

The background of the cover is a light blue collage of various business-related graphics. It includes several bar charts, line graphs with data points, and a pie chart. There are also some abstract geometric shapes and a faint globe on the right side. The overall aesthetic is modern and professional, typical of a corporate sustainability report.

Tecnocom

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2016



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2016

1

CARTA CONSEJERO
DELEGADO / 08

2

PRINCIPALES
MAGNITUDES / 10

3

QUIÉNES
SOMOS / 12

4

GOBIERNO
CORPORATIVO / 24

5

PROYECTO EMPRESARIAL / 38

6

GESTIÓN DE
RIESGOS / 50

7

SOLUCIONES Y SERVICIOS TIC DE
ALTO VALOR AÑADIDO / 54

8

INNOVACIÓN / 64

9
ENFOQUE DE GESTIÓN EN
MATERIA DE SOSTENIBILIDAD / 68

10
TECNOCOM
EN CIFRAS Y
SISTEMA DE
CONTROL / 80

11
RELACIONES CON NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS / 88

13
METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN
DE LA MEMORIA / 198

12
MEDIO AMBIENTE / 186

15
VERIFICACIÓN
EXTERNA / 248

14
ANEXOS / 208



1

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

[G4-1] [G4-3]



Me complace presentarles la Memoria de Sostenibilidad con información del desempeño económico, medioambiental y social en el ejercicio 2016, elaborada atendiendo a los principios de integridad y transparencia.

Como hecho relevante en abril fueron presentadas a analistas e inversores las principales líneas estratégicas y objetivos establecidos por Tecnocom en un plan de negocio para los próximos tres años. Con el Plan Horizonte 2018 se pretende impulsar una nueva etapa de crecimiento corporativo con el objetivo de afianzar a la compañía en una posición de liderazgo tanto en el mercado ibérico como latinoamericano.

Alineado con las directrices estratégicas del negocio (Horizonte 2018), se desarrolló un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que surge de la necesidad de implantar en la compañía un modelo que evolucione hacia una perspectiva amplia de sostenibilidad, creando valor para la propia organización y sus grupos de interés y respondiendo a sus crecientes expectativas.

Tecnocom ha obtenido unos sólidos resultados, con unos ingresos de 419 millones de euros - crecimiento del 2,4% - y con la deuda financiera contenida. La presencia regional, la relación cercana con clientes que siguen viendo a la compañía como socio de confianza por su capacidad organizativa y técnica, unido al elevado nivel de calidad percibido en las operaciones, han sido factores clave que han permitido este crecimiento y reforzar el posicionamiento de la compañía en el sector de las Tecnologías de Información.

Las dificultades del entorno económico no han tenido impacto en la creación de empleo. La plantilla al cierre del ejercicio se sitúa en 6.729 personas con un crecimiento del 0,9%. El acento en las personas, la atracción y retención del talento, se han considerado una estrategia prioritaria en el modelo de desarrollo de competencias y gestión del personal.

Tecnocom ofrece soluciones y servicios de valor añadido poniendo foco en la innovación como motor de crecimiento. El proceso de innovación es abierto e incremental, se basa en el conocimiento tecnológico y la capacidad de integración de nuevas tecnologías para la creación y evolución de soluciones de negocio, participando en este proceso agentes y socios estratégicos. En este sentido, el esfuerzo en innovación en 2016 se ha orientado al desarrollo de soluciones en la corriente de la Transformación Digital, la renovación de las plataformas de Medios de Pago y la apuesta por soluciones globales dirigidas a cubrir las necesidades de sectores como por ejemplo el sector bancario y asegurador.

La actividad no causa un impacto ambiental significativo, no obstante, hemos continuado trabajando para implantar medidas que ayuden a minimizarlo. Destacar que en España, hemos aumentando el porcentaje de energía verde consumida en los centros de trabajo, representando un 87,2% del total y se ha reducido un 12,8% el consumo de energía.

Desde la perspectiva social seguimos promoviendo actuaciones para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad. Muestra de ello han sido la participación activa en iniciativas para la integración social de personas con discapacidad y las mejoras en los procesos de contratación responsable a través de centros especiales de empleo.

Confiamos que la información presentada en esta memoria contribuya a mejorar el conocimiento de la organización y permita dar respuesta a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

*Fdo. Javier Martín García
Consejero Delegado*





2

PRINCIPALES MAGNITUDES

[G4-9]

MEDIO AMBIENTE

- Curso Sensibilización Ambiental para empleados y contratistas.
- Donación de material informático. Reciclado y valorización de aparatos eléctricos y electrónicos.
- España:
 - 87,2% Energía verde.
 - Consumo energético desciende un 12,8%.
 - Huella de carbono: Cálculo Alcance 1+2+3.

SOCIALES

- Inversión en la Comunidad: Donaciones monetarias a asociaciones. Participación en proyectos sociales.
- Satisfacción del cliente: Índice de Retención 75.
- España:
 - 64,4% volumen de compras realizado a proveedores locales.

NEGOCIO

- 3ª compañía del sector TIC española.
- 3ª compañía Outsourcing.
- Ingresos: 419.029 miles de euros.
- EBITDA: 30.385 miles de euros.
- EBIT: 17.993 miles de euros.
- Beneficio neto: 365 miles de euros
- Deuda financiera neta: 6.286 miles de euros.

CERTIFICACIONES

- 1.200 certificaciones en distintas plataformas tecnológicas de socios de primer nivel.
- Máxima clasificación por la Administración Pública como "Empresa consultora y de servicios"
- Certificaciones en sistemas de gestión: ISO 9.001 / ISO 20.000 / ISO 27.001 / ISO 14.001 / CMMi5 / OHSAS 18.001.

EMPLEO

- Plantilla a nivel internacional:
 - 6.729 empleados.
 - 0,9% crecimiento.
 - 27,1% mujeres.
- Plantilla en España:
 - 5.371 empleados.
 - 0,9% crecimiento.
 - 26,7% mujeres.
 - Formación presencial: 370 cursos / 10.921 horas / 2.158 participantes.
 - 100% empleados que han recibido evaluación del desempeño.

BUEN GOBIERNO

- Consejo de Administración formado por 11 consejeros.
- Remuneración del Consejo de Administración: 1.283 miles de euros.

INNOVACIÓN

- Gastos en I+D: 1.723 miles de euros.
- Soluciones Innovadoras: MINDx Transformación Digital.
- Proyectos de Innovación: CarApp LAB
Proyecto E-TUR 2020.
Proyecto Smart Government.



3

QUIÉNES
SOMOS

Un modelo de negocio diferencial

Fuerte presencia regional

Perfil del cliente

Nuestra identidad

Premios recibidos

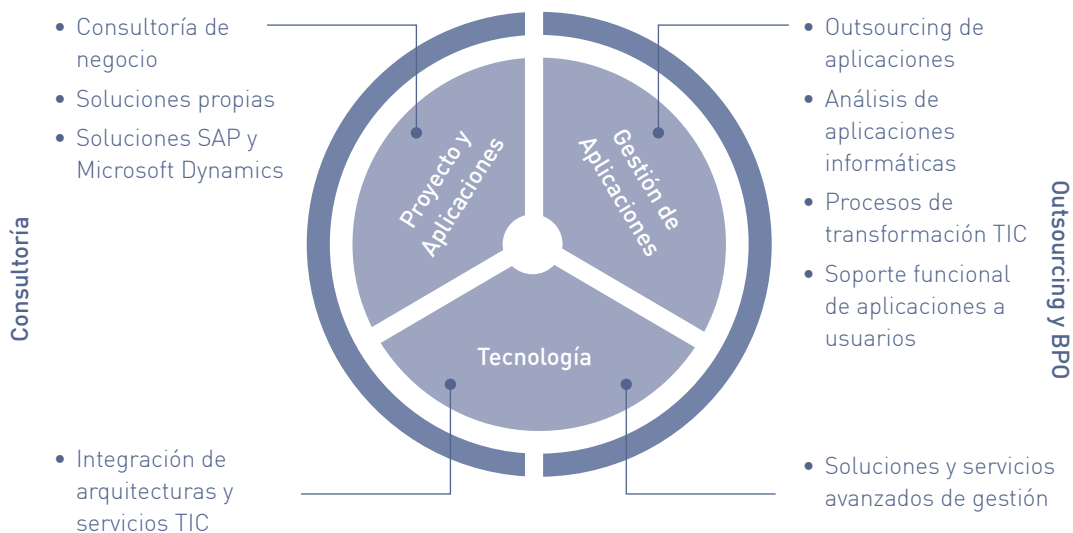
UN MODELO DE NEGOCIO DIFERENCIAL

Tecnocom es una consultora multinacional independiente de servicios TIC que en 2006 inició un proceso corporativo de expansión con el objetivo de llegar a ser líder en el mercado de la tecnología de la información español.

La actividad de Tecnocom se centra en soluciones tecnológicas de negocio tanto para el sector público como el privado (Banca, Seguros, Industria, Telecomunicaciones, Media y Utilities).

Tecnocom se diferencia del resto de empresas de tecnología por una estratégica oferta de soluciones sectoriales altamente especializadas, con productos y soluciones propios; la gestión de aplicaciones y BPOs (Business Process Outsourcing) acordes con los modelos de referencia y estándares internacionales más exigentes (CMMi 5 Multiconstelación); y una relación de cercanía y confianza con las empresas para ayudarles en los procesos de transformación digital y evolución tecnológica. Además, somos una empresa líder en soluciones de Medios de Pago.

Estas soluciones permiten perfeccionar procesos y adaptarse a los nuevos tiempos, generando más valor para los clientes.



FUERTE PRESENCIA REGIONAL

(G4-6) (G4-8)

La compañía está presente en España, Portugal y América Latina (Chile, Colombia, México, Perú) y en Miami (EE.UU.).

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)*



ACTIVIDADES EN LATINOAMÉRICA

(G4-EC8)

Tecnocom es la tercera empresa del sector de la tecnología de la información en España y durante el 2016 reforzó su actividad en Latinoamérica dando respuesta a las demandas crecientes del mercado en sectores clave como Banca y Seguros, Industria, Telecomunicaciones y Gobierno.

Esta estrategia de crecimiento refuerza nuestro protagonismo en diferentes países de Latinoamérica en ámbitos como la transferencia tecnológica, el impulso al empleo y el desarrollo del talento en el segmento TIC.

Un claro ejemplo de este crecimiento es Perú, donde Tecnocom opera desde hace más de 18 años y hace 6 años decidió intensificar la inversión en este país, desarrollando Centros de Excelencia para atender las necesidades del mercado peruano. Hoy, estos Centros de Excelencia han alcanzado un elevado grado de madurez y constituyen referentes importantes, tanto a nivel nacional, como internacional.

PERFIL DEL CLIENTE

(G4-8)

El sector financiero (bancos y aseguradoras) constituye el principal inversor en las soluciones y servicios que ofrece nuestra entidad, seguido de Telco, Media y Energía, Industria y Administración Pública.

Tecnocom cuenta con clientes de primer nivel: 22 de las Compañías del IBEX35.

Soluciones verticales	2016
Banca y Seguros (Principales bancos y aseguradoras en España y Latam)	48%
Telco, Media y Energía (Principales operadoras en España y Latam)	25%
Industria y Consumo (Líderes de retail en España)	16%
AAPP y Sanidad (Administración central y local)	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

El Ayuntamiento de Málaga concede el “Premio a las Buenas Prácticas sobre Simplificación 2015” a un proyecto ejecutado por Tecnocom.

El Ayuntamiento de Málaga, dentro del Plan de Acción en Calidad que recoge la convocatoria anual de Premios a la Calidad y la Innovación y con el objetivo de impulsar, motivar y reconocer los esfuerzos que desde distintos ámbitos de la Organización Municipal se realizan en pro de la implantación de mejoras en los servicios, concedió a Tecnocom el “Premio a las Buenas Prácticas sobre Simplificación 2015” por un proyecto de consultoría en el que la compañía participó. El objetivo era la definición funcional y normativa del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos del Ayuntamiento de Málaga.

Este galardón trata de reconocer las actuaciones relacionadas con la simplificación de trámites y servicios, tanto con carácter externo (e-administración) como interno (Oficina sin papeles).

La Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio de Sevilla reconoce a Tecnocom el esfuerzo por formar al empresario andaluz.

Este galardón reconoce a Tecnocom su participación en las actividades formativas de la Cámara y por su contribución a que la formación sea un eslabón clave para el buen funcionamiento de los negocios.

Línea Directa Aseguradora premia a Tecnocom.

La dirección de Línea Directa Aseguradora entregó el I Premio de Satisfacción del Cliente Interno al departamento del CAU, servicio que presta Tecnocom desde hace más de diez años.

