocom ha firmado un contrato con el Banco de la República para la mejora, desarrollo y soporte del software.

El Banco de la República en Colombia ha confiado a Tecnocom la mejora, desarrollo y soporte de los sistemas de información. La solución consiste en el mejoramiento continuo, soporte y adición de nuevos módulos o funcionalidades a sistemas de información en producción construidos en las plataformas Java, .NET, BPM, Forms, BD-SQL; también se llevarán a cabo desarrollos de sistemas pequeños y medianos. Se realizarán actividades de apoyo tales como consultoría en arquitectura empresarial, análisis de procesos para la identificación de requerimientos funcionales, no funcionales y casos de uso y diagnóstico y afinamiento de desempeño de aplicaciones.

Banco Popular confía a Tecnocom un proyecto de seguridad en los pagos por internet.

Banco Popular ha confiado a Tecnocom el desarrollo de un proyecto para mejorar la seguridad de su firma electrónica, implantando un doble factor de autenticación en las operativas de Pago por Internet (Banca Electrónica y Banca Móvil) cumpliendo con la normativa del Banco Central Europeo. Dentro del Grupo Banco Popular se realizará una doble autenticación gracias al uso de la Firma de Operación o Tarjeta de Coordenadas, más la firma con "One Time Password" (OTP) por SMS que desarrollará Tecnocom.

BBVA confía a Tecnocom la ampliación del perímetro de aplicaciones de los ANS de Internet, Banca electrónica y CIB.

BBVA, dentro de su continua apuesta por la banca digital, ha desarrollado nuevas aplicaciones en este ámbito, como son: Global Net C@sh, One Bank, R.A. o la nueva Internet de Particulares. Recientemente, estas aplicaciones han pasado a formar parte del perímetro mantenido y evolucionado por ANSs que Tecnocom gestiona desde 2010 y cuyo contrato renovó el pasado año, estando vigente hasta 2017. Tecnocom ofrece personal altamente cualificado en este campo que se ubica en la sede de BBVA Madrid con un importante apoyo desde la oficina de Tecnocom en Almería.

Tecnocom implanta el Sistema de Administración de Tarjetas SAT en El Corte Inglés España.

El proyecto consistió en la adaptación del producto SAT para ajustarlo a las funcionalidades requeridas por un retail del tamaño y particularidades como es El Corte Ingles y la migración de la cartera de contratos y tarjetas al nuevo sistema. Dentro de este período se han implantado nuevos productos financieros que han sido diseñados por el área de negocio de la "Financiera El Corte Ingles", destacando entre otros las nuevas "líneas de crédito para la campaña de Navidad" y otras campañas como la "línea de crédito bebé" o "campaña de aire acondicionado".

Todos estos productos se han desarrollado en un plazo reducido gracias a las prestaciones y nivel de parametrización del producto SAT, lo que ha contribuido a reducir de manera significativa el "time to market" para el cliente.

TTS - Tráfico y Transporte Sistemas, filial tecnológica del Grupo OHL Concesiones, en colaboración con Tecnocom está desarrollando un nuevo producto de backoffice comercial para la gestión de operadoras de peaje electrónico y free flow, así como su implantación inicial en su operadora de México, Televia.

La solución consiste en un sistema con dos plataformas especializadas, un CRM y una plataforma transaccional, que permiten gestionar la parte comercial de una operadora multiconcesión interoperable, y la parte operativa que gestiona los tránsitos, recargas y cobros en un tiempo muy próximo al real.

Tecnocom socio de referencia de Telefónica Chile S.A. para la instalación de sus redes de transmisión.

Telefónica Chile S.A. ha confiado a Tecnocom el 45% del nuevo contrato unificado de instalación de equipos para un período de 41 meses. De esta forma Tecnocom se convierte en el principal socio de Telefónica Chile acometiendo las labores de Red de Transporte, una ampliación en la red de microondas y acceso a cliente vía fibra óptica y la implantación de la conectividad de datos para las dependencias de Telefónica y sus usuarios.

Cepsa confía a Tecnocom el Servicio de Soporte a Usuario Final.

Cepsa ha adjudicado a Tecnocom el Servicio de Soporte a Usuario Final, SSUF. Se trata de una renovación y ampliación de un nuevo servicio que Tecnocom lleva más de 10 años prestando y que ahora se amplía con nuevos servicios y cobertura internacional.

El proyecto consiste en un modelo de servicio integral que incluye: Centro de soporte a usuarios CSU; Field Service FS; Provisión de puesto usuario y telefonía; diseño y provisión de infraestructuras; helpdesk físico; almacenamiento, plataforma y logística y homologación y estandarización. Como novedad esta adjudicación incluye el soporte a 17 países y se añaden dos nuevos idiomas a los cuatro en los que se venía presentando el servicio.

La Xunta de Galicia confía a Tecnocom el servicio de asistencia y soporte informático para los órganos de Justicia.

La Xunta de Galicia a través de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA) ha adjudicado a Tecnocom el servicio de soporte especializado para la gestión de programas y servicios en el ámbito del plan tecnológico de Justicia. Tecnocom prestará soporte especializado de atención directa a los usuarios de Justicia, así como un servicio avanzado de gestión y control de otros programas y proyectos en este ámbito de actuación dentro de la AMTEGA.

La Axencia Galega de Emerxencias adjudica a Tecnocom el diseño, desarrollo e implantación del nuevo Data Warehouse para su Centro Integrado de Atención de Emergencias 112.

Tecnocom se encargará del diseño, desarrollo e implantación del nuevo Data Warehouse, DW112, del Centro Integrado de Atención de Emergencias 112 de la AXEGA. Permite desarrollar y realizar análisis complejos sobre la información generada en torno al proceso de gestión de las emergencias en un tiempo reducido y posee un módulo de gestión para adaptarse a cambios futuros. El procedimiento se lleva a cabo mediante la inclusión de los procesos de transformación y carga de datos de diferentes bases analíticas y la generación de cuadros de mando e informes.

La Generalitat Valenciana adjudica a Tecnocom el desarrollo de los sistemas de información en materia de Hacienda.

La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de la Generalitat Valenciana ha adjudicado a Tecnocom parte del contrato de Desarrollo de los Sistemas de Información de la Generalitat en materia de hacienda (DESIG-HA). Tecnocom en UTE con Sopra Group y Adding Technology desarrollará el proyecto consiste en la prestación del servicio de soporte y evolución de aplicaciones informáticas que gestionan el circuito económico financiero, así como los sistemas de apoyo y auxiliares, que soportan la gestión de las áreas de intervención: tesorería, presupuestos, patrimonio y contratación administrativa, así como los servicios que permiten la integración con otros sistemas.

Iberdrola confió a Tecnocom el desarrollo e implantación de sus aplicaciones corporativas para plataformas móviles.

Iberdrola ha confiado a Tecnocom el desarrollo e implantación de aplicaciones corporativas para procesos empresariales en plataformas móviles (tabletas o smartphones). La compañía se ha fijado el objetivo de conectar a sus usuarios con los sistemas corporativos para recuperar y añadir información relevante de forma que mejora su productividad. Se ha escogido la arquitectura idónea para el despliegue de los procesos empresariales en plataformas móviles (tabletas o smartphones). En un siguiente paso, se realizó la prueba de concepto desarrollada para diferentes escenarios de procesos de compras y ahora se está ejecutando el despliegue definitivo de todos los procesos a movilizar en el ámbito de compras, así como en la planificación del despliegue en el resto de ámbitos de negocio y la realización de un libro de estándares de desarrollo para los futuros desarrollos de aplicaciones móviles corporativas.

La arquitectura escogida se basa en SAP FIORI, solución específicamente desarrollada por SAP para movilizar los procesos corporativos soportados sobre el ERP de una forma ágil, segura y eficiente.

Tecnocom desarrolla la plataforma web de gestión del programa de superación de la pobreza infantil de la Fundación Bancaria "la Caixa"

El programa de superación de la pobreza infantil de la Obra Social "la Caixa", CaixaProinfancia, es una iniciativa en el marco del compromiso de la entidad con los derechos humanos, la paz, la justicia y la dignidad de las personas. El programa está dirigido a romper la transmisión de la pobreza de padres a hijos en familias con pocos recursos, favoreciendo el desarrollo integral y las capacidades de estos menores, contribuyendo a evitar la perpetuación de la pobreza a generaciones futuras.

En 2015, la Obra Social "la Caixa" atendió con el apoyo de más de 460 entidades sociales, a más de 61.400 niños y niñas y a sus familiares, con una aportación acumulada de más de 41 millones de euros.

El proyecto desarrollado por Tecnocom consiste en analizar, desarrollar y mantener una plataforma web que cubra las necesidades del Sistema de gestión del Programa CaixaProinfancia. Se pretende que agrupe a todos los agentes implicados, mejore la actual gestión realizada y ofrezca una respuesta adecuada a las necesidades actuales y futuras de la Obra Social "la Caixa". Con esta nueva plataforma se plantea adaptar la herramienta tecnológica para gestionar de forma eficaz un modelo de acción más participativo entre todos los agentes; y donde se soporten procedimientos eficientes de seguimiento y valoración del trabajo social realizado.

La Diputación de Tarragona confía a Tecnocom su nueva plataforma de telefonía y la infraestructura de redes de su nueva sede corporativa.

El proyecto consiste en la instalación de la Telefonía IP y renovación/ampliación de la electrónica de red. Además se incluye el suministro de equipamiento hardware y licenciamiento software de Cisco Systems, servicios profesionales para la gestión e implantación del proyecto, así como el soporte y mantenimiento de la solución durante los dos próximos años. Esta plataforma dará servicio a 300 usuarios. Una vez finalizado el proyecto, la Diputación tiene intención de ampliarlo para dar cobertura a la totalidad de organismos y municipios de Tarragona, lo que elevaría a 3.000 el total de usuarios de la plataforma.

8

INNOVACIÓN

La innovación como bandera

Centros de Excelencia

Sistemas de información Corporativos

TECNOCOM MARCA LA INNOVACIÓN COMO BANDERA

La relevancia de la I+D en Tecnocom supone un aspecto clave para la consecución de su misión y visión.

Tecnocom es una compañía inserta en un sector en continua evolución y cambio. Por ello, sus profesionales están altamente cualificados, y desarrollan soluciones innovadoras en línea con los últimos avances tecnológicos, de gran valor para el crecimiento y posicionamiento del negocio de los clientes. Además buscan nuevas ideas para resolver necesidades y problemáticas de la sociedad de la información en su conjunto.

En este sentido, es muy importante el esfuerzo realizado por la organización en I+D, con una inversión de 410 mil euros (Dato Cuentas Anuales Consolidadas) dedicados a mejorar sus procesos de negocio y a desarrollar nuevas soluciones dirigidas a los diferentes sectores de actividad.

Este año se han recibido las siguientes ayudas financieras significativas derivadas de I+D+i de Administraciones Públicas: *(G4-EC8)*

Ayudas Financieras	€	
Subvenciones I+D+i	103.039	52.896 € - Carapplab 34.103 € - Etur 2020 16.040 € - Smart Gobernmet
Bonificación personal investigador	996.764	
Préstamos	191.818	Carapplab = 112.245 € Etur 2020 = 79.573 € Smart Gobernment = 0 €
Estimación: Deducciones Fiscales	403.144,2	

En los últimos años Tecnocom ha desarrollado su línea de investigación en los siguientes campos:

- Big Data (Etur 2020 e Incom).
- Transformación digital (contratación móvil, Atención 360, smartGoverment).
- Medios de pago (pago por móvil HCE).

A continuación, destacamos los proyectos más relevantes que se han desarrollado:

• Proyecto E-TUR 2020 Turismo y Retail (cofinanciado por CDTI)

Iniciativa conjunta de Tecnocom, Solusoft, Eurona Wireless Telecom, Zemsania, compartia y Groupalia Compra Colectiva.

Con la participación de: Fundació Privada Barcelona Digital Centre Tecnològic (Bdigital), Instituto Madrileño de Estudios Avanzados en Tecnologías de Desarrollo Software (Fundación IMDEA), Universidad Carlos III de Madrid y Fundación Parque Científico y Tecnológico de Turismo y Ocio de Cataluña (PCT).

El objetivo del proyecto es transformar disruptivamente la oferta turística y retail proporcionando una experiencia de compra nueva a través de la interacción en tiempo real con las aplicaciones móviles y la Internet de las cosas, y permitiendo a los agentes turísticos y retail colaborar entre ellos para innovar en nuevos productos turísticos adaptados a los destinos inteligentes.

El proyecto e-TUR2020 investiga soluciones tecnológicas que mejoren la interacción con el turista y la calidad de su experiencia a través de las aplicaciones móviles y los servicios de valor añadido de los agentes turísticos y retail. Se investigan tecnologías y métodos para proporcionar información de calidad que permita poner en valor el destino turístico y su oferta. El objetivo final del proyecto es crear masa crítica en la creación y explotación de aplicaciones turísticas y retail de nueva generación mediante la disponibilidad de una plataforma inteligente, común y abierta, una colección de aplicaciones y de metodologías para incorporar y explotar nuevas aplicaciones por parte de futuros proveedores.

Los resultados del proyecto incluyen:

- Una plataforma abierta para desarrollo y alojamiento de aplicaciones turísticas y retail:
  - Incluyendo servicios de gestión de datos heterogéneos.
  - Funcionalidades avanzadas de geo-localización y proximidad.
  - Funcionalidades para la gestión de Internet de las Cosas.
  - Recomendación personalizada en base a datos de perfil y temporales.
  - Métodos analíticos en tiempo real para los proveedores y organismos públicos.
  - Servicios de gamificación comunes.
  - Servicios de seguridad y preservación de privacidad de todos los usuarios.
- Un estándar para las aplicaciones en la gestión de datos (formato) y funcionalidades (APIs).
- Una colección de modelos de negocio y metodologías para las aplicaciones existentes y futuras de terceros.

• Solución: InCoM: La monetización de los datos

Solución que permite a las Operadoras de Telecomunicaciones desplegar nuevas líneas de negocio basadas en la monetización de los datos de sus usuarios. InCoM propone a las operadoras una solución que les permite reducir el churn (tasa de abandono), incrementar el ARPU (ingresos medios por usuario) y multiplicar el conocimiento de sus clientes.

Se propone abordar un alcance con cuatro objetivos funcionales:

- Recopilar: Captura de información.
- Almacenamiento y reporting.
- Analítica de mantenimiento predictivo e inteligencia semántica.
- Predecir: Termodinámica social aplicada a las campañas de marketing y detección de churn.

• Contratación Móvil

Solución que automatiza el proceso de firma de documentos legales, mediante tecnologías de escaneado, firma biométrica e integración con terceros de confianza para entornos móviles.

• Atención 360º

Solución Omnicanal para entornos de Banca y Retail que permite tener una visión 360º del cliente independientemente del canal por el que interactúe: canal oficina, canal web o canal móvil.

• Proyecto SMART GOVERNMENT (cofinanciado por CDTI)

Iniciativa conjunta de Tecnocom, Imatia, Queres, Ofica y Eirea.

El proyecto Smart Government pretende abordar un área crucial dentro de las Smart Cities, el área de la administración del gobierno o e-Administración; la cual se centra en el objetivo de "cero papel", en el aumento de la eficiencia en la prestación de servicios y en la simplificación y automatización de procedimientos administrativos, para centrarse en disponer de un sistema de información que se encargue de la dirección y gestión de la ciudad.

Este proyecto se apoya en las herramientas e información que proveen las Smart Cities para dotar a las ciudades de una plataforma como servicio que permita a los ayuntamientos gestionar sus activos y su actividad de forma inteligente con un modelo de datos semántico que represente de manera fiel la ciudad y sus activos, y que sirva para el análisis y la toma de decisiones y que permita automatizar procesos para ser más eficientes para, en definitiva, mejorar la vida de los ciudadanos: el Gobierno Inteligente o Smart Government.

El objetivo general global del proyecto es transformar disruptivamente la gestión de las ciudades a través de la interacción y análisis de diferentes fuentes de información en tiempo real y la Internet de las cosas, permitiendo a los diferentes agentes gubernamentales y entidades público-privadas colaborar entre ellos para innovar en nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades actuales demandadas.

El proyecto desarrolla nuevos conceptos tecnológicos y aplicaciones avanzadas orientadas hacia la optimización de la gestión de la gobernabilidad de las ciudades y su relación con la ciudadanía de una forma eficiente.

El proyecto Smart Government demuestra una nueva forma de gestionar las ciudades apoyándose en las nuevas tecnologías para obtener y procesar la información, resolviendo las problemáticas de escala de la información y distribución de la información, de una forma novedosa y para ayudar en la toma de decisiones que permitan una ordenación equitativa del territorio y de los recursos municipales como son:

- Gestionar Activos, procesos e información geográfica de manera integral y a gran escala.
- Automatizar e industrializar la captura y análisis masivo de información.

El proyecto define un conjunto de procedimientos diseñados para capturar, procesar, almacenar, sistematizar, analizar, representar y difundir

información sobre una ciudad. Por tanto, el proyecto incluye un modelo de estructura de datos, una serie de aplicaciones de gestión avanzadas, unos criterios metodológicos, unas reglas de negocio y un conjunto de variables que impactan en la competitividad y eficiencia de los órganos de gobierno, los ciudadanos y las empresas productoras de bienes y servicios de un territorio.

- **Pago móvil HCE**

Solución de pago por móvil utilizando tecnología HCE que permite a los bancos independizarse de los operadores.

- **Soluciones de Ciberseguridad: Seguridad Gestionada, Gestión de vulnerabilidades, Gestión de análisis de código y Ciberinteligencia de Análisis Social.**

Este servicio, permite analizar toda la información relativa a la seguridad de los activos, filtrarla, correlacionarla, explotarla y analizarla, de forma eficaz, asegurando que el negocio no se vea afectado por un uso fraudulento de esa información por parte de terceros.

La nueva oferta de Servicios de Ciberseguridad de Tecnocom se integra en los procesos internos de la organización pasando de un modelo de seguridad reactivo a otro proactivo. La propuesta de Tecnocom reduce las alertas, manteniendo sólo las que realmente afectan a la organización y priorizándolas adecuadamente, genera respuestas más concisas ante incidentes de seguridad, mejora las comunicaciones internas entre grupos -equipo de seguridad, de gestión y directivo- y optimiza la estrategia de inversión en seguridad, asociándola a prioridades reales y combinándola con parámetros de negocio.

La explotación inteligente del Big Data facilita datos procesados y ordenados,evaluados e interpretados por analistas de seguridad, agregados de fuentes confiables y correlacionadas con precisión y datos precisos, en tiempo, completos y relevantes.

- **Facturación electrónica**

Solución que permite a ayuntamientos y a cualquier organismo público disponer de un servicio de factura electrónica y de gestión de expedientes integrado en una plataforma consolidada.

- **Solución para la validación y certificación de aplicaciones móviles en entornos del coche conectado denominada AppyTest CarAppLab (cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo).**

- **Solución: Shop Advisor**

Solución móvil que permite incentivar las ventas en tiempo real interactuando con los clientes en función de sus preferencias, del momento y del lugar donde se encuentren. Shop Advisor opera de una forma personalizada y eficiente, optimizando la experiencia del cliente en un nuevo modelo de relación digital. La solución habilita nuevos modelos de negocio que permite a entidades financieras, retailers y proveedores de servicios avanzar en su transformación digital, dentro de un ecosistema flexible y colaborativo.

Shop Advisor utiliza un sistema de localización – apoyado en beacons en interiores y GPS en exteriores - y se comunica a través de los

smartphones de los usuarios, enviándoles ofertas personalizadas que pueden disfrutar en ese instante, y en el mismo lugar (tienda, centro comercial, etc.) donde se encuentren en ese momento. Si aceptan la oferta propuesta, pueden pagar la compra en efectivo, con tarjeta, o directamente desde el teléfono.

Una de las claves de Shop Advisor es su capacidad para entender las necesidades de los clientes, y aprender cada vez más a realizar la mejor propuesta en cada caso particular, liberándoles de molestos spams publicitarios que no concuerdan con sus gustos.

Shop Advisor decide cuál es la mejor oferta basándose en modelos predictivos y reglas, eligiendo la decisión que optimice los objetivos de negocio parametrizados. Aprende y se autoajusta en tiempo real. El usuario sólo tiene que descargarse la App y definir su perfil y preferencias. Esta información se complementará con información proveniente de múltiples fuentes - recopilada y consolidada mediante soluciones Big Data- y de la que vaya facilitando el usuario en sus experiencias de compra.

Para el año 2016, Tecnocom tiene 5 grandes retos:

- El primero es extender funcionalidades y explotar comercialmente los proyectos iniciados en 2015, como es el caso de contratación móvil, la solución de pago por móvil HCE y la atención 360. Innovación incremental.

- En segundo lugar, la compañía se plantea desarrollar soluciones verticales en el campo del Big Data, aprovechando la ayuda de Etur2020 para crear competencias comunes y transversales a toda la compañía.

- En tercer lugar, el reto de continuar con el lanzamiento de nuevas soluciones en áreas de la transformación digital como Techsign, Plataformas de Digital Learning Services o soluciones alrededor de IoT.

- En cuarto lugar, Tecnocom quiere crear y desarrollar el programa de aceleración de startups con el objetivo de aprovechar la innovación abierta y tener más relevancia en los medios como empresa innovadora. Innovación radical y/o disruptiva.

- En quinto lugar, lanzar campañas y programas de participación a todos los empleados de Tecnocom para que disponer de canales adecuados que permitan aportar soluciones a retos concretos, alineados con la estrategia de los sectores y la compañía.

CENTROS DE EXCELENCIA

TECNOCOM REFUERZA SU RED DE CENTROS DE EXCELENCIA Y SERVICIOS EN IBERIA Y LATINOAMÉRICA

En Los Centros de Excelencia y de Servicios que posee Tecnocom en la península Ibérica y Latinoamérica trabajan más de 3.000 profesionales. Éstos se van a ver reforzados por un nuevo enfoque orientado al Outsourcing Estratégico o Multisourcing con el fin de mejorar su capacidad de respuesta a los nuevos requerimientos del negocio y los procesos internos del cliente.

Este enfoque busca beneficios a medio y largo plazo, donde los ahorros estarán asociados a la mejora de la eficiencia, derivada de una producción industrializada. Además, el nuevo modelo permitirá eliminar todo tipo de barreras (culturales, idiomáticas, de distancia, etc.) con los equipos del cliente.

Además, de las oficinas principales en España, Tecnocom cuenta con centros de delivery en otros lugares de la península, así como en el extranjero (Lisboa, Ciudad de México, Querétaro (México), Bogotá, Medellín (Colombia), Lima (Perú) y Santiago de Chile (Chile)). Desde estos centros, ofrece servicios de desarrollo y proporciona servicios de centros de atención especializados tanto para aspectos funcionales como de soporte de actividades de BPO (como por ejemplo Iberia Cards), centros de procesamiento y servicios de factorías de testing (con iniciativas innovadoras como servicios de testing móvil en la nube), entre otros.

Tecnocom refuerza con Centros de Excelencia en diferentes áreas y tecnologías, como Medios de Pago (con SAT, SIA Y SFC, productos líderes en el mercado iberoamericano de procesamiento de tarjetas); Core Bancario (Global Banking), Core de Seguros (Aneto), SAP (centro de servicios y soporte); Movilidad (con soluciones especializadas para el ámbito Banca y Seguros); Soluciones Telco y Media (BSS, OSS, EMS); y de Proceso de Tarjetas.

En España, en el centro de I+D de A Coruña, se avanza en soluciones para la digitalización del sector bancario basadas en el Big Data, la movilidad y el NFC.

El modelo del centro de excelencia de México tiene como objetivo ayudar a los universitarios durante los últimos años de su carrera universitaria a desarrollar proyectos de negocios y desarrollo de software para la industria bancaria de los cuales pueden salir beneficiados al momento de concluir sus estudios.

También se desarrollarán proyectos en conjunto con universidades como Guadalajara, Querétaro, Monterrey y el Distrito Federal, para que los estudiantes, como si fueran becarios y con un salario, puedan convertirse en desarrolladores de software y al terminar su formación puedan incorporarse a la compañía.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS

Para asegurar la seguridad de la información Tecnocom cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio Corporativo. El objetivo del plan, es dotar de mecanismos y herramientas necesarias para minimizar los tiempos de recuperación de los sistemas corporativos, en caso de desastre. En dicho plan, se recogen las acciones precisas para restablecer el servicio.

Tecnocom desarrolla metodologías que permiten gestionar de una manera eficiente las contingencias que se pudieran producir en la compañía, garantizando la calidad y continuidad del servicio y la actividad.

En el 2015, Tecnocom ha continuado trabajando en acciones que mejoran los sistemas internos de la compañía:

- Tecnocom eligió a ODM, socio de Microsoft, para migrar a la 'nube' el servicio de file server (servidor de archivos) y del sistema de backup (copia de seguridad).

  Este nuevo sistema ofrece una reducción de costes gracias a la integración de la nube y la eliminación de backup de cinta tradicional. Además, la solución reduce los costes asociados a la gestión de datos, los recursos del centro de datos, el almacenamiento secundario para la protección de datos y licencias.

  En paralelo, la solución permite la jerarquización automatizada de datos a la nube y la ejecución de copia de seguridad local y remota automatizada y contempla la nube como centro de datos secundario que facilita la recuperación de los datos en cualquier momento y lugar.

- Tecnocom apuesta por la seguridad.

  Tecnocom refuerza su compromiso por la Seguridad Corporativa ejecutando un novedoso proyecto: CyberSOC (Security Operation Center).

  El Security Operation Center representa la evolución del Network Control Center, y se enmarca

dentro de las actividades orientadas a la CyberDefenca, prevención de las CyberAmenazas y la CyberSeguridad.

El servicio persigue complementar y reforzar la actual Infraestructura de Seguridad, así como el apoyo y asesoramiento en las respuestas y análisis de los incidentes de seguridad que pudieran producirse.

De forma específica, los objetivos que pretende el proyecto son:

- Mejorar el control y nivel de seguridad de los Sistemas de Información Corporativos
- Mejorar los plazos de detección y resolución de posibles incidentes de seguridad
- Disminuir el riesgo ante las crecientes amenazas: denegación de servicio, fuga de datos, infiltración, etc
- Acceso a los mejores mecanismos y herramientas de seguridad de IT
- Integrar y correlar los eventos de los distintos elementos de infraestructura de seguridad
- Disponer de un equipo especializado en seguridad para la actuación ante incidentes

Esta iniciativa permite alinear la seguridad de Tecnocom con los riesgos emergentes y las amenazas actuales, representando un símbolo de modernidad y compromiso con la Seguridad de la Información.

9

ENFOQUE DE GESTIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

(G4-4)

La actividad de Tecnocom se desarrolla conforme a los principios y directrices recogidos en su Política de Responsabilidad Social Corporativa, y de forma compatible con los principios éticos de la organización y la ética profesional que deben cumplir los empleados en el desarrollo de la actividad que están establecidos en el Código de Conducta Corporativa.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.
Establece los siguientes Principios:

- **En relación con la sostenibilidad**
- **En relación con el Medio Ambiente**
- **En relación con los empleados**
- **En relación con la ética**

CÓDIGO DE CONDUCTA CORPORATIVA.
Normas de Conducta:

- **Dedicación**
- **Conflictos de intereses**
- **Confidencialidad**
- **Relaciones externas**
- **Relaciones internas**

Tecnocom considera la ética y la transparencia como pilares fundamentales del buen funcionamiento de la actividad empresarial. Esto supone actuar con la máxima responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones y funciones que la compañía tiene encomendadas, así como mantener y evidenciar en todo momento una conducta ética, honesta y transparente en las relaciones y compromisos con sus grupos de interés.

CÓDIGOS, MANUALES Y COMPROMISO CON INICIATIVAS *(G4-15) (G4-56)*

INTERNAS
Manual de Bienvenida
Manual de Estilo Corporativo
Código de Conducta Corporativa

EXTERNAS
Pacto Mundial de la ONU
Código Deontológico de la AEC

Las reglas fundamentales de comportamiento de los empleados de Tecnocom están contenidas en los diferentes manuales y códigos internos, en los cuales se especifica los valores y compromisos que deben regir en su actividad dentro de la compañía. El objetivo es aportar el conocimiento y el interés por la empresa.

Para velar por el cumplimiento del Código de Conducta Corporativa y mantener un sistema de prevención y control que permita identificar y gestionar cualquier conducta que pueda considerarse delictiva, el Consejo de Administración de Tecnocom designó un Comité de Conducta Corporativa.
Además, externamente, Tecnocom está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2002, apoyando a través de su actividad empresarial la consolidación de este proyecto internacional, al considerarlo una propuesta de gran valor.

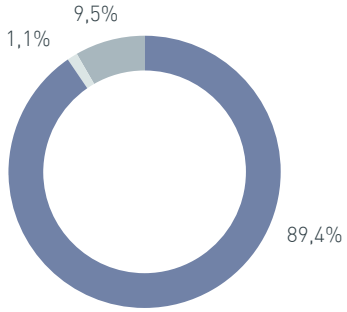
Tecnocom está suscrito al Código Deontológico de las Empresas de Consultoría de la Asociación Española de Consultoría (AEC), en el mismo se recogen los principios de ética empresarial y de conducta que deben mantenerse en todos los ámbitos de actuación como empresa consultora.

FORMACIÓN *(G4-56) (G4-SO4) (G4-HR2)*

Tecnocom diseñó un curso e-learning informativo sobre Cumplimiento Corporativo, que desarrolla el Código de Conducta Corporativa de la organización. El objetivo del curso es que todos sus empleados conozcan el contenido del Código. Este curso es obligatorio para el 100% de la plantilla.

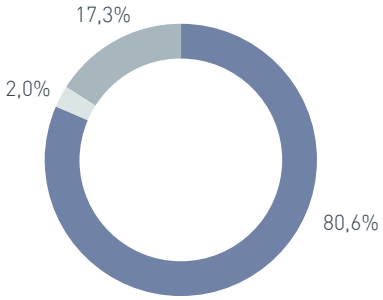
Desde su lanzamiento, en España casi la totalidad de la plantilla ha realizado el curso satisfactoriamente.

España



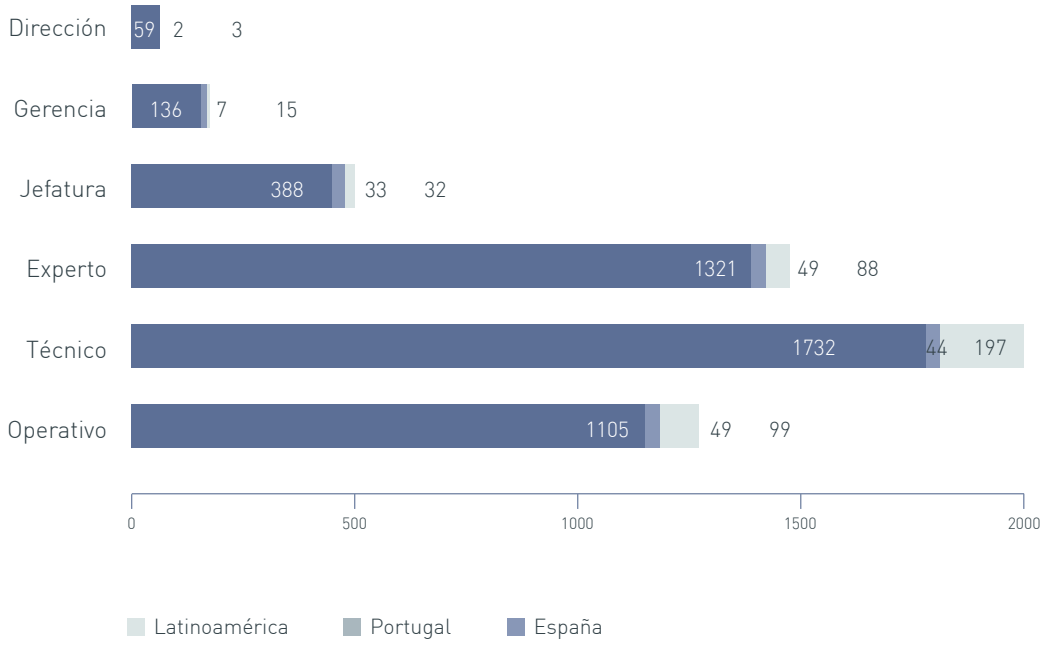
A nivel global, el índice de realización es también muy elevado, superior al 75%.

Internacional



- Aprobados
- Suspensos / No finalizado
- No comenzado

REALIZACIÓN CURSO CUMPLIMIENTO NORMATIVO:
NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA *(G4-56)*

Para la gestión y supervisión de los compromisos de responsabilidad corporativa actualmente se cuenta con un grupo de trabajo multidisciplinar a nivel operativo, contando con la implicación de todos sus componentes y en el que se involucra a todas las áreas de gestión de la empresa.

Este grupo aporta datos de indicadores e información sobre el cumplimiento de objetivos y acciones. Esta información es utilizada para la elaboración de esta Memoria.

Para Tecnocom la responsabilidad corporativa es parte de su cultura empresarial, y constituye el marco de todas las actividades que desarrolla para llevar a cabo su misión. Por ello en el 2015, se comenzó a cambiar el planteamiento de la estructura organizativa en temas de RSC en la organización:

- Se está trabajando en la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar a nivel directivo que reportará directamente al Consejo de Administración y cuyas principales funciones serán:
    - Definir de la estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

- Desarrollar el Plan Director de RSC de la organización que permitan el despliegue de las líneas estratégicas de la compañía relativas a la responsabilidad social corporativa.

  El Plan será el marco de actuación a corto-medio plazo en materia de responsabilidad corporativa y se estructurará en diferentes ámbitos y en cada uno de ellos se especificarán los proyectos y actividades a realizar.

- Seguimiento del grado de avance de los compromisos y objetivos. Seguimiento de la ejecución y de los resultados conseguidos de los proyectos realizados.

- Revisión anual del Plan.

- Este grupo de trabajo reportará sus avances al Comité Ejecutivo, del cual forma parte el Consejero Delegado de la organización, de esta forma, la información que se considere pertinente se reportará al Consejo de Administración.

El objetivo que se busca con este nuevo enfoque es uniformidad en todo el conjunto de políticas y acciones de RSC en la empresa y promover acciones que mejoren la sostenibilidad en línea con los objetivos de negocio de la organización y realizar una aportación al conjunto de la sociedad.

ENFOQUE DE GESTIÓN

El enfoque de gestión que se mantiene en las diferentes dimensiones:

- Desempeño Económico: Orientado a la mejora de eficiencia y productividad, eficaz gestión financiera y transparencia de la información.

- Estrategia empresarial de crecimiento sostenible, el modelo de negocio de Tecnocom combina generación de negocio y crecimiento de ingresos.

- Gestión Ambiental: Aunque la naturaleza de la actividad de Tecnocom no se considera altamente contaminante. Tecnocom desarrolla su actividad profesional de forma respetuosa con el medio ambiente implantando los principios recogidos en su política: reducción del uso de recursos y minimización en la generación de residuos.

- Prácticas Laborales y ética del trabajo: Tecnocom define procedimientos que le permiten mejorar en los compromisos adquiridos en su política: selección, desarrollo y retención del talento, conciliación de la vida profesional y personal y diversidad e igualdad.

- Para enmarcar adecuadamente las relaciones laborales, se dispone de convenios que regulan los aspectos relacionados con la gestión de personas.

- Derechos Humanos: El compromiso de Tecnocom con la defensa de los derechos humanos se materializa haciendo que las prácticas de la compañía estén alienadas con los principios en los que se basa el Pacto Mundial de la ONU.

- Comunidades y Sociedad: Tecnocom mantiene un compromiso de implicación y aportación en las comunidades en las que opera, para ello, colabora con administraciones, instituciones y organismos en programas de actuación dirigidos al desarrollo socio-económico del entorno.

- Responsabilidad de productos: Tecnocom pone a disposición de sus clientes diversas soluciones y servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación. En el desarrollo de la actividad, como en las publicaciones o eventos en los que participa, se cumple con la normativa legal que regula la actividad del sector. Tecnocom dispone de mecanismos para medir la satisfacción del cliente y recoger sus opiniones.

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(G4-18) (G4-25) (G4-26) (G4-27)*

La identificación de los grupos de interés se realiza a partir del análisis de las interrelaciones entre los procesos y las actividades de la compañía con su entorno.

La priorización atiende a criterios de influencia de los grupos de interés en el logro de los objetivos de la compañía y a la importancia o efecto de los impactos de la organización en ellos.

El resultado es la diferenciación en dos grupos: *(G4-24)*

MAYOR IMPACTO	Empleados
	Clientes
	Accionistas
	Proveedores
MENOR IMPACTO	Asociaciones
	Analistas de mercado
	Medios de comunicación
	Sociedad
	Admón. Pública

MECANISMOS DE DIÁLOGO

Tecnocom considera que el diálogo activo es una herramienta clave de transparencia e imprescindible en el proceso de generación de confianza con sus grupos de interés.

Por ello, se trabaja en consolidar, desarrollar y fomentar mecanismos de dialogo y compromiso con sus principales grupos de interés, con el fin de mejorar las relaciones, incrementar el compromiso y mejorar la gestión. La organización desarrolla e implanta herramientas que permiten identificar sus requerimientos y expectativas.