Este premio es el resultado de la encuesta de calidad que se realiza a todos los empleados de Línea Directa Aseguradora y Línea Directa Asistencia.

Ranking de las 30 mejores empresas del Sector SAE (Servicios Avanzados a Empresas).

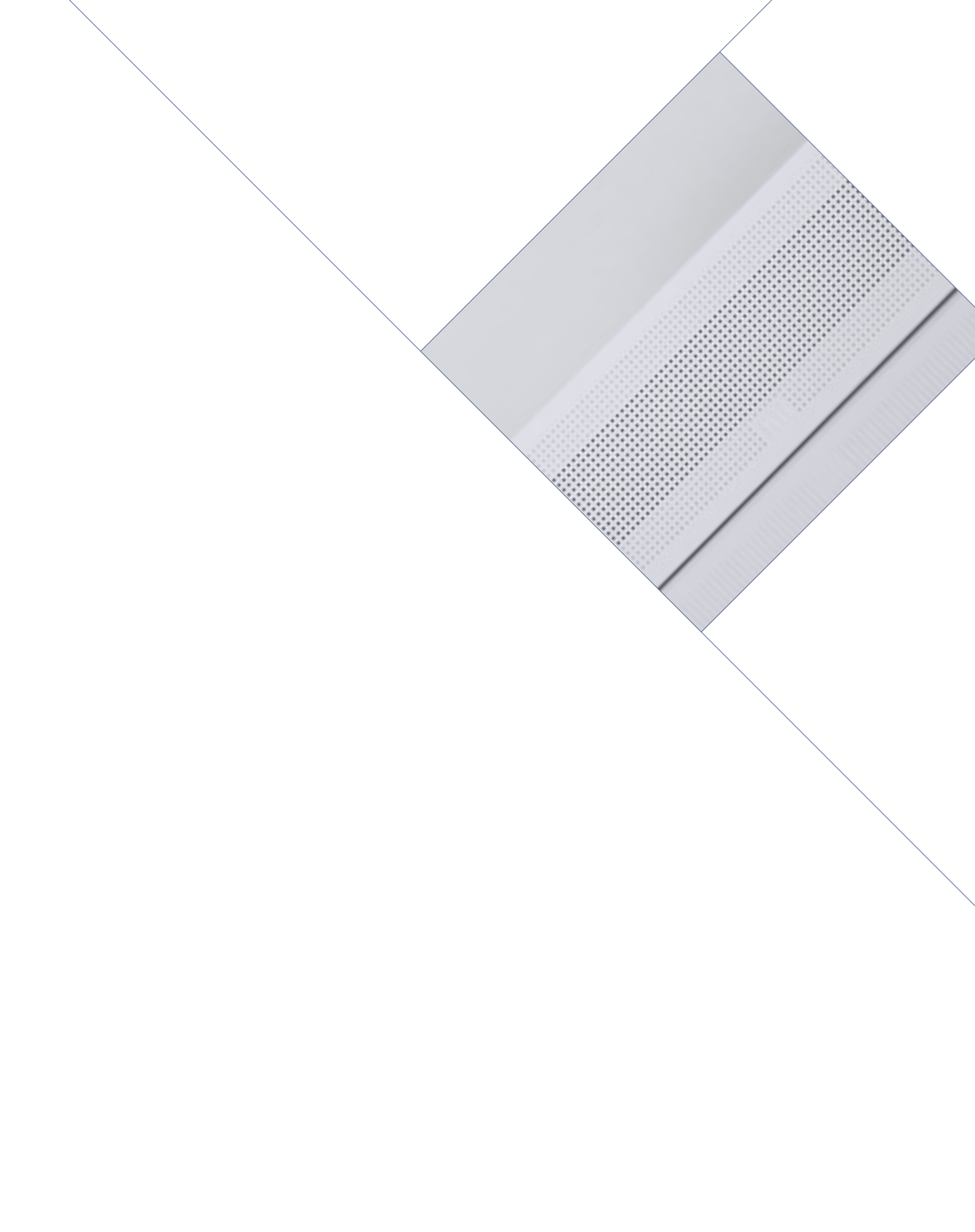
Tecnocom fue una de las 30 empresas premiadas por la Federación Nacional de Asociaciones de Consultoría, Oficinas y Despachos (FENAC) en reconocimiento a su labor de consultoría y servicios profesionales.

Este ranking reconoce la parte más cualitativa del trabajo de las compañías de consultoría y servicios avanzados así como la satisfacción de sus clientes. Asimismo, pone en valor el trabajo que desde estas empresas se hace en beneficio del resto de sectores productivos, al aportar el conocimiento y la innovación necesarias para aumentar su eficiencia, tamaño y resultados en facturación.

Tecnocom seleccionada como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España dentro del XVIII Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar que elabora y publica la revista Actualidad Económica.

Para su elaboración Actualidad Económica realiza un extenso y meticuloso cuestionario supervisado por consultores y expertos independientes en recursos humanos. El documento cuenta con una batería de preguntas a la que se someten voluntariamente centenares de empresas.

La inclusión de Tecnocom en esta clasificación supone un reconocimiento a las políticas en materia de recursos humanos que se vienen desarrollando en la compañía.





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.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Tecnocom ha mantenido desde sus inicios una apuesta constante y decidida por la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo. Esto se hace posible cumpliendo con las normas legales y adecuándose a los marcos legales vigentes.

En este sentido, en 2016 el Consejo de Administración de Tecnocom, aprobó un nuevo texto de Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, a fin de adaptarlo a las novedades introducidas por la entrada en vigor del Reglamento Europeo sobre Abuso de Mercado. *(G4-S04)*

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
	Reglas para la operativa discrecional de autocartera

Además Tecnocom ha participado en el evento World Compliance Summit 2016, el acto se celebró en la Universidad Complutense de Madrid y en él se expusieron las últimas novedades legislativas en materia de cumplimiento de la normativa penal.

Tecnocom participó presentando un caso práctico de la mano del Gerente de Auditoría Interna acerca de cómo utilizamos en la compañía una herramienta de gestión para la nueva estructuración en materia de cumplimiento.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

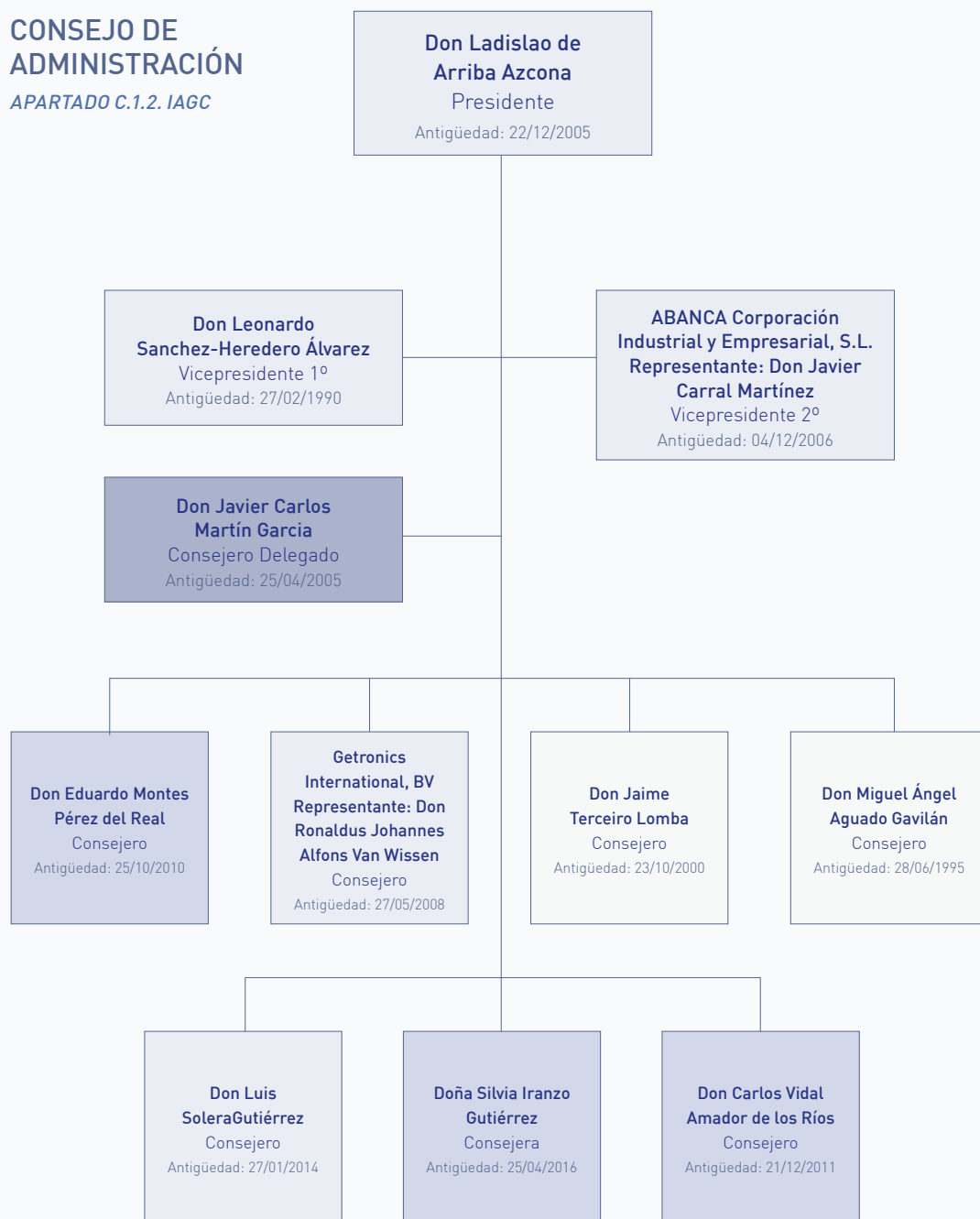
(G4-38) (G4-LA12)

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

El Consejo de Administración administra, rige y representa a la Sociedad. TecnoCom dispone de tres Comisiones sobre las que el Consejo de Administración delega sus funciones: (Apartado C.2.1. IAGC).

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

APARTADO C.1.2. IAGC



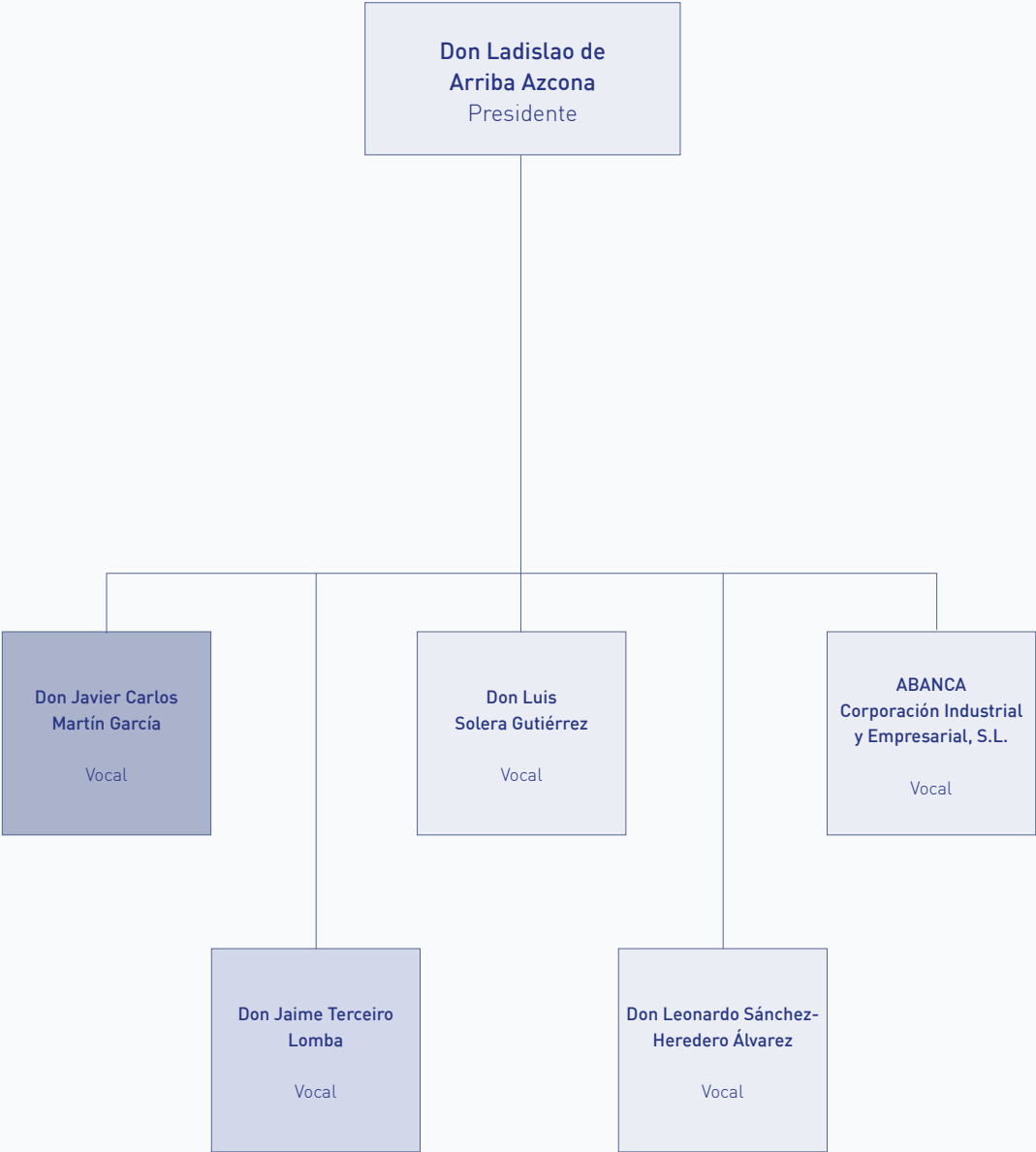
■ Ejecutivo

■ Dominical

■ Independiente

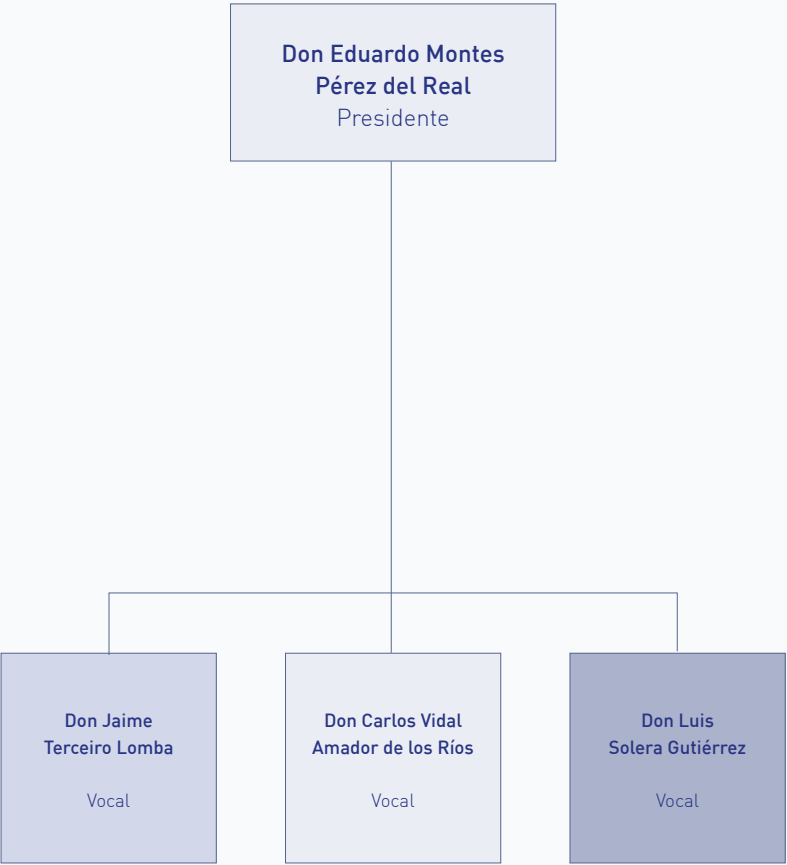
□ Otro

COMISIÓN EJECUTIVA



■ Ejecutivo ■ Dominical ■ Otro Externo

COMISIÓN DE AUDITORÍA

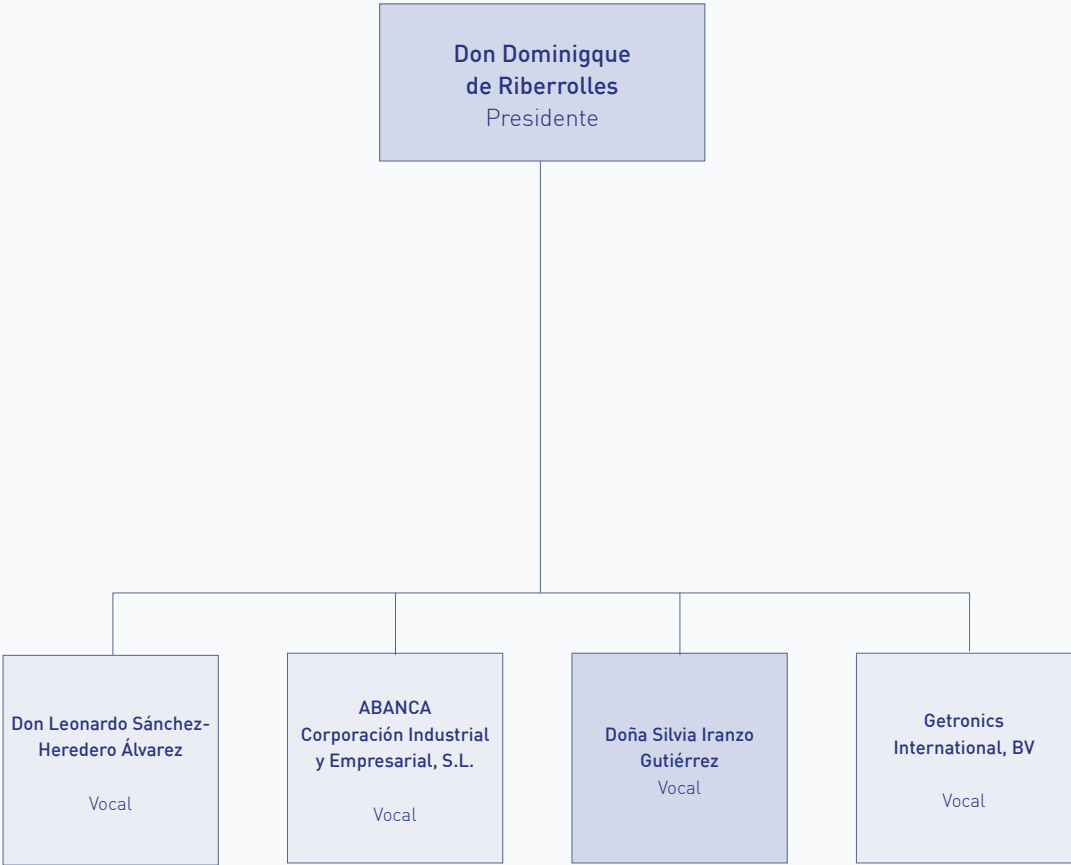


■ Dominical

□ Independiente

■ Otro Externo

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES



(G4-34). (Apartado C.1.19. IAGC).

Para 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, procurará 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. El Consejo de Administración velará por que 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.

Cabe destacar que, de acuerdo con la recomendación del Código de Buen Gobierno, el Consejo de Administración, en su reunión de 29 de abril de 2015, acordó aprobar una Política de Selección de Consejeros, propuesta por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

No podrán ser Consejero 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.

(G4-40)

La propuesta de nombramiento, reelección o separación de los miembros del Consejo de Administración corresponde a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, si se trata de Consejeros independientes, y al propio Consejo de Administración, en los demás casos. La propuesta deberá ir acompañada, en todo caso, de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, la experiencia y los méritos del candidato propuesto. Adicionalmente, la propuesta de nombramiento, reelección o separación de los Consejeros no independientes deberá ir precedida de un informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Entre las competencias atribuidas a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, se encuentra la de evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.

Además, en el proceso de nombramiento y selección se incluyen criterios de diversidad (Apartado C.1.5 IAGC). La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en el 2015, asumió como propio el objetivo de la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno, es decir, procurar que en el 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración. De hecho, en la política de selección de consejeros aprobada por el Consejo de Administración en abril de 2015, establece que entre los candidatos que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones presente al Consejo a la hora de seleccionar Consejeros, se procurará que haya al menos una candidata.

Se hace notar que, tras la intensificación de gestiones de selección de candidatas llevada a cabo por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones a finales del ejercicio 2015 y comienzos del 2016, en abril de 2016 el Consejo de Administración nombró, por cooptación, a Doña Silvia Iranzo Gutiérrez consejera independiente de Tecnocom, por reunir el perfil profesional requerido, y su cargo fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 28 de junio de 2016.

En todo caso, la selección de los miembros del Consejo de Administración se realiza de manera objetiva, sin consideración al género, para identificar candidatos que reúnan los conocimientos, y la disponibilidad adecuados.

Conflictos de intereses

(G4-41) Respecto a la prevención y la gestión de posibles conflictos de intereses (Apartado D.6 IAGC) El artículo 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, entendido 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 Sociedad, 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 (definida ésta como toda situación en la que entren en colisión, de forma directa o indirecta, el interés de las Personas Afectadas o de sus Personas Vinculadas y el interés de: la Sociedad o de cualquiera de las sociedades de su Grupo; o proveedores o clientes significativos de la Sociedad o de cualquiera de las sociedades de su Grupo), las Personas Afectadas; entre las que se encuentran consejeros, altos directivos o cualesquiera personas que dispongan de o accedan a Información Confidencial; 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 interés y de acceder a información confidencial relativa a dicho conflicto de intereses.
- Notificar al Director de Auditoría Interna (o la personas que la sociedad determine en cada momento) la situación de posible conflicto de interés inmediatamente que esta se produzca.

Evaluación de los Consejeros

(G4-44) Con periodicidad anual, se realiza la evaluación de los Consejeros, que es realizada por el propio Consejo de Administración, partiendo del informe que a tal fin le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y contando, si así lo estima oportuno, con el apoyo de consultores externos, cuyo auxilio será requerido en todo caso con carácter trienal, y de aquellos medios internos que considere convenientes en cada caso. En la evaluación se tienen en consideración 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 Presidente del Consejo de Administración y por los Consejeros Ejecutivos de la organización, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

A partir del resultado de la evaluación anual el Consejo de Administración propondrá un plan de acción que corrija las deficiencias en su caso detectadas.

(Apartado C 1.19. IAGC).

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su reunión de 25 de febrero de 2016, aprobó el cuestionario de evaluación para remitirlo, junto con su correspondiente informe, a los Consejeros para que lo cumplimentaran y, posteriormente, poder proponer un plan de acción que corrigiera las deficiencias detectadas, en su caso. El cuestionario en cuestión se centra 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.
- La actuación del Consejo como órgano de gestión, administración y supervisión, de su relación con los recursos humanos, directivos, accionistas, inversores, clientes y proveedores, y en relación con la definición de las políticas y prácticas en materia de gobierno corporativo que han de seguirse en organización.
- Una serie de cuestiones dirigidas a la autoevaluación de la aportación que cada uno de los consejeros realiza a favor de Tecnocom.

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

(Apartado C 1.20. bis IAGC).

En la reunión del Consejo de Administración de 25 de abril de 2016 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 sobre una escala de 5. Aunque no se ha traducido en cambios importantes en la organización interna ni en los procedimientos aplicables a las actividades de la compañía, del resultado de dicha autoevaluación se han detectado como áreas de mejora las siguientes:

- Mayor y más regular comunicación con los directivos de la organización.
- Dedicar más tiempo a analizar cuestiones como la estrategia, la innovación, las oportunidades, las debilidades, los riesgos o el medio plazo.

(Apartado C 1.20. IAGC).

Consejo de Administración

El responsable de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales es el Consejo de Administración, no habiendo delegado estas funciones a favor de sus Comisiones. (Apartado G. punto 53 IAGC). [\[G4-34\]](#)

El consejo de Administración tiene atribuida entre sus facultades indelegables la determinación de políticas y estrategias generales de la compañía, según lo establecido en el artículo 249 bis de la Ley de Sociedades de Capital (Apartado G. punto 53 IAGC). [\[G4-42\]](#)

Este año se lanzó el Plan Horizonte 2018, en el cual se define la estrategia y los objetivos financieros, y se ha definido un Plan Director de RSC. Además para mejorar el conocimiento del Consejo de Administración con relación a asuntos económicos, ambientales y sociales, la Memoria de Sostenibilidad es aprobada por el Comité Ejecutivo, del cual es miembro el Consejero Delegado de Tecnocom. [\[G4-43\]](#) [\[G4-48\]](#).

El Consejo de Administración se reúne periódicamente según lo establecido en el Reglamento del Consejo, en estas reuniones se tratan temas de 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. [\[G4-47\]](#) (Apartado C.1.29 y C1.41 IAGC).