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Accionistas	• Creación de valor: valor de la acción y cobro de dividendos • Buen Gobierno y control de riesgos • Transparencia y comportamiento ético	• Publicaciones periódicas • Participación en eventos y foros • Junta de Accionistas • Web Corporativa: apartado Inversores • Portal Oficina del Accionista • Foro del Accionista • Canal Ético
Clientes	• Servicio de calidad y eficiente • Soluciones eficaces e innovación • Transparencia	• Diálogo directo: reuniones, teléfono, etc. • Estudio de satisfacción de clientes • Web Corporativa • Presencia en redes sociales • Web ERP´s-CRM • Organización de Jornadas Tecnológicas • Asistencia y participación en eventos • Publicaciones habituales en prensa • Canal Ético
Empleados	• Garantizar la no discriminación de ninguna persona • Fomentar la creación de empleo y, en particular, el de las personas con discapacidad • Fomentar el desarrollo profesional • Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral • Fomentar un ambiente laboral satisfactorio, motivador, estimulante, conciliador y respetuoso	• Intranet corporativa • Web corporativa • Canales de comunicación interna: TecnoNoticias, Tecnocom en Acción, comunicaciones internas, boletín de comunicación interna (#Tecnocom) • Kick Off 2015 • Tablones de anuncios • Oficina del Empleado • Canal Ético
Proveedores / Socios Tecnológicos	• Ética y transparencia • Cumplimiento de compromisos contractuales y de pago • Colaboración para generar beneficios mutuos • Estabilidad y proyección de relaciones a largo plazo	• Diálogo directo: reuniones, teléfono, etc. • Jornadas de formación • Participación en eventos • Web Corporativa • Plataforma electrónica de gestión empresarial • Canal Ético
Entorno Social	• Participación en la comunidad • Actuación empresarial ética • Protección del medioambiente	• Publicaciones habituales en medios de comunicación • Presencia en redes sociales • Web Corporativa • Canal Ético
Asociaciones Profesionales	• Transparencia de la información e intercambio de mejores prácticas • Participación en el desarrollo del conocimiento	• Colaboración en estudios / publicaciones • Participación en eventos • Canal Ético
Generadores de opinión: Medios de comunicación, analistas de mercado, etc.	• Transparencia de la información	• Publicaciones habituales en medios de comunicación • Eventos del sector • Presencia en redes sociales • Web Corporativa • Participación en estudios • Publicaciones realizadas • Canal Ético
Administración Pública	• Presentación de información transparente en solicitudes, subvenciones, trámites administrativos, etc. • Realizar correctamente las obligaciones: pago de impuestos, cumplimientos de normativa, etc.	• Administración y registro

CANAL ÉTICO *(G4-50)*

Tecnocom dispone de un canal ético como medio para gestionar las consultas, sugerencias o mejoras que se puedan producir y para recoger, analizar y resolver las diferentes quejas o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía, especialmente financieros, contables y de control interno que se puedan recibir de los diferentes grupos de interés (interno y externo).

Las comunicaciones son filtradas por el Presidente del Comité de Conducta Corporativa quien trata de resolverlas o, en su caso, elevarlas al Comité de Conducta Corporativa para su tratamiento.

Las responsabilidades del Canal Ético son:

- Resolver las consultas sobre los principios y valores éticos de la compañía.
- Evaluar las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación de las conductas de los empleados o unidades organizativas.
- Mantener informados a los solicitantes del estado y solución de las consultas o denuncias formuladas.

(G4-58)

CANAL ÉTICO	
Quién es el responsable general del mecanismo de denuncia	Presidente del Comité de Conducta Corporativa
¿Es independiente de la organización? SI/NO	NO
La disponibilidad y accesibilidad de los mecanismos de denuncia para los empleados y socios empresariales (nº de horas diarias, días por la semana, disponibilidad en el idioma local, etc.)	Es un canal público accesible a todos los empleados de Tecnocom a través de la Intranet. También es accesible para cualquier persona no perteneciente a la organización, a través de la WEB (Código de Conducta Corporativa publicado en la WEB)
Cómo se informa a los empleados, los socios empresariales y demás grupos de interés sobre los mecanismos de denuncia	Comunicaciones internas e intranet y web corporativa
Si los empleados y los socios empresariales reciben capacitación sobre los mecanismos de denuncia	SI, Curso de Cumplimiento Normativo
¿Se respeta la confidencialidad de las denuncias? SI/NO	SI
Permite presentar denuncias de forma anónima. Si los mecanismos permiten presentar denuncias de forma anónima, siempre que sea legal. SI/NO	SI, el mecanismo es un buzón de correo corporativo que permite la entrada de correos desde cualquier cuenta externa, por lo tanto, puede permanecer anónimo
¿La organización dispone de una política para evitar represarías? SI/NO	SI, en el Código de Conducta Corporativa se indica la obligatoriedad de mantener el anonimato del denunciante, si así se desea
Cómo se investigan las denuncias	Consulta en registros oficiales, informes de auditoría y documentación aportada por los propios denunciantes
Numero de denuncias recibidas	0
% de denuncias resueltas	0
% de denuncias en ejecución (pendientes)	0
Descripción del tipo de faltas de conducta que se denunciaron	En el 2015, no se ha recibido ninguna comunicación denunciando algún tipo de faltas de conducta

Este medio de comunicación es un mecanismo eficaz para detectar y tratar los posibles casos de corrupción y fraude. Aunque durante este ejercicio, no se ha detectado ningún caso por este mecanismo, en la organización sí que se ha registrado un caso de corrupción, en contra de lo establecido en las normas de conducta respecto al punto de conflicto de intereses. *(G4-SO5)*

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	
Número y naturaleza de los casos confirmados de corrupción	Un caso confirmado de tres empleados. Naturaleza: conflicto de intereses. Conforme a la definición del Código de Conducta Corporativa: realización de operaciones actuando en representación de Tecnocom que implicaban beneficio o ventaja para sí mismo o para sus familiares y/o personas con un vínculo estrecho.
Numero de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado	1 (caso descrito)
Número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción	1 (caso descrito)
Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados y el resultado en cada caso	0
Número de comunicados recibidos al canal de comunicación Canal Ético denunciando los principios y valores éticos de la Compañía, especialmente financieras, contables y de control interno	0
Número de acciones emprendidas derivadas de esas comunicaciones	0

10

TECNOCOM EN CIFRAS Y SISTEMAS DE CONTROL

POLÍTICA FINANCIERA PRUDENTE

Crecimiento estable y sólidos resultados basados en el desarrollo de nuevos negocios y en la mejora de la eficiencia operativa.

Tecnocom ha sido capaz de mostrar un crecimiento estable. La compañía ha obtenido unos sólidos resultados y un importante fortalecimiento de sus principales ratios de solvencia, mantenimiento una clara orientación hacia la eficiencia operativa y la generación de valor de forma permanente.

RESULTADOS ECONÓMICOS

- Los ingresos crecieron un 9,2% hasta los 406 millones de euros. Este crecimiento está estuvo impulsado por la solidez del negocio nacional e internacional. Esta cifra es la más elevada de los últimos 6 años y es consecuencia de:

  Los sólidos resultados obtenidos en España a lo largo de todo el año.

  El Fuerte crecimiento alcanzado en el mercado internacional, a pesar del impacto negativo derivado de la depreciación de las divisas latinoamericanas.

- Las medidas de eficiencia y la mejora de la actividad condujeron a mejoras de la rentabilidad.

  El plan de eficiencia puesto en marcha por Tecnocom ha permitido registrar un incremento del 31% del EBITDA y del 69% del EBIT.

- Tecnocom triplica triplicó el Flujo de Caja Libre y reduce un 31% su deuda financiera neta.

  El flujo de caja libre aumentó hasta los 21 millones de euros, permitiendo a la compañía reducir su deuda financiera neta hasta los 27 millones de euros.

- La compañía vuelve a registrar beneficios y propondrá el pago de dividendo.

  En 2015 se vuelve a la senda de los beneficios al registrar un Resultado Atribuible de 3 millones de euros. Este resultado junto con la fuerte generación de caja del período y las perspectivas positivas sobre la evolución de la compañía conducen a que el Consejo de Administración tenga previsto proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo en efectivo de 2,5 céntimos de euro por acción con cargo a prima de emisión.

- Los ingresos obtenidos en España evolucionaron positivamente, confirmando la recuperación del principal mercado de la compañía.

- Los esfuerzos realizados por Tecnocom en el último ejercicio en el mercado internacional han permitido registrar un crecimiento de doble dígito de los ingresos procedentes de dicho mercado (+12% en 2015 frente al 2014).

PRINCIPALES MAGNITUDES *(G4-9)*

Ingresos por mercado geográfico (%)	2015
España	78%
Internacional	22%

Solidez negocio nacional e internacional.

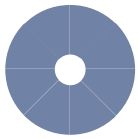
Ingresos:
406.472 miles de €

Margen Bruto:
88.219 miles de €

Mejora de la actividad y de la eficiencia.

EBITDA:
21.852 miles de €

EBIT:
11.571 miles de €



Vuelta al beneficio y significativa reducción de la deuda.

Beneficio Neto Atribuible:
3.188 miles de €

Deuda Financiera Neta:
26.686 miles de €

La compañía ha alcanzado en 2015 unos ingresos de 406 millones de euros (+9,2%) gracias a la positiva evolución registrada tanto en el mercado nacional como en el mercado internacional. Asimismo, cabe destacar la aportación positiva que han tenido todos los sectores de actividad confirmando una mejora progresiva que la Compañía prevé que se prolongue en los próximos trimestres.

Los ingresos alcanzados en el mercado doméstico crecieron un +8,4% en 2015 y representan un 78%

del total. Durante el ejercicio todos los sectores de actividad tuvieron una aportación positiva, si bien destacan especialmente las cifras obtenidas en Administraciones Públicas (+18%) y en Industria (+14%). Asimismo, el sector Banca-Seguros registró una evolución muy positiva (+7%) manteniendo el buen tono mostrado a lo largo de todo el año. Por último destaca la mejora en la actividad del sector Telco, Media y Energía en el segundo semestre de 2015 y que llevó al sector a registrar un crecimiento del 3% de sus ingresos en España.

En el mercado internacional, Tecnocom registró tasas de doble dígito (+12%) a pesar del efecto negativo derivado de la depreciación de las divisas Latinoamericanas. Este crecimiento ha estado impulsado por los mercados de Chile (+11%), México (+46%), Perú (+20%) y República Dominicana (+49%), y por las medidas de estabilización de la actividad adoptadas en Colombia. Es importante destacar que este crecimiento se está produciendo en paralelo a la mejora gradual de la calidad de los ingresos procedentes de Latinoamérica, aspecto que es una de las prioridades de la estrategia de internacionalización de Tecnocom.

En cuanto a los sectores, todos ellos han logrado registrar un crecimiento en la cifra de ingresos del año. En este sentido, en 2015 destacaronn especialmente los ingresos obtenidos por Administraciones Públicas (+18,0%) e Industria (+14,8%), mientras que los sectores de Banca-Seguros (+7,4%) y de Telco, Media y Energía (+4,5%) registraron también marcados crecimientos.

En el apartado de rentabilidad, cabe destacar que el cierre ordenado de determinados proyectos en Latinoamérica llevado a cabo por Tecnocom ha supuesto costes operativos no recurrentes de aproximadamente 5 millones de euros. A pesar ello, el EBITDA del ejercicio alcanzó los 21,9 millones de euros, cifra un 31% superior a la obtenida en 2014. Esta mejora se ha producido de forma gradual a lo largo del año y la compañía prevé que se prolongue durante los próximos trimestres. El incremento de la rentabilidad se ha alcanzado gracias a la mejora de la actividad y a las medidas puestas en marcha por Tecncom en los últimos trimestres dentro de su plan de eficiencia.

Por otro lado, el nivel de amortizaciones y provisiones ha permanecido relativamente estable respecto al año anterior lo que conduce a que el incremento del EBIT fuera del 69%.

El Resultado Financiero obtenido en 2015 presenta una mejora notable respecto al alcanzado en 2014. En este sentido destaca la importante reducción (-16%) de los gastos financieros consecuencia de la significativa reducción de la deuda neta y de la mejora generalizada en las condiciones de crédito. Asimismo, en el cuatro trimestre de 2015 la compañía ha adoptado medidas de gestión del tipo de cambio que han tenido un efecto positivo el resultado financiero.

El Beneficio Neto Atribuible alcanzó los 3,1 millones de euros, cifra que contrasta muy positivamente con la alcanzada en 2014. En el presente ejercicio Tecnocom ha reducido en un 82% el gasto impositivo, principalmente debido a que el apartado fiscal de 2014 estuvo muy penalizado por las reformas fiscales que tuvieron lugar en el ejercicio.

La contratación creció un 16% en 2015 frente a la registrada en 2014, excluyendo el efecto extraordinario de 37,8 millones de euros y 16,6 millones de euros procedentes de dos grandes contratos registrados en mayo y agosto de 2014.

La Deuda Financiera Neta se redujo un 31% frente a la existente en el mismo periodo de 2014. En este sentido, destaca positivamente el fuerte incremento del flujo de caja operativo (+23,1%), la positiva evolución del circulante (+5,5 millones de euros) y la normalización de las inversiones.

Cuentas Anuales Consolidadas	2014	2015
Ingresos (miles de €)	375.626	408.838
Beneficio neto atribuible (miles de €)	-13.050	3.118
Activos totales (miles de €)	343.936	359.239
Deuda financiera neta (miles de €)	38.662	26.686
Patrimonio (miles de €)	158.403	160.321

VALOR ECONÓMICO RETENIDO *(G4-EC1)*

Valor Económico directo generado y distribuido	Miles de €
Valor Económico Generado (VEG)	
Venta neta de productos y servicios	408.838
VEG	**408.838**
Valor económico Distribuido (VED)	
Costes Operativos	108.163
Aprovisionamientos	108.163
Salarios y Beneficios Sociales	194.830
Sueldos y Salarios	193.035
Beneficios sociales	1.795
Pagos a proveedores de fondos	4.963
Dividendos pagados a accionistas	0
Intereses pagados por prestamos	4.963
Pagos a gobiernos (impuestos)	51.382
Impuesto sobre sociedades	2.253
Cargas sociales (seguridad social)	49.085
Multas asociadas a estos impuestos	44
Inversiones en la Comunidad	7,5
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	7,5
VED	**359.345,5**
Valor Económico Retenido (VER) VER = VEG-VED	**49.492,5**

El Valor Económico Retenido desglosado por países se recoge en la parte de anexos de la memoria. *(G4-17)*

MULTAS Y SANCIONES

El importe de las sanciones en el año de estudio en España ha sido de 6.507,2€ y no se ha recibido ninguna sanción no monetarias derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones. *(G4-SO8)*

Multas y Sanciones	€
Multas y Sanciones - España	6.507,2
Multas y Sanciones – Resto de regiones en las que Tecnocom esta presente	37,376,3
TOTAL	**43.883,5**

En el periodo objeto de la memoria no se han recibido reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes. *(G4-PR8)*

No se han recibido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios. *(G4-PR9)*

AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS *(G4-EC4)*

Ayudas financieras	€
Incentivos / bonificaciones fiscales (desgravaciones y créditos fiscales)	403.144,2
Subvenciones	448.804
Ayudas a la inversión o becas de investigación y desarrollo , y otros tipos pertinentes de subvención	1.099.803
Premios con dotación económica	No
Exención temporal de pago de licencias (regalías)	No
Ayuda financiera de las Agencias de Crédito a la Exportación	13.000.000
Incentivos financieros	No
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación	No
TOTAL	**14.951.751,2**

TECNOCOM DISPONE DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

El Consejo de Administración de Tecnocom es responsable último de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF. Siendo la función principal de la Comisión de Auditoria la supervisión del SCIIF, y para ello cuenta con el soporte de la función de Auditoria Interna (integrada en la organización pero no es un órgano ejecutivo).

La elaboración de la información financiera está regulada internamente por el Manual de Políticas Contables y de Gestión. Las políticas contables son los principios específicos, bases, acuerdos, reglas y prácticas adoptados por la empresa para la preparación y presentación de sus estados financieros 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 sus grupos de interés, conforme a la legislación en vigor en cada país, los estándares internacionales (NIIF – Normas internacionales de Información Financiera) y las mejores prácticas de gestión.

Procedimiento de revisión y autorización de la información financiera

Una vez que la Dirección General de Finanzas y Administración ha elaborado la información financiera, esta es revisada por la Comisión de Auditoría.

El proceso de SCIIF implantado en Tecnocom contempla las transacciones de la información financiera desde el inicio del hecho económico hasta que llega la información a los mercados. A lo largo de este proceso, se han establecido controles en distintos procedimientos internos de la compañía.

Adicionalmente, existe un procedimiento de cierre contable, en el cual se establecen las directrices e instrucciones en función de un calendario, que son de obligado cumplimiento.

Todos los procesos con sus correspondientes controles son analizados por la función de Auditoría Interna, que reporta a la Comisión de Auditoría, dentro del alcance de la evaluación del SCIIF

Supervisión del funcionamiento del sistema

Al inicio del ejercicio, la Comisión de Auditoria aprueba el Plan de Auditoria que será realizado por Auditoría Interna, donde se detallan, entre otros, los trabajos a realizar para la evaluación del SCIIF, así como los recursos destinados a ello. Pudiendo la Comisión encargar otros trabajos de revisión específicos no incluidos en dicho plan.

Durante el ejercicio, Auditoria Interna realiza los trabajos de revisión planificados e informa sobre el avance y resultados a la Comisión de Auditoría con carácter trimestral. Al final del ejercicio, Al final del

ejercicio, Auditoria Interna presenta a la citada Comisión una memoria de actividades y los resultados de la evaluación.

Con respecto a las deficiencias identificadas, Auditoria Interna informa a las áreas relacionadas y solicita, siempre al final de cada trabajo de auditoría, el correspondiente plan de acción con las medidas correctoras para posteriormente realizar el seguimiento continuo del estado de las recomendaciones y planes de acción.

(Información adicional en: Apartado F – Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en Relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF): Informe Anual de Gobierno Corporativo de las sociedades Anónimas Cotizadas, 2015)

En 2015, se han realizado los trabajos de auditoría en compañías, regiones, sectores, unidades de negocio, trabajos de revisión del cumplimiento normativo, sistemas de información, etc.:

100%

Sociedades y geografías auditadas

81%

De las recomendaciones efectuadas por auditoria interna han sido implantadas en la Organización

11

RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Empleados

Clientes

Proveedores y socios tecnológicos

Accionistas

Asociaciones

Medios de comunicación

Sociedad

EMPLEADOS

Tecnocom es una empresa de consultoría y tecnología, y su principal valor son sus personas. Como organización de personas, Tecnocom apuesta por desarrollar una gestión de recursos humanos que permita contar con el mejor talento.

TECNOCOM APUESTA POR EL CAPITAL HUMANO *(G4-9)*

Empleo estable y de calidad: Nuestro compromiso con el empleo se refleja en el crecimiento sostenido de la plantilla y en los porcentajes de contratación indefinida.

- 5.324 empleados
- 5% crecimiento de la plantilla
- 93,5% contratación indefinida

Conciliación de la vida laboral y personal: medidas adicionales de flexibilidad horaria, mejora de los permisos y licencias y planes de retribución flexible para empleados.

- Modelo Teletrabajo: 275 empleados
- 25% de la plantilla se beneficia del programa TecnoCompensa
- Club de Ofertas Tecnocom

Gestión del talento: Acciones de formación enfocadas a la gestión del conocimiento y el desarrollo de competencias y habilidades.

- 346 Cursos Presenciales
- 11.314 horas de formación
- 2.032 participantes

- 6.219 Cursos TecnoComunidad
- 75.489 horas formación
- 6.219 participantes

- 100% de la plantilla ha recibido evaluación del desempeño.

Igualdad: Se potencia la diversidad de género en todos los ámbitos de la organización. Aumento continuado de mujeres en la plantilla.

- 26,8% de mujeres en la plantilla

(Los datos facilitados son a nivel nacional)

MAPA DE PUESTOS Y CARRERAS PROFESIONALES

Tecnocom cuenta con un sistema de clasificación interna común a toda la organización. La carrera en Tecnocom está basada en el concepto de rol.

Cada escalón de la carrera corresponde a un rol que define distintos niveles de responsabilidad que puede tener un empleado de la compañía, según las competencias a desarrollar dentro de cada nivel. Esta clasificación interna facilita la equidad interna y el desarrollo y la evolución profesional.

Dirección	Director Senior				
	Director				
Gerencia	Gerente Senior	Gerente Senior Gerente			
	Gerente Cuenta	Gerente Unidad		Gerente Unidad	Gerente Unidad
Jefatura	Ejecutivo Cuentas	Jefe de Proyecto / Jefe consultor / Consultor III		Jefe de Proyecto	Jefe
Experto	Comercial	Consultor II	Arquitecto Consultor II Analista III Analista II	Arquitecto Consultor II	Consultor Técnico II
Técnico	Gestor de Oferta	Consultor I	Analista I Programador II	Especialista Supervisor Técnico II	Coordinador Técnico I
Operativo			*Operativos	*Operativos	*Operativos
	Carrera Sectores	Carrera Consultoría	Carrera Aplicaciones	Carrera Tecnológica	Carrera Recursos

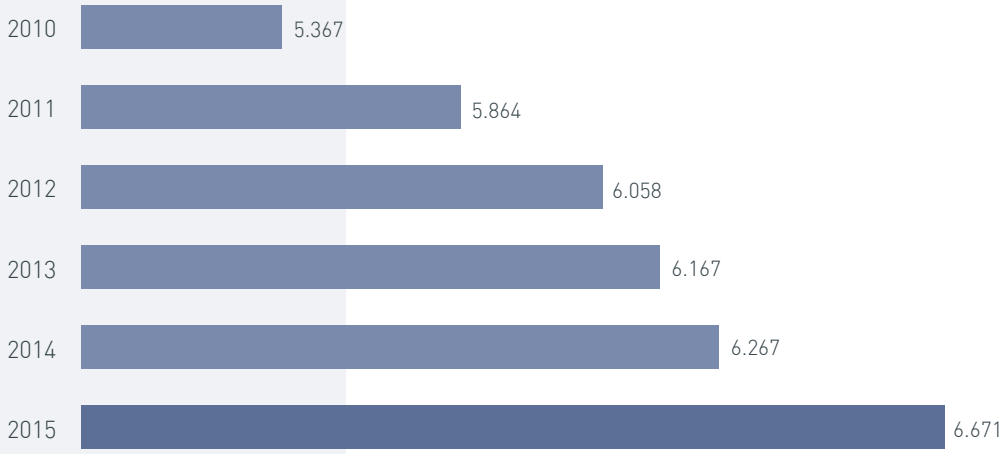
EMPLEO

(G4-9) (G4-10)

CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LA PLANTILLA

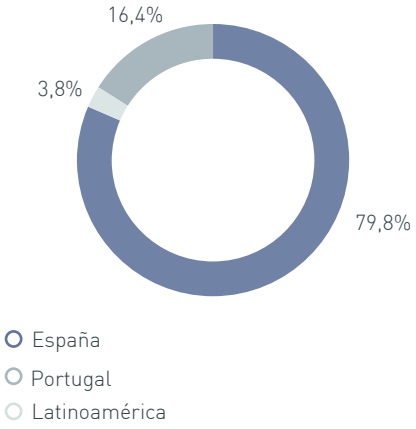
El equipo de Tecnocom a nivel global está formado por 6.671 empleados, lo que supone un crecimiento del 6,4% respecto al año anterior. *(G4-EC8)*

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA: INTERNACIONAL



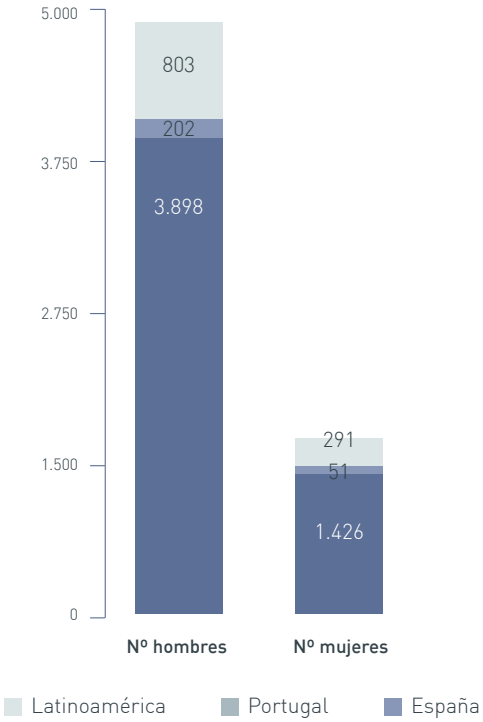
El mayor porcentaje de nuestra plantilla se encuentra en España. Este año, se ha producido un crecimiento de la plantilla en todas las regiones, en España de un 5%, en Portugal de un 8,1% y en Latinoamérica este crecimiento ha sido más elevado, incrementándose respecto al año anterior en un 13,8%.

Distribución de la plantilla Internacional



Debido al sector de actividad al que Tecnocom pertenece y por una cuestión histórica, el número de hombres sigue siendo superior al de mujeres, pero se continuarán aplicando medidas de igualdad, con el objetivo de aumentar el número de mujeres en la organización.

Nº de empleados por género Internacional



La mayoría de los empleados son contratados en sus países de origen, y en el caso de los directivos este porcentaje es del 100% en todas las regiones de actividad: *(G4-EC6)*

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SU PAÍS DE ORIGEN			
En España - % de trabajadores en España con nacionalidad española	98,2%	En España - % de altos directivos en España con nacionalidad española	100%
En Portugal - % de trabajadores en Portugal con nacionalidad portuguesa	100%	En Portugal - % de altos directivos en Portugal con nacionalidad portuguesa	100%
En Latinoamérica - % de trabajadores en Latinoamérica con nacionalidad americana	95,4%	En Latinoamérica - % de altos directivos en Latinoamérica con nacionalidad americana	100%

ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

Atraer y retener el talento es una de nuestras claves.

En España, a pesar de la crisis sufrida en los últimos años, nos hemos mantenido en una senda de empleo estable: la plantilla ha registrado un crecimiento del 5% en este último año.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA

El compromiso de Tecnocom con la creación de empleo estable se manifiesta en el porcentaje de contratación indefinida que se sitúa en el 93,5%. Esta estabilidad incide positivamente en el orgullo de permanencia de los profesionales de Tecnocom y refuerza su compromiso con el proyecto empresarial. Prueba de ello, es el índice de rotación externa no deseada se ha situado en el 11,8%, valor muy similar a periodos anteriores y la antigüedad media de la plantilla es de 9,3 años.

Antigüedad Media de la plantilla: 9,3 años

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA ORGANIZACIÓN				
	Nº de empleados contrato fijo	Nº de empleados contrato temporal	Nº de trabajadores ETT	Nº de trabajadores externos subcontratados
Nº de Hombres	3.409	489	18	195
Nº de Mujeres	1.334	92	1	35
TOTAL	**4.743**	**581**	**19**	**230**

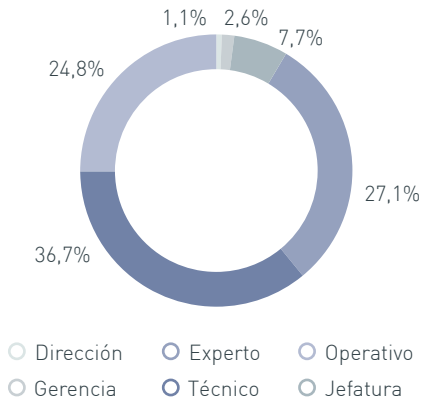
Además, se fomenta la rotación interna,. El medio utilizado para difundir las vacantes internas es la herramienta Sucess Factors.

NUESTRO EQUIPO *(G4-LA12)*

El mayor potencial de Tecnocom son las personas que la componen.

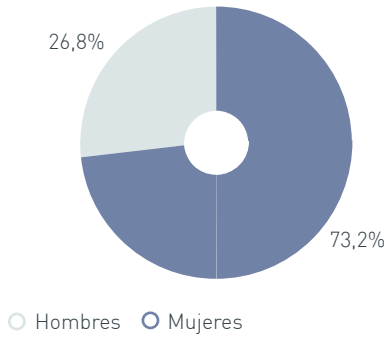
En España en particular, el equipo de profesionales pertenece en su mayoría a las categorías profesionales de Técnico y Experto, pudiendo afirmar que Tecnocom cuenta con personal altamente cualificado.

Distribución de la plantilla por categoría profesional



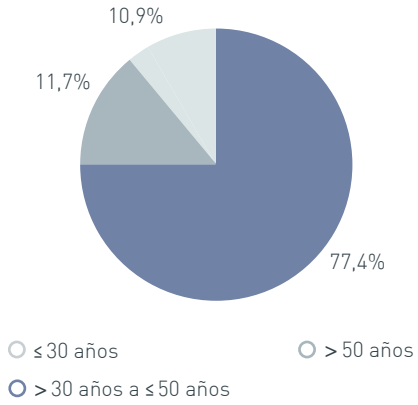
En cuanto al género, el porcentaje de hombres es mayor al de mujeres. Con la aplicación de medidas de igualdad, este año el número de mujeres en la plantilla ha crecido en un 3,6% respecto al año anterior. Se seguirán aplicando medidas para aumentarlo:

Distribución de la plantilla por género



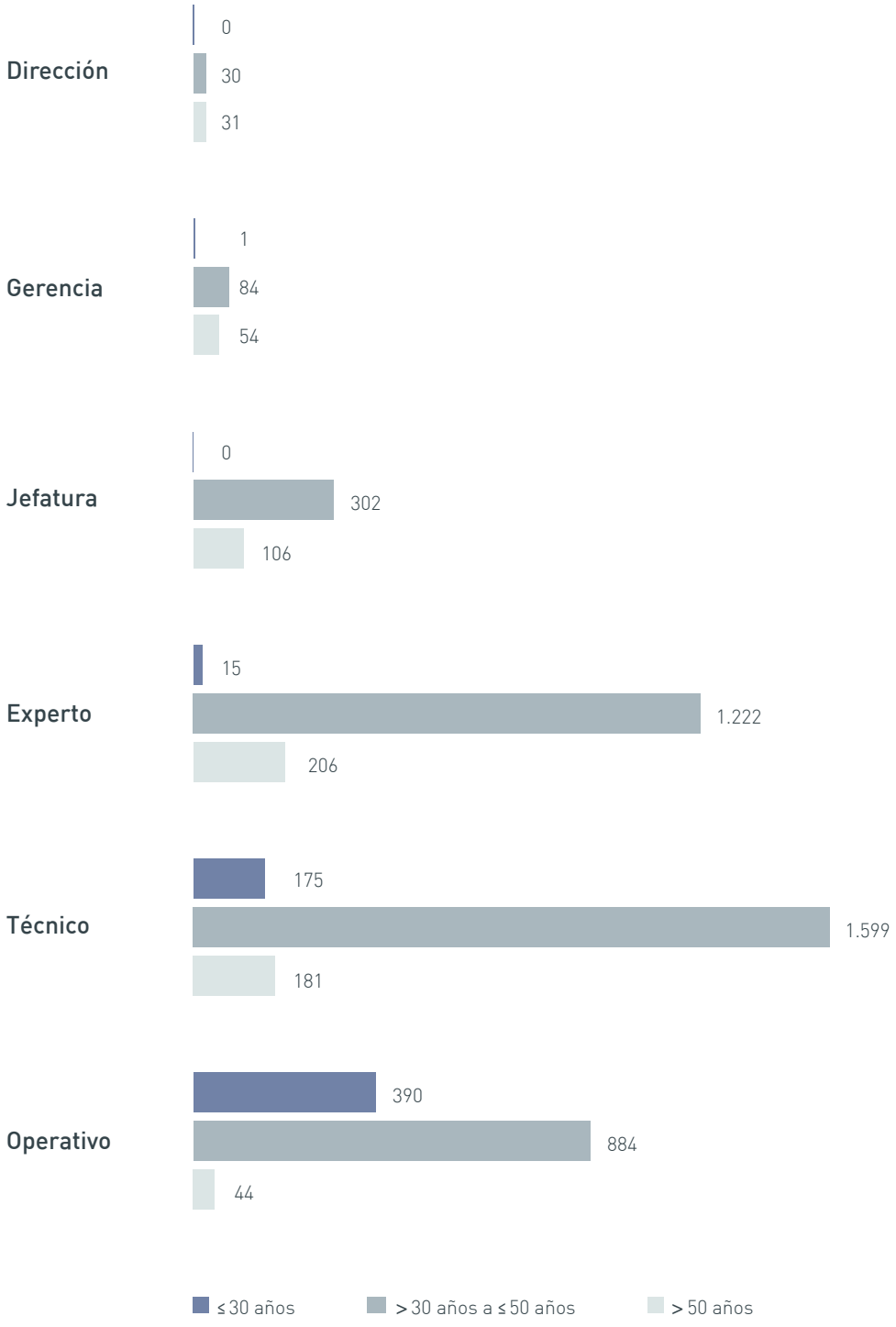
Tecnocom se caracteriza por contar con un plantilla joven, más del 80% es menor de 50 años.

Distribución de la plantilla por edad



EDAD MEDIA	En hombres 39,5 años
	En mujeres 41 años

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPOS DE EDAD Y CATEGORÍAS PROFESIONALES



RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Tecnocom identifica e integra a las personas más idóneas en un proceso de selección transparente y objetivo basado en la cualificación y la adecuación de los candidatos a los puestos de trabajo, la igualdad de oportunidades y el compromiso.

(G4 - LA1)

NÚMERO DE CONTRATACIONES – España		
	Hombres	**Mujeres**
Nº de Altas (nº de contrataciones que se han producido en el año de estudio, sigan o no en plantilla a cierre de año)	881	
≤ 30 años	301	53
> 30 años a ≤ 50 años	402	103
> 50 años	16	6
TOTAL	**719**	**162**

NÚMERO DE BAJAS – España		
	Hombres	**Mujeres**
Nº de Altas (nº de contrataciones que se han producido en el año de estudio, sigan o no en plantilla a cierre de año)	629	
≤ 30 años	119	30
> 30 años a ≤ 50 años	365	75
> 50 años	34	6
TOTAL	**518**	**111**

COOPERACIÓN CON EL SECTOR EDUCATIVO

Tecnocom acerca el mundo laboral a los estudiantes:

- Creación de Centros de Competencia, con el objetivo de ayudar a los universitarios durante los últimos años de su carrera a desarrollar proyectos de negocio y desarrollo de software. Este punto se encuentra desarrollado en el apartado de Innovación de la Memoria.

- Participación en Foros de Empleo. Estos foros son la forma en que la organización contacta de manera directa y personal con estudiantes de últimos cursos y recién titulados en entornos técnicos o especializados en el mundo de Tecnologías de la Información que buscan su primer empleo. El objetivo es captar y seleccionar a los mejores profesionales del futuro. Este año Tecnocom ha participado en los siguientes Foros de Empleo:

  - VIII Foro de Empresas para Ingeniería Informática de la Universidad de Santiago de Compostela.
  - Foro de Empleo URV Tarragona.
  - Foro Empleo de la Universidad de Oviedo.
  - Forum BEST Madrid 2015.
  - Foro de Emprendimiento y Empleo - Foro E2 UPV 2015 – Valencia.
  - Feria Empleo Business Intelligence y Big Data – Madrid.

- Tecnocom firma convenios con centros educativos para la acogida de estudiantes para la realización de prácticas en la organización.

- Durante el 2015, Tecnocom ha continuado con el desarrollo del programa de becas y prácticas del cual se han beneficiado: 210 becarios y 254 estudiantes de FP. Se ha potenciado este programa y como resultado ha aumentado en el número de becarios en más de un 100% y de un 88,1% en el caso de estudiantes de FP respecto al año anterior.

- La aportación económica recibida por ello, es rembolsada a los centros, para que sea invertida en mejoras educativas. En el año 2015, esta aportación ha sido de 9.159,76**€**. *(G4 - EC7)*

237 BECARIOS
142 hombres
95 mujeres

163 ESTUDIANTES FP
117 hombres
46 mujeres

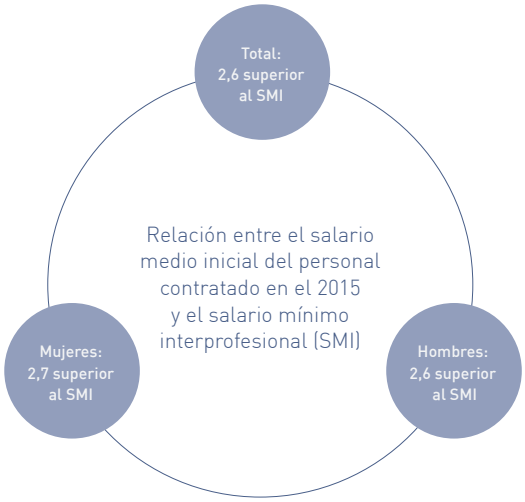
RETRIBUCIÓN

El modelo de retribución con el que cuenta Tecnocom se caracteriza por ser justo y equitativo internamente, reconociendo el rendimiento y los resultados. El modelo retributivo se basa en bandas salariales definidas por categorías profesionales. De esta forma, se fomenta el desarrollo profesional y el espíritu de superación de nuestros empleados.