En lo que concierne a la política de retribución del órgano superior de gobierno, toda la información se puede consultar en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros publicado en la CNMV, el cual es sometido a voto consultivo de la Junta General de Accionistas G4-53. Además se dispone de una Política de Remuneraciones de los Consejeros inspirada en los siguientes principios básicos: austeridad, competitividad, simplicidad, equidad y transparencia. G4-51 G4-52. Respecto a la retribución del órgano superior de gobierno, la remuneración del Consejo de Administración ha sido de 1,28 millones de euros. (Aparatado C.1.15 IAGC).

La retribución total anual en el año 2016 de la persona mejor pagada de Tecnocom, Consejero Delegado de la organización, ha sido de 568.000 euros (punto 24.1 página 79. Cuentas Anuales Consolidadas), aumentando en un 3,5% respecto al año anterior. La remuneración total anual media de todos los empleados, sin contar la del Consejero Delegado, es de 31.356 euros, habiendo aumentado un 0,7% respecto al año anterior. [\[G4-54\]](#) [\[G4-55\]](#).

Respecto a los procesos de consulta entre los grupos de interés de la organización y el Consejo de Administración, se fomentan mecanismos de diálogo con el fin de mejorar las relaciones, incrementar el compromiso u fortalecer su confianza. Tecnocom tiene establecidos diferentes canales de comunicación que se describen a la largo de la memoria. Destacamos la Oficina del Accionista y la Junta de Accionistas como medios de comunicación para accionistas. Para empleados, la Oficina del Empleado, canal directo con el Consejero Delegado, al que dirigir sugerencias o comentarios sobre su situación en la compañía. Para todos los grupos de interés se dispone de un canal ético, mecanismo interno y externo, al que poder dirigir sugerencias, mejoras o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía. [\[G4-37\]](#) [\[G4-49\]](#).



ESTRUCTURA DIRECTIVA

El Consejo de Administración de Tecnocom es responsable de desarrollar una estructura organizativa y de su funcionamiento, incluyendo a la Alta Dirección de la organización. (Apartado F.1.2. IAGC).

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. Además, están permanentemente a disposición del Consejo de Administración para informar de asuntos relacionados con el ámbito de sus competencias. [\[G4-35\]](#).

En la organización existen cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales: [\[G4-36\]](#).

- Responsabilidad en materia económica: atribuida a la Dirección General de Finanzas y Administración, el máximo responsable de esta Dirección es un cargo ejecutivo, Director General finanzas & Administración, que rinde cuentas ante el Consejero Delegado.
- Responsabilidad en materia social: distribuidas entre la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección General de Marketing y Comunicación, ambas lideradas por cargos ejecutivos, Directora General Recursos Humanos y de Marketing y Comunicación, y ambas rinden cuentas ante el Consejero Delegado.
- Responsabilidad en materia ambiental: no existe un cargo ejecutivo para esta materia, pero en la Dirección de Finanzas y Administración se encuentran los Departamentos de Calidad y Procesos y Servicios Generales, que tienen bajo su responsabilidad la gestión ambiental de la organización.

La retribución de la Alta Dirección se publica en las Cuentas Anuales Consolidadas (punto 24.2. Retribuciones a la Alta Dirección página 83), especificando el sueldo y las primas de seguros. La remuneración total de Alta Dirección, excluyendo la del Consejero Delegado, ha sido de 1,52 millones de euros. [\[G4-51\]](#).

COMITÉ EJECUTIVO



Javier Martín
Consejero Delegado



José Mª López
Director general
Sector Administraciones
Públicas



Javier Rey
Director general
Sector Banca y Seguros



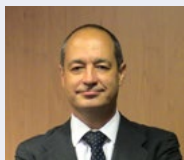
Juan C. Rodríguez
Director general
Sector Industria



Vicente Díaz
Director general
Sector Telco, Media y Energía



Luis Figuero
Director general
Operaciones



Carlos Marino
Director general
Finanzas y Administración



Begoña Celis
Directora general
Recursos Humanos



Susana Navarro
Directora general
Marketing y Comunicación



5

PROYECTO EMPRESARIAL

Análisis del entorno

Factores clave

Estrategia

Objetivos del Plan Estratégico

Cambios organizativos importantes



ANÁLISIS DEL ENTORNO

La mayoría de analistas del mercado TIC coinciden en señalar un crecimiento moderado en gasto TIC para 2017. En concreto Gartner, estima en España un crecimiento hasta 2019, en torno al 2% y de un 9% en Latinoamérica. Asimismo Penteo –analista del mercado español- prevé un incremento del gasto TI de un 5,5% en 2017. Penteo señala además que las partidas clásicas (ERP, CPD, CRM y BI) supondrán un 70% del presupuesto, mientras que las partidas transformadoras en tecnologías: SCM, IoT y Ciberseguridad obtendrán un crecimiento a doble dígito del 30%.

No cabe duda de que la tecnología está marcando de forma frenética el ritmo de nuestras vidas. La investigación e innovación en la fabricación de nuevos dispositivos electrónicos no da tregua ni a distribuidores ni a consumidores, estos últimos no se quedan atrás a la hora de adoptarlos. Después de la universalización del móvil que facilita enormemente la comunicación y el acceso a la información a millones de personas en cientos de países, llegaron los dispositivos convertibles o wearables con aplicaciones que nos recomiendan planes para el fin de semana o lugares donde comer. Por otro lado, la Red o Internet, está acaparando todo nuestro espacio vital, haciéndose presente en todos nuestros dispositivos electrónicos gracias a la moderna promesa de la conexión en cualquier momento y desde cualquier lugar. Según Gartner la Industria 4.0 no es un viaje sino un destino, y cuando hay más de un destino como en el momento tecnológico actual, la estrategia es clave. La tecnología es disruptiva, continuamente salen al mercado nuevos productos y servicios, las empresas no están corriendo una carrera de velocidad sino una maratón. En conclusión podemos decir que existen sólidas expectativas para el sector TIC durante los próximos años, tanto en España como en Latinoamérica, con la transformación digital como principal motor.

FACTORES CLAVE

(G4-2)

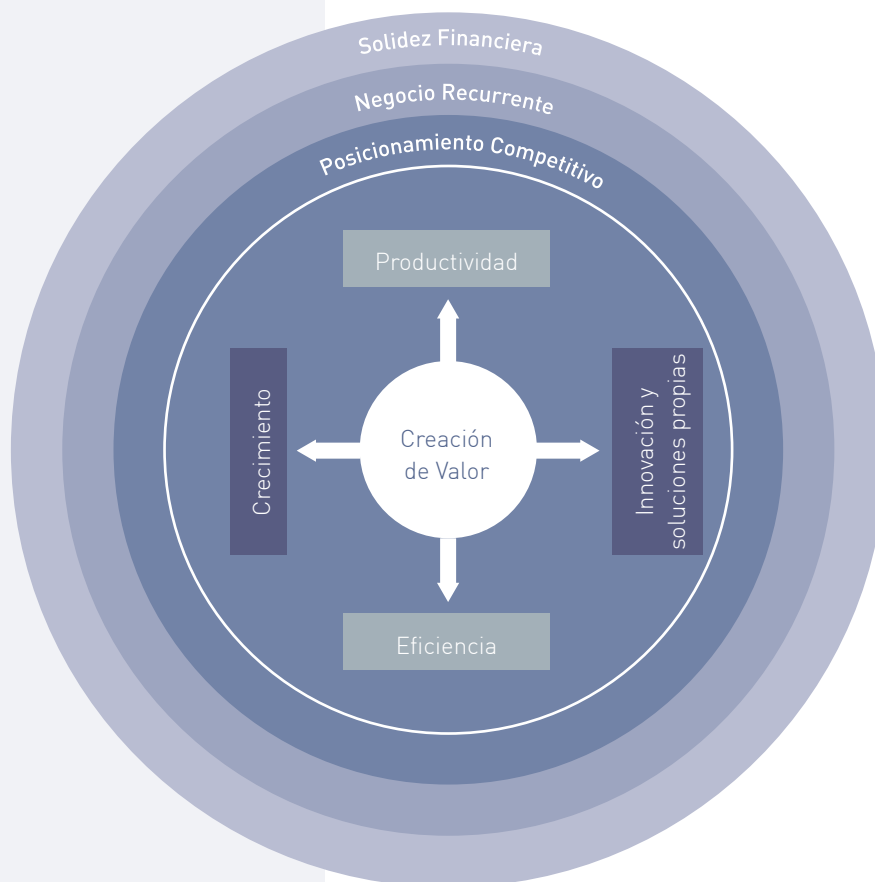
(G4-2)

Industria con sólidos fundamentales	<ul style="list-style-type: none">• Operamos en atractivos sectores con expectativas de crecimiento.• Presencia en mercados de nicho con fuertes barreras de entrada.
Posición de liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Posición de liderazgo en España y creciendo en cuota internacional.
Modelo de negocio fuerte, contrastado y bien diversificado	<ul style="list-style-type: none">• Negocio creciente, rentable y resistente en ciclos bajos.• Buena diversificación geográfica y sectorial con reducida concentración de clientes.• Alta recurrencia de ingresos, con mayor peso de soluciones y clientes “blue chip”.
Demostrada solidez financiera	<ul style="list-style-type: none">• Apalancamiento reducido y necesidades de financiación cubiertas hasta 2019.• Negocio generador de caja y poco intensivo en CAPEX (excepto I+D).
Equipo directivo de probado éxito y accionariado estable	<ul style="list-style-type: none">• Probada experiencia y éxito integrando adquisiciones y cumpliendo con objetivos.• Base accionarial estable y que apoya nuestro proyecto empresarial.

ESTRATEGIA

[G4-2].

La creación de valor a largo plazo es el centro de nuestro Plan Estratégico.



Crecimiento Sostenible

Banca y Seguros: posición óptima para seguir creciendo de manera sostenible gracias a la propuesta de valor de Tecnocom y las oportunidades que representa la Transformación Digital.

Telco, Media y Energía: Crecimiento mediante la consolidación y mejora del negocio tradicional de Tecnocom a la vez que se incorporan soluciones innovadoras para la transformación tecnológica del sector.

Industria: Buenas perspectivas de crecimiento gracias a la escalabilidad en grandes clientes actuales y nuestras referencias, capacidad y apoyo de “partners” en Latinoamérica.

Administraciones Públicas: Progresiva mejora del sector, con buenas expectativas de crecimiento futuro, soportadas por el impulso de una verdadera transformación digital en la administración pública.

Diversificación Regional

Nueva etapa de crecimiento orgánico basada en incrementar la internacionalización, con un enfoque conservador y selectivo, y consolidar nuestra posición de liderazgo en España.

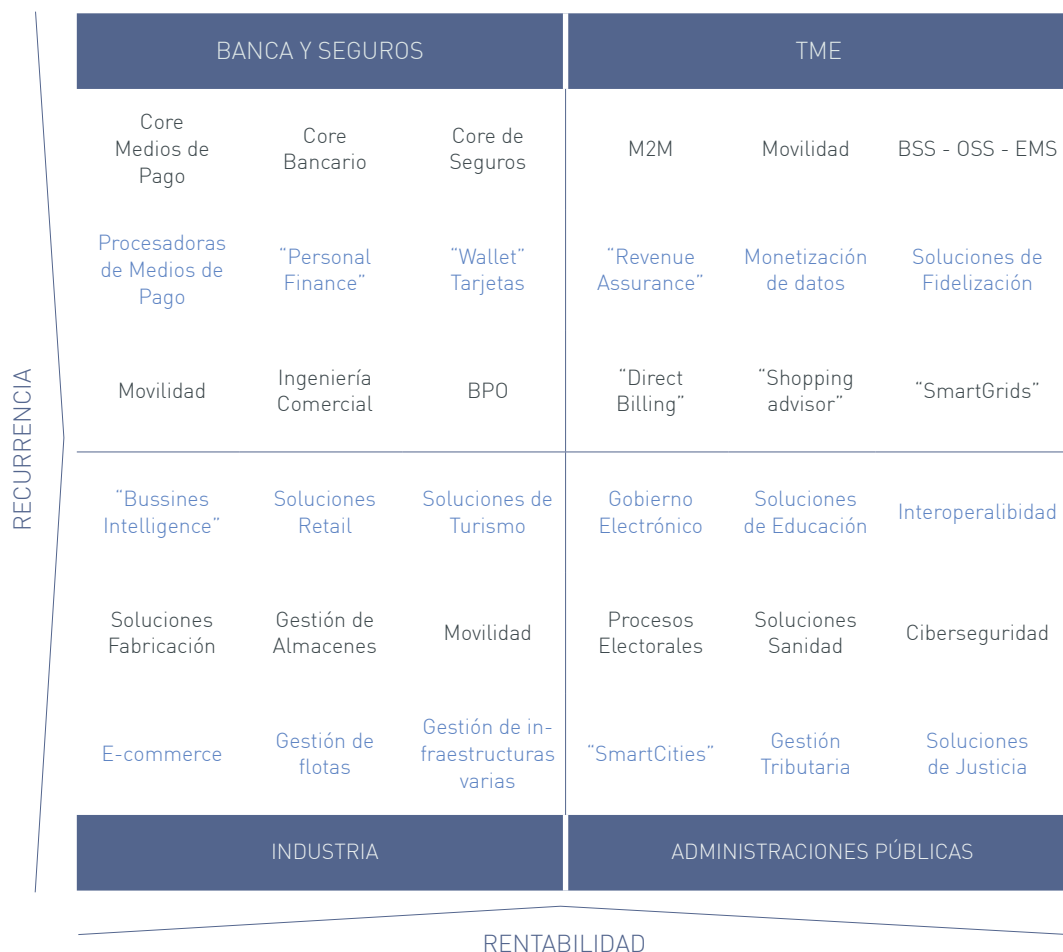
Productividad y eficiencia

Se cuenta con diferentes palancas para seguir mejorando la rentabilidad gracias al aumento de la productividad y eficiencia.