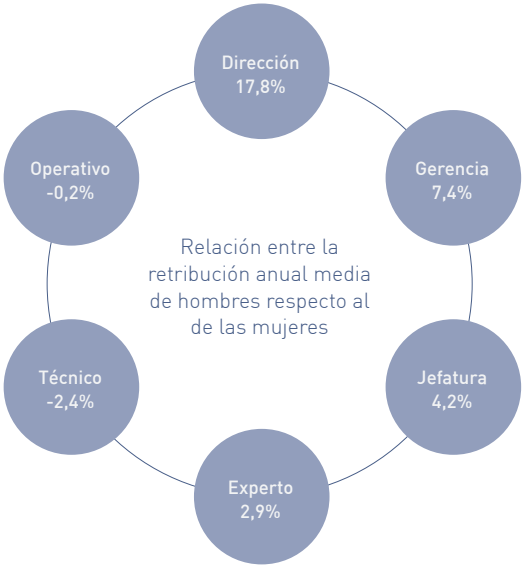
Los salarios de la plantilla en España superan ampliamente los mínimos legales establecidos:

- El salario medio de los empleados de Tecnocom es 3,2 veces superior al salario mínimo legalmente establecido. *(G4 - EC5)*

- La relación entre el salario inicial del personal contratado en la organización en el año de estudio y el salario mínimo interprofesional también es superior. El salario es muy similar para hombres y mujeres, tal y como queda demostrado. *(G4 - EC5)*



En relación al sueldo anual medio de hombres respecto al de mujeres en las diferentes categorías profesionales, es en categorías más altas donde se observa mayor diferencia entre los salarios. Esto se debe al histórico de la compañía, aunque en categorías más bajas ya se aplican criterios de igualdad en las políticas de contratación: *(G4 - LA13)*



FORMACIÓN

(G4-EC8) (G4-LA9) (G4-LA10)

En Tecnocom se fomenta el desarrollo continuo de las capacidades de los profesionales a través de la formación.

Tecnocom ofrece un amplio abanico de posibilidades de desarrollo, tanto técnicas como de habilidades, certificaciones e idiomas. La formación es el modo de favorecer el desarrollo profesional y técnico de los empleados.

Consciente de los cambios que se producen en el sector de las TIC, a la hora de diseñar el Plan de Formación, Tecnocom tiene en cuenta las necesidades de las líneas de negocio de la empresa así como las necesidades detectadas en el mercado. La inversión realizada este año ha sido de 1.047.363,5 **€**, un 37,3% mayor respecto a la inversión realizada el año anterior.

Tecnocom cuenta con un sistema de gestión de solicitudes y aprobaciones que asegura la igualdad de oportunidades y la adecuación de la formación recibida a las necesidades específicas de cada empleado.

Los resultados de la formación son evaluados por los alumnos, para conocer el nivel formativo de los cursos y a la vez permite ir mejorando en todos los aspectos de la formación. Por otro lado, el responsable del alumno evalúa el aprovechamiento y la eficiencia de la formación recibida.

346 Cursos

32,1% Cursos técnicos

67,9% Cursos habilidades

2.032 Participantes

38,2% Participantes respecto a la plantilla

11.314

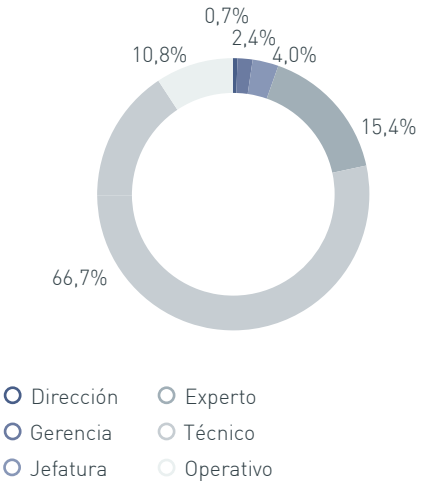
Horas de formación realizadas

155 Certificaciones

63 conseguidas

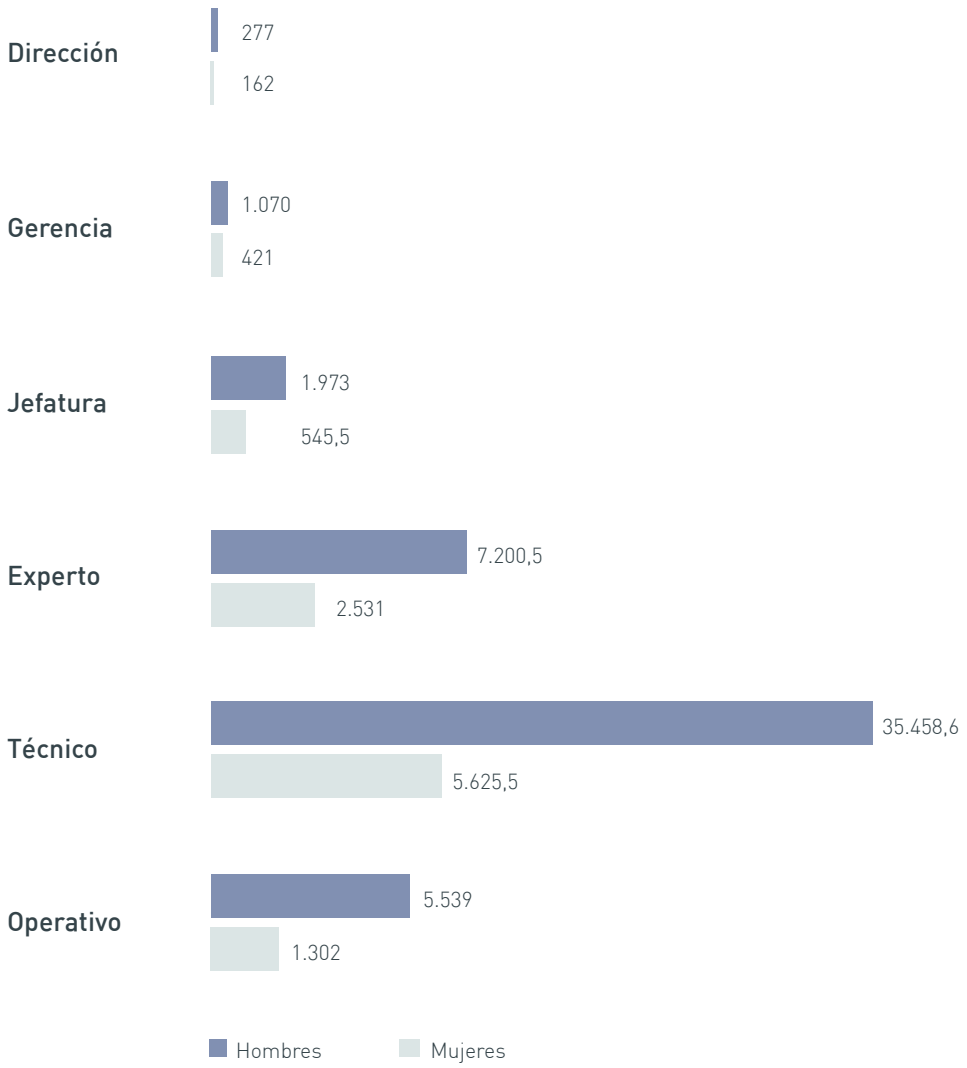
Las categorías profesionales de técnico y experto son las que más horas de formación han recibido. El promedio de horas de formación por empleado es de 11,9 horas.

Distribución de horas de formación por categoría profesional



Respecto al género, los hombres reciben más horas de formación que las mujeres. En concreto, el promedio de horas de formación en hombres es de 13,2 y en mujeres de 8,1.

HORAS TORALES DEDICADAS A FORMACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL



TecnoComunidad: es la plataforma de formación que Tecnocom pone a disposición de todos los empleados.

Este año, con el objetivo de ofrecer la tecnología más innovadora, la plataforma elearning de Tecnocom, TecnoComunidad fue renovada y se ha convertido en una nueva plataforma intuitiva y versátil compatible con los dispositivos actuales y los últimos estándares de e-learning.

Tecnocom sigue apostando por ofrecer un entorno de formación colaborativo que integre noticias, foros, encuestas, aulas virtuales, etc.

Además se incorporó un nuevo catálogo con contenidos sencillos y ágiles diseñados para motivar y facilitar el aprendizaje. El catálogo de habilidades cuenta con contenidos más dinámicos orientados al mundo empresarial, y se renovó catálogo de tecnología. Además se sigue apostando por los grandes Programas Formativos y cursos en idiomas.

TECNOLÓGIA HABILIDADES IDIOMAS

TECNOCOMUNIDAD

6.219
Cursos

6.219 Participantes
100% Participantes respecto a la plantilla

75.489
Horas de formación realizadas

En ocasiones puntuales, se trabaja con otras plataformas de formación:

FORMACIÓN E-LEARNING (OTRAS PLATAFORMAS)

26
Cursos

27 Participantes
0,5%% Participantes respecto a la plantilla

1.141
Horas de formación realizadas

Entre las ventajas de la formación e-learning destacamos dos: favorecer la conciliación familiar y reducir desplazamientos con la consiguiente reducción de emisiones de CO_2. *(G4-EN30)*

Tecnocom fomenta la transmisión de conocimiento entre los empleados, con ese objetivo se creó hace unos años la Escuela de Formadores. Este año se ha contado con 65 formadores internos, aumentando en un 66,7% respecto al año anterior, que han sido capaces de formar a otros compañeros en distintas materias:

Tecnocom pone a disposición de sus empleados todos los medios posibles para potenciar su formación:

- Ayuda de Estudios 2015-2016.

- Máster en Consultoría en Gestión de Empresas.

  VI Edición del Máster en Consultoría en Gestión de Empresas que organizan conjuntamente la Universidad Politécnica de Madrid y la Asociación Española de Consultoría de la que Tecnocom forma parte.

  Como miembro de la AEC, los empleados de Tecnocom pudieron acceder a un importante descuento que redujo su coste frente al precio oficial, además de beneficiarse de las ventajas fiscales si se gestionaba a través de TecnoCompensa.

  La compañía también ofreció un programa de becas para cursar el Máster en esta edición a través de un proceso totalmente transparente. El claustro de profesores fue el encargado de conceder las becas.

- Máster en Big Data & Business Intelligence.

  Nueva edición del Máster en Big Data & Business Intelligence que organizan conjuntamente la Universidad de Zaragoza y la Next International Business School. Tecnocom ha firmado un convenio marco de colaboración por el que los empleados pueden acceder a un importante descuento que reduce su coste frente al precio oficial, además, de beneficiarse de las ventajas fiscales si se gestionaba a través de TecnoCompensa.

- Tecnocom al ser socio de la Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC), puso a disposición de sus empleados el calendario de cursos presenciales y teleformación de la AEC.

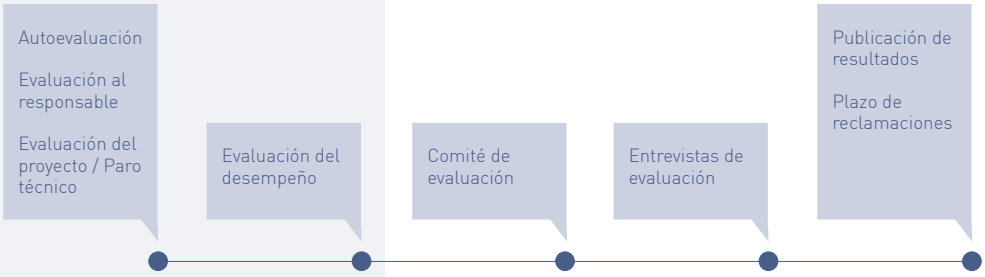
Tecnocom sigue apostando por facilitar los medios para que sus empleados puedan impulsar su desarrollo profesional.

DESARROLLO PROFESIONAL

Tecnocom considera que evaluar el desempeño profesional es fundamental para conocer los resultados del rendimiento global anual de cada uno de sus empleados y así construir su plan de carrera.

Por eso, en Tecnocom los empleados son evaluados anualmente. El proceso está enfocado en la definición y seguimiento de objetivos, asociando a los mismos un plan de desarrollo individual, que permite a cada profesional trabajar en aquellas capacidades y conocimientos necesarios para conseguir sus hitos.

El proceso de evaluación del desempeño consta de las siguientes fases:



Este año las evaluaciones del desempeño han sido realizadas al 100% de la plantilla evaluable, que se corresponden con el 90,1% de la plantilla total. *(G4-LA11)*

GESTIÓN DEL TALENTO

Avanzando en equipo: Tecnocom impulsa el desarrollo profesional y el crecimiento continuo de sus empleados.

Tecnocom entiende que la gestión del talento de las personas que componen la compañía es clave para contribuir al logro de los objetivos empresariales. Por ello, la organización tiene un compromiso constante con la formación y desarrollo de sus empleados, hacia la mejora continua y excelencia profesional dando respuesta a los retos actuales y adelantándose a escenarios futuros.

El modelo está orientado a acometer bajo un prisma integral las acciones de formación, el desarrollo de competencias y habilidades, así como la gestión del conocimiento.

Este año, se lanzó la nueva herramienta para impulsar la gestión del talento de Tecnocom, Portal Talento, esta herramienta permite gestionar información del perfil profesional de los empleados: formación, áreas de conocimiento, proyectos en los que han participado y puesto que ocupan en la compañía.

Portal Talento tiene el fin de conseguir la mejora continua en la gestión de proyectos y en el desarrollo profesional de los empleados, aportando su valor dentro y fuera de la compañía, de cara a un mayor reconocimiento de los clientes y a la participación en nuevos proyectos.

Esta herramienta nace con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión del talento integrando en un mismo espacio diferentes herramientas de la Dirección de Recursos Humanos. Asimismo, a través del portal, los empleados están informados de las vacantes internas de Tecnocom.

COMUNICACIÓN INTERNA

(G4-26) (G4 - 27)

Tecnocom considera la comunicación interna un elemento clave para la implicación de los empleados en el cumplimiento de la misión y objetivos empresariales, para mejorar el clima laboral y fomentar la integración de las personas.

Se potencian acciones de comunicación que fomenten una cultura transparente, participativa, potenciando la comunicación bilateral que facilite la agilidad en la información.

Tecnocom cuenta con canales de escucha y diálogo con sus empleados:

- Intranet corporativa MiTecnocom: Espacio que da acceso a toda la información y documentación de la compañía, así como a todos los programas activos. El objetivo es facilitar la comunicación y la unidad entre los empleados.

- Tecnonoticias: Comunicación de los proyectos firmados más importantes y noticias relevantes del sector.

- Tecnocom en Acción: Comunicación en la que se recopilan las apariciones de Tecnocom en medios de comunicación.

- Comunicaciones Internas: Comunicados donde se publican noticias, resultados, cambios organizativos, etc.

- Boletín de Comunicación Interna (#Tecnocom)

  Este año se ha lanzado este nuevo canal de comunicación interna, que nace con el objetivo de crear un canal de comunicación para todos los empleados de Tecnocom y contando con su participación directa.

  Contiene las siguientes secciones:

- # 10 preguntas: sección que recoge entrevistas a personas clave de la organización.
- # Equipos: conocer en detalle los diferentes grupos de trabajo que forman Tecnocom.
- # Colaboradores: espacio abierto para que los empleados puedan mostrar todas aquellas facetas que excedan de la profesional.

- Kick Off 2015. Como todos los comienzos de año, la Dirección realiza este encuentro en el que se dan a conocer los datos más relevantes del año de cierre, así como la estrategia y los principales retos y objetivos para el año que comienza. Dicho evento es retransmitido en directo, para que todos los empleados puedan seguirlo.

La comunicación por parte de la dirección a los trabajadores para informar sobre cambios operativos significativos y que pudieran afectarlos sustancialmente, se hace a través de los canales expuestos anteriormente y no existen plazos prestablecidos para realizar las mismas. Si se trata de medidas organizativas u operativas internas la comunicación siempre se hace con tiempo suficiente. Si se trata de la aplicación de medidas laborales recogidas por convenio o ley, se cumplen los plazos establecidos legalmente. *(G4-LA4)*

Los empleados disponen de las siguientes vías de comunicación para comunicarse con la Dirección de la organización:

- Oficina del empleado: *(G4-57)*

  Unidad en dependencia directa del Consejero Delegado, a través de la cual los empleados pueden transmitir de primera mano sugerencias o comentarios sobre su situación en la compañía. De cada consulta se realiza un trato personalizado y la respuesta recibida siempre estará supervisada y avalada por el Consejero Delegado.

OFICINA DEL EMPLEADO	
Quién es el responsable general del mecanismo de asesoramiento	D. Javier Martín (Consejero Delegado)
¿Es independiente de la organización? SI/NO	NO
Cómo se informa a los empleados, socios empresariales y demás grupos de interés sobre los mecanismos de asesoramiento	Correo electrónico Intranet corporativa
La disponibilidad y accesibilidad de los mecanismos de asesoramiento para los empleados y socios empresariales (nº de horas diarias, días por semana, disponibilidad en el idioma local, etc.)	Ambos mecanismos de comunicación (correo electrónico e Intranet) están disponibles permanentemente para su uso
Si se respeta la confidencialidad de las peticiones de asesoramiento	SI
Si los mecanismos de asesoramiento permiten presentar consultas de forma anónima	NO
Número de solicitudes de asesoramiento recibidas en el período objeto de la memoria a través de mecanismos de la organización	48
% de solicitudes a las que se respondió durante dicho periodo	100
Descripción del tipo de solicitudes que se recibieron	Recursos Humanos Procedimiento Organizativo
El grado de satisfacción de los usuarios de los mecanismos de asesoramiento	No se mide el grado de satisfacción

- Canal ético canaletico@tecnocom.es

  Buzón al que cualquier empleado puede dirigir:

  - Sugerencias, mejoras o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía.
  - Incumplimientos de normativa.
  - Conductas ilícitas.
  - Incumplimientos del Código de Conducta.

Las conclusiones sobre las comunicaciones recibidas por este canal están desarrolladas en el punto 9 de la Memoria.

Además, se llevan a cabo diferentes iniciativas que fomentan la cultura de empresa entre los empleados:

- Red Deportiva de Tecnocom: Red Social del deportista.

  Espacio donde los empleados pueden compartir su afición por el deporte y participar con otros miembros de la compañía en torneos, partidos, campeonatos, carreras, etc.

- Fiesta de Navidad para hijos de los empleados.

  Con motivo de las Fiestas Navideñas, se celebró una fiesta para los peques de Tecnocom en la sede de Madrid. El evento fue organizado conjuntamente por Tecnocom y una asociación sin ánimo de lucro, que reinvierte los beneficios en realizar fiestas para niños sin recursos o en riesgo de exclusión social.

  En la fiesta participaron alrededor de 300 hijos de empleados de Tecnocom y pudieron disfrutar de un montón de actividades organizadas para ellos.

- Concurso de fotografía infantil

  Tecnocom organizó un concurso de fotografía con temática navideña para los hijos de los empleados.

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

Con la diversidad, todos ganamos.

El porcentaje de personas con discapacidad que cuenta la compañía es de 0,8%. *(G4-LA12)*

En este año, las vías de actuación en esta materia han sido principalmente dos:

- Apoyo para la gestión del reconocimiento de discapacidad en empleados y familiares con posibilidad de reconocimiento de discapacidad.

  La integración de personas con discapacidad es un objetivo esencial de la política de responsabilidad social corporativa de la organización. Este año, Tecnocom firmó un acuerdo con un Centro Especial de Empleo, para llevar a cabo una Consultoría de Buenas Prácticas en materia de Inclusión de la Discapacidad en la organización.

  El principal reto es lograr el reconocimiento administrativo de la discapacidad para que el trabajador consiga la compensación de las desventajas sociales que la misma implica proporcionando acceso a derechos y prestaciones de distinto tipo, con vistas a equiparar oportunidades.

- Se superan las medidas alternativas que aplican en virtud de la obtención del certificado de excepcionalidad otorgado por la autoridad competente a aquellas empresas que no pueden alcanzar la cuota en la plantilla que establecida por la normativa vigente.

  Se han fomentado las adquisiciones a Centros Especiales de Empleo (CEE) que promueven de manera indirecta la contratación de personas con discapacidad.

  Este año destaca el incremento en la contratación de servicios a CEE en el ámbito de facility service para los centros de trabajo: recepción, limpieza, gestión de inmuebles, etc.

Para el periodo del 31 de mayo de 2015 a 1 de junio de 2016 se estima un volumen de compras y contratación de servicios a CEE por valor de 1.140.000 **€**, lo que equivale a la contratación de 51 personas con discapacidad.

- Además se ha participado en otras acciones:

  Tecnocom estuvo presente en la IX Feria de Empleo para Personas con Discapacidad (Madrid). Este evento, organizado por la Comunidad de Madrid, continúa siendo un referente en la intermediación laboral de trabajadores con discapacidad, mejorando su empleabilidad y difundiendo a la sociedad un mensaje de integración por el empleo.

  El objetivo del evento es la integración mediante el empleo de los trabajadores discapacitados en edad laboral.

  Tecnocom busca a través de este evento cubrir parte de su plantilla con personas con algún tipo de discapacidad.

- Tecnocom mantiene acuerdos con Fundaciones con el fin de colaborar en la integración de personas con riesgo de exclusión:

Personas con discapacidad	• Fundación Síndrome de Down. • Asociación ASPACE (Asociación de Padres de Personas con Parálisis Cerebral).
Personas con riesgo de exclusión social	• Grupo Incorpora. • Centro especial de empleo Alares Social. • Centro especial de empleo Zauma. • Centro especial de empleo Goodiversity.
Deportistas de alto nivel	• Programa de Atención al Deportista (PROAD) del Consejo Superior de Deportes (CSD). Integración sociolaboral de deportistas de Alto Nivel.

POLÍTICAS DE IGUALDAD

El compromiso con la igualdad forma parte de la cultura de Tecnocom, está integrada en el Código Conducta Corporativa y en las políticas internas de la compañía. La gestión de la diversidad, es una prioridad en Tecnocom y se persigue garantizar que los empleados obtengan el mayor beneficio, profesional y personal, de la diversidad y los entornos multiculturales, para que como empresa, Tecnocom sea capaz de influir positivamente en la sociedad, al ser colaboradores activos de un legado de inclusión para las nuevas generaciones.

De este modo, Tecnocom está elaborando un Plan de Igualdad que facilite la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en la compañía, y cuya finalidad sea eliminar los desequilibrios en el acceso y participación en la organización, favorecer la conciliación laboral, personal y familiar, vigilar que los procesos de gestión de recursos humanos respeten el principio de igualdad de trato y oportunidades, y prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

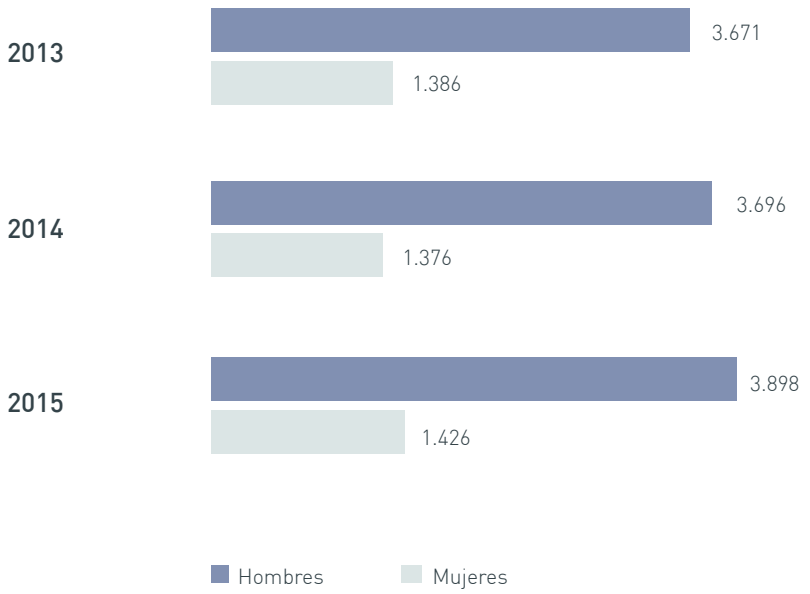
OBJETIVOS	
	• Disponer de un Plan de Igualdad efectivo. • Alcance y contenido acorde con la legislación. • Divulgar a toda la plantilla el concepto positivo de la igualdad. • Contar con el compromiso de la Dirección en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. • La igualdad sea un concepto asumido en Tecnocom , implicando a la plantilla mediante la creación de canales de opinión y estableciendo indicadores en los órganos de decisión. • Buscar el reconocimiento mediante alguna certificación externa de reconocido prestigio. • Hacer partícipe activamente a la representación legal de los trabajadores en el proceso de implantación, seguimiento y control de las acciones.

MEDIDAS	
	• En el ámbito organizativo, elaborando una Política de Igualdad en Tecnocom. • De información, comunicación y lenguaje. • En los procesos de selección, formación y promoción. • Referentes a las Condiciones Laborales. • En Prevención del Acoso Sexual y por Razón de Sexo. • De conciliación de la vida laboral y familiar • De seguimiento en la Comisión de Igualdad y Comité Ejecutivo.

Principales resultados: *(G4-LA12)*

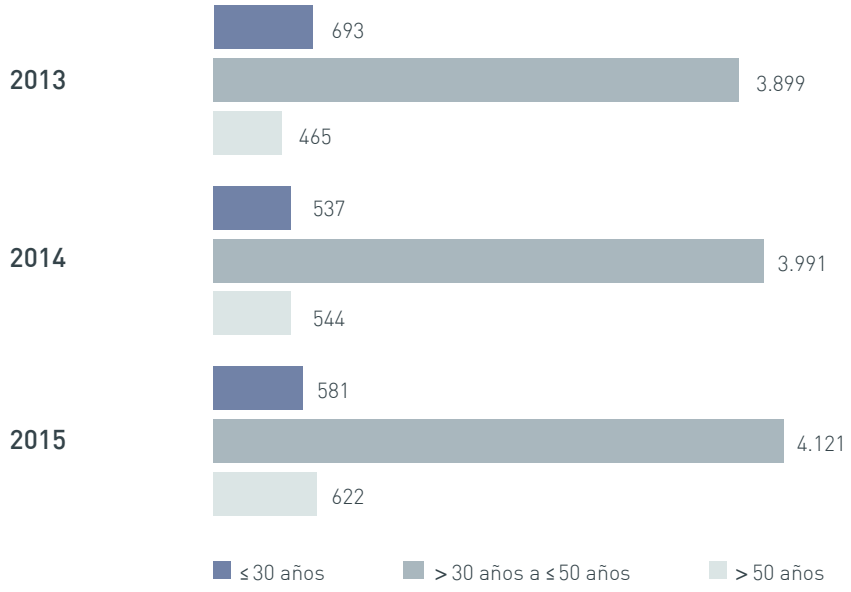
- Del total de contrataciones realizadas en el año de estudio, el 18,5% han sido mujeres.
- El número de mujeres en la plantilla es de 1.426, lo que representa un 26,8%. Aumentando el número de mujeres respecto al año anterior.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO

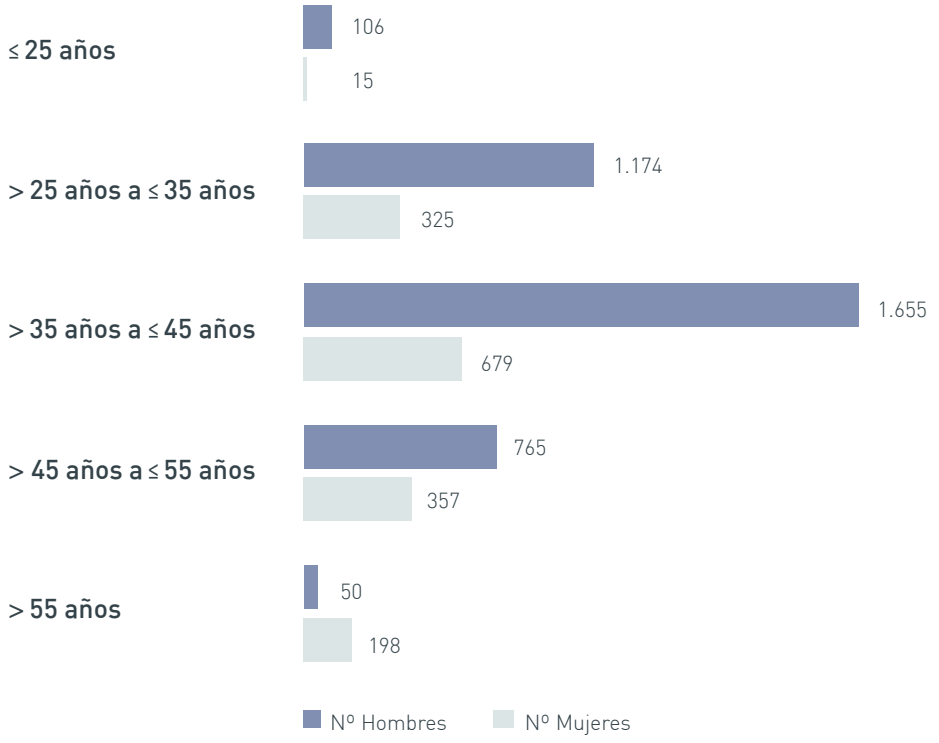


- Comparando la edad y el género, el mayor número de mujeres se encuentra en el rango de edad de 30 a 50 años.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPO DE EDAD

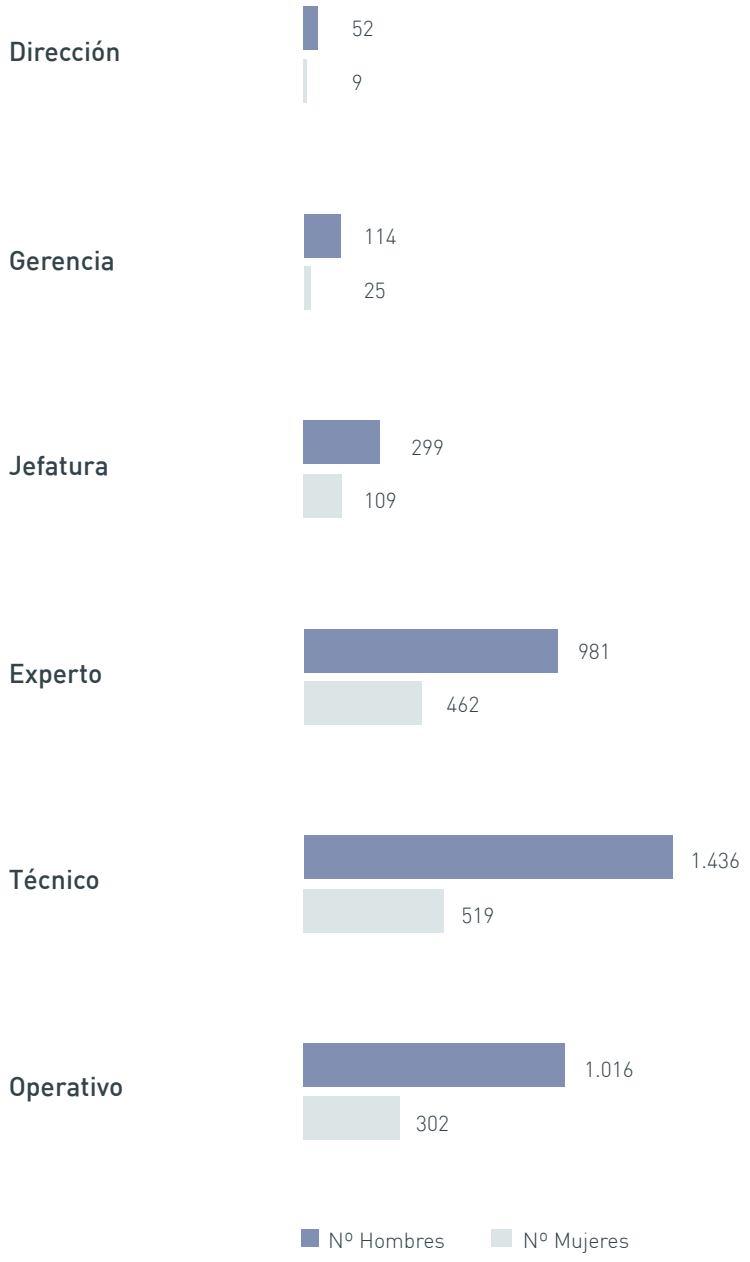


EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO Y EDAD



- La mayor parte de nuestra plantilla femenina pertenece a las categorías profesionales de técnico y experto.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO Y CATEGORÍAS PROFESIONALES

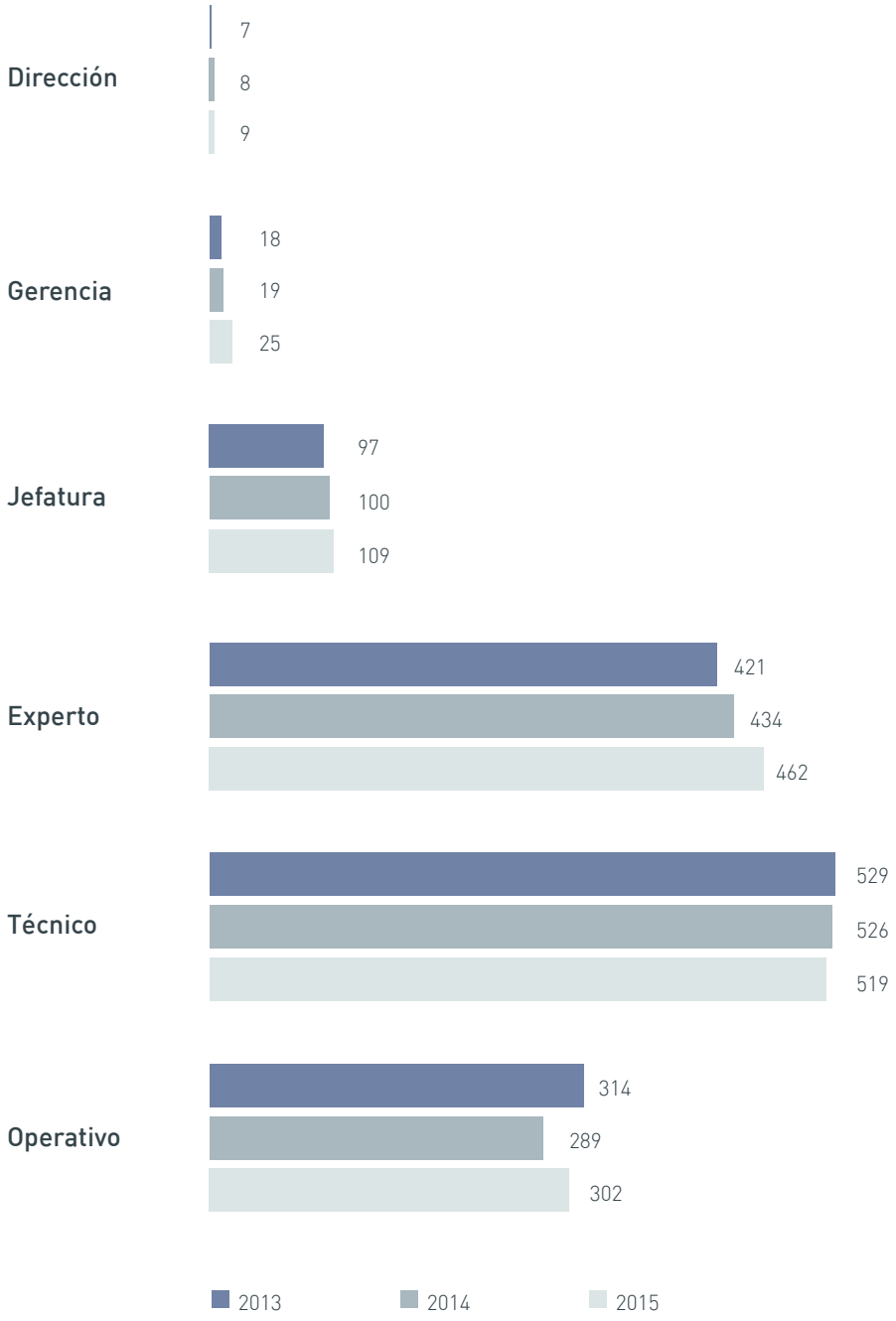


DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, GENERO Y EDAD						
	Nº Hombres ≤ 30 años	Nº Mujeres ≤ 30 años	Nº Hombres > 30 años ≤ 50 años	Nº Mujeres > 30 años ≤ 50 años	Nº Hombres > 50 años	Nº Mujeres > 50 años
Operativo	325	65	661	223	30	14
Técnico	159	16	1145	454	132	49
Experto	7	8	839	383	135	71
Jefatura	0	0	220	82	79	27
Gerencia	0	1	64	20	50	4
Dirección	0	0	24	6	28	3

- Del total de promociones realizadas, el 33,5% han sido sobre mujeres, lo que supone un aumento respecto al año anterior.

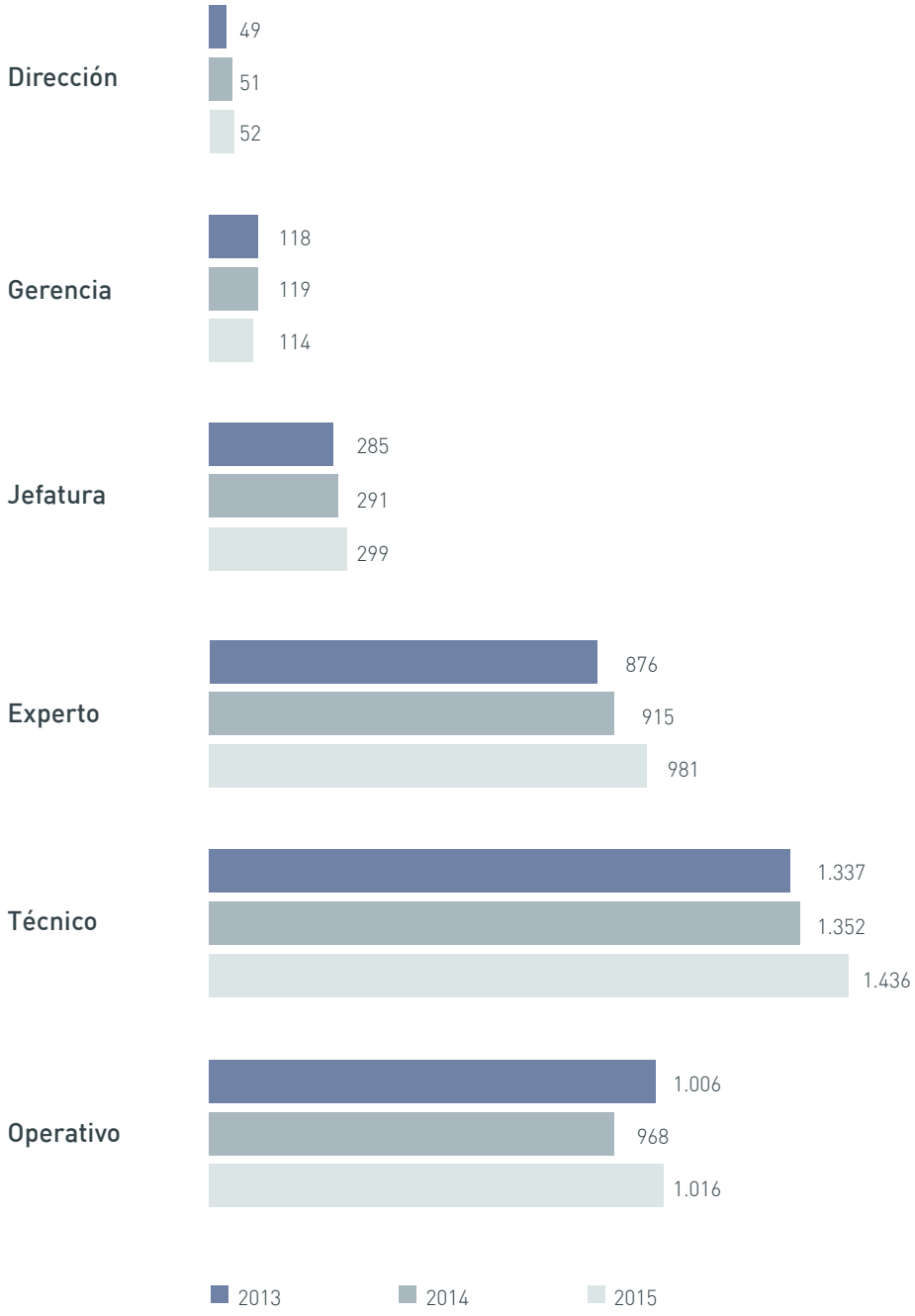
  Es importante destacar el aumento respecto al año anterior del número de mujeres en las categorías profesionales más altas: Dirección, Gerencia, Jefatura y Experto.

EVOLUCIÓN DE EMPLEADOS - MUJERES POR CATEGORÍA PROFESIONAL



En el caso de los hombres, también se produce un aumento en casi todas las categorías profesionales, excepto en la categoría de gerencia donde se aprecia una disminución.

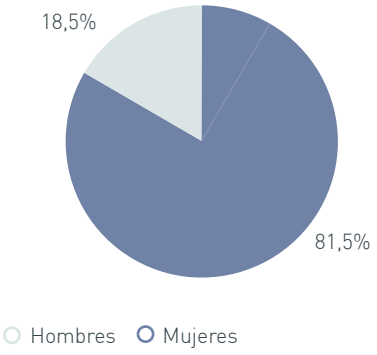
EVOLUCIÓN DE EMPLEADOS - HOMBRES POR CATEGORÍA PROFESIONAL



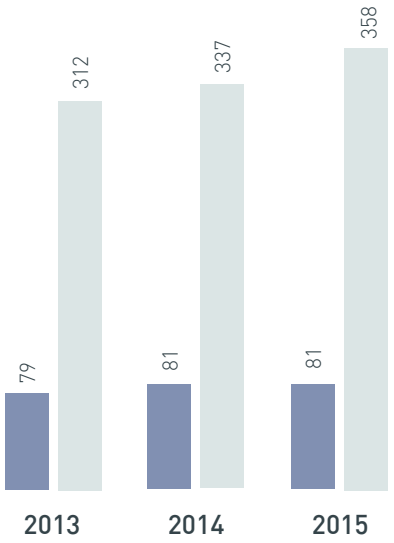
- Respecto al tipo de jornada, el número de mujeres que dispone de contrato con reducción de jornada es mayor respecto a los hombres y se aprecia un ligero

aumento comparándolo con el dato del año anterior. En el caso de los hombres, la proporción con contrato de jornada reducida se mantiene en valores muy similares respecto al año anterior.

Distribución de la plantilla por género y reducción de jornada

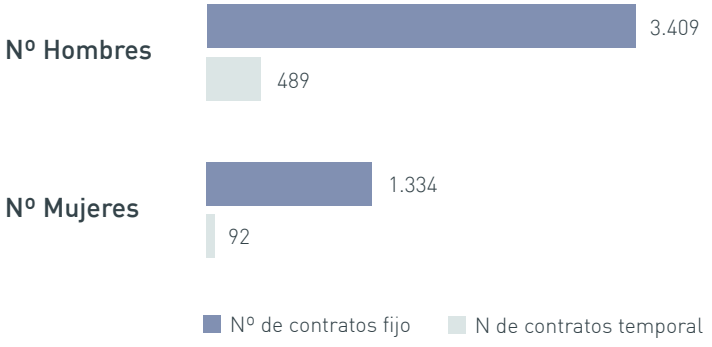


EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA CON REDUCCIÓN DE JORNADA

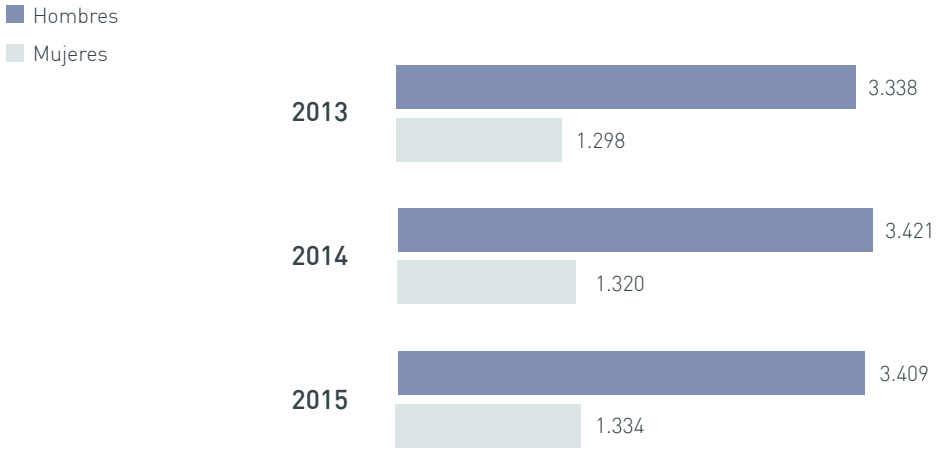


- Con independencia del género, se apuesta por la permanencia y la continuidad de los empleados, el 93,5% de la plantilla dispone de contrato fijo, del cual, un 26,3% corresponde al género femenino.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO



EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA CON CONTRATO FIJO

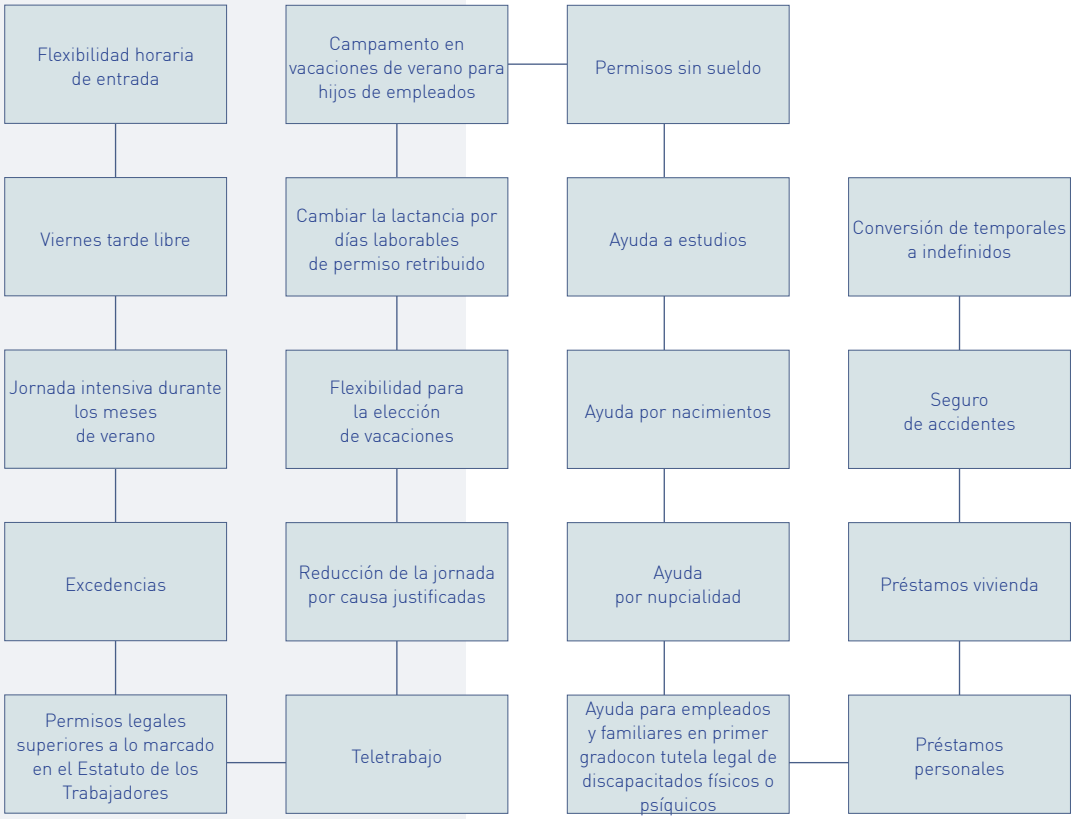


Tecnocom a través del Protocolo para la prevención y Tratamiento del Acoso Sexual, por Razón de Sexo y el Acoso Moral, refleja su intención de adoptar , en el marco de sus responsabilidades, cuantas medidas sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable, libre de acoso , no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza. *(G4-HR3)*

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO Y EL ACOSO MORAL	
Nº de actuaciones emprendidas en el año de estudio, actuando según lo establecido en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual, por Razón de Sexo y el Acoso Moral)	4
Tipo de acoso denunciado	Todos por acoso laboral/moral (mobbing). Ninguno por acoso sexual o por razón de sexo u otro tipo de comportamiento discriminatorio.
Resultado	En todos los casos, tras las entrevistas realizadas con los implicados y terceros, y tras la investigación en profundidad de los casos, no se pudo detectar que los hechos puestos de manifiesto llegasen a poder ser percibidos si se analizan en conjunto y desde un punto de vista objetivo, como un acoso laboral. Como principal medida preventiva: se propuso la realización de una nueva evaluación de factores psicosociales corporativa.
Procedimiento de actuación	Se contrató la instrucción de tales casos con una consultora externa especializada en la gestión de conflictos laborales por acoso. El Servicio de Prevención Mancomunado participó en calidad de interlocutor y observador, siempre garantizándose la máxima protección de la salud y seguridad de las personas trabajadoras de la compañía y sus derechos fundamentales. En resumen, con el fin de que el tratamiento de los casos gozase de la mayor garantía de objetividad e imparcialidad se procedió a implantar un protocolo para la instrucción de análisis e investigación y tutela de los derechos de los trabajadores en materia de riesgos psicosociales con una consultora externa de reconocido prestigio.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Tecnocom tiene implantadas diferentes medidas para lograr una conciliación más flexible, basada en el compromiso mutuo entre empresa y sus empleados, con el objetivo de alcanzar un equilibrio entre la vida personal y laboral.

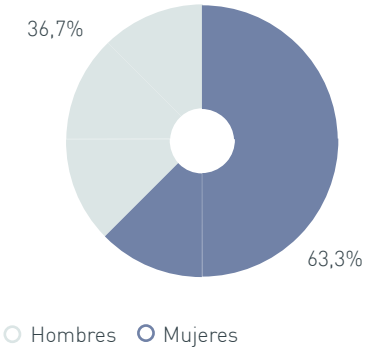


Tecnocom propone medidas que favorecen la flexibilidad temporal y espacial, que permite a los profesionales dar respuesta a las distintas necesidades que se encuentran en su día a día. Además se reduce el impacto ambiental asociado, como por ejemplo la contaminación atmosférica, por los desplazamientos de los empleados a los centros de trabajo. *(G4-EN30)*

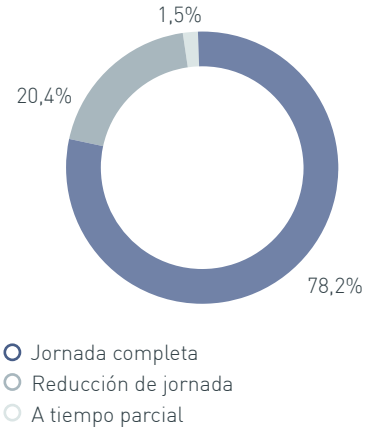
Muestra de ello, es la evolución positiva del Modelo de Teletrabajo. El Modelo de Teletrabajo es muy flexible y se adapta a muchos puestos y perfiles. Existen dos modalidades de Teletrabajo: Teletrabajo 100% del tiempo en casa y también la opción de Movilidad, que consiste en trabajar de manera mixta entre casa, oficina y, en algunos perfiles, cliente.

En el 2015 se cuenta con un total de 275 empleados, aumentando en número respecto al año pasado que se situó en 227:

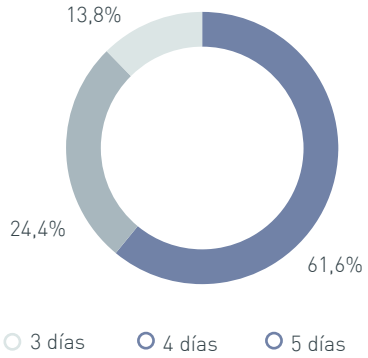
Distribución de empleados con Teletrabajo por género



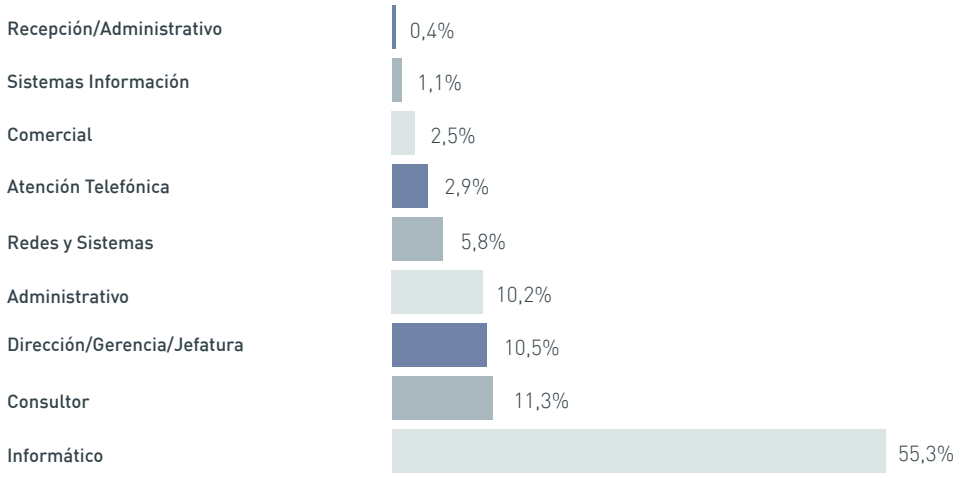
Distribución de empleados con Teletrabajo según jornada



Distribución de la plantilla por género y reducción de jornada



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE TRABAJO



Las principales conclusiones son:

- Sigue siendo mayor el índice de participación de los hombres.
- Las Unidades de Negocio son las que tienen capacidad significativa por volumen en cuanto al número de teletrabajadores.
- Existe una gran heterogeneidad de tareas entre los participantes.
- El 86% de los participantes teletrabajan 3 o 4 días a la semana. El modelo preferido sigue siendo el modelo mixto.
- El teletrabajo es compatible con la situación de reducción de jornada.

Como todos los años se ha lanzado el cuestionario de satisfacción a teletrabajadores y supervisores que llevan un rodaje mínimo de 6 meses. El nivel de satisfacción se ha mantenido en NOTABLE.

	Teletrabajadores	Supervisores
Muestra estudio de satisfacción	238	91
Respuestas recibidas	227	45
Índice de participación	95%	49%

SATISFACCIÓN GLOBAL

DESTACAMOS

Supervisores Teletrabajadores

MEDIDAS DE COMPENSACIÓN

(G4-EC8) (G4-LA2)

Tecnocom a través del Plan de Retribución Flexible pone a disposición de sus empleados un amplio paquete de productos y servicios, aplicable sin diferencias por tipo de contrato y/o tipo de jornada. El plan permite a los empleados optimizar su retribución y adaptarla en función de sus necesidades, ya que pueden canjear parte de su retribución dineraria por productos o servicios.

Las ventajas de contratar mediante Tecnocompensa son las siguientes:

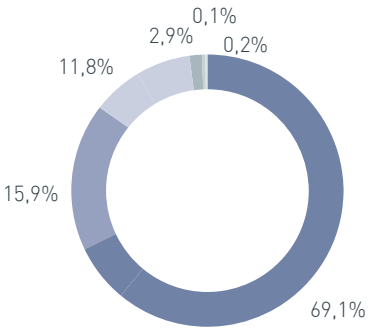
- Acuerdos competitivos.
- Ahorro fiscal en todos los productos adquiridos.
- Ahorro de tiempos y costes de contratación.

Los productos y servicios disponibles van en función de la categoría profesional del empleado:

Rol: Dirección	• Renting de vehículos • Ticket Restaurant • Ticket guardería • Seguro médico • Hogar conectado a Internet • Formación
Rol: Operativo, Técnico, Experto, Jefatura y Gerencia	• Ticket Restaurant • Ticket guardería • Seguro médico • Hogar conectado a Internet • Formación

En el año de estudio, un total de 1.330 empleados se han beneficiado de TecnoCompensa, lo que representa un 25% de la plantilla y el producto más demandado continua siendo el seguro médico. Este programa aumenta año a año en número de empleados adheridos, en concreto este año ha aumentado un 6,1% respecto al año anterior.

Distribución de empleados con Teletrabajo según jornada



- Seguro médico
- Ticket Restaurant
- Ticket Guardería
- Hogar conectado a internet
- Formación
- Renting de vehículos

Además se cuenta con una Plataforma de Ofertas para los empleados que ofrece acuerdos con ventajas y beneficios exclusivos, descuentos especiales y promociones únicas en numerosos productos y servicios.

ESTABILIDAD Y ABSENTISMO DE LA PLANTILLA

Para Tecnocom la permanencia de sus empleados en la compañía es necesaria para poder llegar a cumplir con nuestros objetivos empresariales y obtener los sólidos resultados registrados. Por ello, la organización mantiene el compromiso de impulsar el desarrollo profesional de sus empleados, a pesar de que el índice de rotación en las empresas de consultoría en el sector TIC es elevado. Estos últimos años, Tecnocom mantiene un índice de rotación en valores muy similares: la de este año se sitúa en un 11,8%. *(G4-LA1)*

Para disminuir la tasa de rotación se estudian las bajas realizando entrevistas personales, para mejorar en aquellos aspectos que han provocado la baja. En concreto este año, se han estudiado 153 bajas. *(G4-LA1)*

El índice de absentismo en el año de estudio se situó en un 2,9%, aumentando en un 12,8% respecto al año pasado. En concreto la tasa de absentismo en mujeres fue de 1,3% y en un hombres, de un 1,9%. Este índice incluye causas como enfermedad y permisos legales (mudanza, visitas médicas, etc.). *(G4-LA6)*

Se mide por separado el absentismo por maternidad que es del 0,1% y por paternidad es del 0,04%. *(G4-LA6)*

(G4-LA3)

NIVELES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADO POR GÉNERO		
	Hombres	**Mujeres**
% de empleados que cubren las políticas, los acuerdos o contratos que contemplan el derecho a baja por maternidad o paternidad	100%	100%
Nº Empleados con derecho a abaja por maternidad y paternidad	188	95
Nº Empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad	188	95
Nº Reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad	174	85
% Empleados con baja de maternidad y paternidad que permanecen en plantilla. (Empleados que se incorporan al trabajo después de una baja de M/P y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de su incorporación). (Dato a cierre de año)	92,6%	89,5%
Índice de reincorporación al trabajo	91,5%	
Índice de retención	Los despidos nunca tienen que ver con la situación personal de los empleados	

SEGURIDAD Y SALUD

El objetivo es crear y desarrollar un ambiente de trabajo saludable, estableciendo los principios y directrices generales para:

- Proteger la salud y seguridad de los empleados y de los empleados de los proveedores que colaboran o trabajan en las instalaciones de la empresa.

- Promover la sostenibilidad del ambiente de trabajo, facilitando los medios necesarios para realizar las funciones propias de los puestos de trabajo en las mejores condiciones de seguridad.

Para conseguir este objetivo, Tecnocom cuenta con Servicio de Prevención Mancomunado, que continuó realizando un seguimiento y control exhaustivo de las actuaciones y desviaciones en materia de seguridad y salud. Para ello Tecnocom tiene implando un sistema de Gestión basado en la norma OHSAS, que cubre al 84,6% de la plantilla de Tecnocom en España.

Se llevan a cabo actuaciones de prevención y promoción de la salud:

- Formación:

    - Formación específica de prevención sobre los riesgos específicos de los puestos de trabajo al 100% de los empleados.
    - Formación para los integrantes de los equipos de emergencia.
    - Formación de los recursos preventivos y delegados de prevención.

- Campañas de prevención y promoción de la salud:

    - Campaña de salud: Confort visual en trabajo con ordenadores.
      Mediante la campaña se pretende informar y potenciar algunos buenos hábitos, con el objetivo de prevenir, mejorar y evitar problemas de fatiga visual y mejorar el confort visual en trabajos con ordenadores

- Campaña de vacunación antigripal.
- Campaña de prevención ante golpes de calor.
- Campaña de salud de espalda.
- Campaña de prevención del colesterol.

- Reconocimientos médicos basados en protocolos específicos según los riesgos existentes en cada puesto de trabajo.

CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA

Tecnocom cuenta con Comités de Seguridad y Salud, destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la compañía en materia de prevención de riesgos laborales.

Se reúnen periódicamente para tratar temas específicos de seguridad y salud, con el objetivo de tener en cuenta la participación de los empleados en las decisiones que afecten a la seguridad y salud.

15

Comités de Seguridad y Salud

45

Nº de delegados de prevención que forman parte de los Comités de Seguridad y Salud

55

Nº total de delegados de prevención

55

Nº de delegados de prevención que forman parte de los Comités de Seguridad y Salud

También hay creada una Mesa Intercentros de Seguridad y Salud que trata temas generales del sistema de gestión de seguridad y salud.

6

Nº de representantes de la dirección

6

Nº de representantes de los trabajadores

El porcentaje del total de trabajadores que están representados en los comités de Seguridad y Salud es de 89,7%. *(G4-LA5)*

LA SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y CON LOS CLIENTES *(G4-PR1)*

Respecto a los trabajos realizados por proveedores de servicios, todas las empresas y personas que trabajan en las instalaciones y centros de trabajo de Tecnocom están homologadas y cualificadas en seguridad laboral. Sobre las instalaciones de Tecnocom se realizan y revisan periódicamente las correspondientes evaluaciones de riesgos laborales de forma que en la prestación del servicio se garantice la seguridad y salud de los trabajadores durante el desarrollo de su actividad (determinadas por la legislación vigente).

Aunque Tecnocom no desarrolla productos, los productos con componentes de hardware comercializado en la Unión Europea están sujetos a los requisitos de salud y seguridad establecidos en el marcado CE. Y se almacenan bajo condiciones adecuadas de seguridad y salud.

Cuando la prestación del servicio se realiza en las instalaciones del cliente, Tecnocom realiza, revisa periódicamente y traslada a sus clientes las correspondientes evaluaciones de riesgos de las actividades que lleva a cabo en sus propias instalaciones. Al mismo tiempo, informa a los trabajadores a su servicio de las medidas de prevención y protección de las instalaciones de los centros de trabajo donde desarrolla su actividad. De esta forma, en la prestación del servicio se garantiza la seguridad y salud tanto de los trabajadores de Tecnocom como de los trabajadores de las empresas concurrentes en el centro de trabajo donde se realice la prestación del servicio.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD Y SINIESTRALIDAD *(G4-LA6)*

Se cuenta con una herramienta interna, accesible desde la intranet corporativa, que automatiza la gestión del accidente.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD	
Nº de casos de enfermedad profesional	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) - mujeres	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) - hombres	0
Nº total de accidentes laborales con baja (incluidos in- tínere)	84
Nº de accidentes in- itínere con baja	53
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	83
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de victimas mortales relacionadas con el trabajo durante el período objeto del informe	0
Nº de víctimas mortales – mujeres	0
Nº de víctimas mortales - hombres	0
Tasa de accidentes (IR) (Total)	4,9
Tasa de accidentes (IR) – mujeres	2,0
Tasa de accidentes (IR) – hombres	5,5
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	2.960
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)	72,6
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) – mujeres	49,8
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) - hombres	54,6

ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD	
Nº de casos de enfermedad profesional	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in- itínere y recaídas)	94
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	83
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de victimas mortales durante el período objeto del informe	0
Nº de víctimas mortales – mujeres	0
Nº de víctimas mortales - hombres	0
Nº jornadas perdidas por accidente laboral (excepto accidentes in- itínere y recaídas por accidente in- itínere)	715
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	8,5
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,2
Índice de incidencia (II)	1.494,4
Duración Media de las Bajas (DMI)	13,8

Tras realizar los cálculos de siniestralidad correspondientes al año 2015, se observa que los índices de incidencia de Tecnocom han aumentado respecto al año anterior. Realizado un primer análisis, se observa que, del cómputo total de accidentes, el 82,3% corresponde a accidentes in itínere relacionados con la seguridad vial, por lo que se planifica la implantación de una campaña preventiva sobre seguridad vial, destinada, al menos, a los trabajadores afectados por este tipo de accidentes. El Servicio de Prevención Mancomunado está realizando un análisis pormenorizado de los tipos y casusa de los accidentes para implantar medidas adicionales que permitan reconducir los índices de siniestralidad en 2016, al menos, dentro de los parámetros establecidos para el sector.

SINDICATOS

(G4-HR4)(G4-HR5) (G4-HR6)

El marco regulador principal de las relaciones laborales entre Tecnocom y sus trabajadores es la normativa laboral vigente y los correspondientes convenios. Actualmente, hay 3 convenios que cubren a los siguientes porcentajes de la plantilla: (*G4-11)*

100%

Convenio TTR

100%

Convenio TCS

95,4% Convenio Grupo: TTE, TES y TSA

El convenio no cubre a la categoría profesional de Dirección

Los tres convenios de aplicación recogen temas de seguridad y salud en uno o varios apartados. Y uno de los tres convenios recoge artículos específicos de seguridad y salud (arts. 29.7 y 45). *(G4-LA8)*

La dirección de Tecnocom se reúne periódicamente con los Comités de Empresa para informar y negociar de diferentes aspectos que afectan a los empleados.

33

Comités de Empresa

206

Empleados son representantes en los Comités de Empresa

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

Se detallan las demandas impuestas sobre Tecnocom y qué tratamiento se ha hecho de las mismas:

- Sobre prácticas laborales. *(G4-LA16)*

RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES		
Nº total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria (2015)	28	
Especificar de cada reclamación. Tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	INTERNAS Despido/ cesión ilegal: 1 Conflicto colectivo: 1 Despido/cantidad: 3 Cesión ilegal: 2 Reincorporación de excedencia 1 Impugnación vacaciones: 1 Despido: 10 Cantidad: 4 Derechos fundamentales: 2 Extinción: 1	EXTERNAS Despido/ cesión ilegal: 2 Conflicto colectivo: 0 Despido/cantidad: 0 Cesión ilegal: 0 Reincorporación de excedencia:0 Impugnación vacaciones:0 Despido: 0 Cantidad: 0 Derechos fundamentales: 0 Extinción: 0
Cuántas de las reclamaciones se abordaron en el período objeto de la memoria	28	
Cuántas de las reclamaciones se resolvieron en el período objeto de la memoria	11	
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en prácticas laborales	De las 11 que se resolvieron: 1 sentencia en firme contra Tecnocom.	

RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES		
Nº total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación presentadas antes del periodo objeto de la memoria y que se resolvieron en dicho periodo (iniciadas antes del 2015 y cerradas en el 2015)	13	
Especificar de cada reclamación. Tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	INTERNAS Despido: 2 Inspección: 1 Cantidad: 2 Derechos fundamentales : 1 Impugnación alta médica: 1 MSCT: 1 Cesión ilegal/cantidad: 1 Impugnación ERTE: 1 Extinción: 0 Cesión ilegal: 0	EXTERNAS Despido: 0 Inspección: 0 Cantidad: 0 Derechos fundamentales : 1 Impugnación alta médica: 0 MSCT: 0 Cesión ilegal/cantidad: 0 Impugnación ERTE: 0 Extinción: 1 Cesión ilegal: 1
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en prácticas laborales	0	

- Sobre discriminación. *(G4-HR3)*

CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	
Nº 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)	4 (Discriminación: sindical)
Es objeto de medida	0 Ninguna sentencia en firme condenatoria contra Tecnocom por discriminación

- Sobre derechos humanos. *(G4-HR12)*

RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS	
Nº total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria	4
Especificar de cada reclamación: tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	3 reclamaciones internas(empleado) y 1 externa: 2 discriminación sindical - 2 tutela judicial efectiva
Cuantas de las reclamaciones se abordaron en el período objeto de la memoria	100%
Cuantas de las reclamaciones se resolvieron en el período objeto de la memoria	1 recurrida empresa 2 desestimadas 1 pendiente
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en derechos humanos	No hay ninguna sentencia en firme condenatoria contra Tecnocom debido a incumplimiento de los derechos humanos. No se ha recibido condena en firme por vulneración de los derechos humanos fundamentales
Nº total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación antes del periodo objeto de la memoria y que se resolvieron en dicho periodo	2
Especificar de cada reclamación: tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	1 interna: UGT Madrid 1 externa: Barcelona
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en derechos humanos	0

CLIENTES

El objetivo de Tecnocom es responder las expectativas de sus clientes adecuando nuestra respuesta a sus necesidades tanto en tiempo, en nivel de calidad como en coste.

Tecnocom busca la excelencia en el desarrollo de los proyectos, para asegurar la satisfacción de los clientes y contribuir a su fidelización.

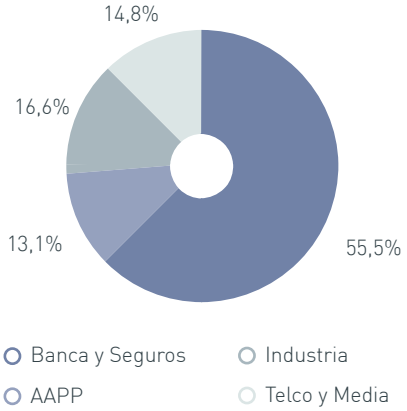
PERFIL DEL CLIENTE

(G4-8)

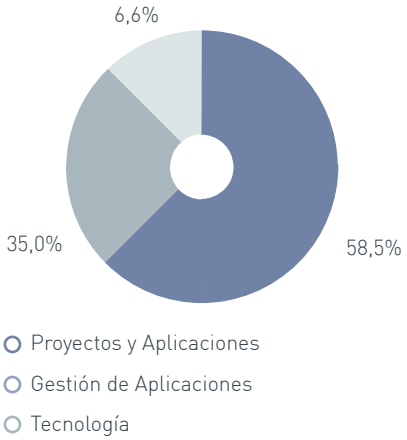
En España, Tecnocom cuenta con un total de 1.681 clientes, de los cuales, 53 representan el 75% de las ventas. Respecto a la facturación, el 49% se corresponde con el sector Financiero y Seguros.

El número de clientes ha aumentado en un 25,1%, lo que refleja una recuperación del negocio nacional.

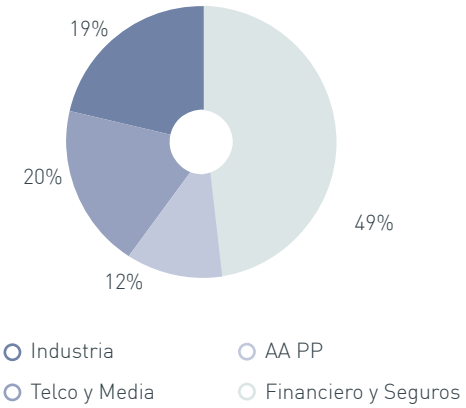
Distribución de Clientes por Sectores Verticales



Distribución de Clientes por Soluciones Horizontales



Distribución de clientes por Sectores Verticales en función de la facturación



COMUNICACIÓN

Tecnocom construye relaciones estrechas y duraderas con sus clientes. La compañía cuenta con clientes en todos los sectores de actividad y ofrece mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía que las grandes compañías globales y más capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera que las compañías de nicho y regionales.

Tecnocom se caracteriza por mantener un diálogo directo con sus clientes, dando una respuesta rápida y razonada a todas sus peguntas, consultas y reclamaciones, utilizando los medios habituales: reuniones, teléfono, correo electrónico, sistemas de trabajo compartido, etc. Además se cuenta con los siguientes canales de comunicación: *(G4-26) (G4-27)*

- Web corporativa.
- Presencia en redes sociales: Facebook, LinkelIn, Twitter, Canal Youtube, Tecnocom Blog.
- Estudio de satisfacción del cliente.
- Web ERP´s-CRM: Sistema para permitir gestionar nuestra relación con los clientes (CRM), donde se registran las oportunidades detectadas así como las ofertas presentadas.
- Este año se ha lanzado la nueva página web de ERP, con contenido renovado, un diseño más funcional y una navegación más fácil e intuitiva.
- Organización de Jornadas Tecnológicas.
- Asistencia y participación en eventos.
- Publicaciones habituales en prensa especializada del sector o prensa económica.
- Tecnocom organizó su décimo torneo de pádel. En el que participaron 79 parejas compuestas por clientes y personal de Tecnocom, de forma que se fomenta el networking y la comunicación más allá del entorno de negocio habitual.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

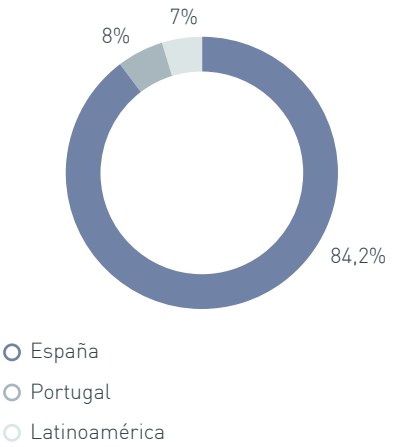
Para Tecnocom la satisfacción del cliente, está incluida dentro del proceso de mejora continua, ya que permite conocer si el servicio ofrecido se ajusta a sus necesidades y expectativas, así como detectar debilidades y oportunidades de mejora.

OBJETIVO PRINCIPAL: INCREMENTAR LA RETENCION DEL CLIENTE
Mejorar la percepción del cliente sobre la satisfacción y fidelidad con Tecnocom. Aumentar la capacidad de recomendación de los servicios ofrecidos a potenciales clientes.

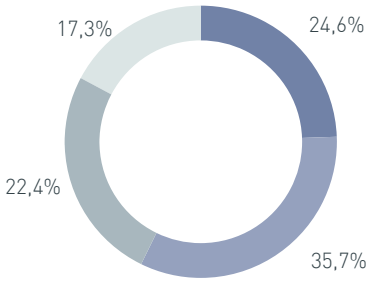
El estudio se realiza con una periodicidad anual a nivel internacional y es ejecutado por una empresa externa, lo que asegura transparencia en el proceso.