Soluciones Propias

Especialización y soluciones propias en la parte alta de la cadena de valor como palancas para incrementar nuestra rentabilidad y recurrencia del negocio.



Acompañando en la Transformación Digital de nuestros clientes como parte intrínseca de nuestra propuesta de valor.

MINDx



Mobility
Internet of things
aNalytics
Data
eXperience

Innovación Abierta

Innovación como fuente generadora de propuestas de valor diferenciales que proveen crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Negocio Altamente Recurrente

Estrategia de fidelización de clientes enfocada en servicios de alto valor añadido, caracterizados por su alta recurrencia y estabilidad.

Solidez Financiera

Gestión continua del negocio con un enfoque de prudencia financiera constante; protegiendo liquidez y disminuyendo apalancamiento hasta niveles reducidos.

OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO

[G4-2]

Objetivos Financieros:

Tecnocom sale fortalecida de la crisis e inicia un periodo centrado en la creación de valor a través del crecimiento sostenible y rentable que podría ser complementado con adquisiciones selectivas.

- Objetivos 2016-2018 son consistentes con una política conservadora de endeudamiento y una atractiva remuneración al accionista.
- El plan podría ser complementado con adquisiciones selectivas siempre que creen valor al accionista.

CRECIMIENTO ORGÁNICO	Ingresos	TACC (%) 2015 - 2018E 7,5% - 10,0%
	Margen EBITDA (%)	Objetivo 2018E 7,5% - 8,5%
	Endeudamiento	Objetivo 2018E DFN/EBITDA < 1X
	ROCE ⁽¹⁾ (%)	Objetivo 2018E ROCE > 12%

CAMBIOS ORGANIZATIVOS IMPORTANTES

[G4-13]

- Se ha revisado el Modelo de Desarrollo Competencial de TecnoCom asignando a cada persona un nuevo rol dentro del Modelo de Desarrollo Competencial.
- En Noviembre del año 2016, Indra anunció su intención de lanzar una Oferta Pública de Adquisición (OPA) sobre el 100% de las acciones de TecnoCom. Previamente un grupo de accionistas de TecnoCom, que en su conjunto son propietarios de más del 50% del capital, han firmado con Indra un compromiso de venta irrevocable por el que se obligan a aceptar las condiciones de la OPA, con lo que Indra prácticamente se asegura el éxito de la operación.

El cierre de la transacción está previsto para el segundo trimestre de 2017. La operación está sujeta a la aprobación por las autoridades de competencia, la aceptación de un mínimo del 50,01% del capital de TecnoCom y la aprobación por parte de la Junta General de Accionistas de Indra del aumento de capital relacionado con la transacción.

Por lo tanto, los planes, acciones y objetivos descritos a lo largo de la Memoria, pueden verse modificados y/o interrumpidos si la operación culmina con éxito.



6

GESTIÓN DE RIESGOS

[G4-45] [G4-S03]

Tecnocom tiene establecido un Sistema de Gestión de Riesgos cuyo fin es asegurar que los riesgos que pudieran afectar a las estrategias y objetivos sean identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática y uniforme, con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las estrategias y objetivos de la organización.

Con el objetivo de impulsar el Sistema de Gestión de Riesgos, Tecnomcom cuenta con una Política General de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Consejo de Administración, que establece un marco general de actuación para el control interno y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta la organización.

El sistema de Gestión de Riesgos 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 la organización y 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 Tecnomcom. El modelo se ha desarrollado de forma transversal, incluyendo los distintos países donde la compañía desarrolla sus actividades, las distintas unidades operativas, procesos y áreas geográficas.

Tecnomcom dispone de una Política Fiscal cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en materia fiscal en los distintos países y territorios en los que desarrolla su actividad empresarial, satisfaciendo los tributos exigibles de acuerdo con el ordenamiento jurídico aplicable. En los principios de la política se incorporan las recomendaciones del Código de Buenas Prácticas Tributarias de la Agencia Tributaria.

FASES SISTEMA GESTIÓN DE RIESGOS						
Identificación de los riesgos relevantes en función de su naturaleza.	<p>Fijación de un nivel de riesgo aceptable.</p> <p>A cada riesgo específico se le asigna un nivel de tolerancia, basado en el concepto de riesgo aceptado establecido por el Consejo de Administración.</p> <p>El nivel tolerancia se expresa sobre un indicador numérico o bien como una directriz de gestión.</p>	Establecimiento de una estructura de políticas, directrices, así como de los mecanismos para su aprobación e implantación.	Determinación de las medidas oportunas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que lleguen a materializarse.	Medición y control de los riesgos siguiendo el procedimiento establecido.	Sistemas de información y control interno que permita realizar una evaluación y comunicación periódica y transparente de los resultados.	Supervisión del sistema integral de control y gestión de riesgos.

(G4- 46)

RESPONSABILIDADES			
Consejo de Administración	Comisión de Auditoría	Comité de Dirección	Auditoría Interna
<p>Responsable de la aprobación de la Política General de Control y Gestión de Riesgos y de la Política Fiscal.</p> <p>Existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo modelo de Gestión de Riesgos Corporativos, y de la identificación de los principales riesgos a los que se enfrenta.</p>	<p>Ejerce todas las funciones relativas al control interno de la organización.</p>	<p>Designado por el Consejo de Administración, como el órgano encargado de ejecutar e implantar las políticas.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA DEL MODELO SE BASA EN LAS SIGUIENTES PREMISAS	Identificación e integración de todos los riesgos que pueden afectar a TecnoCom, incluyendo todas las zonas geográficas, sectores, unidades de negocio y procesos.
	Agrupar los riesgos en las distintas categorías establecidas.
	Gestión global para mejorar la eficacia operativa, independiente de las respuesta de cada agrupación.

El Modelo considera una serie de categorías que permiten la identificación, evaluación, medición y seguimiento agrupado de los riesgos. Los principales tipos de riesgos representados en el modelo son: de negocio, operacional, medioambiental, de cumplimiento, de mercado, financiero y fiscal.

Durante este año, 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.

Los riesgos a los que se ha expuesto TecnoCom durante este año son los derivados de la situación socio-política en las diferentes geografías, la gestión de proyectos e insolvencia de clientes, pero ninguno se ha materializado superando el nivel de tolerancia.

Aun así, para los riesgos más significativos se cuenta con planes de respuestas establecidos por la Alta Dirección de Tecnocom. Los planes de respuesta se adaptan a las particularidades de cada riesgo teniendo en cuenta la importancia del riesgo y la relación coste/beneficio de las medidas propuestas y que éstas deben ser realistas y factibles de acuerdo al contexto de la organización.

Destacamos, que se está trabajando en la implantación del modelo de control interno y del mapa de riesgos corporativo en una herramienta de GRC, con el objetivo de facilitar y mejorar la supervisión y gestión del modelo, y que permitirá la escalabilidad en el futuro hacia escenarios más automatizados.

Adicionalmente, en el año 2016 Tecnocom ha desarrollado los siguientes modelos:

- Se ha desarrollado un Programa de Control y Prevención en Materia Penal, que tiene como finalidad reforzar la cultura de cumplimiento en la organización, y reafirmar el cumplimiento de la ley en este sentido.
- Se ha definido e implantado un Sistema de Control Interno y Gestión del Riesgo de Fraude aprobado por el Comité de Conducta Corporativo, en base al marco COSO, y a las recomendaciones de organismos internacionales, como Association of Certified Fraud Examiners (ACFE).

(Apartado E. IAGC).



7

SOLUCIONES Y SERVICIOS TIC DE ALTO VALOR AÑADIDO

[G4-8] [G4-9]

Oferta

**Proyectos importantes en los diferentes
sectores de actividad**



OFERTA SECTORIAL

(G4-4)

Tecnocom ofrece a sus clientes soluciones propias y servicios globales. Contamos con un amplio catálogo de soluciones, para mayor información sobre nuestros servicios puede consultar nuestra página web corporativa: www.tecnocom.es

Este año queremos destacar la creación de MINDx, nuestro offering de transformación digital. Lo conforman Movilidad, Internet de las Cosas, analítica, datos y experiencia de usuario (Mobility, IoT, aNalytics, Data, eXperience)

MINDx

Mindx nace con el objetivo de alinear nuestra oferta a la creciente necesidad del mercado de soluciones innovadoras.

MOVILIDAD

- Desarrollo de aplicaciones móviles.
- Contratación digital sin papeles.
- Pago móvil: centralizando las transacciones financieras.
- Servicios de gestión de dispositivos móviles (EMM: gestión móvil de los usos profesional y personal).
- Automatización biométrica: seguridad adicional en el acceso móvil.
- Personal advisor: avisos inteligentes y notificaciones multicanal (push, redes sociales, SMS,...).
- Proyectos IoT (Gestión de flotas, sensorización,...).
- Integración con soluciones de mercado (Logisplan, XOne, Mobbeel, Euronovate,...).

IoT

Plataforma de Internet de las cosas que permite conectar múltiples sensores que suministran información del activo a controlar y que la

plataforma almacena, analiza y genera alarmas y eventos que permiten tomar acciones sobre el elemento controlado.

- Plataforma IoT para la gestión de la Información.
- Coche conectado y las comunicaciones por voz.

ANALÍTICA

Amplio conjunto de servicios enmarcados dentro del ámbito de la transformación digital en el entorno analítico clásico.

Mediante nuestros servicios y plataformas de analítica descriptiva, nuestros clientes pueden implantar y evolucionar soluciones que les permitan analizar el desarrollo de su negocio desde sus múltiples ejes de observación.

- Analítica descriptiva, una visión transversal.
- Analítica diagnóstica y las herramientas de corrección.
- Analítica predictiva, modelando el futuro.
- Analítica prescriptiva, recomendaciones de gestión.

BIG DATA

Tecnocom ofrece distintas soluciones centradas en tecnologías y técnicas de análisis de grandes volúmenes de datos heterogéneos.

Se facilitan las herramientas y la arquitectura para que su proyecto de grandes volúmenes de datos, "Big Data", se convierta en una realidad.

- Control de información y optimización de stocks en tiempo real.
- Inteligencia artificial y Big Data aplicados al e-commerce.

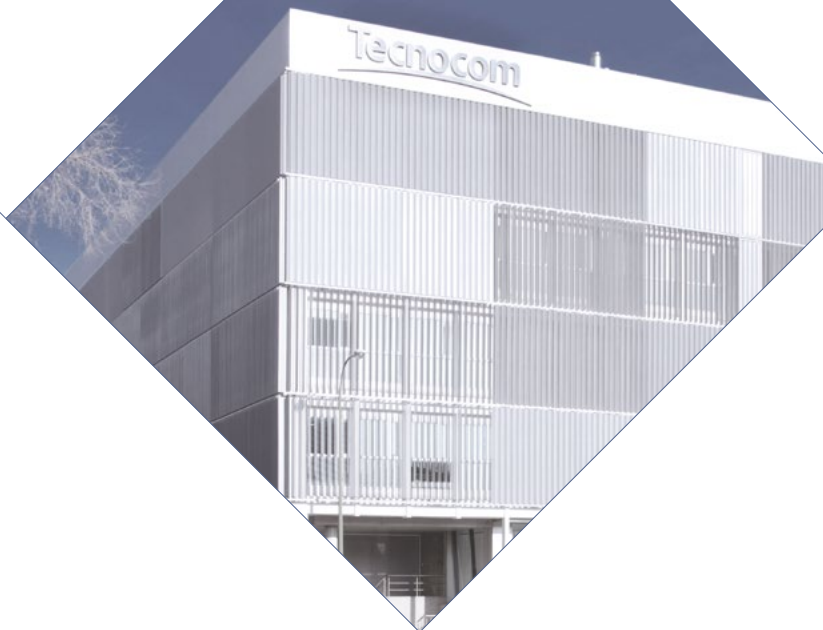
EXPERIENCIA DE USUARIO (UX)

Desarrollamos experiencias de usuario mediante la aplicación de arquitectura de la información, diseño de la interacción, diseño de la interfaz de usuario y diseño visual.