El estudio se ha realizado sobre una base de 82 clientes, la muestra del estudio se caracteriza por:

Ámbito Geográfico

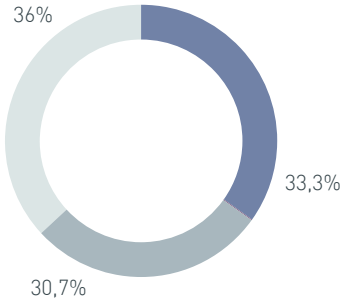


Sector de Actividad



- Hasta 5 años
- De 6 a 10 años
- Más de 10 años

Antigüedad como cliente

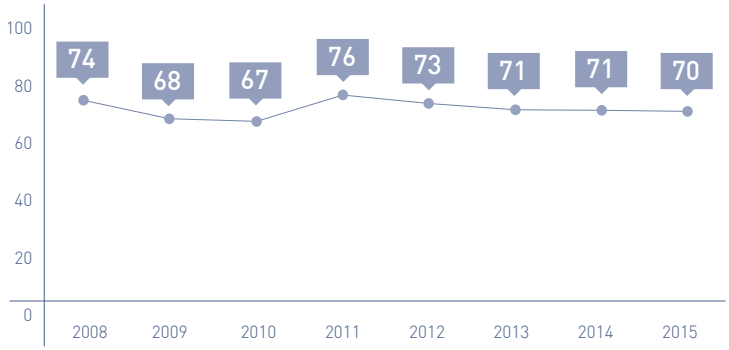


- Hasta 5 años
- De 6 a 10 años
- Más de 10 años

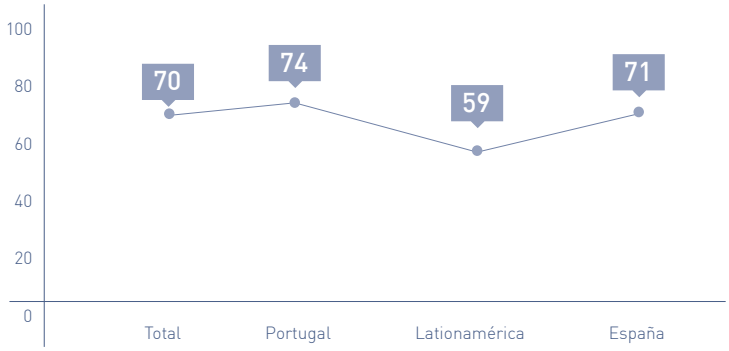
Media 9,14 años

El nivel de satisfacción global de los clientes de Tecnocom se mantiene en niveles muy similares a los de años anteriores.

Índice de retención



Índice de retención según zona geográfica



VARIABLES DE LA SATISFACCIÓN (ESCALA 1-5)	
Valoración General	3,6
Recomendación	4,1
Continuidad	3,9
Ventaja competitiva	3,4

FORTALEZAS	• Cumplimiento de los requisitos de la oferta • Satisfacción de los requisitos acordados • Capacidad técnica del equipo de trabajo • Las ofertas reflejan las necesidades planteadas - Experiencia en el sector de actividad/ negocio (proyectos en responsabilidad) • Disponibilidad del equipo ante eventuales necesidades o contingencias • Estabilidad en la composición de los equipos durante la duración de los proyectos • Claridad en las explicaciones / planteamiento de soluciones a aplicar así como para resolver dudas y problemas • Contenido de las ofertas comprensible y de fácil lectura

FORTALEZA COMPETITIVA	• Mantenimiento estable de la asignación del Responsable Comercial como interlocutor puesto a disposición por la empresa • Capacidad técnica del equipo de trabajo • Disponibilidad ante las necesidades que le puedan surgir • Disponibilidad del equipo ante eventuales necesidades o contingencias • Las ofertas reflejan las necesidades planteadas • Cumplimiento de los requisitos de la oferta • Experiencia en su sector de actividad / negocio (Proyectos en responsabilidad)

Medición y monitorización de la calidad del servicio percibida bajo el prisma de la mejora continua. A partir de los resultados y el análisis de los requerimientos y expectativas recogidas se elabora un Plan de Mejora, que contiene diversas acciones encaminadas a optimizar los procesos y servicios ofrecidos a nivel de cuenta cliente.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Tecnocom gestiona las reclamaciones asociadas a los servicios que ofrece. Para ello cuenta con un procedimiento interno claramente definido para asegurar el tratamiento adecuado.

CERTIFICACIONES

Dentro de la estrategia de la compañía de ofrecer a sus clientes productos y servicios llevados a cabo con altos niveles de calidad, Tecnocom mantiene un enfoque permanente hacia la mejora continua de sus procesos.

Los procesos de Tecnocom están integrados en sistemas de gestión alineados con los principales estándares y normas internacionales:

- Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 orientado a la eficacia y eficiencia de los procesos internos y la mejora continua en España, Colombia y Chile.

- Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 27001, conscientes del importante valor que supone la información para el desarrollo de su negocio en España.

- Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio TI conforme a la normativa internacional UNE-ISO/IEC 20000 (alineada con el estándar ITIL), de referencia en el sector en España y Portugal.

- Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 orientado a la prevención de la contaminación en España, Chile y Colombia.

- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de acuerdo con la norma OHSAS 18001 orientada a la eficacia de la seguridad y salud dentro de la organización en España, Chile y Colombia.

- Nivel 5 de CMMI en las Constelaciones de Desarrollo y Servicios con el siguiente alcance: The AM Business Unit en España, Portugal, México y Colombia. Tecnocom se encuentra entre las dos únicas empresas en Europa en poseer este nivel de certificación.

- Nivel 3 de CMMI con el alcance: The service de delivered to OSINERGMIN en Perú.

PROVEEDORES Y SOCIOS TECNOLÓGICOS

La elección de proveedores y el establecimiento de alianzas con los principales líderes mundiales en software y hardware es una fortaleza para Tecnocom y contribuye a mantener unos altos estándares de calidad. Se trabaja con proveedores de primer nivel para ser capaces de aumentar la calidad de nuestra oferta. *(G4-12)*

PROVEEDORES

Tecnocom cuenta con un modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro.

El modelo de gestión de la cadena de suministro es centralizado, lo que permite que los procesos de compras de todas las líneas de negocio se realicen bajo los mismos procedimientos. Los principios del modelo de gestión son: igualdad de oportunidades, transparencia en la gestión y objetividad.

En la selección de proveedores se tiene en cuenta criterios:

SOCIALES
Compra de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo

AMBIENTALES Menor impacto ambiental
- Papel ecológico - Vehículos con menor emisión de CO_2 - Equipos informáticos eficientes

Tecnocom es consciente de que su responsabilidad no solo se limita a los impactos directos sino también a los que provoca a través de su cadena de valor. Por eso, todos los proveedores de servicios son homologados, lo que permite realizar un seguimiento responsable de la gestión:

- A cada proveedor, teniendo en cuenta su actividad se le asigna una tipificación, atribuyéndole un valor de riesgo en seguridad y salud y se tiene en cuenta si su actividad causa un alto impacto ambiental.

- Por el tipo de proveedores con los que se trabaja y el ámbito geográfico en el que la organización se encuentra, los documentos que se solicitan en dicho proceso relativos a las prácticas laborales y derechos humanos son los propios relacionados con la responsabilidad empresarial: seguro de responsabilidad civil, certificado de hacienda, certificado tesorería a la seguridad social, autorización administrativa para el desarrollo de la actividad, documentación prevención de riesgos laborales (evaluación de riesgos y medidas preventivas del puesto de trabajo contratado, informe estadístico de siniestralidad y certificado servicio de prevención).

  En el 2015 en España, el 100% de los proveedores de servicios homologados que son 59, han sido examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales y derechos humanos. *(G4-LA14) (G4-HR10)*

  Tecnocom extiende sus compromisos básicos en materia de sostenibilidad a sus proveedores. Existe un Código de Conducta y Manual de Buenas Prácticas Ambientales específico para ellos. Todas las empresas que colaboran con la organización son informadas del contenido del Código y de su obligado cumplimiento, incluyéndose una cláusula específica en las órdenes

de pedido. Además es imprescindible que los proveedores de servicios en el proceso de homologación se adhieran a dicho Código, con el objetivo de que los principios recogidos sean aplicados en el desarrollo de los servicios requeridos por la empresa. *(G4-SO4) (G4-HR10)*

Tecnocom realiza una evaluación anual de proveedores. No se considera como parámetro para seleccionar la muestra, el impacto en las prácticas laborales, ya que por el tipo de proveedores con el que se trabaja y el ámbito geográfico donde se encuentra la organización no se considera un riesgo real o potencial el impacto negativo significativo de las prácticas laborales. De la muestra seleccionada se evalúan principalmente parámetros relacionados con la calidad del servicio; en el ámbito laboral, el parámetro que se considera es el cumplimiento de la normativa relacionada en seguridad y salud; y en el ámbito ambiental, se valora la gestión ambiental del proveedor. *(G4-LA15)*

En el resultado de la evaluación del 2015, en la que se evaluaron a 55 proveedores:

- No se identificó ningún proveedor con impactos negativos significativos, reales y potenciales, relativos a las prácticas laborales ni ambientales. *(G4-LA15)*

- No se identificó ningún proveedor en el que los derechos fundamentales, libertad de asociación, derecho a acogerse a convenios colectivos, riesgo de trabajo infantil y de trabajo forzoso pudieran verse infringidos. *(G4-HR4) (G4-HR5) (G4-HR6) (G4-HR11)*

CANALES DE COMUNICACIÓN

(G4-26) (G4-27)

Tecnocom establece relaciones de confianza mutua con sus proveedores. Para ello cuenta con canales de comunicación eficaces, lo que contribuye a establecer relaciones de confianza estables y duraderas con ellos:

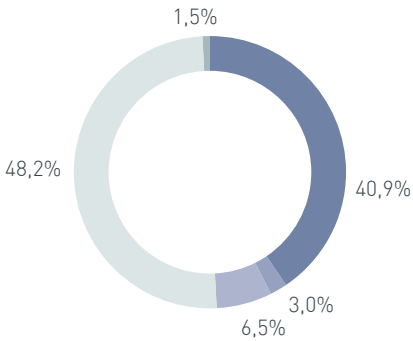
- Web Corporativa.
- Reuniones, teléfono, correo electrónico
- Plataforma electrónica de gestión empresarial.
- Participación en eventos.

Además Tecnocom trabaja en la mejora de los sistemas internos, algunas de las acciones en marcha son:

- Contratación de una plataforma online para la realización de la evaluación de proveedores.
- En la plataforma de homologación de proveedores incluir funcionalidades de interconexión con el ERP-SAP.
- Inclusión de funcionalidades del ciclo de compras en el ERP-SAP.
- Análisis e implantación de OCR para optimización del proceso de notas de gastos, que entre otros beneficios se encuentran la eliminación de papel y el ahorro de costes.

A nivel mundial, Tecnocom cuenta con 2.701 proveedores, el mayor volumen de compra se realiza en España y Latinoamérica.

Distribución de proveedores según sede social-internacional



- Proveedores españoles
- Proveedores europeos (no españoles)
- Proveedores portugueses
- Proveedores latinoamericanos
- Proveedores resto del mundo

A NIVEL INTERNACIONAL

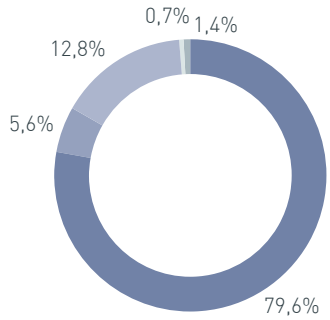
6.219
Proveedores

125
Proveedores representan el 75% del volumen de compras

168,3
Volumen de compras (Millones **€**)

En el caso de España, el mayor número de proveedores con los que se trabaja tienen sede en España y el 68,1% del volumen de las compras se ha realizado a estos proveedores, contribuyendo al desarrollo local a través de la actividad de compra de la organización.

Distribución de proveedores (de las compras realizadas en España) según sede social



- Proveedores españoles
- Proveedores europeos (no españoles)
- Proveedores portugueses
- Proveedores latinoamericanos
- Proveedores resto del mundo

A NIVEL NACIONAL

1.367
Proveedores

140
Proveedores representan el 75% del volumen de compras

+10
Años de antigüedad media con nuestros proveedores

55
Proveedores evaluados y re-evaluados en el año de estudio

59
Proveedores de servicios homologados en el año de estudio

59
Número proveedores nuevos de servicios homologados en la plataforma de gestión

134,9
Volumen de compras (Millones **€**)

68,1%
Volumen de compras realizado a proveedores locales

SOCIOS TECNOLÓGICOS

Tecnocom mantiene acuerdos comerciales y alianzas claves y duraderas con las compañías tecnológicas más relevantes en el sector de las tecnológicas de la información (fabricantes y grandes consultoras de servicios).

- Obtención de sinergias tecnológicas
- Generación de oportunidades de negocio conjuntas
- Difusión de la innovación

Durante el 2015 ha reforzado los acuerdos con socios tecnológicos, con el objetivo final de proveer el mejor servicio y aportar soluciones integrales a nuestros clientes.

SAP ha renovado a Tecnocom la certificación SAP PCoE (Partner Center of Expertise Certificaction) para los próximos dos años, después de un riguroso proceso de auditoría. Esta certificación es un prerrequisito imprescindible para dar soporte como Value Added Reseller (VAR) a clientes SAP y garantiza que el partner tiene la infraestructura, procesos y personal certificado para dar servicio de soporte de alta calidad a los clientes.

La SAP PCoE acredita además que Tecnocom cumple con los requisitos de Normas de calidad,

gestión de la documentación, procesos de soporte SAP y que dispone de las herramientas, personal y habilidades relacionadas con el servicio que presta el Centro de Servicios y Soporte SAP Tecnocom.

Además participamos junto a ellos en la organización de eventos o jornadas de formación. Una muestra de ello son: *(G4-26) (G4-27)*

- Webinar con Microsoft, Qlik, Sage, Cisco, Summar, Innova Consulting: sesiones web para explicar una solución en concreto o presentar las novedades y nuevas funcionalidades en soluciones.

- Desayuno Tecnológico. Ven a la NUBE con Tecnocom (Microsoft) – Madrid.

- SAP FORUM 2015. Simplificar para Innovar (SAP) – Madrid.

- Gestión Inteligente de las Identidades Corporativas (NetIQ) – Madrid.

- Explore cómo las SDN pueden optimizar y securizar su entorno (CISCO, F5) – Barcelona.

- SAPPHIRE NOW (SAP) – Florida.

- Tecnocom y SAP. Soluciones analíticas BO y BPC (SAP y ASUG (Asociación de Usuarios de SAP Chile)) - Santiago de Chile.

- Cisco Connect 2015. The Digital Transformation. (Cisco) – Madrid.

- Gestión integral de Empresas Constructoras (SAP) – Perú.

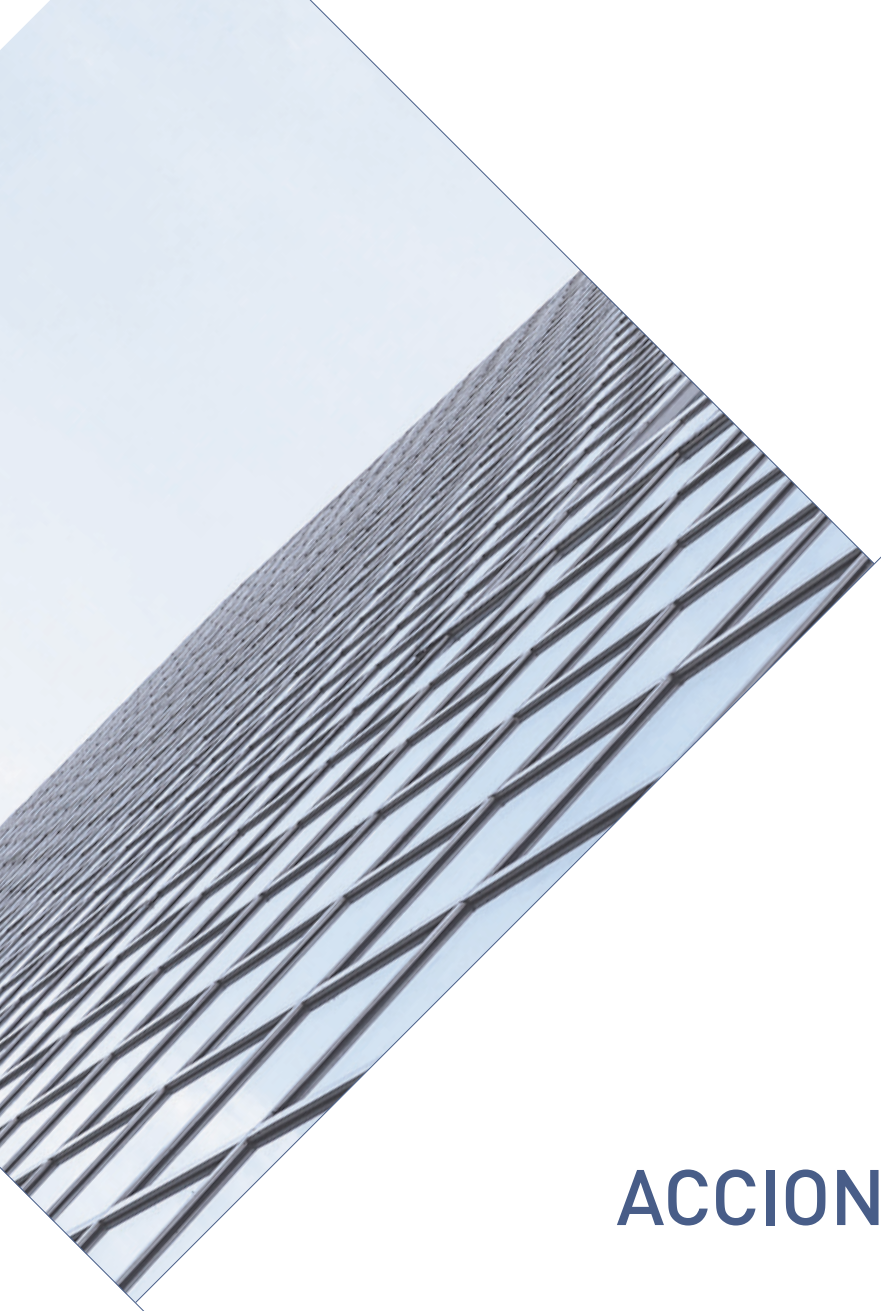
- Descubra cómo seducir al cliente en el nuevo entorno digital (Oracle) – Madrid.

- SAS Forum España 2015 (SAS) – Madrid.

- SAP SuccessConnect 2015 (SAP) – Roma.

- Gana agilidad y rendimiento con S/4HANa y las soluciones del Cloub (SAP) – Vigo y A Coruña.

- Regresa al Futuro con Microsoft Dynamics CRM (Microsoft) – Madrid.



ACCIONISTAS

Tecnocom cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1987, siendo uno de los compromisos de la organización la generación de valor para los accionistas.

Tecnocom cotiza en el mercado continuo desde febrero de 2000. Los códigos de cotización en Reuters y Bloomberg son TECM.MC y TEC SM respectivamente.

El número de acciones admitidas a cotización es de 75.025.241, todas ellas acciones ordinarias de libre circulación con un valor nominal de 0,5 euros por acción (75.025.241 derechos de voto).

Todas las acciones cotizan en los cuatro mercados bursátiles de España: Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao.

Tecnocom durante el ejercicio 2015 fue miembro al índice Ibex Small Caps.

La agencia de calificación AXESOR ha ratificado el rating a largo plazo de Tecnocom en "BB+" con perspectiva estable

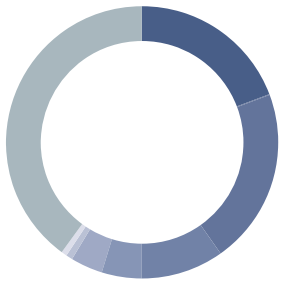
La Agencia de calificación SCOPE Ratings ha ratificado el rating a largo plazo de Tecnocom en "BB", con perspectiva estable

ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

Accionariado comprometido: La estructura accionarial de Tecnocom se mantiene estable.

A 31 de Diciembre 2015, el capital social de la sociedad está representado por un total de 75.025.241 acciones ordinarias de 0,50 euros de valor nominal cada una.

Estructura Accionarial



- Abanca Corporación Industrial y Empresarial S.L.20,0%
- D. Ladislao de Arriba Azcona 18,7%
- Getronics Internacional 11,0%
- D. Luís Solera Gutierrez 6,0%
- D. Leonardo Sánchez Heredero 5,3%
- D. Javier Martín 0,6%
- D. Miguel Ángel Aguado 0,6%
- D. Eduardo Montes 0,1%
- D. Dominique de Riberolles 0,0%
- D. Jaime Terceiro 0,0%
- Free - Float

RENTABILIDAD DEL ACCIONISTA

- Evolución Bursátil
  los mercados bursátiles han sido un año más reflejo de la situación económica.

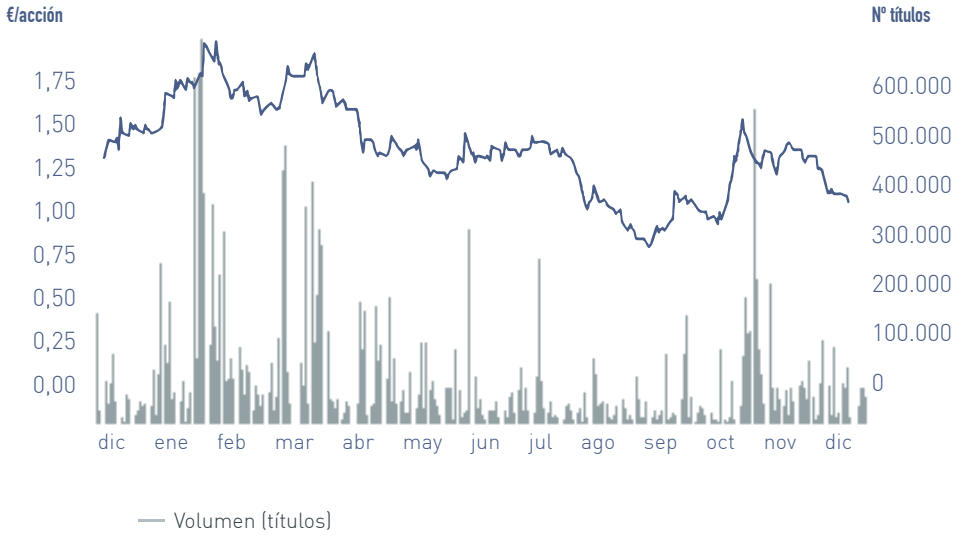
Los mercados bursátiles han sido un año más reflejo de la situación económica. Durante el ejercicio 2015 el precio de la acción de Tecnocom ha experimentado un descenso del 10%, en línea con el descenso del 7% experimentado por el Ibex 35, principal índice de la bolsa española.

Por otro ladom el índice Ibex Small Caps, índice compuesto por compañías de pequeña capitalización del mercado continuo español, se ha revalorizado un 6% en el año 2015.

El índice de compañías de Tecnología y Telecomunicaciones de la Bolsa de Madrid, en el que cotizan las principales compañías nacionales comparables de Tecnocom, experimentó un descenso del 5%.

Evolución de Tecnocom vs índices de referencia en 2015

Evolución de Tecnocom vs índices de referencia en 2015



DISTRIBUCIÓN DE DIVIDENDOS

En cuanto a la Política de Remuneración al accionista, Tecnocom la ha publicado en su web. Esta política tiene como objetivo procurar la mayor remuneración posible al accionista de la compañía, teniendo en cuenta en todo caso que el objetivo primordial es la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de Tecnocom. En cualquier caso, la remuneración del accionista, en cualquiera de las modalidades legalmente posibles, deberá ser compatible con:

- La solidez financiera y el crecimiento sostenible de la Compañía.
- Las obligaciones derivadas de los contratos de financiación de la Compañía.

Asimismo, la compañía procurará ofrecer diversas modalidades de retribución para que sean los accionistas quienes escojan unas u otras. La modalidad o las modalidades de remuneración que, en su caso, se propongan a la Junta deberán tener en cuenta factores como la fiscalidad que habrá de soportar el accionista, las distintas estrategias de los accionistas (reinversión, cobro en efectivo...), etc.

La compañía en 2015 volvió a registrar beneficios y propone el pago de dividendo. El Consejo de Administración tiene previsto proponer a la Junta General de Accionistas el pago de un dividendo en efectivo de 2,5 céntimos de euro por acción con cargo a prima de emisión.

INDICADORES BURSÁTILES

INDICADORES BURSÁTILES	
Nº total de acciones	75.025.241
Nº acciones ordinarias en libre circulación (free - float)	28.266.694
Valor nominal de la acción	0,5
Frecuencia de contratación (%)	100
Cotización mínima anual (€)	1,0
Cotización máxima anual (€)	1,68
Cotización al cierre (€)	1,16
Cotización media (€)	1,32
Beneficio neto por acción (BPA) (€)	0,04
Cash-flow por acción (CFPA) (€)	0,18
Valor contable por acción (€)	2,14
Capitalización bursátil (€)	87.029.280
Acciones en autocartera (nº de acciones)	2.778.752
Volumen de Contratación Medio diario Anual (títulos)	55.524

COBERTURA DE ANALISTAS BURSÁTILES

La compañía mantiene actualizada en su página web la relación de analistas bursátiles que cubren el valor así como su recomendación.

TRANSPARENCIA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En 2015 Tecnocom ha mantenido su compromiso de comunicación activa con el fin de asegurar la mayor transparencia y derecho a la información de sus accionistas.

Tecnocom dedica una especial atención al derecho de información, llevando a cabo una comunicación transparente y fluida y facilitando la información corporativa relevante para cubrir las necesidades de información que demanda este colectivo.

Tecnocom cuenta con el departamento de Desarrollo Corporativo, encargado de atender la relación con los inversores. Algunos de los mecanismos de comunicación con los que se incentiva la máxima participación de los accionistas son: *(G4-26) (G4-27)*

- Apartado Inversores en la Web Corporativa con información completa y actualizada sobre la organización:

Información financiera y bursátil

Información de Gobierno Corporativo

La Agenda del Inversor

Información referente a la Junta de Accionistas

Hechos Relevantes

Presentaciones a accionistas y analistas

- Portal "Oficina del Accionista", disponible en la web canal de comunicación para resolver las solicitudes de información y consultas de nuestros accionistas.
- Foro del accionista.
- Publicaciones periódicas: informe trimestral de evolución de los negocios, memorias y cuentas anuales.

- Participación en eventos y foros de la organización:

    - Presentación de resultados trimestrales.
    - Foro Medcap.
    - Foro Latibex.
    - Arcano Spanish High Yield Conference.
    - Junta General del Accionista.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General representa a todos los accionistas. Derechos de asistencia:

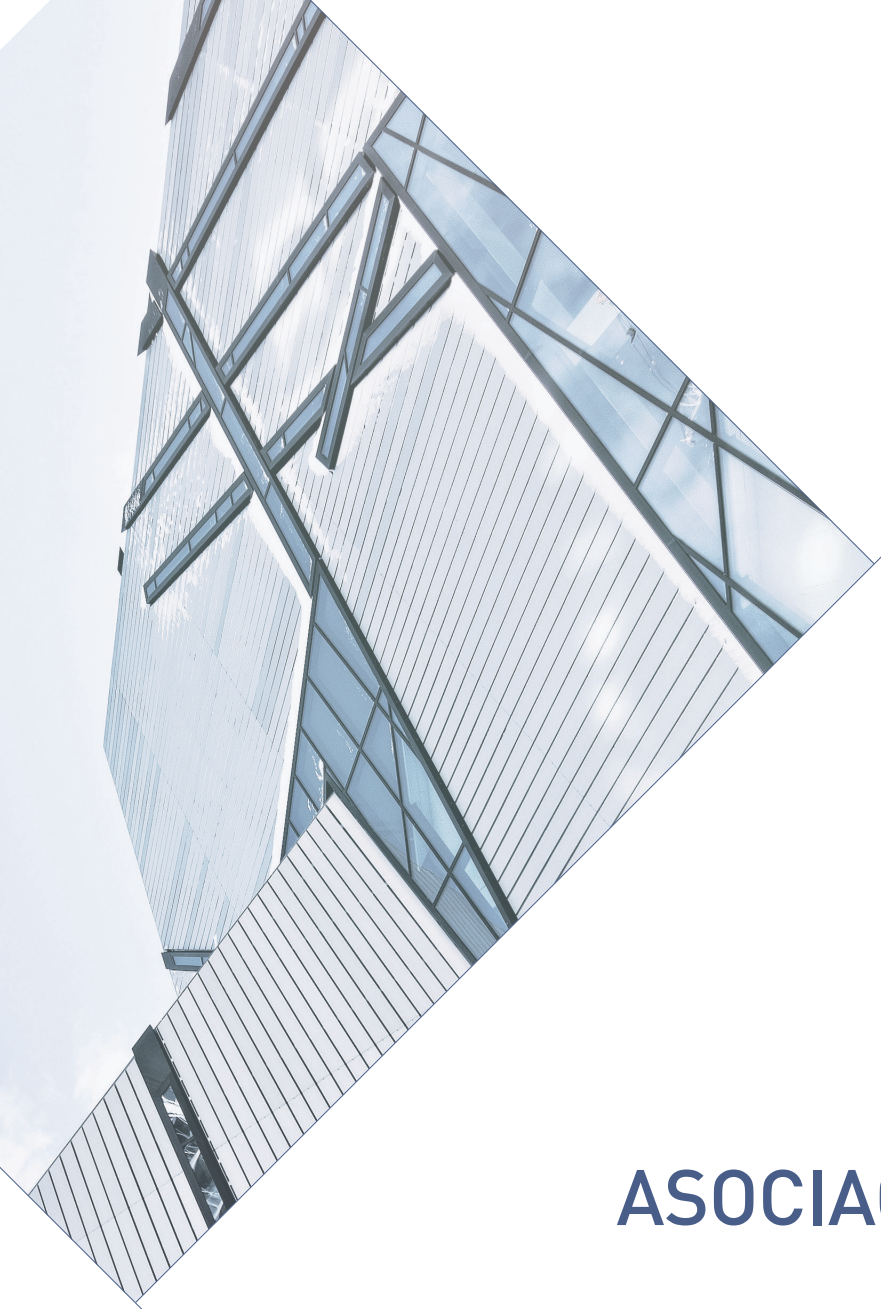
- No se exige un número mínimo de acciones pata asistir a la Junta.

- Representación en la Junta por cualquier persona, sin necesidad de que ostente la condición de accionista.

- Votación por separado de cada uno de los asuntos que se someten a aprobación en la Junta.

- Tecnocom pone a disposición de sus accionistas una aplicación para otorgar la representación o votar por Internet accesible desde la página Web de la Organización.

- Retransmisión en directo de la Junta General de Accionistas de Tecnocom por Internet (retransmitida en streaming).



ASOCIACIONES

(G4-16)

En el ámbito de la responsabilidad social corporativa, Tecnocom pertenece a la Comisión RSE de la Asociación Española de la Calidad, cuyo objetivo d es ser referente en el conocimiento, análisis, innovación, diseño y desarrollo de la RSE fomentando su integración en la estrategia de las organizaciones.

Además Tecnocom ha participado en estudios de Responsabilidad Social Corporativa, emprendidos por diversas organizaciones, aportando información sobre la organización a través de cuestionarios solicitados por:

- Actualidad Económica sobre responsabilidad social corporativa.
- El Pacto Mundial de la ONU sobre objetivos de desarrollo sostenible y clima.
- La Consellería de Traballo e benestar de la Xunta de Galia sobre Responsabilidad Social Empresarial.
- Profesores de la Universidad de Leon, que están realizando un proyecto de investigación cuyo título es "Responsabilidad social y gobierno corporativo: Su conexión e influencia en el resultado empresarial".
- El Club de Sostenibilidad para el Estudio multisectorial sobre el estado de la Responsabilidad Corporativa de la gran empresa en España 2015.

Además, Tecnocom está presente en diversas instituciones donde intercambia su conocimiento y experiencia en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. El objetivo principal que se busca es fomentar y apoyar el emprendimiento y el desarrollo con la aplicación de nuevas tecnologías, a través del intercambio del conocimiento.

Además en algunas de estas asociaciones sectoriales colabora activamente en sus comités de estudio y grupos de trabajo.

Las asociaciones del sector TIC a las que Tecnocom perteneció durante 2015:

- **Asociación Española de Empresas de Consultoría.**
- **Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales.**
- **European Outsourcing Association.**
- **Asociación de Usuarios de SAP de España.**
- **Asociación Española de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.**
- **Asociación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Galicia.**
- **Asociación Catalana de Empresas de Consultoría.**
- **Barcelona Digital Centro Tecnológico.**
- **Asociación Portuguesa de Empresas de Consultoría.**
- **Sociedad Española de Informática de la Salud.**
- **Asociación Foro de la Contratación socialmente responsable.**
- **Asociación de Proveedores de sistemas de Red, Internet y Telecomunicaciones.**
- **Asociación Española para la Calidad.**

Tecnocom participa activamente en las asociaciones a las que pertenece, una muestra de ello es: *(G4-26) (G4-27)*

- Colaboración en la revista AUSAPE. Publicación de artículos escritos por el Gerente de Soluciones ERP de Tecnocom y por el Jefe de Proyectos Soluciones ERP. Publicación de la entrevista realizada al director de la Unidad de Negocio de ERP de Tecnocom.

- Participación dentro del programa de ponencias con la ponencia Implantación de SAP MRS (Multiresource Scheduling) en la XI edición del Fórum AUSAPE celebrado en Zaragoza.

- Participación en el evento organizado por AMETIC, "Encuentro sobre economía digital" en su primera edición, celebrado en Madrid.

- Tecnocom fue patrocinador del evento y participó en de la Mesa Redonda "La revolución digital del sector financiero".

- Participación en el BDigital Global Congress 2015 siendo uno de los patrocinadores del Congreso organizado por Eurecat - BDigital celebrado en Barcelona.

- Además Tecnocom estuvo presente dentro del programa de conferencias con la ponencia "Información, conocimiento y monetización, el gran reto de los datos"

- Patrocinador del evento Eurecat Mobile Forum celebrado en Barcelona y participó con la ponencia "Productividad empresarial en entornos de movilidad".

- Participación en el 29 Encuentro de Telecomunicaciones y Economía Digital, bajo el lema "Estrategias para el Mercado Único Digital" organizado por AMETIC que tuvo lugar en Santander.

- Tecnocom, patrocinador del evento, estuvo presente en la Mesa Redonda FINTECH. Revolución Digital en el mundo Financiero. Además, Tecnocom fue el patrocinador de la cena de gala, en la que se entregó el Premio al Impulso de las TIC en la Empresa Española.

- Colaboración en el estudio realizado por La Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC): informe anual, "La consultoría española. El sector en cifras en 2014", que recoge los últimos datos del mercado elaborados a partir de la información proporcionada por las principales empresas de consultoría que operan en España.

ESTE AÑO, SE DESTACA LA INCORPORACIÓN DE TECNOCOM AL CONSEJO ASESOR DIGITAL (DAC)

El Consejero Delegado de Tecnocom, se incorporó al Consejo Asesor Digital (DAC) de Digitaleurope, en representación del sector TIC español.

La creación del DAC se produjo dos meses después de que la Comisión Europea diera a conocer su esperada estrategia de Mercado Único Digital, que cuenta con 16 iniciativas independientes dirigidas al ajuste del mercado único de la UE para la era digital.

Digitaleurope anunció la creación de este órgano de gobierno, que está conformado por una treintena de directores ejecutivos -pertenecientes a grandes y pequeñas empresas tecnológicas europeas- y por líderes empresariales europeos de la mayoría de las grandes compañías tecnológicas del mundo.

El nuevo órgano de alto nivel tiene como principal objetivo el asesoramiento de los altos cargos políticos de la UE en el ámbito de las nuevas tecnologías y la industria TIC.

Los principales ejecutivos de la DAC ofrecerán una visión general de los temas y proporcionarán a los políticos una información de valor que no adquieren en las discusiones técnicas sobre propuestas legislativas concretas. Asimismo, ofrecerán una visión única en el proceso de transformación digital que está redefiniendo la forma de operar de todas las organizaciones, y que tiene un lugar destacado en la estrategia sobre el mercado único digital de la Comisión Europea.

Los políticos europeos tienen el reto de aprovechar las tecnologías digitales para aumentar la productividad europea y los líderes del negocio digital europeo tienen un papel muy importante que desempeñar que permita a los políticos centrarse en cuestiones como la creación de empleo y el crecimiento a largo plazo.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

(G4-26) (G4-27)

Tecnocom ha continuado con su compromiso de información transparente, utilizando diferentes medios de comunicación tecnológicos y económicos para la divulgación de las actividades, proyectos e iniciativas que desarrolla la compañía.

Las herramientas de comunicación utilizadas son: publicación de notas de prensa y canales digitales, televisión, participación en eventos del sector, publicación de artículos de opinión, presencia en redes sociales, etc.