Nuestra experiencia en el diseño UX nos permite el desarrollo de diseños exitosos, desde la primera iniciativa hasta la implantación final en estrecha colaboración.

- Omnicanalidad: Gestión de productos por varios canales.
- User experience: mejorando la experiencia de usuario.
- Marketing online del SEO al Retargeting.
- Digital Learning Services, formación de última generación.

MINDx es la propuesta de Tecnocom para empapar de transformación digital los sectores productivos. Estas soluciones permiten perfeccionar procesos y adaptarse a los nuevos tiempos, generando más valor para los clientes.





PROYECTOS IMPORTANTES EN LOS DIFERENTES SECTORES DE ACTIVIDAD (G4-8) (G4-EC8)

El Parlamento de Galicia adjudica a Tecnomcom el Servicio de Gestión de los Sistemas y Aplicativos del Parlamento de Galicia.

El Parlamento de Galicia ha adjudicado a Tecnomcom el servicio de soporte a sus aplicativos corporativos. El proyecto consiste en la dotación de un CAU funcional que centraliza todas las incidencias y peticiones de servicio sobre las aplicaciones de las que disponen cada una de las áreas organizativas del Área TIC del Parlamento de Galicia.

La Xunta de Galicia confía de nuevo a Tecnomcom el desarrollo de nuevas funcionalidades en sistemas de información en los ámbitos de Educación y Bienestar.

La Xunta de Galicia, a través de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA), ha renovado con Tecnomcom el servicio para el desarrollo de funcionalidades en sistemas de información en los ámbitos de Educación y Bienestar de la Xunta de Galicia.

La oferta de Tecnomcom ofrece un servicio de desarrollo evolutivo y perfectivo mediante un modelo de prestación de servicios poniendo a disposición del mismo un equipo humano conocedor del entorno, las políticas de desarrollo, los procesos administrativos y de gestión propios del sistema educativo, así como de unas herramientas de gestión de servicio y una metodología eficaces e institucionalizadas.

La Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) renueva a Tecnomcom el contrato para el mantenimiento del módulo de retribuciones e incentivación del sistema de gestión de RRHH.

La AEAT ha confiado a Tecnomcom la renovación del contrato de los servicios de mantenimiento del módulo de retribuciones e incentivación del sistema de gestión de los Recursos Humanos.

Los objetivos del contrato son: garantizar la adaptación en plazo del subsistema de retribuciones e incentivación a los cambios normativos y de procedimiento, llevar a cabo la actualización tecnológica a aplicaciones web, con lenguaje de programación Java y bases de datos relacionales y mejorar la usabilidad y productividad de los gestores de las retribuciones de los empleados públicos de la AEAT.

La Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Valencia prorroga con Tecnomcom el servicio de Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones Departamentales.

La Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat Valenciana ha prorrogado con Tecnomcom el servicio de Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones Departamentales de las Consellerías. El proyecto comprende los sistemas del ámbito de políticas sociales, industria, trabajo y mercado laboral, medio ambiente, agricultura, vivienda y obras públicas, en los que se concentran más de 200 sistemas de información.

Banco de la República de Colombia renueva el servicio de mejoramiento, desarrollo y soporte de sus sistemas de información.

El Banco de la República de Colombia ha renovado el contrato con Tecnomcom para la mejora, desarrollo y soporte de los sistemas de información en producción.

Entre los veintitrés sistemas del banco bajo la responsabilidad de Tecnomcom destacan el Sistema para el Control y Supervisión de los Procesos Operativos de la Unidad de Registro y Control de Pagos Internacionales, el Sistema para el Control de Lineamientos de Reservas internacionales, así como el desarrollo del nuevo sistema de Manejo Sistematizado de Tesorería. Adicionalmente el

Banco ha confiado a Tecnomcom los trabajos de consultoría y definición de su nuevo Sistema de Atención al Ciudadano.

AFIRME Grupo Financiero elige a Tecnomcom para procesar sus medios de pago durante los próximos 10 años.

El acuerdo entre AFIRME y Tecnomcom abarca el procesamiento del circuito completo de la operación de las tarjetas de crédito con las soluciones de la suite de medios de pago, SAT (Sistema de Administración de Tarjetas) y SIA (Switch de autorizaciones).

El servicio incluye toda la infraestructura de hardware y la red de comunicaciones requerida. Se trata del primer cliente mexicano que Tecnomcom integra al centro de procesamiento de Chile, lo cual ofrece unas expectativas de negocio prometedoras dentro del mercado de los medios de pago en México.

Tecnomcom participa en el proyecto la oficina bancaria del futuro de Millenium bcp.

Tecnomcom participa en el proyecto la oficina bancaria del futuro de la entidad financiera portuguesa Millenium bcp. Tecnomcom, junto con los partners Arca y Auriga, ha creado una máquina autoservicio llamada Myteller que permite a los clientes del banco realizar cualquier tipo de operación dentro de la oficina por sí mismos. Estas máquinas se encuentran dentro de las nuevas sucursales, sus funcionalidades son mayores que las de un cajero automático y pueden sustituir un puesto de caja tradicional.

Tecnomcom implanta un servicio de procesamiento para la automatización del proceso de admisión de clientes y concesión de crédito para Finanzauto.

Tecnomcom ha implantado para Finanzauto un servicio de procesamiento que automatiza el proceso de admisión de clientes y concesión de crédito para vehículos. La nueva solución, originaTEC, también está implantada en Banco Popular, del Grupo Aval, para la admisión de tarjetas de crédito. Finanzauto dispone de concesionarios de automóviles en las principales ciudades de Colombia desde hace 43 años. La plataforma presta servicio a más de 200 usuarios que gestionan más de 100.000 solicitudes por año.

AVIVA confía a Tecnomcom el soporte y mantenimiento de los sistemas de información de aplicativo de seguros.

Aviva Servicios Compartidos ha confiado a Tecnomcom el soporte y mantenimiento de los sistemas de información de aplicativo de seguros en la plataforma IONE. El alcance del contrato incluye la totalidad de las consultas y peticiones de los usuarios, la totalidad del mantenimiento correctivo y la resolución de evolutivos y preventivos hasta un total de 22.000 horas.

ABANCA adjudica a Tecnomcom la implantación de su Modelo Integral de Costes.

ABANCA, siguiendo con su estrategia de optimización de sus procesos de negocio, ha confiado a Tecnomcom, tras diseñar su Modelo Integral de Costes, la implantación del mismo sobre la solución de negocio SAS CPM. El proyecto consistirá tanto en la implantación como en la integración de la solución de negocio con los sistemas de ABANCA. Además, incluye la capacitación funcional y técnica del equipo, permitiendo que de forma autónoma el modelo sea explotado en su operativa normal, así como que se puedan abordar las evoluciones futuras, generadas tanto por cambios organizativos, como de negocio y/o estratégicos de ABANCA. Tras su implantación, el Modelo Integral de Costes apoyará la toma de decisiones que

mejoren la eficiencia operacional, rentabilicen productos, clientes y canales, y sostengan la cuenta de resultados de forma rentable.

Banco de España adjudica a Tecnomcom el proyecto Conducta de Entidades.

El proyecto consiste en la creación de un nuevo sistema informático que cubra las necesidades actuales de la División de Supervisión de Conducta de Entidades, así como la adaptación a cambios normativos de varias aplicaciones que se manejan en la actualidad en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. .

Mutual Médica confía en Tecnomcom como socio tecnológico para la implantación de un Sistema de Gestión Integral de la Mutuality.

El proyecto consiste en el desarrollo e implantación de un solución basada en Aneto como core de la Mutuality y que incluye además CRM Dynamics de Microsoft para la atención a sus mutualistas y plataforma para la actividad comercial, Microsoft Reporting Services para sus necesidades de reporting, Alfresco para la gestión documental y Life Ray para el portal de acceso a los servicios online.

Adif adjudica a Tecnomcom el proyecto de asistencia técnica para la evolución de los sistemas informáticos de gestión empresarial de soluciones SAP.

El proyecto forma parte de la transformación que está llevando a cabo ADIF a través de su estrategia de integración de recursos y sistemas, la especialización de servicios y el crecimiento sostenible como prioridad.

La asistencia técnica será responsable de facilitar la alineación de las soluciones tecnológicas que garanticen la consecución de

los objetivos que se persiguen, alineadas con las tendencias de mercado y siempre en el marco de la estrategia tecnológica establecida por ADIF. Se dará desde el soporte a la definición, lanzamiento e implantación de los proyectos, como en al apoyo en la definición y evolución de la cartera de proyectos de TI relacionados con la evolución progresiva de los sistemas hacia soluciones estándar de mercado basados, en este caso, en el entorno tecnológico de SAP.

J. García Carrión inicia su transformación digital con la ayuda de Tecnomcom.

J. García Carrión, el principal productor de vino y segundo de zumos de Europa ha puesto en marcha su transformación digital con el apoyo de Tecnomcom. El objetivo de su nueva estrategia digital se fundamenta en obtener el máximo valor de los datos a través de avanzadas soluciones de Big Data y Smart Data. El proyecto de transformación digital está basado en SAP HANA, una plataforma que permite procesar grandes volúmenes de datos sobre la que trabajarán diferentes aplicaciones para extraer la información de valor de estos datos.



8

INNOVACIÓN

Tecnocom ofrece soluciones y servicios de valor añadido poniendo foco en la innovación como motor de crecimiento. El proceso de innovación es abierto e incremental, se basa en el conocimiento tecnológico y la capacidad de integración de nuevas tecnologías para la creación y evolución de soluciones de negocio, participando en este proceso agentes y socios estratégicos.

En 2016 Tecnocom ha realizado una inversión de 1,72 millones de euros (Dato Cuentas Anuales Consolidadas), dedicados a mejorar nuestros procesos de negocio y a desarrollar nuevas soluciones dirigidas a los diferentes sectores de actividad.

En este sentido, el esfuerzo en innovación en 2016 se ha orientado al desarrollo de soluciones en la corriente de la Transformación Digital, la renovación de las plataformas de Medios de Pago y la apuesta por soluciones globales dirigidas a cubrir las necesidades de sectores como por ejemplo el sector bancario y asegurador.

Algunos de los proyectos finalizados en 2016 más representativos y que afianzan nuestro foco en la Transformación Digital han sido las soluciones para “Contratación móvil” y “Pago con móvil NFC/HCE”.

Por otro lado, se han producido grandes avances en proyectos que continúan su curso. A continuación resumimos el objetivo de los más relevantes:

E-TUR 2020 que consiste en el desarrollo de una solución para apuntalar un Centro de Competencia en Big Data focalizado en el sector Industria y Retail, extensible a otros sectores de actividad.

TecSign que tiene por finalidad evolucionar la contratación digital utilizando los últimos avances tecnológicos en biometría y firma digital.

Atención 360° - Reciclador in a Box cuyo objetivo es desarrollar una solución integral, basada en módulos independientes, para afrontar

la problemática de la atención al cliente en establecimientos, en todas sus fases y a través de cualquier canal.

SMART GOVERNMENT para el desarrollo de un modelo de administración electrónica inteligente y avanzado para Administraciones Públicas y que prevé incorporar un módulo de eficiencia energética.

Este año, se han recibido las siguientes ayudas financieras significativas derivadas de I+D+i por parte de la Administración Pública: *(G4-EC8)*

Ayudas Financieras Administración	€	
Subvenciones I+D+i	260.267	CarApp Lab = 3.438 € Etur 2020= 122.693 € Smart Gubernment = 134.136 €
Bonificación personal investigador	1.284.737	
Estimación: Deducciones Fiscales	473.883	

En lo que respecta a Sistemas de Información Corporativos, Tecnocom cuenta con un área de Sistemas de Información cuya objetivo es ofrecer soluciones tecnológicas que cubran las necesidades de toda la organización para mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de los procesos de la compañía.

Su principal función es dotar de las capacidades tecnológicas corporativas necesarias manteniendo la disponibilidad de los servicios, la seguridad y la integridad de la información liderando así el proceso de transformación digital de la organización.

Desde el Departamento de Sistemas de Información se abarcan las siguientes áreas de especialización:

- Soporte al puesto de trabajo.
- Comunicaciones.
- Infraestructura de Sistemas.
- Herramienta de gestión.
- Aplicaciones Legacy y reporting.
- Seguridad corporativa.