- Eventos del sector

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DEL SECTOR	
España	• Ciberseguridad 2015 (Madrid) • Semana del Seguro (Madrid) • asLAN 2015. Infraestructuras digitales, para soportar empresas y gobiernos (Madrid) • V Congreso CNIS. Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos" (Madrid) • Innovation Day 2015 (Madrid) • Las nuevas tecnologías, los nuevos mercados (Madrid) • Seguridad Digital Congress 2015 (Madrid) • Foro @asLAN Ciberseguridad y disponibilidad en la nueva red (Madrid) • Rentabilidad y Gestión de Costes (Madrid) • Transformación Digital 2015 (Madrid) • II International Brokerage event (Palma de Mallorca) • Experiencias gestionando la Ciberseguridad Industrial (Madrid)
Europa	• Cartes Secure Conexions (París)
América	• México WindPower 2015 (Mexico DF) • VI Congreso de Inclusión Financiera y Herramientas de Pago (Cartagena de Indias, Colombia) • Payments CIT 2015 (Mexico DF) • XV Cl@b 2015 (Miami) • Expo Tecnología TIC´s y Seguridad (Monterrey, Nuevo León. México) • XXX Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria. CELAES 2015 (Panamá)
Webinar	• "La Banca de Empresas en la era de la digitalización" • Gestión de Tarjetas Visa con Bonita BPM en el retailer colombiano • La necesidad de nuevos servicios de seguridad IT

- Eventos relacionados con la informática en el campo educativo.

  - VII Noite da Enxeñaría en Informática (A Coruña).

    Tecnocom patrocinó este evento organizado por el Colegio Profesional de Ingeniería en Informática de Galicia (CPEIG), donde colegiados, autoridades de la Administración autonómica, municipal y del campo universitario, así como empresarios se dieron cita en un acto que aboga por un mayor reconocimiento de la Ingeniería en Informática.

  - 150 aniversario Elzaburu.

    Jornada académica en el Colegio de Abogados de Madrid titulada "Las nuevas tecnologías, los nuevos mercados. Retos de hoy y de mañana para la empresa".

    Diversas empresas han debatido sobre sus diferentes modelos de fomento de la innovación y apertura internacional. Tecnocom participó en la mesa de debate llamada "Innovación y Nuevas Tecnologías".

- Tecnocom participó en eventos que reunieron a las empresas del sector TIC, en los cuales fue representado por su Consejero Delegado:

  - Encuentro en el que se reunió el Ministro de Industria, Energía y Turismo con las empresas del sector TIC. En el encuentro se explicaron las inquietudes para el futuro del sector TIC y la necesidad de revitalizar el área de las nuevas tecnologías a través de proyectos tractores y poniendo de manifiesto la oportunidad de crear empleo y la necesidad de introducir de una forma más activa la formación en nuevas tecnologías.

  - Encuentro Anual con líderes del Sector TIC organizado por Computing.

- Televisión:

  - Participación de la Directora de Operaciones de GI2 de Tecnocom en un Reportaje de La Sexta.

  - Participación de Tecnocom en el reportaje emitido por Antena 3 Noticias sobre la necesidad de profesionales especializados en tecnología y tratamiento de datos.

  - Excelsior Televisión emitió una entrevista realizada al Director General de Tecnocom en México.

- Radio.

  - Entrevistas realizadas a Directores de la organización.

- Web Corporativa www.tecnocom.es : espacio interactivo y divulgativo utilizado por la organización para publicar toda la información relativa a Tecnocom y hacerla llegar a todos sus grupos de interés.

- Redes Sociales: en línea con la estrategia en comunicación de la organización de tener mayor presencia en las redes sociales, se ha incrementado la información que

Tecnocom publica en estos medios.

- Cuenta de Tecnocom en Youtube: están disponibles videos de los eventos en los que participamos, entrevistas realizadas a los Directores de la organización.

- Prensa especializada tecnológica y económica: publicación de notas de prensa y presencia en canales digitales. Además se colaboró con ellos en diferentes ámbitos:

  - Observatorio sectorial organizado por Tecnocom y EXPANSIÓN: La transformación digital de las aseguradoras es vital para competir.

  - Colaboración en el reportaje sobre transformación digital realizado por Expansión.

  - Tecnocom participó en los Premios 2015 Computing, la publicación reconoció algunos de los proyectos más significativos que han abordado las organizaciones usuarias en estos últimos años tanto desde el punto de vista de modernización como de transformación digital. El Director General de Industria de Tecnocom, entregó el Premio Medios de Pago.

446.386

Visitas a la Web Corporativa + visitas a nuestro Blog

-3,9% respecto al año anterior

1.062

seguidores en Facebook

+36,2% respecto al año anterior

3.219

seguidores en Twitter

+25,7% respecto al año anterior

40.260

seguidores en LinkedIn

+46% respecto al año anterior

112

seguidores en YouTube y 35.836 reproducciones

+43,6% seguidores y +73,7% reproducciones respecto al año anterior

Tecnocom colabora con analistas de mercado:

Participación en estudios de Mercado

- Getronics Workspace Alliance (GWA) fue una de las compañías seleccionadas por Forrester Research, Inc. para participar en el Informe de Servicios de Infraestructura, "The Forrester Wave™: Global Infrastructure Services Outsourcing, Q1 2015".

- La evaluación se realizó a los 13 proveedores más significativos en el área de Outsourcing de Infraestructuras, posicionando a GWA como un Actor Consolidado.

- Además la GWA consiguió calificarse entre las puntuaciones más altas dadas por los clientes en las entrevistas en profundidad sobre su satisfacción general con el servicio ofrecido. Asimismo obtuvo la máxima puntuación de los clientes tanto en implementación como en la calidad del servicio.

Organización o participación en eventos:

- Anatomía de un Banco Digital: Hacia un Core digital, bimodal y omnicanal. Almuerzo ejecutivo organizado por Tecnocom y Gartner.

- Fórum Ciberseguridad 2015. La seguridad como habilitador de la innovación – Barcelona. Evento organizado por IDC – IDG.

Publicaciones:

Como todos los años, Tecnocom publicó su informe anual sobre Tendencias en Medios de Pago. El informe del 2015 es la quinta edición del informe que se realiza junto con Analistas Financieros Internacionales (AFI) en el que se analiza la evolución de los medios de pago en España y seis países de Latinoamérica (Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y República Dominicana).

El informe recoge las principales tendencias del sector en un año caracterizado por los sucesivos lanzamientos de soluciones de pago electrónico por parte de operadores y firmas tecnológicas, así como por la búsqueda de la interoperabilidad y la integración de las redes de pago.

La presentación del Informe se realizó en el Auditorio Sabatini Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía. Dicho evento, también se retransmitió online.

SOCIEDAD

Tecnocom asume como un objetivo de su gestión empresarial la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad, para lo cual lleva a cabo diversas actuaciones que promueven las relaciones institucionales y sociales, buscando de forma transparente, acuerdos de cooperación impulsando la participación en proyectos e iniciativas que favorezcan el bienestar y el progreso de las comunidades en las que está presente.

DIVERSIDAD

- Gestión del reconocimiento de discapacidad para empleados y familiares con posibilidad de reconocimiento de discapacidad.

  Tecnocom llegó a un acuerdo con un Centro Especial de Empleo, para llevar a cabo una Consultoría de Buenas Prácticas en materia de Inclusión de la Discapacidad en la organización.

  El principal reto es lograr el reconocimiento administrativo de la discapacidad para que el trabajador consiga la compensación de las desventajas sociales que la misma implica proporcionando acceso a derechos y prestaciones de distinto tipo, con vistas a equiparar oportunidades.

- Se han fomentado las adquisiciones a Centros Especiales de Empleo (CEE) que promueven de manera indirecta la contratación de personas con discapacidad.

  Este año, destaca el incremento de la contratación de servicios a CEE en el ámbito de facility service para los centros de trabajos: recepción, limpieza, gestión de inmuebles, etc.

- Tecnocom mantiene acuerdos con Fundaciones con el fin de colaborar en la integración de personas con riesgo de exclusión:

  - Personas con discapacidad.

    - Fundación Síndrome de Down.
    - Asociación ASPACE (Asociación de Padres de Personas con Parálisis Cerebral).

  - Personas con riesgo de exclusión social.

    - Grupo Incorpora.
    - Centro especial de empleo Alares Social.
    - Centro especial de empleo Zauma.
    - Centro especial de empleo Goodiversity.

  - Deportistas de alto nivel.

    - Programa de Atención al Deportista (PROAD) del Consejo Superior de deportes (CSD). Integración sociolaboral de deportistas de Alto Nivel

ENTORNO EDUCATIVO

Tecnocom tiene entre sus objetivos facilitar a la sociedad el acceso al conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación, por ello destaca:

- Creación de centros de excelencia con el objetivo de ayudar a los universitarios durante los últimos años de su carrera universitaria a desarrollar proyectos de negocios de los cuales pueden salir beneficiados al momento de concluir sus estudios.

- Tecnocom firma convenios con centros educativos para la acogida de estudiantes para la realización de prácticas o becas en la organización:

  - La aportación económica recibida por ello, es rembolsada a los centros, para que sea invertida en mejoras educativas. En el año 2015, la aportación a centros educativos ha sido de 5.364 € y donaciones diálogo por valor de 3.914,52 €.

  - Desarrollo del programa de becas y prácticas del cual se han beneficiado: 210 becarios y 254 estudiantes de FP.

- Formación para sus empleados:

  - Ayuda a estudios.
  - Tecnocom colabora en la realización de varios Master: Master en Consultoría en Gestión de Empresas y Master in Big Data & Business Intelligence.
  - Ofreciendo descuentos o becas a sus empleados para la realización de los mismos.
  - Catálogo de cursos de las asociaciones a las que pertenecemos (AEC).

DONACIONES

Tecnocom confía en la donación como forma para contribuir al entorno social en el que desarrolla su actividad. Este año se han realizado donaciones monetarias a las siguientes organizaciones:

- Asociación Española Contra el Cáncer AECC (España).
- Fundación Ramon Neguera (España).
- ONG Oxfamimtermon (España).
- Subvención Benéfica pro-emigrante (República Dominicana).

SENSIBILIZACIÓN

Con el objetivo de contribuir a la sociedad, Tecnocom promueve entre sus profesionales la colaboración con organizaciones no gubernamentales.

- Emergencia en Nepal.

  Tras la terrible catástrofe que se produjo en Nepal, donde hubo más de 4.200 fallecidos, 6.000 heridos y más de 6.000 desplazados. Cáritas Española y Cruz Roja llevaron a cabo acciones, y Tecnocom a través de comunicación interna informó a sus empleados de ello para pedir su colaboración en la causa y seguir apoyando a las miles de familias que en ese momento lo habían perdido todo.

- Campaña de Donación de Sangre.

  Tecnocom colabora con organismos y organiza campañas de donación de sangre entre sus empleados, para ello, los organismos estacionan unidades móviles en la organización.

ACCIÓN HUMANITARIA

- Tecnocom utilizó para felicitar las fiestas navideñas las tarjetas de navidad de Save the Children, lo que se convirtió en una acción solidaria en colaboración con esta organización.

- Donaciones de material informático o reciclado de residuos con fines sociales. (Información ampliada en el apartado 12. Medio Ambiente).

- Programa Microdonaciones-Macroesperanzas.

Se presentan a los empleados diferentes proyectos solidarios con los que colaborar voluntariamente a través de microdonaciones y proporcionar así una ayuda a los que más lo necesitan para que puedan mejorar su calidad de vida.

- **CÁRITAS.**
  Promover el desarrollo integral de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos.

- **Asociación de Padres de Personas con Parálisis Cerebral – A Coruña.**
  Fomentar la creación de Centros e Instituciones de carácter rehabilitador y pedagógico para la recuperación, enseñanza y tratamiento psicológico y educación de niños paralíticos cerebrales afectados física y/o psíquicamente.

- **CRUZ ROJA ESPAÑOLA.**
  Estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional.

- **Asociación para la integración y progreso de las culturas PANDORA.**
  Promover el ejercicio de una ciudadanía activa y comprometida con el desarrollo de una cultura de la solidaridad, la convivencia y la paz.

- Tecnocom participó en la iniciativa Oxfam Trailwalker 100 Km 1 causa de OxfamIntermon.

  El Trailwalker es una carrera solidaria que Oxfam Intermón lleva realizando desde 1986 y que actualmente se organiza en 10 países: Australia, Hong Kong, Gran Bretaña, Nueva Zelanda, Bélgica, Japón, Francia, Irlanda, India y España, en los que han participado un total de 295.380 personas distribuidas en 49.230 equipos que entre todos han conseguido recaudar cerca de 106 millones de euros.

  Los donativos aportados en las anteriores ediciones han servido para apoyar programas como el Banco de Agua de Etiopía que permite el acceso de 115.916 personas al agua potable. El año pasado en España, entre las dos ediciones de Madrid y Gerona, se consiguieron recaudar más de 900.000 euros.

  El Trailwalker no es una carrera individual ni de relevos, sino que cada equipo como ejemplo de solidaridad y colaboración debe empezar y terminar juntos.

  El objetivo de esta iniciativa es luchar contra la pobreza y el hambre. Los equipos que se inscriban se comprometen a conseguir donativos, que Oxfam Intermón destinará a más de 400 proyectos de cooperación, acción humanitaria, comercio justo y sensibilización, en 50 países.

  Tecnocom consideró que participar en esta iniciativa, Trailwalker, era una forma única de fortalecer las relaciones entre empleados y promover a la vez los valores de superación, trabajo en equipo, cohesión y solidaridad

  Tecnocom formó parte de esta increíble experiencia, participando con un equipo en la Quinta edición del Oxfam Trailwalker de Girona.

  Tecnocom como empresa participante abonó el coste de suscripción del equipo, que tuvo que recaudar contando con la ayuda de la organización, un mínimo de 1.500 euros para apoyar a los más de 400 proyectos de Oxfam en todo el mundo.

Esta experiencia, se convirtió en un reto personal para los empleados que participaron, no solo por la carrera en sí, sino también por la colaboración en las actividades para recaudar fondos, la causa solidaria y la convivencia en redes sociales y con el resto de equipos.

A continuación son destacas algunas acciones sociales llevadas a cabo en otros países en los que Tecnocom está presente:

En Colombia se colaboró con Fundación Ponte en mi Lugar:

Esta fundación lleva 58 años al servicio de los niños habitantes de la calle de cartucho y el Bronx; niños que sufren a diario situaciones de hacinamiento, pobreza, maltrato, abuso, hambre y explotación.

Los empleados de Tecnocom colaboraron con esta Fundación, coincidiendo con las fiestas navideñas obsequiando con regalos de navidad a los niños de la Fundación Ponte en mi Lugar. En concreto, 35 empleados de Tecnocom contribuyeron a que se pudiera hacer posible cumplir un sueño de navidad para estos niños.

En Perú se organizó la Campaña Navideña – "Apadrina un niño en Navidad" (Niños quemados de Aniquem).

Gracias a la participación de los empleados, desde Tecnocom pudimos regalar una sonrisa a 50 niños de la Asociación de Niños Quemados de Aniquem, quienes recibieron un regalo y saludo personalizado de cada padrino / madrina de Tecnocom que participaron de esta campaña solidaria organizada en las fiestas navideñas.

12

MEDIO AMBIENTE

Tecnocom desarrolla su actividad conforme a los principios asumidos en su política integrada de calidad, medioambiente y PRL y en su política de responsabilidad social corporativa.

Estas políticas se expresan en un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001. Cabe destacar que este año se ha logrado la ampliación del alcance del certificado de gestión ambiental a los centros de trabajo más representativos de España, contando actualmente con la certificación los centros de Madrid, Barcelona, A Coruña, Valencia, Sevilla y Bilbao, cubriendo el 86% de los trabajadores en España.

Aunque la actividad desarrollada por Tecnocom no tiene un elevado impacto ambiental, como empresa comprometida con la preservación del medio ambiente, en la organización se implantan diferentes medidas para conseguir disminuir el impacto ambiental causado por su actividad y hacerla más compatible con el entorno.

CADENA DE SUMINISTRO

Tecnocom considera a sus proveedores como un eslabón esencial en el desarrollo de sus actividades, y, por tanto, su compromiso con el medio ambiente lo hace extensivo a cada uno de ellos. A todos los proveedores de servicios en el proceso de homologación se les exige la adhesión al Código de Conducta Corporativa y Manual de Buenas Prácticas Ambientales para proveedores de Tecnocom.

Además con periodicidad anual, se realiza la evaluación de proveedores en la cual se incluye una pregunta para valorar el comportamiento ambiental del proveedor y se incluye una pequeña muestra de los proveedores con mayor impacto ambiental.

A través del trabajo realizado en los últimos años, para la optimización y centralización de almacenes, se asegura la sostenibilidad en la cadena de suministro.

Tecnocom tiene centralizado la actividad logística en un operador logístico que cuenta con la certificación ISO 14001. Se trabaja de manera conjunta en la optimización de los procesos logísticos y la correcta gestión de los recursos y residuos generados en la actividad.

USO RACIONAL DE RECURSOS

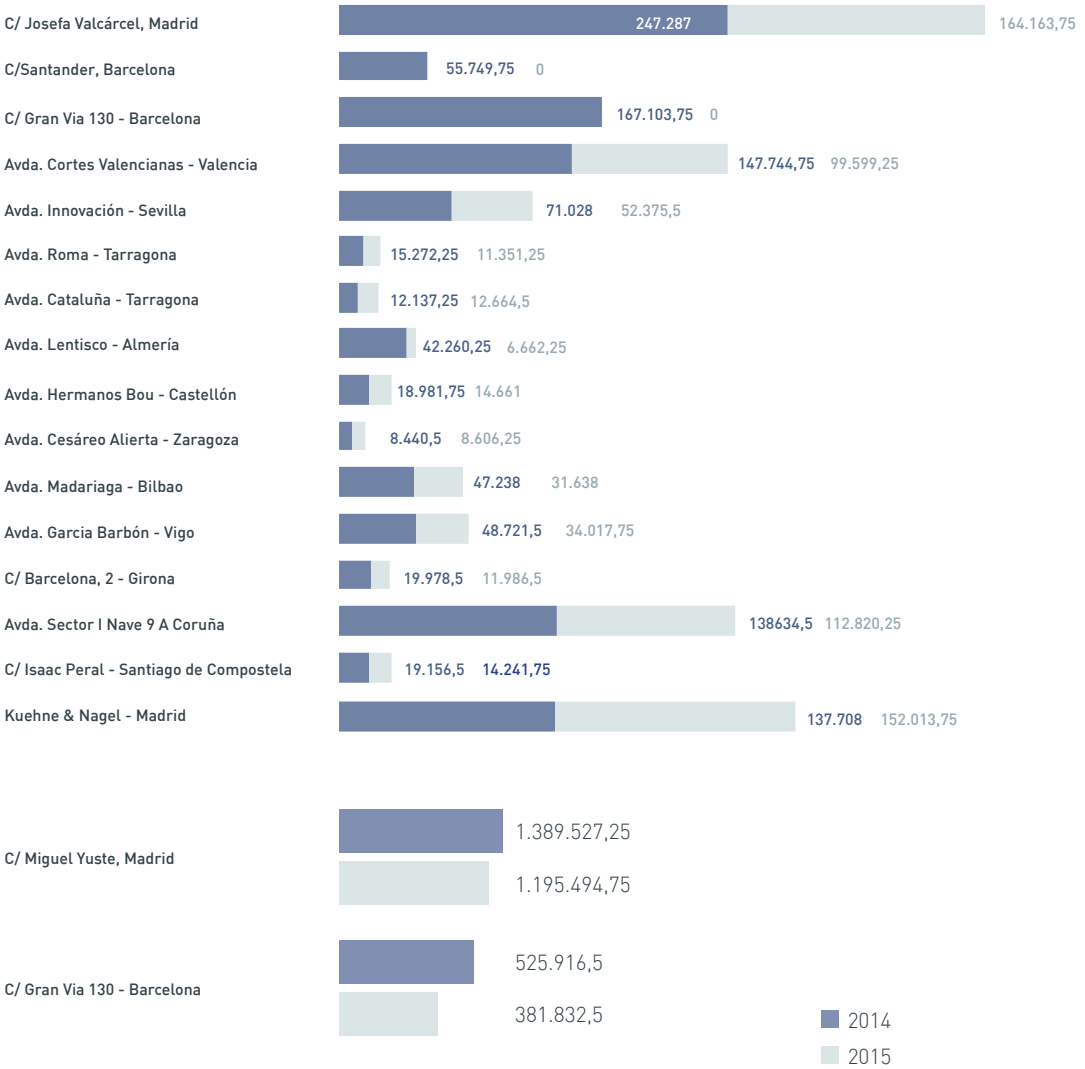
En Tecnocom por el tipo de actividad desarrolla no se consumen materiales reciclados. *(G4-EN2)*

De los materiales consumidos, se realiza un control y seguimiento del consumo:

- Consumo de papel: *(G4-EN1) (G4-EN27)*
  Se siguen aplicando las siguientes políticas:
  - Impresoras con control de impresión, configuración por defecto a blanco y negro y a doble cara.
  - Compra de papel ecológico.
  - Fomento de la distribución de los documentos en formato digital, compartiendo información y aprovechando las posibilidades de Intranet, correo electrónico y otras plataformas de colaboración empresarial.

CONSUMO PAPEL (KG)

NÚMERO DE IMPRESIONES



En cuanto a cajas de papel se aprecia un aumento en las compras, pero respecto al número de copias impresas se produce una disminución muy acusada.

AÑO	Nº de copias impresas / Empleado
2014	614
2015	433

- Consumo de tóner, las acciones emprendidas para reducir el consumo de papel contribuyen también, de forma directa, en la disminución del consumo de este recurso. *(G4-EN1) (G4-EN2)7*

AÑO	Consumo de tóner (Kg)
2014	440
2015	562

- Consumo de cartón, se produce principalmente en el centro logístico ubicado en Madrid. Las buenas prácticas implantadas en la gestión de los recursos contribuyen a que este recurso sea reutilizado hasta finalizar su vida útil, de esta forma disminuye su consumo. *(G4-EN1) (G4-EN27)*

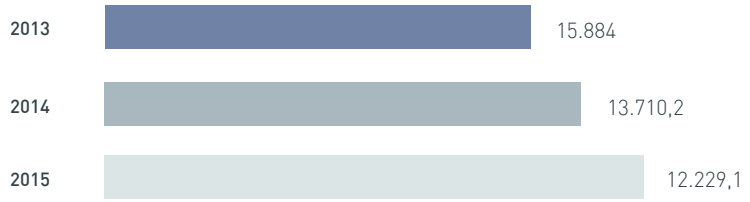
AÑO	Consumo de cartón (Kg)
2014	23.045,1
2015	15.129

- Consumo de agua: el suministro de agua en todas las oficinas es responsabilidad de la red de abastecimiento municipal y su destino comprende únicamente a uso doméstico. *(G4-EN8)*

  El consumo se calcula de aquellos centros de trabajo de España de los cuales Tecnocom tiene acceso a esta información.

  El consumo de agua se ha visto disminuido año a año:

CONSUMO DE AGUA (M³)



- Consumo energético: *(G4-EN3) (G4-EN6)*

  La energía que utiliza Tecnocom en el desarrollo de sus actividades corresponde a un suministro externo, y en ningún caso se da la generación de algún tipo de energía de forma interna. El consumo energético se divide en consumo eléctrico, consumo de combustibles fósiles y consumo de gas natural.

  - Energía eléctrica. *(G4-EN27)*

    El consumo energético que realiza Tecnocom en los centros de trabajo se utiliza para la climatización y la iluminación de los mismos y en el uso de equipos informáticos de trabajo.

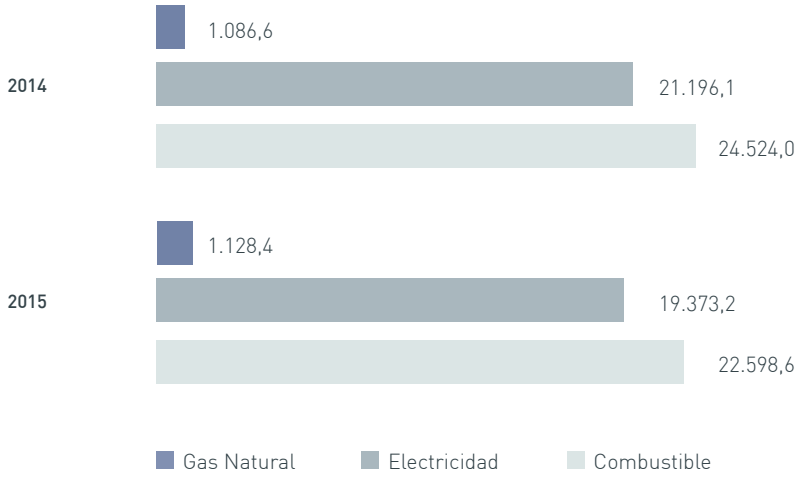
    Se ha dado continuidad a la iniciativa de consumir energía verde en los centros de trabajo, apostando por energías más limpias, provenientes de fuentes renovables. Este año, se ha aumentado el porcentaje de energía proveniente de fuentes renovables, el 86,4% de energía consumida por Tecnocom es energía verde.

Electricidad	2014	2015
Consumo de electricidad (GJ)	21.196,1	19.373,2
% Energía verde	57,4 %	86,4 %
consumo Electricidad GJ / Empleado	4,2	3,6

  - La energía por combustibles fósiles que Tecnocom consume proviene de forma directa del uso de vehículos de empresa.

  - El consumo de gas natural, proviene de las calderas de gas natural con la que cuentan algunos de los centros de trabajo.

CONSUMO DE AGUA (M³)



Consumo energía (GJ)	2014	2015	2015 vs 2014
Gas Natural	1-086,6	1.128,4	3,8%
Electricidad	21.196,1	19.373,2	-8,6%
Combustible	24.524	22.598,6	-7,9%
TOTAL	**46.806,7**	**43.100,2**	**-7,9%**

Año 2015	GJ
Consumo de combustible renovables	1-086,6
Consumo de combustible no renovables	22.598,6
Consumo de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que se adquiere para consumo	20.501,6
Consumo de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que genera la propia organización	0
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que se vende	0
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (CONSUMO-VENTAS)	**43.100,2**

La intensidad energética de la organización ha disminuido respecto al año anterior, debido a las buenas prácticas realizadas que han hecho que disminuya el consumo. *(G4-EN5)*

Intesidad Energética	2014	2015
Consumo energético / empleado a tiempo completo (GJ/empleado)	10,1	8,8
Consumo energético / venta (GJ/m€)	0,2	0,1

RESIDUOS

Los residuos más relevantes generados por Tecnocom se generan como consecuencia de las actividades siguientes:

- Finalización de la vida útil de los materiales.
- Mantenimiento de las instalaciones: mantenimiento preventivo o correctivo.
- Renovación del parque informático: renovación de equipos obsoletos (propiedad de Tecnocom o de clientes).

Dada la naturaleza de las actividades en las que se generan los residuos, es muy difícil predecir la evolución de la cantidad de residuos y establecer objetivos de reducción. Aun así, se establecen criterios de minimización fomentando las buenas prácticas a través de la formación y la sensibilización de los empleados, que también contribuyen a la mejora en la segregación.

Los residuos producidos son gestionados cumpliendo con la normativa ambiental vigente, en todos sus casos a través de gestor autorizado o por el servicio municipal:

- Residuos de papel / cartón.
- Residuos de plástico.
- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Residuos de tóner.
- Residuos de fluorescentes.
- Residuos de pilas y baterías.

Residuo (Kg)	2014	2015	2015 vs 2014
Aparatos Eléctricos y Electrónicos	31.711,9	221.670,7	+100% - Aumenta la actividad: retirada material de cliente
Papel y Cartón	34.944,2	38.154,5	+9,2% - Aumenta la actividad
Tóner	488,95	851,05	+74,1% - Aumenta la actividad

HUELLA DE CARBONO EN ESPAÑA *(G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN19)*

Debido al tipo de actividad desarrollada por la organización, el principal impacto de contaminación atmosférica, es el causado por las emisiones de gases de efecto invernadero, derivado principalmente del consumo de energía en nuestras oficinas y de las emisiones causadas por los vehículos de flota.

Con el fin de controlar y reducir en la medida de lo posible dichas emisiones, Tecnocom calcula su huella de carbono.

Tecnocom elabora su inventario de emisiones tomando como base la metodología del GHG Protocol. Las únicas emisiones relevantes a efectos de actividad y volumen son las del dióxido de carbono (CO_2).

Para calcular las emisiones de gases de efecto invernadero se consideran dos de los tres alcances:

ALCANCE 1

Emisión directa procedente de:

- Desplazamientos con vehículos de empresa. España.
- Generación de calor o vapor (consumo gas natural). España (centros certificados).
- Emisiones fugitivas (procedente de las fufas de gas refrigerante de los equipos de refrigeración).

→

ALCANCE 2

Emisiones indirectas procedentes de:

- Consumo de electricidad en las oficinas. España.

→

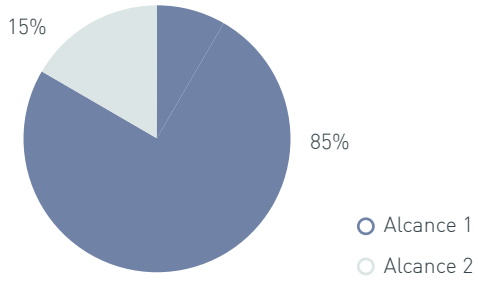
ALCANCE 3

Otras Emisiones indirectas:

- No contemplado.

Huella de carbono	2014 tCO_2 e	2015 tCO_2 e	2015 vs 2014
Emisiones Gas Natural	18,1	31,2	+73%
Emisiones combustible	1-767,4	1.603,2	-9,3%
Emisiones fugitivas	24,4	15	-38,5%
TOTAL ALCANCE 1	**1.809,9**	**1.649,5**	**-8,9%**
Electricidad	999,9	291,9	-70,8%
TOTAL ALCANCE 2	**999,9**	**291,9**	**-70,8%**
TOTAL HUELLA DE CARBONO - ALCANCE 1+2	**2.809,8**	**1.941,4**	**-30,9%**

Huella de Carbono



La huella de carbono ha disminuido respecto al año anterior en más de un 25%, debido a que este año ha aumentado el porcentaje de energía verde consumido (alcance 2) y disminuyen las emisiones del alcance 1 (emisiones combustible y fugitivas), solo aumentan las emisiones procedentes de la caldera, siendo estas emisiones las menos representativas.

(G4-EN18)

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	2014	2015
Emisiones directas / empleado a tiempo completo (GJ/empleado) (Alcance 1)	0,4	0,3
Emisiones indirectas / empleado a tiempo completo (GJ/empleado) (Alcance 2)	0,2	0,1
Emisiones totales / empleado a tiempo completo (GJ/empleado) (Alcance 1+2)	0,6	0,4
Emisiones totales / venta (GJ/m€) (Alcance 1+2)	0,01	0,01

HUELLA DE CARBONO EN LOS PROCESOS DE REUTILIZACIÓN DE PARQUES OBSOLETOS

En línea con años anteriores, en la gestión de los residuos en los centros de trabajo de Galicia se realizó un análisis de la huella de carbono, que permite cuantificar el impacto positivo en emisiones de CO_2 evitadas como resultado de las actividades de reutilización de los aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) a través del estudio facilitado por la Gestora de Residuos.

En total se han retirado 12.985 kg de residuos de AEE, se ha conseguido reutilizar 164 kg de AEE (CPUs, portátiles y pantallas), el resto de material ha sido enviado a gestor final para su correcto reciclado y valorización.

Se realizó el análisis de ciclo de vida de los procesos de reutilización de equipos informáticos aplicando la metodología diseñada en el marco del proyecto ecoRaee cofinanciado por la Comisión Europea

dentro del programa LIFE +. El objetivo es demostrar la viabilidad económica, social y medioambiental de la reutilización de determinadas categorías de residuos de AEE.

Se seleccionan 6 categorías de impacto (ambiental, social y económico) que reflejan de una forma significativa el impacto potencial en el medio ambiente mitigado con la reutilización de equipos informáticos.

Categoría de impacto	Unidad de medida	Impacto ambiental	Impacto evitado	Impacto final
Agotamiento de los combustibles fósiles	Kg oil eq	2.423	554,8	1.868,71
Toxicidad humana	Kg 1,4-DB eq	1.822	7.472,88	-5.650,52
Cambio climático	Kg CO_2 eq	6.627	2.021,4	4.605,74
Formación de partículas	Kg PM10 eq	11,8	4,73	7,13
Agotamiento de minerales	Kg Fe eq	628,032	2.188,5	-1.560,52
Radiaciones ionizantes	Kg U235 eq	1.420,71	696,38	724,33

Los porcentajes de reutilización conseguidos han permitido ahorrar 2.021,4 toneladas de CO_2 que de otra manera habrían sido liberadas a la atmósfera.

2,021,4 toneladas de CO_2 que se han evitado liberar a la atmósfera equivalen a:

- El CO_2 fijado por 2.066 robles al cabo de un año.

- El CO_2 emitido por un coche nuevo al recorrer 12.325 Km.

HUELLA DE CARBONO EN PERÚ

ALCANCE 1
Emisión directa procedente de:

- Cantidad de combustible consumido grupos electrógenos.
- Cantidad de combustible consumido en el transporte vehículos propios / alquilados.
- Emisiones fugitivas (procedente de las fufas de gas refrigerante de los equipos de refrigeración).
- Recargas de gases en extintores.

→

ALCANCE 2
Emisiones indirectas procedentes de:

- Consumo de electricidad.

→

ALCANCE 3
Otras Emisiones indirectas:

- Viajes de empresa.
- Transporte gestoras de residuos.
- Transporte logística.

Emisiones de gases de efecto invernadero	TN CO_2 e
Alcance 1	1.028,2
Alcance 2	34,0
Alcance 3	492,8
Alcance 1+2+3 = TOTAL	1.555

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Tecnocom destina esfuerzos a la eficiencia y ahorro de energía, por los grandes beneficios que supone en términos económicos, sociales y ambientales. Las principales medidas de eficiencia energía se pueden dividir en 3 bloques: *(G4-EN7) (G4-EN27)*

- Reducción del consumo eléctrico:
    - Mejora de la gestión energética de los edificios.
    - Renovación de equipos y sistemas informáticos:
        - Sustitución de servidores físicos por servidores virtuales.
        - La adquisición de material informático, se realiza siempre a proveedores que cumplen con la normativa ambiental y tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental, tanto en el proceso de fabricación como en el uso del producto así como a la finalización de su vida útil.
    - Iluminación: en la medida de lo posible los centros de trabajo cuentan con sistemas de ahorro, como sensores de detección de presencia y se instalan luminarias de eficiencia energética.

- Movilidad eficiente. *(G4-EN30)*
    - Los vehículos de empresa tienen un nivel emisión de CO_2 bajo.
    - Reducción de desplazamientos con el uso eficaz de los sistemas de telecomunicaciones: sistemas de trabajo alternativos como son los sistemas de trabajo compartido, sistemas de audio y vídeo conferencia, conferencias webex, Skype empresarial, para así evitar viajes de empresa innecesarios.

- Sensibilización. *(G4-EN30)*
    - Manual de Buenas Prácticas Ambientales.

- Campaña de Sensibilización Ambiental: uso responsable de los recursos, siendo uno de ellos el relacionado con recurso energético.

- Carteles de sensibilización que promueve un uso racional y eficiente de los recursos.

- Curso de Sensibilización Ambiental.

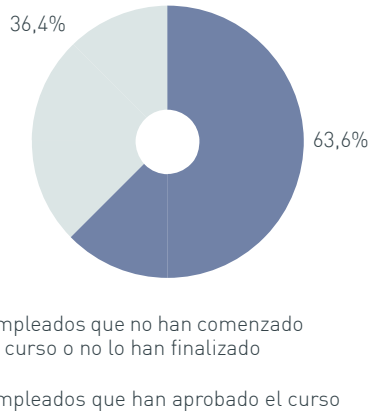
Este año se ha llevado a cabo la remodelación del edificio que es ahora la sede social de la compañía ubicado en Madrid y en el que se han llevado a cabo las siguientes iniciativas para mejorar energéticamente el inmueble:

- Instalación de temporizadores para la iluminación en zonas comunes.
- Instalación de luminarias LED en todo el edificio.
- Sensor de movimiento en ascensores.
- Instalación de equipos de climatización de bajo consumo energético.
- Control centralizado de los niveles de temperatura de la oficina y automatización del encendido - apagado del sistema de climatización.
- Sistema de protección solar para fachada. Sistema basado en lamas que permiten la regulación de la luz consiguiéndose notables ahorros en la refrigeración interior de los edificios debido a la creación de zonas de sombra que reducen la incidencia energética a la que éstos son sometidos.
- Reforma del CPD y mejora de las infraestructuras de comunicaciones de voz y datos del edificio.

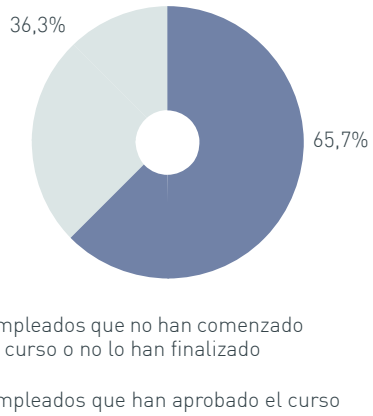
SENSIBILIZACIÓN

Entre los valores que guían la forma de actuar de Tecnocom, se encuentra el principio de sostenibilidad. Cumpliendo con este principio se ha desarrollado un curso de formación online obligatorio para todos los empleados que se realiza a través de la plataforma e-learning de la organización, Tecnocomunidad. El objetivo del curso es difundir la cultura de respeto medioambiental establecida en la organización, sensibilizando a toda la plantilla en hábitos de comportamiento y consumo responsable con el medioambiente.

Curso Sensibilización Ambiental. España.



Curso Sensibilización Ambiental. Internacional.



CUMPLIMIENTO LEGAL

Tecnocom identifica los requisitos legales de aplicación y evalúa periódicamente el cumplimiento de la normativa ambiental. En el 2015, no existen multas ni sanciones no monetarias ni procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje por incumplimiento legal ambiental. *(G4-EN29)*

En el período objeto de la memoria no se han presentado, a través de mecanismos formales ante la organización, reclamaciones sobre impactos ambientales. *(G4-EN34)*

DONACIONES DE MATERIALES

(G4-EC7)
Cabe destacar la labor realizada por Tecnocom en la donación de todos aquellos equipos electrónicos como otro tipo de materiales a distintas entidades para su reutilización. Por el ámbito social de dicha acción, se especifica las aportaciones de material realizadas en otras regiones donde Tecnocom está presente:

En España.

La sociedad actual requiere cada vez más la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación y, para ello es imprescindible que los centros educativos incorporen las nuevas tecnológicas en sus aulas. Tecnocom aporta su granito de arena a este fin, realizando donaciones de material informático, con el fin de contribuir a mejorar la dotación del centro en este sentido. En el 2015 se han realizado las siguientes aportaciones:

- En Galicia:
  IES David Bujan: 10 equipos informáticos.
  CEIP Valle Inclán: 20 equipos informáticos.

- En Valencia:
  IES Federica Montseny: 21 equipos informáticos.
  Centro educativo especializado: Colonia San Vicente Ferrer: 9 equipos informáticos.

También se ha colaborado con asociaciones realizando la donación de material informático:

- En Valencia:
  Asociación Familias Alternativas de Transición de L´Horta Nord: su objetivo es desarrollar proyectos que lleven a la integración social a todos aquellas familias, jóvenes y menores que estén excluidos de la sociedad, que estén en riesgo de serlo o para todos aquellos ciudadanos que necesiten apoyo de manera transitoria para superar las dificultades de la vida diaria.

  Tecnocom colaboró con esta asociación realizando la donación de 9 equipos informáticos.

En Chile.

Convenio con Fundación San José.

La Fundación San José es una institución privada sin fines de lucro, con decreto de Derecho Canónico y acreditada ante el Servicio Nacional de Menores (Sename), que se hace responsable de los tres protagonistas que se ven involucrados en el proceso: mujeres en conflicto con su embarazo, niños y padres adoptivos.

La Campaña Bota por Mi Vida consiste en el reciclaje de papel de las diferentes organizaciones, centros comerciales y supermercados que luego son comercializados para beneficio de mujeres en conflicto con su embarazo, etc.

Aportación a la campaña: Reciclaje de 300 kg de residuo de papel para la campaña "Bota por mi Vida".

En Colombia.

Convenio con la Fundación Tapas para sanar:

Tecnocom ha suscrito un Acuerdo de Apoyo para el Programa de Reciclaje con la Fundación Tapas para Sanar. Esta Fundación tiene como propósito contribuir a salvar la vida de niños con cáncer.

La Campaña Tapas para Sanar consiste en recolectar tapas de plástico. Estas tapas son vendidas por la Fundación a empresas que las procesan y las reutilizan. El beneficio de la venta de estas tapas es dirigido a financiar los Programas de Detección Temprana, Psicológico y Social de Sanar.

Fundación Visión 2020 Colombia:

La Fundación Visión 2020 Colombia es una entidad sin ánimo de lucro que contribuye al desarrollo social integral, la investigación, el medio ambiente y el avance tecnológico de población vulnerable y a colombianos que deseen construir una mejor calidad de vida.

Tecnocom colaboró con dicha Fundación realizando la donación de 14 equipos informáticos.

En Perú.

Convenio con Aniquem (Asociación de Niños Quemados):

La Asociación de Ayuda al Niño Quemado (ANIQUEM) inició su labor en 1999, con la finalidad de contribuir a disminuir los accidentes por quemaduras en la población infantil

peruana. La Asociación ofrece servicios de atención médica, rehabilitación y reinserción social principalmente.

Tecnocom colabora con el Programa "Reciclar para ayudar", reciclando con ellos los residuos reciclables de papel y plástico, en el año 2015 se ha aportado:

- Reciclaje de papel: 594 kg.
- Reciclaje de plástico: 32,40 kg.

Reciclaje de aceite usado con CILSA:

CILSA (Compañía Industrial Lima S.A.) actúa en las áreas de colecta y re-refino de aceites lubricantes usados, para así producir un aceite lubricante base de altísima calidad por su intrínseco alto índice de viscosidad, debido a que contiene la molécula pura de hidrocarburos lubricantes. Este aceite base es aditivo para poner en el mercado nacional e internacional una gran variedad de aceites lubricantes motor oil, hidráulicos, de transmisión mecánica y automática e industriales.

Gracias a la visión ecológica CILSA incluyó desde sus inicios a los "residuos sólidos" como materia prima en su producción, siendo en este caso específico el aceite usado en la industria, minería y transporte.

Tecnocom recicló el aceite usado producto de las actividades de Mantenimiento de Energía: 238 galones.

Cáritas Perú:

Cáritas del Perú es un organismo de la Iglesia Católica fundado en el año 1955 por la Conferencia Episcopal Peruana con la finalidad de promover e incentivar programas en favor de las poblaciones más pobres y facilitar su desarrollo humano integral basado en los principios de justicia, solidaridad y respeto a la dignidad humana.

Promueven el desarrollo de los pueblos y comunidades más apartadas del país, dando prioridad a los sectores más pobres de la población y carentes de infraestructura básica: salud, educación, sistemas de agua potable, saneamiento y vías de comunicación.

Tecnocom donó a esta organización mobiliario de oficina valorado en 22.700 **€**.

Además Tecnocom, dentro de su portfolio de soluciones, pone a disposición de sus clientes soluciones que contribuyen a reducir el impacto ambiental causado por el desarrollo de la actividad: *(G4-EN7) (G4-EN27) (G4-EC2)*

- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
  Gobierno Electrónico: Prestación de servicios online a ciudadanos y empresas.
  Gestionar el cambio organizativo y la simplificación de procesos, que permita informatizar al máximo la gestión de tal modo que se

tienda al uso 100% de canales electrónicos, avanzando hacia una administración basada en una estrategia de cero papel.

- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
  Ciudades inteligentes.
  Permite a los municipios utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones para transformar la operativa de la ciudad en áreas como: energía, medioambiente, transporte, seguridad, movilidad, etc., En aras de un mejor servicio en campos como la eficiencia energética, gestión del territorio, etc.

- INDUSTRIA
  TEC - Gestión de Flotas.
  Green – efficiency: solución que permite conocer los parámetros de gestión del motor y analizar el tipo de conducción realizada, ya sea por alto numero de revoluciones del motor, aceleraciones, frenadas bruscas o excesos de velocidad. Orientar al conductor hacia una conducción eficiente y ecológica permitirá reducir las emisiones al medioambiente y, por tanto, reducir los consumos de combustible, aumentar la duración de los neumáticos y motor y reducir el número de averías.

- INDUSTRIA
  TEC- Gestión del Ciclo del Agua.
  Solución que cubre todo el ciclo del proceso de negocio: catastro, facturación, cobros, mantenimiento y actuaciones, laboratorio, gestión comercial, herramientas.

- INDUSTRIA
  TEC - Energía.
  Soluciones de sostenibilidad que sirven 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.

- TECNOLOGÍA
  Servicio de Teletrabajo Seguro.
  Servicio completo de teletrabajo que permite a las organizaciones ahorrar en costes de espacio, infraestructura y servicios, así como reducir los tiempos y las emisiones causadas por los desplazamientos

- GREEN IT
  Soluciones orientados a definir, propagar e incentivar la eficiencia energética en la tecnología, reduciendo el impacto ambiental negativo de la producción y el uso de los equipos TI. Tres aspectos configuran el concepto: ahorro de papel, ahorro de energía y reciclado de materiales.

13

PARÁMETRO DE LA MEMORIA

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD *(G4-18)*

Esta Memoria pretende ofrecer información transparente sobre los asuntos económicos, sociales y ambientales identificados como relevantes para Tecnocom.

Los contenidos fundamentales que marcan la estructura de la memoria se han determinado según un estudio de materialidad, teniendo en cuenta factores externos e internos.

Tecnocom siguiendo la misma línea que el año anterior, ha realizado un análisis de materialidad, que le ha permitido poner el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica que son relevantes para su negocio e influyen en sus grupos de interés. Como novedad, este año se ha utilizado una plataforma online de generación de encuestas lo que ha permitido asegurar que se recopilan las respuestas de forma anónima y ha facilitado la evaluación de los resultados.

La metodología llevada a cabo se basa en:

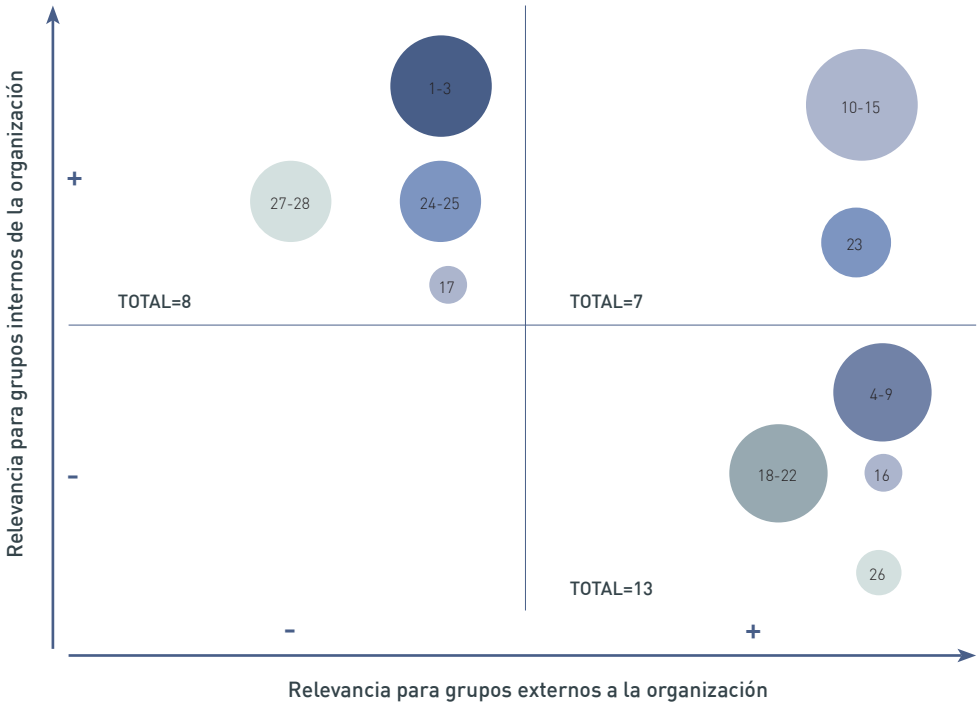
- Identificación: aspectos de los indicadores para las categorías economía, medio ambiente y desempeño social recogidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GR G4 en el apartado de contenidos básicos específicos.

- Validación interna: los integrantes del grupo de trabajo multidisciplinar a nivel operativo para temas de RSC de la organización respondieron el cuestionario clasificando los aspectos de acuerdo con su importancia.

- Validación externa: se seleccionó una muestra representativa de los grupos de interés prioritarios para Tecnocom (accionistas, empleados, clientes y proveedores), a los cuales se les mandó la participación en este estudio.

- Evaluación: se evaluaron los resultados derivados de las fases interna y externa, se sumaron para cada aspecto el resultado obtenido internamente con el obtenido externamente para cada grupo de interés, obteniéndose así el listado final de asuntos relevantes.

- Como resultado de la priorización, se ha representado gráficamente la relevancia externa e interna de los aspectos identificados como materiales. *(G4-20) (G4-21)*



- Economía
- Medioambiente
- Prácticas laborales
- Derechos humanos
- Sociedad
- Responsabilidad sobre productos

(G4-19)

Economía	1	Desempeño económico
	2	Presencia en el Mercado
	3	Consecuencias económicas indirectas
Medio Ambiente	4	Materiales
	5	Energía
	6	Agua
	7	Emisiones
	8	Productos y Servicios
	9	Transporte
Prácticas Laborales y Trabajo Digno	10	Empleo
	11	Relaciones entre los trabajadores y la dirección
	12	Salud y seguridad en el trabajo
	13	Capacitación y educación
	14	Diversidad e igualdad de oportunidades
	15	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
	16	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
	17	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales
Derechos humanos	18	Libertad de asociación y negociación colectiva
	19	Trabajo infantil
	20	Trabajo forzoso
	21	Evaluación
	22	Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos
Sociedad	23	Lucha contra la corrupción
	24	Prácticas de competencia desleal
	25	Cumplimiento regulatorio
Responsabilidad sobre productos	26	Salud y seguridad de los clientes
	27	Privacidad de los clientes
	28	Cumplimiento regulatorio

A continuación se detallan los diferentes aspectos relevantes y como Tecnocom trabaja sobre ellos: *(G4-20) (G4-21)*

Nº	Categoría	Aspecto	Qué hacemos...
1	Economía	Desempeño económico	Estrategia Gestión de Riesgos Innovación Solicitud de subvenciones Control Interno de Información Financiera (SCIIF) Auditoria interna
2	Economía	Presencia en el Mercado	Política de recursos humanos: selección y retributiva
3	Economía	Consecuencias económicas indirectas	Innovación Acción social y donaciones realizadas
4	Medio Ambiente	Materiales	Compras internas
5	Medio Ambiente	Energía	Gestión energética
6	Medio Ambiente	Agua	Gestión del consumo de agua
7	Medio Ambiente	Emisiones	Control de consumos y medidas de reducción
8	Medio Ambiente	Productos y Servicios	Oferta Tecnocom Gestión de RAEEs
9	Medio Ambiente	Transporte	Control consumo coches de flota
10	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	Política de recursos humanos
11	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Medios de comunicación interna
12	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	Evaluación de riesgos y medidas preventivas
13	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	Planes de formación

14	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Diversidad e igualdad de oportunidades	Política de recursos humanos: Fomento diversidad
15	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Política de recursos humanos: Plan de Igualdad
16	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Homologación y evaluación de proveedores
17	Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	Medios de comunicación interna
18	Social: Derechos Humanos	Libertad de asociación y negociación colectiva	Convenios
19	Social: Derechos Humanos	Trabajo infantil	Convenios
20	Social: Derechos Humanos	Trabajo forzoso	Convenios
21	Social: Derechos Humanos	Evaluación	Política de recursos humanos
22	Social: Derechos Humanos	Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos	Homologación y evaluación de proveedores
23	Social: Sociedad	Lucha contra la corrupción	Auditoria Interna Comisión de Conducta Corporativa
24	Social: Sociedad	Prácticas de competencia desleal	Marketing
25	Social Sociedad	Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento normativa vigente
26	Social: Responsabilidad sobre Productos	Salud y seguridad de los clientes	Cumplimiento normativa vigente
27	Social: Responsabilidad sobre Productos	Privacidad de los clientes	Medidas para protección de la información
28	Social: Responsabilidad sobre Productos	Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento normativa vigente

ALCANCE *(G4-18)*

Tecnocom elabora con una periodicidad anual la memoria de sostenibilidad. *(G4-29) (G4-30)*

La presente memoria incluye una descripción de las políticas, estrategias e iniciativas realizadas por la organización a lo largo del 2015, así como los datos de los indicadores cuantitativos más relevantes de dicho período. *(G4-28)*

En el anexo II del punto 10 de la Memoria se incluye el valor de los indicadores cuantitativos de los aspectos materiales y en la mayoría de los casos su evolución en los últimos tres años.

La memoria se centra principalmente en aquellos asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado en 2015.

En el procedimiento de realización de la memoria se facilita el cumplimiento de los principios de definición de su contenido: materialidad, participación de los grupos de interés, explicación del contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Así como los principios relativos a calidad de la memoria: equilibrio, comparación, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad. *(G4-26) (G4-27)*

PRINCIPIOS RELATIVOS A LA DEFINICIÓN DE CONTENIDOS DE LA MEMORIA	
Participación de los grupos de interés	La memoria de sostenibilidad se elabora con la participación de los responsables internos de las distintas áreas de la empresa y son responsables de las relaciones con cada uno de los grupos de interés con los que se interactúa la organización.
Materialidad	Siguiendo los resultados obtenidos en el estudio de materialidad, la información presentada en la memoria pretende dar una respuesta completa sobre los temas más relevantes generados por la actividad de Tecnocom en relación al medio ambiente, la sociedad y en la actividad empresarial.
Sostenibilidad	Se incluyen datos cuantitativos y cualitativos de los diferentes temas abordados. Al final de la memoria se incluye un resumen y la evolución de los principales indicadores en el ámbito económico, social y ambiental de los aspectos identificados como relevantes en el estudio de materialidad 2015
Exhaustividad	En la memoria se realiza una presentación detallada de los aspectos positivos y negativos en materia de sostenibilidad en la organización y se expone información suficientemente precisa que permite valorar el desempeño de la organización.

PRINCIPIOS RELATIVOS A LA CALIDAD DE LA MEMORIA	
Equilibrio	La memoria refleja aspectos positivos y negativos, permitiendo una valoración razonable del desempeño de la organización. El estudio de materialidad, contribuye a su cumplimiento.
Comparación	El cuadro de mando incluye un histórico de los tres últimos años, lo que permite un análisis de la evolución
Precisión	La información contenida en la memoria se asegura la precisión, aportando datos cuantitativos y la aportación de evidencias para la información cualitativa.
Periodicidad	Tecnocom publica con periodicidad anual
Claridad	La información expuesta en la memoria se expone de una manera comprensible. La memoria se publica en versión digital siendo de acceso público dentro de la web corporativa.
Fiabilidad	La información recogida en la memoria esta verificada por un tercero, Con el fin de validar el contenido de la memoria y comprobar la fiabilidad de la información, Tecnocom ha sometido el informe a la verificación externa.

El contenido de esta memoria se complementa con la siguiente información que Tecnocom publica:

- Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Cuentas Anuales Consolidadas.
- Amplios contenidos de la web corporativa (www.tecnocom.es).

COBERTURA

La memoria ha sido elaborada siguiendo las directrices de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 de conformidad con la opción exhaustiva. *(G4-32)*

La memoria recoge información completa del enfoque de gestión, actuaciones y resultados de la actividad desarrollada por Tecnocom en España. No obstante, en algunos casos, y cuando la relevancia

así lo exige, se incluye información a nivel consolidado o iniciativas que se desarrollan en otros países. En estos casos, se indicará explícitamente. *(G4-17)*

Se detallan los puntos de la memoria donde se especifica información a nivel internacional o desglosada por regiones:

Apartado de la Memoria	Aparatado de la Guía GRI-G4
1.Carta Consejero Delegado	G4-1
2. Principales magnitudes	G4-9
3. Quienes Somos. Perfil del cliente	G4-8
8. Innovación. Indicador: Gasto en I+D+i	G4-EC8
9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad. Formación	G4-56 G4-SO4 G4-HR2
9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad Canal Ético	G4-58 G4-SO5
10. Tecnocom en cifras y sistema de control	G4-9 G4-17 G4-EC1 G4-EC4 G4-SO8
11.1.2. Empleo. Crecimiento sostenido de la plantilla	G4-9 G4-10 G4-EC6
11.1.6. Desarrollo profesional	G4-LA11
11.1.7. Comunicación interna . Oficina del empleado	G4-57
11.2. Clientes. Satisfacción del cliente	
11.3. Proveedores	
11.7. Sociedad. Acción Humanitaria	
12. Medio Ambiente Sensibilización Donación de materiales	G4-EC7

En general, no se ha reformulado información relevante respecto a memorias anteriores. *(G4-22)*

Ni hay cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos materiales con respecto a memorias anteriores. *(G4-23)*

Los indicadores publicados provienen de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos. Estos sistemas son gestionados con rigor y calidad, además de ser sometidos a distintos procesos de verificación y auditorías internas y externas. *(G4-33)*

Como muestra de transparencia, Tecnocom ha decido verificar la memoria por un proveedor externo independiente. Además la alta dirección ha sido partícipe en la solicitud de la verificación externa, lo que demuestra el compromiso de la dirección en responsabilidad social empresarial. *(G4-33)*

Para las cuestiones relativas a la memoria o a su contenido está disponible la siguiente dirección de correo electrónico: rsc@tecnocom.es. *(G4-31)*

14

ANEXOS

ANEXO I

Tabla cruzada entre los contenidos básicos generales y específicos del Global Reporting. Initiative (GRI) G4 con los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU.

ANEXO II

Cuadro de Mando de Sostenibilidad.

ANEXO III

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI) G4.
Contenidos básicos generales.
Contenidos básicos específicos.

ANEXO I

Tabla cruzada entre los contenidos básicos generales y específicos del Global Reporting Initiative (GRI) G4 con los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU.

Área	Principios del Pacto Mundial de la ONU	Indicadores
Derechos Humanos	Principio 1 – Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	G4-HR2, G4-HR9, G4-HR12
	Principio 2 – Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	G4-HR1
Trabajo	Principio 3 – Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11 G4-HR4 G4-LA4
	Principio 4 – Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	G4-HR6
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	G4-HR5
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	G4-10 G4-EC5, G4-EC6 G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11 a G4-LA13 G4-HR3
Medio Ambiente	Principio 7 – Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	G4-EC2 G4-EN1, G4-EN3, G4-EN27
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3 a G4-EN7, G4-EN27, G4-EN28, G4-EN29, G4-EN34
	Principio 9 – Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	G4-EN6, G4-EN7, G4-EN27
Anti-corrupción	Principio 10 – Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	G4-56 a G4-58 G4-SO3 a G4-SO5

ANEXO II

Cuadro de Mando de Sostenibilidad

CATEGORÍA ECONÓMICA

Valor Económico directo generado y distribuido (EC1) - Consolidado	2013	2014	2015
Valor Económico Generado (VEG)			
Venta neta de productos y servicios	376.031	375.626	408.838
VEG (miles de €)	**376.031**	**375.626**	**408.838**
Valor Económico Distribuido (VED)			
Costes Operativos	100.983	97.110	108.163
Aprovisionamientos	100.983	97.110	108.163
Salarios y Beneficios Sociales	180.892	185.978	194.830
Sueldos y salarios	179.508	184.430	193.035
Beneficios sociales	1.383,6	1.548,0	1.795
Pagos a proveedores de fondos	5.758	5.931	4.963
Dividendos pagados a accionistas	0	0	0
Intereses pagados por prestamos	5.758	5.931	4.963
Pagos a gobiernos (Impuestos)	50.075	59.640	51.382
Impuesto sobre sociedades	3.273	12.599	2.253
Cargas Sociales (Seguridad Social)	46.802	47.041	49.085
Multas asociadas a estos impuestos			44
Inversiones en la Comunidad	81,6	53,6	7,5
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	81,6	53,6	7,5
VED (miles de €)	**337.789,2**	**348.712,6**	**395.345,5**
Valor Económico Retenido (VER)			
VER = VEG – VED (miles de €)	38.241,8	26.913,4	49.492,5

Datos Económicos - Consolidado	2013	2014	2015
Beneficio (miles de €)	1.044	-12.379	3.767
Activos totales (miles de €)	333.608	343.936	359.239
Deuda financiera neta (miles de €)	37.916	38.662	26.686
EBITDA (miles de €)	20.689	16.628	21.852
Patrimonio		158.403	160.32

	2 0
Valor Económico directo generado y distribuido (G4-EC1)	España	Colombia
Valor Económico Generado (VEG)		
Venta neta de productos y servicios	321.427,0	20.608,0
VEG (miles de €)	**321.427,0**	**20.608,0**
Valor Económico Distribuido (VED)		
Costes Operativos	84.998,0	6.468,0
Aprovisionamientos	84.998,0	6.468,0
Salarios y Beneficios Sociales	165.289,0	7.027,0
Sueldos y salarios	164.876,0	6.984,0
Beneficios sociales	413,0	43,0
Pagos a proveedores de fondos	4.365,0	259,0
Dividendos pagados a accionistas	0,0	0,0
Intereses pagados por prestamos	4.365,0	259,0
Pagos a gobiernos (Impuestos)	47.311,5	941,6
Impuesto sobre sociedades	1731,0	-171,0
Cargas Sociales (Seguridad Social)	45.574,0	1.107,0
Multas asociadas a estos impuestos	6,5	5,6
Inversiones en la Comunidad	7,2	0,0
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	7,1	0,0
VED (miles de €)	**301.970,7**	**14.695,6**
Valor Económico Retenido (VER)		
VER = VEG – VED (miles de €)	19.456,3	5.912,4

1 5							
Portugal	México	Italia	Perú	USA	Paraguay	Chile	República Dominicana
14.577,0	4.985,0	0	24.877,0	5.274,0	37,0	10.797,0	6.256,0
14.577,0	**4.985,0**	**0**	**24.877,0**	**5.274,0**	**37,0**	**10.797,0**	**6.256,0**
3.323,0	2.871,0	0,0	6.612,0	106,0	30,0	3.620,0	135,0
3.323,0	2.871,0	0,0	6.612,0	106,0	30,0	3.620,0	135,0
7.006,0	1.940,0	0,0	7.750,0	0,0	57,0	4.669,0	1.092,0
6.552,0	1.940,0	0,0	7.059,0	0,0	49,0	4.557,0	1.018,0
454,0	0,0	0,0	691,0	0,0	8,0	112,0	74,0
11,0	19,0	3,0	141,0	0,0	-3,0	58,0	110,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11,0	19,0	3,0	141,0	0,0	-3,0	58,0	110,0
1.831,3	325,1	0,0	687,2	2,0	0,0	70,1	213,0
324,0	-27,0	0,0	222,0	2,0	0,0	0,0	172,0
1.507,0	344,0	0,0	448,0	0,0	0,0	64,0	41,0
0,3	8,1	0,0	17,2	0,0	0,0	6,1	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4
12.171,3	**5.155,1**	**3,0**	**15.190,2**	**108,0**	**84,0**	**8.417,1**	**1.550,4**
2.405,7	-170,1	-3	9.686,8	5.166	-47	2.379,9	4.705,6

Datos Económicos - Consolidado	2013	2014	2015
Beneficio (miles de €)	1.044	-12.379	3.767
Activos totales (miles de €)	333.608	343.936	359.239
Deuda financiera neta (miles de €)	37.916	38.662	26.686
EBITDA (miles de €)	20.689	16.628	21.852
Patrimonio		158.403	160.32

Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno (G4-EC4)	2013	2014	2015
Incentivos / bonificaciones fiscales (desgravaciones y créditos fiscales) - €	No	551.403	403.144,2
Subvenciones - €	No	642.799,9	448.804,0
Ayudas a la inversión o becas de investigación y desarrollo, y otros tipos pertinentes de subvenciones (subvención+bonificación) - €	0	1.147.582,5	1.099.803
Premios con dotación económica	No	No	No
Exención temporal del pago de licencias (regalías)	No	No	No
Ayuda financiera de las Agencias de Crédito a la Exportación -€	7.000.000	14.000.000	13.000.000
Incentivos financieros	No	No	No
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación	No	No	No
TOTAL - €		**15.790.382,4**	**14.951.751,2**

Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas- España (G4-EC5)	2013	2014	2015
Relación porcentual entre el salario mínimo interprofesional con el salario inicial de la organización (salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa) [Comparación en términos porcentuales entre el salario mínimo interprofesional con los salarios medios de la organización]			
Salario Medio Tecnocom - €	**28.574,8**	**28.927,2**	**28.958,2**
Salario Mínimo Interprofesional (SMI) - €	9.034,2	9.034,2	9.080,4
Nº de veces superior o inferior al SMI	3,2	3,2	3,2
Relación porcentual entre el salario mínimo interprofesional con el salario inicial de la organización (salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa) [Comparación en términos porcentuales entre el salario mínimo interprofesional con los salarios iniciales estándar de la organización]			
Salario Medio Inicial Contratados en el año de Estudio - € TOTAL	**22.965,0**	**24.217,5**	**23.568,8**
Salario Medio Inicial contratados en el año de Estudio - € HOMBRES		**24.281,8**	**23.366,0**
Salario Medio Inicial Contratados en el año de Estudio - € MUJERES		**23.945,6**	**24.507,6**
Nº de veces superior o inferior al SMI - TOTAL	**2,5**	**2,7**	**2,6**
Nº de veces superior o inferior al SMI - HOMBRES		**2,7**	**2,6**
Nº de veces superior o inferior al SMI - MUJERES		**2,7**	**2,7**
Relación porcentual entre el salario mínimo interprofesional con el salario inicial de la organización (salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa) [Comparación en términos porcentuales entre el salario mínimo interprofesional con los salarios iniciales estándar de la organización]			
Salario Medio Inicial contratados en el año de Estudio en la categoría profesional de Operativo - € TOTAL		**15.046,7**	**15.946,8**
Salario Medio Inicial contratados en el año de Estudio en la categoría profesional de Operativo - € HOMBRES		**15.047,7**	**15.906,4**
Salario Medio Inicial Contratados en el año de Estudio en la categoría profesional de Operativo - € MUJERES		**14.918,3**	**16.124,2**
Nº de veces superior o inferior al SMI - TOTAL		**1,7**	**1,8**
Nº de veces superior o inferior al SMI - HOMBRES		**1,7**	**1,8**
Nº de veces superior o inferior al SMI - MUJERES		**1,7**	**1,8**

Porcentaje de altos directos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas (G4-EC6)	2013	2014	2015
En España - % de trabajadores en España con nacionalidad Española	97,8	98,3	98,2
En Portugal- % de trabajadores en Portugal con nacionalidad Portuguesa.	99,6	100,0	100,0
En Latinoamérica- % de trabajadores en Latinoamérica con nacionalidad Americana	96,8	98,2	95,4
En España - % de altos directivos en España con nacionalidad Española		100	100
En Portugal- % de altos directivos en Portugal con nacionalidad Portuguesa		100	100
En Latinoamérica - % de altos directivos en Latinoamérica con nacionalidad Americana		100	100

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos (G4-EC8)	2013	2014	2015
INVERSION			
Capitalización I+D+i (Total) (Dato Cuentas Anuales: Gastos al Desarrollo) - €	4.180.000	4.172.000	410.000
Comparativa respecto al año anterior de las inversiones identificadas como capitalización I+D+i (%)	382,7	-0,2	-90,2
Ayudas (subvenciones + bonificaciones) - €	0	1.147.582,7	847.039
Subvenciones - €	0	30.500	103.039
Bonificación personal investigador - €	0	1.117.083	996.764
Prestamos - €	185.653,8	64.721	191.818
Deducciones Fiscales - €	829.184	716.406	403.144,2 (estimado)

CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE

Materiales por peso o volumen- España (centros Certificados ISO 14001) (G4-EN1)	2013	2014	2015
Peso de papel (Kg)	4.925,0	4.500,0	14.600
Peso de cartón (Kg)		23.045,1	15.129
Peso de tóner (kg)		440	562

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (G4-EN2)	2013	2014	2015
Porcentaje de los materiales reciclados empleados para fabricar los principales productos y servicios de la organización (G4-EN2)	0	0	0

Consumo energético interno – España (G4-EN3)	2013	2014	2015
Consumo de electricidad (GJ)	25.492,2	21.196,1	19.373,2
Consumo de gas natural (GJ)	1.158,2	1.086,6	1.128,4
Consumo combustible (GJ)	24.893,5	24.524,0	22.598,6

Intensidad Energética - España (G4-EN5)	2014	2015
Consumo energético interno EN3 (GJ)	46.840,4	43.100,2
Consumo energético externo EN4 (GJ)	0	0
Consumo energético total - GJ	46.840,4	43.100,2
Nº empleados a tiempo completo -España	4.654	4.885
Ventas - España miles €	303.864	321.427
Intensidad energética por empleado (GJ/ empleado)	10,1	8,8
Intensidad energética por venta (GJ/miles €)	0,2	0,1

Reducción del Consumo Energético- España (G4-EN6)	2013	2014	2015
Comparativa consumo de electricidad (%)	-14,6	-16,9	-8,6
Comparativa consumo gas natural (%)	6,9	-6,2	3,8
Comparativa consumo combustible (%)		-1,5	-7,9
Comparativa consumo energético total (%)		-9,2	-7,9

Captación total de agua según la fuente (G4-EN8) – España (centros de trabajo donde se nos reporta esta información)	2013	2014	2015
Consumo en m3 de agua	15.884	13.710,2	12.229,1

Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1) (G4-EN15)	2013	2014	2015
Vehículos - Toneladas (Tn) métricas de CO_2 equivalente	1.786,5	1767,4	1603,2
Caldera - Toneladas (Tn) métricas de CO_2 equivalente	76,4	18,1	31,2
Fuentes fugitivas - Toneladas (Tn) métricas de CO_2 equivalente	33,2	24,4	15,01
Total – Alcance 1	**1.896,1**	**1.809,9**	**1.649,5**
Comparativa – Alcance 1		-4,5%	-8,9%

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2) (G4-EN16)	2013	2014	2015
% Energía verde	93,6%	57,4%	86,4%
Total emisiones alcance 2- Tn métricas de CO_2 equivalente	143,2	999,9	291,9
Comparativa – Alcance 2	-94,9%	+100%	-70,8%

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (G4-EN18)	2014	2015
Nº empleados a tiempo completo -España	4.654	4.885
Emisiones directas (Alcance 1) -EN15	1809,9	1649,5
Intensidad de emisiones por empleado – Alcance 1	0,4	0,3
Emisiones indirectas (Alcance 2) -EN16	999,9	291,9
Intensidad de emisiones por empleado – Alcance 2	0,2	0,1
Emisiones Totales - alcance 1+ 2	2809,8	1941,4
Intensidad de emisiones por empleado – Alcance 1+2	0,6	0,4

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (G4-EN19)	2013 vs 2012	2014 vs 2013	2015 vs 2014
Emisiones alcance 1 (tn de CO_2 eq/ud)	74,7 %	-4,5%	-8,9%
Emisiones alcance 2 (tn de CO_2 eq/ud)	-94,9 %	+100%	-70,8%
Emisiones alcance 3 (tn de CO_2 eq/ud)	--	--	--
Total	**-47,8 %**	**37,8%**	**-30,9%**

CATEGORÍA SOCIAL: Prácticas Laborales y Trabajo Digno

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por edad, sexo y región – España (G4-LA1)	2014	2015
Creación de empleo neto: Nº de puestos de trabajo creados en el año de estudio:	20	252
Nº de Altas (nº de contrataciones que se han producido en el año de estudio, sigan o no en plantilla a cierre de año.)	545	881
≤ 30 años -Hombres	108	301
≤ 30 años -Mujeres	15	53
> 30 años a ≤ 50 años - Hombres	291	402
> 30 años a ≤ 50 años- Mujeres	85	103
> 50 años - Hombres	38	16
> 50 años - Mujeres	8	6
Nº de bajas (despidos, voluntarias, por fin de obra o servicio, jubilación, etc.)	525	629
≤ 30 años -Hombres	89	119
≤ 30 años -Mujeres	10	30
> 30 años a ≤ 50 años - Hombres	281	365
> 30 años a ≤ 50 años- Mujeres	84	75
> 50 años - Hombres	49	34
>50 años - Mujeres	12	6
Nº total de bajas gestionadas	173	153
Rotación total = Índice de rotación (%)	10,3%	11,8%
Diferencia respecto al año anterior-%	-10,4%	14,6%
Antigüedad media de la plantilla (años)	9,5	9,3

Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad (G4-LA2)		2013	2014	2015
TecnoCompensa				
Nº de empleados beneficiarios de medidas de compensación		1.313	1253	1330
% participación sobre plantilla total		26,0%	24,7%	25,0%
Definición de las Medidas de compensación más solicitada	1º Seguro medico	825	796	919
	2º Ticket Restaurant	248	226	212
	3º Ticket Guardería	179	163	157
	4º Hogar conectado a internet	33	53	38
	5º Formación	24	10	1
	6º Renting de vehículos	4	5	3
Comparativa de participantes respecto al año anterior (%)		11,7%	-4,6%	6,1%
Comparativa del % de participación respecto al año anterior (%)		16,2%	-4,85%	1,1%

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo (G4-LA3)	2013	2014	2015
% de empleados que cubren las políticas, los acuerdos o contratos que contemplan el derecho a baja por maternidad o paternidad	100%	100%	100%
Empleados con derecho a baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	170	124	188
Mujeres	87	65	95
Empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	170	124	188
Mujeres	87	65	95
Reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	169	124	174
Mujeres	81	63	85
Empleados con baja de maternidad y paternidad que permanecen en plantilla (%) (Empleados que se incorporan al trabajo después de una baja de M/P y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de su incorporación).(Dato a cierre de año).			
Hombres	99,4	100	92,6
Mujeres	93,1	96,9	89,5
Índice de reincorporación al trabajo		98,9	91,5
Índice de retención	**Los despidos nunca tienen que ver con la situación personal de los empleados**		

Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral (G4-LA5)	2013	2014	2015
% de trabajadores representados en comités de seguridad y salud	63,7%	87,7%	89,7%