Durante el 2016 entre otras se han puesto en marcha las siguientes acciones:

- Un nuevo sistema de videoconferencia que permite cubrir las necesidades relativas a este servicio sin las limitaciones del sistema anterior en cuanto a número de participantes, sesiones simultáneas y tiempos de conexión.
- Otra de las novedades es el uso de la videoconferencia desde el puesto de trabajo, que permite conectarse a salas virtuales de videoconferencia.
- Un nuevo site centralizado de documentación de Tecnocom, Portal del Conocimiento, y que en su fase inicial, se centra en la actividad de ejecución de proyectos y servicios a nuestros clientes. El Portal Conocimiento tiene definido un plan de mejora continua para incrementar sus capacidades y su extensión a otras áreas de la empresa.

Los objetivos que se persiguen con la implantación de este nuevo recurso son:

- Disponer de un repositorio único de la documentación de gestión y técnica relevante de los proyectos y servicios como medio para compartir el conocimiento entre los equipos de trabajo.
- Mejorar el acceso y localización de la información.
- Optimizar la gestión de proyectos.

- Incrementar el control y la seguridad de la información.
- Cumplir la normativa en materia de auditorías.

- Una mejora de la seguridad en movilidad, que tiene como meta la protección de la información contenida en los correos electrónicos de Tecnocom, en todos aquellos dispositivos móviles que lo tengan configurado, mitigando el riesgo por errores y fallos no intencionados, así como ataques intencionados, relacionados con el acceso no autorizado a la información.

Como resultado, se solicita la configuración de establecimiento de PIN de cuatro dígitos para el acceso a la pantalla del terminal, en todos aquellos dispositivos que tengan configurado el correo corporativo de Tecnocom y que no dispongan de medidas de control de acceso al terminal.

- Este año se lanzó el curso de formación obligatorio para todos los empleados de la organización, Curso sobre Seguridad de la Información a través de la TecnoComunidad de Tecnocom. Los contenidos del mismo son aplicables tanto en el ámbito personal como profesional.



9

ENFOQUE DE GESTIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

CÓDIGOS, MANUALES Y COMPROMISO CON INICIATIVAS [G4-15] [G4-56]

El compromiso de Tecnocom con el desarrollo sostenible se recoge en su Política de Responsabilidad Social Corporativa aprobada por el Consejo de Administración que establece los principios y directrices en materia de responsabilidad corporativa:



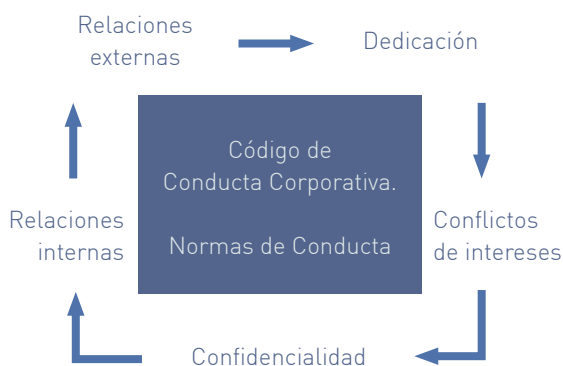
Para Tecnocom es una constante mantener la compañía actualizada en el correcto cumplimiento de normativas y adecuación a los marcos legales vigentes.

Para ello, Tecnocom cuenta con una serie de normas de conducta corporativas que establecen los valores y criterios de actuación que deben ser asumidos por todas las personas que integran la compañía en el desempeño de sus actividades profesionales. Además, participamos voluntariamente en diferentes iniciativas que fortalecen nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa.

INTERNAS
Manual de Bienvenida
Imagen Profesional
Manual de Estilo
Código de Conducta Corporativa
Manual de Uso de Sistemas
EXTERNAS
Pacto Mundial de la ONU
Código Deontológico de la AEC

FORMACIÓN [G4-56] [G4-SO4] [G4-HR2]

El Código de Conducta Corporativa es la norma básica que recoge las normas de conducta, los valores y los principios de actuación profesional de las personas que integran Tecnocom. El Código recoge la cultura de prevención y compromiso con el desarrollo de la actividad profesional de forma ética y responsable.

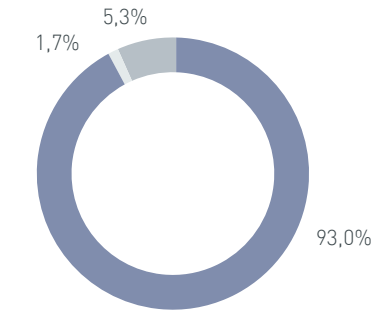


El Consejo de Administración designó un Comité de Conducta Corporativa, interno y permanente, para velar por el cumplimiento y adecuación del Código de Conducta Corporativa y del Modelo de Riesgos Penales.

Tecnocom para favorecer la aplicación del Código diseñó un curso e-learning informativo sobre Cumplimiento Normativo con el objetivo de que todos sus empleados conozcan el contenido del Código, se trata de un curso obligatorio que se realiza a través de la plataforma e-learning de la compañía, TecnoComunidad.

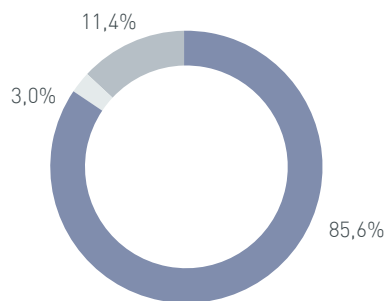
El nivel de realización del curso por parte de los empleados en España es casi del 100% y a nivel global el porcentaje de realización es de un 85,6%.

España



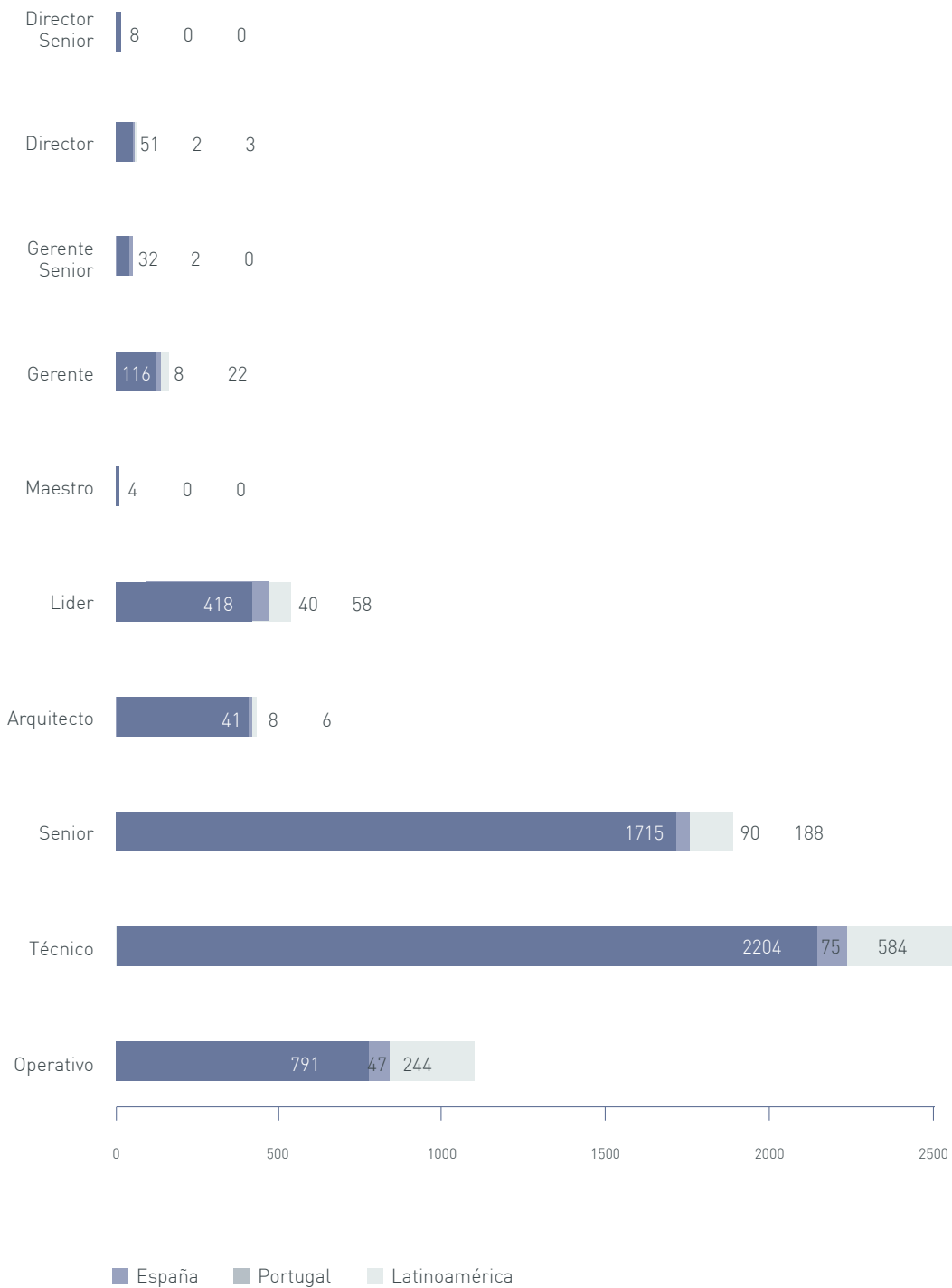
- Aprobados
- Suspensos / No finalizado
- No comenzado

Internacional



- Aprobados
- Suspensos / No finalizado
- No comenzado

REALIZACIÓN CURSO CUMPLIMIENTO NORMATIVO: NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y PLAN DIRECTOR [G4-56]

El desarrollo de un Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, aprobado a finales del año 2016, surge de la necesidad de implantar en la compañía un modelo que, alineado con las directrices estratégicas del negocio (Plan Horizonte 2018), evolucione hacia una perspectiva amplia de sostenibilidad, creando valor para la propia organización y sus grupos de interés y respondiendo a sus crecientes expectativas. Este Plan permite el despliegue de la Política de RSC de la organización.

El Plan Director RSC contribuye al Plan Horizonte 2018 potenciando los siguientes factores clave:

- Reputación de marca.
- Mayor solidez a inversores.
- Gestión del equipo humano y talento.
- Innovación abierta.
- Eficiencia.
- Liderazgo.

Tomando como base las prioridades de TecnoCom en materia de sostenibilidad, su situación actual y las aportaciones del Grupo de Trabajo constituido en 2016 con miembros de todas las Direcciones de la compañía, se definió el desarrollo del Plan de acuerdo los siguientes ejes estratégicos y dos horizontales:

1. Cultura de responsabilidad y gestión responsable del equipo humano	Comunicación y difusión	Seguimiento y mejora continua
2. Ética, integridad y transparencia		
3. Gestión medioambientalmente sostenible		
4. Relaciones con los clientes y desarrollo de soluciones responsables		
5. Relaciones con la sociedad		

Se recogen a continuación las Líneas de Acción principales de cada uno de los ejes directores haciendo una mención especial a la acción estructural prevista en cada bloque.

Cultura de responsabilidad y gestión responsable del equipo humano	Ética, integridad y transparencia	Gestión medioambiental sostenible
<ul style="list-style-type: none"> Cultura de responsabilidad Canal participación empleados Diversidad profesional, atracción y retención talento Presencia en centros educativos Tecnocom empleador responsable 	<ul style="list-style-type: none"> Buen gobierno Política de proveedores responsables Prevención de la corrupción y fraude Captación de inversores y financiadores socialmente responsables Gestión integrada de la información financiera y no financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental eficiente en operaciones propias Minimización huella ambiental Cadena de suministro sostenible Desarrollo de soluciones para economía baja en carbono



17 acciones propuestas	13 acciones propuestas	8 acciones propuestas
<ul style="list-style-type: none"> Acción Estructural: Implantación del modelo de gestión del talento de Tecnocom 	<ul style="list-style-type: none"> Acción Estructural: Sistema de aseguramiento de la ética e integridad corporativa conforme a modelos de cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Acción Estructural: Medición y gestión de la huella de carbono corporativa, con el objetivo de llegar a ser neutros en carbono

Relaciones con los clientes y desarrollo de soluciones responsables	Relaciones con la sociedad	Comunicación y difusión
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de clientes y compromiso del servicio Innovación abierta con criterios sostenibles Búsqueda e integración de soluciones ante retos sociales Impacto de los productos y servicios de Tecnocom en la sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Empleabilidad y emprendimiento de base tecnológica Voluntariado y acción social Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los derechos humanos Accesibilidad e inclusión digital 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de comunicación Diálogo con los grupos de interés Reputación y notoriedad Participación en foros RSC



5 acciones propuestas	6 acciones propuestas	7 acciones propuestas
<ul style="list-style-type: none"> Acción Estructural: RSC como plan de competitividad de la mano de la I+D. a través del desarrollo de soluciones innovadores 	<ul style="list-style-type: none"> Acción Estructural: Definición de la estrategia de acción social 	<ul style="list-style-type: none"> Acción Estructural: Mejorar posicionamiento en sostenibilidad reconocible por terceros cualificados

Los contenidos recogidos en esta memoria, especialmente los relacionados con grupos de interés, se encuadran en los ejes y líneas de acción generales del Plan Director RSC.