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo (G4-LA6)	2013	2014	2015
ABSENTISMO			
Índice de absentismo (Tasa de absentismo: AR) (%)	2,5	2,6	2.9
Tasa de absentismo: AR - mujeres		0,9	1,3
Tasa de absentismo: AR - hombres		1,3	1,9
% Absentismo por maternidad	0,4	0,3	0,1
% Absentismo por paternidad	0,1	0,1	0,0
Comparativa Índice de Absentismo = [(año actual - año pasado) / (año pasado)]*100	-22,0%	2,8%	12,8%

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo (G4-LA6)	2013	2014	2015
ÍNDICES – SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
Nº de casos de enfermedad profesional	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)-mujeres	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) -hombres	0	0	0
Nº total de accidentes laborales con baja (incluidos in itínere	54	112	84
Nº de accidentes in-itinere con baja	38	23	53
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0	1	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	53	22	83
Nº de accidentes laborales mortales	1	0	0
Nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo durante el período objeto del informe	1	0	0
Nº de víctimas mortales - mujeres		0	0

Nº de víctimas mortales - hombres		0	0
Tasa de accidentes (IR) (Total)	0,3	2,3	4,9
Tasa de accidentes (IR) - mujeres		2,3	2,0
Tasa de accidentes (IR) - hombres		2,3	5,5
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	1.218	1408	2.960
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) Especificar: Si "días" significa "días naturales " o " días hábiles de trabajo" y a partir de qué momento se cuenta los días perdidos (p.ej. desde el día siguiente al accidente o 3 días después del accidente)	2,0	28,8	72,6
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) -mujeres		22,6	49,8
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) -hombres		31,1	54,6
INDICES DE SINIESTRALIDAD			
Nº de casos de enfermedad profesional	0	0	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas) *	59	70	94
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0	1	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	53	111	83
Nº de accidentes laborales mortales	1	0	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	1	0	0
Nº de víctimas mortales - hombres	1	0	0
Nº de víctimas mortales - mujeres	0	0	0
Nº jornadas perdidas por accidente laboral (excepto accidentes in-itinere y recaídas por accidente in itínere)	413	597	715
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	0,7	2,3	8,5
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,02	0,06	0,2
Índice de incidencia (II)	133,0	453,5	1.494,4
Duración Media de las Bajas (DMI)	9,8	25,6	13,8

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2013	2014	2015
Formación Presencial - España			
Nº total de cursos	385	325	346
% Cursos técnicos	240	131	111
% Cursos de habilidades	145	194	235
Nº total de participantes	2.182	1.692	2.032
% de participantes sobre la plantilla (a 31-12)	43,1%	33,4%	38,2%
Total horas de formación realizadas	10.251,7	9.533,5	11.314,0
Distribución de horas de formación por categoría profesional (Nº horas de formación según categoría profesional) -nº			
Dirección	466	485	439
Gerencia	2121,5	1128,0	1491,0
Jefatura	3964,8	3043,5	2518,5
Experto	11068,0	17350,5	9731,5
Técnico	17527,4	17111,6	42084,1
Operativo	9609,5	9143,1	6841,0
Becario	0	0	0
Promedio de horas de formación por categoría laboral (nº horas de formación por categoría profesional /Nº de empleados por categoría profesional a 31-diciembre)-%			
Dirección	8,3	8,2	7,2
Gerencia	15,6	8,2	10,7
Jefatura	10,4	7,8	6,2
Experto	8,5	12,9	6,7
Técnico	9,4	9,1	21,5

Operativo	7,3	7,3	5,2
Becarios	0,0	0,0	0,0
Horas totales dedicadas a la formación del personal desglosado por género y categoría profesional			
Becario- hombre	0,0	0,0	0,0
Becario-mujer	0,0	0,0	0,0
Dirección- hombre	264,0	180,5	277,0
Dirección - mujer	202,0	304,5	162,0
Experto-hombre	7.179,5	13.321,5	7.200,5
Experto-mujer	3.888,5	4.029,0	2.531,0
Gerencia-hombre	1.657,0	840,0	1.070,0
Gerencia-mujer	464,5	288,0	421,0
Jefatura-hombre	2.947,3	2.301,5	1.973,0
Jefatura-mujer	1.017,5	742,0	545,5
Operativo-hombre	7.677,5	7.740,1	5.539,0
Operativo-mujer	1.932,0	1.403,0	1.302,0
Técnico-hombre	12.786,9	12.422,6	35.458,6
Técnico-mujer	4.740,5	4.689,0	6.625,5
TOTAL hombres	32.512,2	36.806,2	51.518,1
TOTAL mujeres	12.245,0	11.455,5	11.587,0
Promedio de horas de formación por año y por sexo (Nº total de horas desglosado por sexo/Nº de empleados desglosado por genero a cierre de año)			
Mujeres	8,8	8,3	8,1
Hombres	8,9	10,0	13,2
Promedio de horas de formación por empleado = Total de horas de capacitación de los empleados / nº de empleados	8,9	9,5	11,9

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2014	2015
Formación e-learning: TecnoComunidad- España		
Nº total de cursos realizados	3.574	6.219
Horas totales de formación	63.664	75.489
Usuarios totales que han trabajado en la plataforma	3.574	6.219
% sobre la plantilla (usuarios que han trabajado en la plataforma)	70,5%	116,8%
Formación e-learning: Otras plataformas - España		
Nº total de cursos	12	26
Horas totales de formación	946,5	1141,0
Participantes	12	27
% de participantes sobre la plantilla	0,2%	0,5%

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2014	2015
Certificaciones - España		
Nº total de certificaciones	209	155
Nº total de certificaciones conseguidas	98	63

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2013	2014	2015
Otros Datos - España			
Nº de formadores internos	≈57	39	65
Inversión total en formación (€)	760.693,9	762.689,9	1.047.363,5

Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional (G4-LA11)- Internacional	2013	2014	2015
% de empleados evaluados que son evaluables que han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria	100%	100%	100%
% empleados evaluables respecto al total de la plantilla		92,7%	90,1%

Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (G4-LA12)- Nacional	2013	2014	2015
Distribución de individuos que pertenecen al Comité Ejecutivo			
↖ 30 años hombres			
↖ 30 años mujeres			
→ 30 años a ↖ 50 años hombres	6	2	2
→ 30 años a ↖ 50 años mujeres			
→ 50 años hombres	1	5	5
→ 50 años mujeres			1
Distribución del nº de empleados por sexo:	**5.057**	**5.072**	**5324**
nº de hombres	3.671	3.696	3898
nº de mujeres	1.386	1.376	1426
Distribución del nº de empleados por grupos de edad:	**5.057**	**5.072**	**5324**
↖ 30 años	693	537	581
→ 30 años a ↖ 50 años	3.899	3.991	4121
→ 50 años	465	544	622
Distribución de la plantilla total según sexo y edad:	**5.057**	**5.072**	**5324**
↖ 25 años hombres	76	52	106
↖ 25 años mujeres	13	10	15
→ 25 años a ↖ 35 años hombres	1.300	1.179	1174
→ 25 años a ↖ 35 años mujeres	393	343	325
→ 35 años a ↖ 45 años hombres	1.540	1.597	1655

→ 35 años a ↖ 45 años mujeres	667	677	679
→ 45 años a ↖ 55 años hombres	594	683	765
→ 45 años a ↖ 55 años mujeres	276	304	357
→ 55 años hombres	161	185	50
→ 55 años mujeres	37	42	198
Edad media hombres	38,4	39,4	39,5
Edad media mujeres	39,4	40,4	41,0
Distribución de empleados por sexo y categoría profesional:	**5.057**	**5.072**	**5324**
Dirección: nº hombres	49	51	52
Gerencia: nº hombres	118	119	114
Jefatura: nº hombres	285	291	299
Experto: nº hombres	876	915	981
Técnico: nº hombres	1.337	1.352	1436
Operativo: nº hombres	1.006	968	1016
Dirección: nº mujeres	7	8	9
Gerencia: nº mujeres	18	19	25
Jefatura: nº mujeres	97	100	109
Experto: nº mujeres	421	434	462
Técnico: nº mujeres	529	526	519
Operativo: nº mujeres	314	289	302
Distribución de empleados por grupos de edad y categoría profesional:	**5.057**	**5.072**	**5324**
Dirección: ↖ 30 años	0	0	0
Dirección: → 30 años a ↖ 50 años	36	34	30
Dirección: → 50 años	20	25	31
Gerencia: ↖ 30 años	0	0	1
Gerencia: → 30 años a ↖ 50 años	92	88	84
Gerencia: → 50 años	44	50	54
Jefatura: ↖ 30 años	0	0	0
Jefatura: → 30 años a ↖ 50 años	299	293	302

Jefatura: → 50 años	83	98	106
Experto: ↖ 30 años	24	17	15
Experto: → 30 años a ↖ 50 años	1.135	1.162	1222
Experto: → 50 años	138	170	206
Técnico: ↖ 30 años	184	146	175
Técnico: → 30 años a ↖ 50 años	1.537	1.571	1599
Técnico: → 50 años	145	161	181
Operativo: ↖ 30 años	485	374	390
Operativo:→ 30 años a ↖ 50 años	800	843	884
Operativo: → 50 años	35	40	44
Distribución de empleados por genero, grupos de edad y categoría profesional:	**5.057**	**5.072**	**5.324**
Dirección: hombres ↖ 30 años	0	0	0
Dirección: hombres → 30 años a ↖ 50 años	30	28	24
Dirección: hombres → 50 años	19	23	28
Dirección: mujeres ↖ 30 años	0	0	0
Dirección: mujeres → 30 años a ↖ 50 años	6	6	6
Dirección: mujeres → 50 años	1	2	3
Gerencia: hombres ↖ 30 años	0	0	0
Gerencia: hombres → 30 años a ↖ 50 años	76	72	64
Gerencia: hombres → 50 años	42	47	50
Gerencia: mujeres ↖ 30 años	0	0	1
Gerencia: mujeres → 30 años a ↖ 50 años	16	16	20
Gerencia: mujeres → 50 años	2	3	4
Jefatura: hombres ↖ 30 años	0	0	0
Jefatura: hombres → 30 años a ↖ 50 años	220	216	220
Jefatura: hombres → 50 años	65	75	79
Jefatura: mujeres ↖ 30 años	0	0	0
Jefatura: mujeres → 30 años a ↖ 50 años	79	77	82

Jefatura: mujeres → 50 años	18	23	27
Experto: hombres ↖ 30 años	18	9	7
Experto: hombres → 30 años a ↖ 50 años	765	796	839
Experto: hombres → 50 años	93	110	135
Experto: mujeres ↖ 30 años	6	8	8
Experto: mujeres → 30 años a ↖ 50 años	370	366	383
Experto: mujeres → 50 años	45	60	71
Técnico: hombres ↖ 30 años	143	116	159
Técnico: hombres → 30 años a ↖ 50 años	1.084	1.117	1.145
Técnico: hombres → 50 años	110	119	132
Técnico: mujeres ↖ 30 años	41	30	16
Técnico: mujeres → 30 años a ↖ 50 años	453	454	454
Técnico: mujeres → 50 años	35	42	49
Operativo: hombres ↖ 30 años	396	311	325
Operativo: hombres → 30 años a ↖ 50 años	586	627	661
Operativo: hombres → 50 años	24	30	30
Operativo: mujeres ↖ 30 años	89	63	65
Operativo: mujeres → 30 años a ↖ 50 años	214	216	223
Operativo: mujeres → 50 años	11	10	14
% de discapacitados en plantilla	0,7%	0,7%	0,8%
% de trabajadores en España con nacionalidad no española	2,2%	1,7%	1,8%
Promoción Profesional:			
% hombres promocionados del total de promociones	71,1	69,6	66,5%
% mujeres promocionadas del total de promociones	28,9	30,4	33,5%
Contratación: (nº mujeres contratadas / nº total de contrataciones) (%)	21,5	19,8	18,5%
Jornada Reducida			
Nº de mujeres con jornada reducida	312	337	358
Nº de hombres con jornada reducida	79	81	81
% de mujeres con reducción de jornada respecto al total de personas con reducción jornada	79,8	80,6	81,5

Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad (G4-LA13)- España	2015
Relación entre el sueldo anual medio de hombres respecto al de las mujeres:	
Dirección	-14.8%
Gerencia	-11,2%
Jefatura	5,1%
Experto	6,8%
Técnico	3,9%
Operativo	2,3%
Relación entre la retribución media de hombres respecto al de las mujeres:	
Dirección	17,8%
Gerencia	7,4%
Jefatura	4,2%
Experto	2,9%
Técnico	-2,4%
Operativo	-0,2%

Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación (G4-LA16)- España	2015
Nº total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria 2015	28
Cuantas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria	28
Cuantas de las reclamaciones se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	11
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en prácticas laborales	De las 28 que se resolvieron: 1 sentencias en firme contra Tecnocom.
Nº total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación presentadas antes de periodo objeto de la memoria y que se resolvieron en dicho periodo (iniciadas antes del 2015 y cerrados en el 2015)	13
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en prácticas laborales	0

CATEGORÍA SOCIAL: Sociedad

Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción (G4-SO4)- Curso Conducta Corporativa	2013	2014	2015
% - Personas Aprobadas en España	95,6	89,4	92,7
% - Personas Aprobadas en Portugal	82,9	72,7	78,2
% - Personas Aprobadas en Latinoamérica	67,6	39,9	49,4
% - Total personas que han realizado la formación	87,4	85,5	85,5

Casos confirmados en contra de lo establecido en el Código de Conducta y medidas adoptadas (G4-SO5)- Internacional	2013	2014	2015
Número y naturaleza de los casos confirmados	0	Conflicto de intereses	1-Conflicto de intereses
Número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado		1	1
Número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción		0	1
Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados y el resultado en cada caso		0	0

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa (G4-SO8)	2014	2015
Valor monetario de sanciones y multas significativas (€) - España	317.419,9	6.507,2
Número total de sanciones no monetarias derivadas de incumplimiento de las leyes y regulaciones - Internacional	1 Perú	0

ANEXO III

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative *(GRI) (G4 G4-32).*

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
	Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar), sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión	Carta Consejero Delegado / Pág. 8		√
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	5. Proyecto Empresarial - Estrategia / Pág. 44-45 - Factores clave / Pág. 46-47 - Hacia dónde vamos / Pág. 48-50		√
	Perfil de la Organización			
G4-3	Nombre de la Organización	Carta Consejero Delegado / Pág. 8		√
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	7. Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido / Pág. 56-67		√
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	3.Quienes Somos - Fuerte presencia regional / Pág. 16		√
G4-6	Indicar en cuántos países opera la organización y nombrar aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	3.Quienes Somos - Fuerte presencia regional / Pág. 16-17		√
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	3.Quienes Somos - Fuerte presencia regional / Pág. 16 4. Gobierno Corporativo / Pág. 24-39		√

G4-8	Indicar a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	3.Quienes somos - Fuerte presencia regional / Pág. 16-17 - Perfil del cliente / Pág. 19 7. Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido / Pág. 56-67 11.2. Clientes - Perfil del cliente / Pág. 153		√
G4-9	Determinar la escala de la organización Número de empleados Número de operaciones Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público Capitalización , desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado) Cantidad de productos o servicio que se ofrecen	Principales magnitudes / Pág. 10-11 7.Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido / Pág. 56-67 10.Tecnocom en cifras y sistema de control: Principales Magnitudes / Pág. 92-94 11.1. Empleados / Pág. 101-102 11.1.2 Empleo / Pág. 103-109		√
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo Tamaño de la plantilla por región y sexo Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)	11.1.2. Empleo / Pág. 103-109		√
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	11.1.14. Sindicatos / Pág. 148		√
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	11.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 159-163		√
G4-13	Comunicar todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	5. Proyecto empresarial - Cambios organizativos importantes / Pág. 51		√

	PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS			
G4-14	Indicar cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución		No Aplica. No necesario abordar el Principio de Precaución, ya que no existe peligro de daño grave o irreversible al medio ambiente por el desarrollo de nuestra actividad. No es necesario adoptar medidas para impedir la degradación del medio ambiente	√
G4-15	Elaborar una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Códigos, Manuales y Compromiso con Iniciativas / Pág. 82		√
G4-16	Elaborar una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	11.5. Asociaciones / Pág. 170-173		√
	Aspectos Materiales y Cobertura			
G4-17	Elaborar una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes Señalar si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria	10. Tecnocom en cifras y sistema de control / Pág.95 13. Parámetro de la memoria: - Cobertura / Pág. 209-2011	Las entidades que figuran en las Cuentas Anuales Consolidadas se especifican en la página 83 y 85 de las mismas (Anexo I Sociedades incluidas en el perímetro de consolidación). En la memoria, principalmente, se recoge la actividad de las mismas en España.	√
G4-18	Describir el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto Explicar cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Identificación y priorización de los grupos de interés / / Pág.86 13. Parámetro de la memoria - Contexto de Sostenibilidad / Pág. 203-207 - Alcance / Pág.208-209		√
G4-19	Elaborar una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	13. Parámetro de la memoria - Contexto de Sostenibilidad / Pág. 203-207		√

G4-20	Indicar la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	13. Parámetro de la memoria - Contexto de Sostenibilidad / Pág. 203-207		√
G4-21	Indicar la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	13. Parámetro de la memoria - Contexto de Sostenibilidad / Pág. 203-207		√
G4-22	Describir las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	13. Parámetro de la memoria - Cobertura / Pág. 211		√
G4-23	Señalar todo cambio significativo en el Alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	13. Parámetro de la memoria - Cobertura / Pág. 211		√
	Participación de los Grupos de Interés			
G4-24	Elaborar una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Identificación y priorización de los grupos de interés / Pág. 86		√
G4-25	Indicar en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Identificación y priorización de los grupos de interés / Pág. 86		√
G4-26	Describir el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Identificación y priorización de los grupos de interés / Pág. 86 11.1.7. Comunicación Interna / Pág. 121-124 11.2. Clientes - Comunicación / Pág. 154 11.3. Proveedores y socios tecnológicos - Proveedores: Canales de Comunicación / Pág. 160 -Socios Tecnológicos / Pág. 163 11.4. Accionistas - Transparencia y Medios de Comunicación / Pág. 168-169 11.5. Asociaciones / Pág. 171-172 11.6. Medios de Comunicación / Pág. 175-178 13. Parámetros de la memoria - Alcance / Pág. 208-209		√

G4-27	Señalar qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Identificación y priorización de los grupos de interés / Pág. 86 11.1.7. Comunicación Interna / Pág. 121-124 11.2. Clientes - Comunicación / Pág. 154 11.3. Proveedores y socios tecnológicos - Proveedores: Canales de Comunicación / Pág. 160 - Socios Tecnológicos / Pág. 163 11.4. Accionistas - Transparencia y Medios de Comunicación / Pág. 168-169 11.5. Asociaciones / Pág. 171-172 11.6. Medios de Comunicación / Pág. 175-178 13. Parámetros de la memoria - Alcance / Pág. 208-209	No se han identificado cuestiones y problemas clave a raíz de la participación de los grupos de interés	√
	Perfil de la Memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	13. Parámetros de la memoria - Alcance / Pág. 208-209		√
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	13. Parámetros de la memoria - Alcance / Pág. 208-209		√
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	13. Parámetros de la memoria - Alcance / Pág. 208-209		√
G4-31	Facilitar un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	13. Parámetros de la memoria - Cobertura / Pág. 211		√
	ÍNDICE DE GRI			
G4-32	Indicar que opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización Facilitar el Índice de GRI de la opción elegida Facilitar la referencia al informe de verificación Externa si la memoria se ha sometido a tal verificación	13. Parámetros de la memoria - Cobertura / Pág. 209-211 14.Anexos ANEXO III – Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI) G4 / Pág. 237-253		√

	VERIFICACIÓN			
G4-33	Describir la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indicar el alcance y el fundamento de la verificación externa Describir la relación entre la organización y los proveedores de la verificación Señalar si el órgano superior de gobierno o de alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	13. Parámetros de la memoria - Cobertura / Pág. 211 15.Verificación externa / Pág. 255		√
	Gobierno			
	LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN			
G4-34	Describir la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indicar que comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 26-36		√
G4-35	Describir el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social	4.Gobierno Corporativo - Estructura Directiva / Pág. 38-39		√
G4-36	Indicar si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y sus titulares rinden cuentas directamente ante el órganos superior de gobierno	4.Gobierno Corporativo - Estructura Directiva / Pág. 38		√
G4-37	Describir los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale aquién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 26-36		√
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 26-36		√
G4-39	Indicar su la persona que preside el órgano de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 26-36		√

G4-40	Describir los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités , así como los criterios en los que se basa su nombramiento y la selección de los miembros del primero	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 26-36		√
G4-41	Describir los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 26-36		√
	PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 32-34		√
	EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO			
G4-43	Señalar qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 36		√
G4-44	Describir los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indicar si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indicar si se trata de una autoevaluación Describir las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indicar como mínimo se ha habido cambios en los miembros o en las practicas organizativas	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 34-35		√
	FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO			
G4-45	Describir la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señalar también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida Indicar si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	6. Gestión de Riesgos / Pág. 52-55	En la Gestión de Riesgos Corporativos no se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizarlas en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	√

G4-46	Describir la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	6. Gestión de Riesgos / Pág. 54		√
G4-47	Indicar con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 34		√
	FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD			
G4-48	Indicar cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 36		√
	FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL			
G4-49	Describir el proceso para trasmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 36		√
G4-50	Señalar la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Canal Ético / Pág. 88 y 89		√
	RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS			
G4-51	Describir las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección Relacionar los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 35 - Estructura Directiva / Pág. 38		√
G4-52	Describir los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indicar si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 35		√
G4-53	Explicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 35		√

G4-54	Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 36		√
G4-55	Calcular la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración / Pág. 36		√
	Ética e Integridad			
G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Códigos, Manuales y Compromiso con iniciativas / Pág. 82 - Formación / Pág. 83-83 - Estructura organizativa / Pág. 84-85		√
G4-57	Describir los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda y asesoramiento	11.1.7. Comunicación Interna / Pág. 122		√
G4-58	Describir los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Canal Ético / Pág. 88 y 89		√

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

En la tabla se recogen los aspectos materiales de la Organización:

CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página –Información del indicador	Comentario /Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión – ECONOMÍA					**9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad / Pág. 80-89**		**√**
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	10. Tecnocom en cifras y sistema de gestión / Pág. 94		√
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	12. Medio Ambiente / Pág. 200-201	La actividad desarrollada por Tecnocom no se encuentra directamente afectada por el cambio climático ni emite directamente una gran emisión de gases de efecto invernadero, por lo tanto, no se enfrenta a riesgos y/u oportunidades a raíz del cambio climático que puedan provocar cambios sustantivos en las operaciones, los ingresos o los gastos de la organización, no se prevén consecuencias financieras debidas a la regulación de la normativa referente a emisiones de gases de efecto invernadero. Aun así, Tecnocom dentro de su portfolio de soluciones cuenta con soluciones para mejorar el impacto en el desarrollo sostenible.	√
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones		N/A: No existe la obligación de pago a futuro a los trabajadores. No se aplican beneficios sociales, como son los planes de jubilación, seguro de vida, etc. Los beneficios sociales que se aplican, como seguro médico, ayuda comida, etc., no suponen un compromiso económico a futuro de la organización con los empleados.	√
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	10. Tecnocom en cifras y sistema de control / Pág. 95	Los gobiernos no forman parte de la estructura accionarial de la organización. Del total de la ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación, 13.000.000**€**, la cantidad de 3.600.000 **€** se corresponde a una entidad de República Dominicana.	√
ECONOMÍA		Presencia en el mercado	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	11.1.4. Retribución / Pág. 112		√
ECONOMÍA		Presencia en el mercado	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	11.1.2. Empleo / Pág. 105		√
ECONOMÍA		Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicio	11.1.3. Reclutamiento y selección / Pág. 111 12. Medio Ambiente / Pág. 198		√

ECONOMÍA		Conse-cuencias económicas indirectas	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	3.Quienes somos - Internacional-ización / Pág. 18 7. Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido - Proyectos importantes en los diferentes sectores de actividad / Pág. 62-67 8. Innovación / Pág. 70 11.1.2. Empleo / Pág. 103 11.1.5 Formación / Pág. 114-118 11.1.11. Com-pensación / Pág. 139-140	Cambios en la productividad de las empresas: proyectos TIC relevantes llevados a cabo, inno-vación tecnológica. Beneficios para la sociedad: creación de empleo, formación (mejora de las habilidades o cono-cimientos de la comunidad profesional local) y beneficios económicos para los empleados Internacionalización: la apertura de nuevos centros conlleva generación de empleo.	√
Enfoque de Gestión – MEDIO AMBIENTE					**9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad / Pág. 80-89**		**√**
MEDIO AMBIENTE		Materiales	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	12. Medio Ambiente - Uso racional de recursos / Pág. 187-192		√
MEDIO AMBIENTE		Materiales	G4-EN2	Porcentaje de los mate-riales utilizados que son materiales reciclados	12. Medio Ambiente - Uso racional de recursos / Pág. 187	0% - No se utilizan materiales reciclados	√
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN3	Consumo energético interno	12. Medio Ambiente - Uso racional de recursos / Pág. 190-191		√
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN4	Consumo energético externo		Tecnocom es una compañía de servicios, por lo tanto, al no realizar proceso productivo. El con-sumo de energía se deriva del consumo eléctrico destinado a iluminación y climatización de los cen-tros, consumo de gas natural en algunos centros de trabajo y del consumo de combustibles fósiles del uso de vehículos de empresa. No disponemos de información para poder calcu-lar el consumo energético externo. El consumo indirecto se produce en los viajes de empresa, el consumo de combustibles por nuestros provee-dores, en el tratamiento de nuestros residuos, desplazamientos de los empleados al centro de trabajo, etc. No disponemos de información para poder calcular este dato.	√
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN5	Intensidad energética	12. Medio Ambiente - Uso racional de recursos / Pág. 191-192		√
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético	12. Medio Ambiente - Uso racional de recursos / Pág. 190		√

MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	12. Medio Ambiente - Eficiencia Energética / Pág. 196-197 - Soluciones / Pág. 200-201	N/A: ya que Tecnocom es una empresa de Servicios y no de fabricación de productos, y por tanto, no realiza un control tan exhaustivo de su consumo energético, como mediciones internas de los productos, investigaciones sobre los patrones de uso, evaluaciones de ciclo de vida, etc. Pero destacamos que trabajamos con proveedores que realizan mejoras en sus productos que reduce el impacto ambiental de los mismos: Eficiencia en los sistemas informáticos: la adquisición de material informático, se realiza siempre a proveedores que cumplen con la normativa ambiental y tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental, tanto en el proceso de fabricación como en el uso del producto así como a la finalización de su vida útil. Y en la adquisición de nuevos vehículos de flota se tienen en cuenta criterios de eficiencia. En nuestros centros de trabajo: llevamos a cabo mejoras energéticas en edificios y gestión energética. Además entre nuestros servicios, se encuentran servicios que contribuyen a causar un menor impacto ambiental.	√
MEDIO AMBIENTE		Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	12. Medio Ambiente - Uso racional de recursos / Pág. 189-190		√
MEDIO AMBIENTE		Agua	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		0% - Tecnocom solo utiliza el agua del suministro municipal, no se realiza afección a fuentes de agua. Tecnocom solo utiliza el agua de la red pública.	√
MEDIO AMBIENTE		Agua	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		0% - En ninguna de las instalaciones de Tecnocom se recicla o reutiliza el agua	√
MEDIO AMBIENTE		Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	12. Medio Ambiente - Huella de Carbono / Pág. 193-194		√
MEDIO AMBIENTE		Emisiones	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)	12. Medio Ambiente - Huella de Carbono / Pág. 193-194		√
MEDIO AMBIENTE		Emisiones	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)		Cálculo del resto de emisiones indirectas (Alcance 3), estudio sobre la huella de carbono asociada a la cadena de valor (proveedores de bienes y servicios), transporte de empleados, etc. No se dispone de información para poder calcularlo, no se contabilizan.	√
MEDIO AMBIENTE		Emisiones	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	12. Medio Ambiente - Huella de Carbono / Pág. 194		√
MEDIO AMBIENTE		Emisiones	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	12. Medio Ambiente - Huella de Carbono / Pág. 193-194		√

MEDIO AMBIENTE		Emisiones	G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono		N/A. La actividad desarrollada por Tecnocom no provoca emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono. La mayoría de los equipos de climatización de las instalaciones que utilizan gases refrigerantes, tienen gases del tipo HFC, que no poseen propiedades de destrucción de la capa de ozono.	√
MEDIO AMBIENTE		Emisiones	G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Debido al tipo de actividad realizada por Tecnocom no se consideran significativas este tipo de emisiones, se consideran despreciables como para realizar su medición	√
MEDIO AMBIENTE		Productos y servicios	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	12. Medio Ambiente - Uso racional de recursos / Pág. 190 - Eficiencia energética / Pág. 196-200 - Soluciones / Pág. 200-201	Los servicios ofrecidos por Tecnocom, no generan un gran impacto ambiental. Aun así se llevan a cabo Iniciativas para mitigar el impacto ambiental: -Las soluciones dentro de nuestro portfolio de oferta que reducen el impacto ambiental. -En cuanto a productos en la compra: aparatos eléctricos y electrónicos, se tiene en cuenta la eficiencia en los sistemas informáticos: la adquisición de material informático, se realiza siempre a proveedores que cumplen con la normativa ambiental y tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental, tanto en el proceso de fabricación como en el uso del producto así como a la finalización de su vida útil. El papel que se compra en nuestros centros es papel ecológico. En cuanto a emisiones causados por nuestra actividad las iniciativas seguidas para reducirlas son: contratación energía verde, política orientada a la reducción del número de viajes entre centros de trabajo y teletrabajo, con el beneficio de disminución de las emisiones de CO2 producidas de manera indirecta.	√
MEDIO AMBIENTE		Productos y servicios	G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos		Tecnocom es una empresa de servicios, por lo tanto, no vende productos. Las cajas de cartón utilizadas en nuestros almacenes, son reutilizadas hasta el final de su vida útil. Una vez que se convierten en residuo son gestionados a través de gestor autorizado	√
MEDIO AMBIENTE		Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	12. Medio Ambiente - Cumplimiento legal / Pág. 198		√
MEDIO AMBIENTE		Transporte	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal	11.1.5. Formación / Pág. 118 11.1.10. Medidas de Conciliación / Pág. 137 12. Medio Ambiente - Eficiencia energética / Pág. 196-197	No se consideran impactos ambientales significativos los asociados al transporte de productos (flota de vehículos de Tecnocom), aun así se aplican medidas para minimizar el impacto ambiental negativo causado por ellos. N o se estudia el consumo ni emisiones del transporte de personal pero se emplean medidas para disminuir el impacto ambiental negativo causado por este tipo de transporte: teletrabajo, , reducción de desplazamientos, formación e-learning, sensibilización del personal	√
MEDIO AMBIENTE		Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	12. Medio Ambiente - Cumplimiento legal / Pág. 198		√

Enfoque de Gestión – DESEMPEÑO SOCIAL					9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad / Pág. 80-89		√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	G4-LA1	Número y Tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	11.1.3. Reclutamiento y selección / Pág. 110 11.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla / Pág. 141		√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	11.1.11. Medidas de compensación / Pág. 139-140	0% - Los beneficios sociales se aplican a todos los empleados (a toda la plantilla) con independencia del tipo de jornada o contrato que posean: Compensación y Beneficios	√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	11.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla / Pág. 142		√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	11.1.7. Comunicación interna / Pág. 122		√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	11.1.13. Seguridad y salud / Pág. 145		√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	11.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla / Pág. 141 11.1.13. Seguridad y salud / Pág. 145-147		√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad		0% - Por el tipo de actividad que realiza Tecnocom, no existen trabajadores destinados a ocupaciones que presenten un alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas. Ni tampoco operamos en país con alto riesgo o incidencia de enfermedades contagiosas.	√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	11.1.14. Sindicatos / Pág. 148		√
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	11.1.5. Formación / Pág. 114-118	En la formación presencial, el número de participantes se calcula contabilizando los asistentes a cada curso, no por empleado.	√

DESEM-PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	11.1.5. Formación / Pág. 114-118	El programa de formación técnico y de habilidades de Tecnocom es continuo, indistintamente de la edad de los trabajadores. Dentro del plan de formación se incluye formación en las tecnologías más demandadas. Pero no existen programas específicos de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesion-al, desglosado por sexo y por categoría profesional	11.1.6. Desarrollo profesional / Pág. 119	En el procedimiento interno se especifica en qué casos un empleado no será evaluado: empleados incorporados a partir del 30 de septiembre o empleados que no hayan estado en activo 6 meses dentro del año a evaluar.	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Diversidad e igualdad de oportuni-dades	G4-LA12	Composición de los Órganos de Gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indica-dores de diversidad	4.Gobierno Cor-porativo Consejo de Administración / Pág. 26-37 11.1.2. Empleo / Pág. 107 11.1.8. Gestión de la diversidad / Pág. 125 11.19. Políticas de igualdad / Pág. 128		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Igualdad de retribu-ciones entre mujeres y hombres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	11.1.4. Retribución / Pág. 113	Los datos del 2015 no son comparables directa-mente con los datos del 2014, al haber cambiado la metodología de cálculo.	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Evaluación de las prácticas laborales de los provee-dores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 159		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Evaluación de las prácticas laborales de los provee-dores	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y po-tenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 160		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Mecanis-mos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	11.1.15. Mecanis-mos de reclamación / Pág. 149-150	En 2015 se ha modificado la forma de present-ación de los datos, no siendo directamente trazables con los de años anteriores	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Inversión	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		100% - Para proveedores: Se incluye en la cláu-sula 15 del documento de Condiciones Generales de Pedido que se emite con los pedidos de compra (ordenes de pedido) 100%-Para clientes: La plantilla de oferta de Servicios sobre condiciones generales de con-tratación 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.	√

DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Inversión	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Formación / Pág. 82-83		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	No discrimi-nación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	11.1.9. Políticas de Igualdad / Pág. 135 11.1.12. Mecanis-mos de reclamación / Pág. 150		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infrin-girse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos	11.1.14. Sindicatos / Pág. 148 11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 160	0% - En los proveedores de servicios, no se han identificado proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazada	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Trabajo infantil	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	11.1.14. Sindicatos / Pág. 148 11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 160	0% - En las condiciones generales de homolo-gación de proveedores de servicios el personal debe ser mayor de 18 años para poder trabajar en nombre de Tecnocom	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Trabajo forzoso	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	11.1.14. Sindicatos / Pág. 148 11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 160	0% - En los proveedores de servicios, no se han identificado proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso.	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Evaluación	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos		Todos los centros de la organización (100%) son objeto de examen permanente en materia de dere-chos humanos. Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos cumplir con todas las leyes y normativa local según la localidad de cada filial y centro de trabajo, y respetando lo establecido en el Código de Conducta Corporativa. Por otro lado, el Comité de Conducta Corporativa también vela por el cumplimiento de este aspecto, analizando, verificando y corrigiendo cualquier conducta que vaya en contra de los derechos humanos.	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos humanos	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 159-160		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos humanos	Evalu-ación de proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR11	Impactos negativos sig-nificativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 160		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Mecanis-mos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que han presentado, abor-dado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	11.1.15. Mecanis-mos de reclamación / Pág. 151		√

DESEM-PEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	6.Gestión de riesgos / Pág. 52-55	100% de los centros son analizamos con el sistema de Gestión de Riesgos Corporativo	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre lucha contra la corrupción	4.Gobierno corporativo / Pág. 25 9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Formación / Pág. 83-84 11.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 159-160		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Canal ético / Pág. 89		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Sociedad	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolistas o contra la libre competencia y resultado de las mismas		- No se emprendieron acciones legales contra Tecnocom por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Sociedad	Cum-plimiento regulatorio	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	10. Tecnocom en cifras y sistema de control - Multas y sanciones / Pág. 95	La organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa. El importe de las sanciones en el 2015 no es significativo y en general son debidas a recargos de la seguridad social y multas de tráfico.	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Responsab-ilidad sobre productos	Salud y seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	11.1.13. Seguridad y salud / Pág. 145		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Responsab-ilidad sobre productos	Salud y seguridad de los clientes	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes		0 - 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.	√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Responsab-ilidad sobre productos	Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	10. Tecnocom en cifras y sistema de control - Multas y sanciones / Pág. 95		√
DESEM-PEÑO SOCIAL	Responsab-ilidad sobre productos	Cum-plimiento regulatorio	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	10. Tecnocom en cifras y sistema de control - Multas y sanciones / Pág. 95	0€ - No se han recibido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios	√

15

VERIFICACIÓN EXTERNA

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 008/16

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

TECNOCOM

Titulada: ***MEMORIA SOSTENIBILIDAD TECNOCOM 2015***

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 28 de abril de 2016, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2016/20934/GRI/01, de fecha 17 de febrero de 2016 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a TECNOCOM, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: http://database.globalreporting.org.

Fecha de emisión: 13 de mayo de 2016

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

Tecnocom, Telecomunicaciones y Energía, S.A. y Sociedades Dependientes (Grupo Tecnocom)

Memoria de Sostenibilidad del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015

Tecnocom

Technology
Innovation
SYSTEM
134:23:454:12
Jan
Feb
Mar
Apr
May
Jun
Jul
Aug
Sep
Oct
Nov
Tecnocom