Este Plan Director RSC servirá como modelo de referencia para la elaboración de próximas Memorias de Sostenibilidad, una vez se inicie su implementación en 2017.

ENFOQUE DE GESTIÓN

El enfoque de gestión de TecnoCom se recoge en los diferentes planes plurianuales que establecen el marco de actuación de la organización a medio plazo: en materia de responsabilidad corporativa, el Plan Director RSC, y de negocio, el Plan Horizonte 2018.

- **Desempeño Económico:** orientado al crecimiento sostenible, productividad y eficiencia, soluciones propias, innovación abierta, negocio altamente recurrente y solidez financiera.
- **Gestión Ambiental:** la naturaleza de la actividad de TecnoCom no se considera altamente contaminante, pero desarrollamos nuestra actividad profesional implantando medidas para contribuir a la prevención de la contaminación.
- **Prácticas laborales y ética en el trabajo:** La estrategia de TecnoCom en el modelo de desarrollo de competencias y gestión del personal se han centrado en el acento en las personas, la atracción y retención del talento.
- **Derechos Humanos:** El compromiso de TecnoCom con la defensa de los derechos humanos se materializa haciendo que las prácticas de la compañía estén alineadas 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 en diferentes programas dirigidos al desarrollo socio-económico del entorno.
- **Responsabilidad de productos:** TecnoCom ofrece soluciones y servicios de valor añadido poniendo foco en la innovación. 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. 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 la actividad de Tecnocom con su entorno.

Por su parte, la priorización atiende a criterios de influencia de los grupos de interés en el logro de los objetivos estratégicos de la compañía, y a la importancia o efecto de los impactos de la organización sobre los grupos de interés. [G4-24]

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

MECANISMOS DE DIÁLOGO

Atendiendo a los compromisos con cada grupo de interés, Tecnocom define unos canales de comunicación, con el fin de consolidar y fortalecer su relación con ellos, potenciando canales de relación que permitan orientar las respuestas a sus necesidades o expectativas manteniéndonos fiel a los principios de dialogo activo y transparencia.

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Creación de valor: valor de la acción y cobro de dividendos Buen Gobierno y control de riesgos Transparencia y comportamiento ético 	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones periódicas Participación en eventos y foros Junta de Accionistas Web Corporativa: apartado Inversores Portal Oficina del Accionista Foro del Accionista Canal Ético
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de calidad y eficiente Soluciones eficaces e innovación Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 Seguridad laboral Comportamiento ético 	<ul style="list-style-type: none"> Intranet corporativa Web corporativa Canales de comunicación interna: TecnoNoticias, Tecnomcom en Acción, comunicaciones internas, boletín de comunicación interna (#Tecnocom) Kick Off 2016 Tablones de anuncios Oficina del Empleado Canal Ético
Proveedores / Socios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia Cumplimiento de compromisos contractuales y de pago Colaboración para generar beneficios mutuos Estabilidad y proyección de relaciones a largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo directo: reuniones, teléfono, etc. Jornadas de formación Participación en eventos Web Corporativa Plataforma electrónica de gestión empresarial Canal Ético
Entorno Social	<ul style="list-style-type: none"> Participación en la comunidad Actuación empresarial ética Protección del medioambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones habituales en medios de comunicación Presencia en redes sociales Web Corporativa Canal Ético
Asociaciones Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia de la información e intercambio de mejores prácticas Participación en el desarrollo del conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración en estudios / publicaciones Participación en eventos Canal Ético
Generadores de opinión: Medios de comunicación, analistas de mercado, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones habituales en medios de comunicación Eventos del sector Presencia en redes sociales Web Corporativa Participación en estudios Publicaciones realizadas Canal Ético
Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de información transparente en solicitudes, subvenciones, trámites administrativos, etc. Realizar correctamente las obligaciones: pago de impuestos, cumplimientos de normativa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Administración y registro

CANAL ÉTICO [G4-50] [G4-58]

Tecnocom tiene implantado un canal de comunicación, interno y externo, al cual se pueden dirigir:

- Consultas concernientes a la interpretación o aplicación del Código de Conducta Corporativa.
- Comunicar situaciones concretas en las que se pueda apreciar la omisión de un incumplimiento tanto de la normativa interna como de la legalidad vigente.

La dirección de correo electrónico del canal ético es: canaletico@tecnocom.es.

El Presidente del Comité de Conducta Corporativa es el destinatario de estas denuncias, dando el tratamiento que estime más oportuno a las mismas, y siempre informando tanto a la Comisión de Auditoría como al Comité de Conducta Corporativa de su decisión

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, 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 represalias? 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	2
% de denuncias resueltas	100%
% de denuncias en ejecución (pendientes)	0
% de denuncias desestimadas	0
Descripción del tipo de faltas de conducta que se denunciaron	De carácter organizativo interno

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 ninguno. *(G4-S05)*

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	
Número y naturaleza de los casos confirmados de corrupción	No se ha confirmado ningún caso
Número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado	0
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
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

RESULTADOS ECONÓMICOS (G4-9)

Durante el 2016 Tecnocom ha sido capaz de mostrar un crecimiento estable. La compañía ha obtenido unos sólidos resultados y manteniendo una política de endeudamiento prudente, manteniendo una clara orientación hacia la eficiencia operativa y la generación de valor de forma permanente.

Tecnocom ha mejorado la rentabilidad mediante el foco en actividades de mayor valor, incrementando la excelencia operativa y la calidad del servicio. Este año los esfuerzos se han encaminado en una mayor especialización y en el desarrollo de soluciones propias en la parte alta de la cadena de valor con la innovación como ejercicio diario.

Principales indicadores financieros

- Crecimiento de ingresos en España y mejora de márgenes en Latinoamérica.

La cifra de ingresos consolidada del ejercicio crece un 2,4%. El mercado nacional ha sido el motor del crecimiento de los ingresos mientras que Latinoamérica ha sido el principal impulsor del aumento de la rentabilidad, consecuencia de la política de crecimiento selectivo que Tecnocom está desarrollando en la región.

- El EBITDA supera los 30 millones de euros, cifra record de la Compañía.
- El Beneficio Neto Atribuible alcanzaría 8,7 millones de euros excluyendo el impacto de la reforma fiscal.

El Beneficio antes de impuestos del año asciende a 13,5 millones de euros. El RDL 3/2016 aprobado en diciembre de 2016 ha tenido un impacto extraordinario de 8,3 millones de euros, principalmente por la depreciación de bases imponibles negativas. Excluyendo este efecto el Beneficio Neto Atribuible alcanzaría 8,7 millones de euros.

- La contratación aumenta un 6% lo que contribuye a aumentar la visibilidad de ingresos.
- La Deuda Financiera Neta se reduce un 76,4% hasta 6,3 millones de euros gracias a la generación de caja.

La mejora de la actividad, el aumento de la rentabilidad y la gestión optimizada del circulante han favorecido el elevado grado de conversión en caja de los resultados.

Datos Cuentas Anuales Consolidadas	2015	2016	Var [%]
Ingresos (miles de €)	408.838	419.029	+2,4%
Margen Bruto (miles de €)	88.219	99.196	+12,4%
Margen Bruto (%)	21,7%	24%	+240 pb
EBITDA (miles de €)	21.852	30.385	+39%
Margen EBITDA (%)	5,4%	7,4%	+200 pb
EBIT (miles de €)	11.571	17.993	+55,5%
Beneficio antes de impuestos (miles de €)	6.020	13.525	+124,7%
Beneficio neto atribuible ajustado (miles de €)	3.118	8.709	+179,3%
Beneficio neto atribuible (miles de €)	3.118	365	(88,3)%
Deuda financiera neta (miles de €)	26.686	6.286	(76,4)%
Activos totales (miles de €)	359.239	339.025	
Patrimonio (miles de €)	160.321	161.996	

Valor Económico Retenido (G4-EC1)

Valor Económico directo generado y distribuido	Miles de €
Valor Económico Generado (VEG)	
Venta neta de productos y servicios	419.029
VEG	419.029
Valor económico Distribuido (VED)	
Costes Operativos	98.322
Aprovisionamientos	98.322
Salarios y Beneficios Sociales	204.940
Sueldos y Salarios	203.046
Beneficios sociales	1.894
Pagos a proveedores de fondos	5.763

Dividendos pagados a accionistas	1.806
Intereses pagados por prestamos	3.957
Pagos a gobiernos (impuestos)	62.173
Impuesto sobre sociedades	12.533
Cargas sociales (seguridad social)	49.451
Multas	189
Inversiones en la Comunidad	10,4
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	10,4
VED	371.209
Valor Económico Retenido (VER) VER = VEG-VED	47.820

Datos Cuentas Anuales Consolidadas

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 15.470 euros y no se ha recibido ninguna sanción no monetaria derivada del incumplimiento de las leyes y las regulaciones. *[G4-S08]*

Multas y Sanciones	€
Multas y Sanciones - España	15.470
Multas y Sanciones – Resto de regiones en las que Tecnomcom esta presente	173.888
TOTAL	189.358

Respecto a la información aportada por los clientes, Tecnomcom garantiza la confidencialidad de los datos facilitados. En el 2016, se recibió una reclamación pero no procedió a ser denuncia contra Tecnomcom porque se cerró favorablemente (Agencia Española de Protección de Datos). *[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)	473.883
Subvenciones	498.645
Ayudas a la inversión o becas de investigación y desarrollo , y otros tipos pertinentes de subvención	1.545.003
Premios con dotación económica	No
Exención temporal de pago de licencias (regalías)	No
Prestamos de las Agencias de Crédito a la Exportación	10.900.000
Incentivos financieros	No
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación	No
TOTAL	13.417.531

SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INFORMACIÓN FINANCIERA (SCIIF)

La elaboración de la información financiera y las políticas contables están reguladas 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. Dicho Manual es actualizado al menos una vez al año.

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.

RESPONSABILIDADES			
Consejo de Administración	Comisión de Auditoría	Dirección de Auditoría Interna	Dirección de Finanzas y Administración
Responsable de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF.	Supervisión del SCIIF, para ello cuenta con el soporte de la función de Auditoría Interna. Aprobación del Plan de Auditoría y/o encargos de trabajos de revisión específicos no incluidos en dicha planificación.	Plantea la estrategia de testing anual del SCIIF en función de los riesgos y de los informes de auditoría, notas del auditor externo y recomendaciones de testing de ejercicios anteriores. Planificación del plan de auditoría, con el cual evalúa la eficacia del SCIIF. Realización de auditorías y detección de debilidades y seguimiento del estado de recomendaciones y planes de acción. Informar periódicamente (trimestral) a la Comisión de Auditoría. Supervisión de la elaboración de la información preceptiva de la Organización.	Definir y mantener actualizadas las políticas Contables de Tecnocom. Elaborar la información financiera. Responsabilidad de la implantación del SCIIF.

El proceso de SCIIF implantado en Tecnocom contempla las diferentes transacciones con respecto a 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 actividades de control 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.

Con el fin de mejorar la fiabilidad y calidad de la información financiera suministrada a los mercados, y establecer de forma clara y precisa las responsabilidades que se derivarían como consecuencia de las deficiencias y/o irregularidades que pudiesen, en su caso, ponerse de manifiesto en el reporte financiero, Tecnocom ha considerado necesario desarrollar y mantener un Modelo de Control Interno de la Información Financiera, que ha de estar alineado con los requisitos establecidos en el marco normativo de aplicación y configurándose a partir del marco metodológico del COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

ELEMENTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SCIIF

Inventario de riesgos de reporte financiero
Inventario de objetivos de control
Modelo de alcances
Modelo de ciclos, procesos y subprocesos
Definición y estructura de las actividades de control
Modelo de segregación de funciones

El proceso de identificación de riesgos con impacto significativo en la fiabilidad de la información financiera se recoge en el Manual del Sistema de Control Interno de la Información Financiera. Siguiendo dicho proceso se ha identificado un inventario de riesgos de reporte financiero que forma parte del Mapa de Riesgos de la Compañía.

Al tratarse de un proceso continuo, cada vez que se identifica un riesgo o cambio en el proceso, se actualiza el modelo y documentación relacionada. Independientemente, se realiza una revisión anual del mismo.

En cuanto al proceso de identificación del perímetro de consolidación, ésta se revisa de forma periódica y se encuentra documentado y forma parte del SCIIF.

(Apartado F. IAGC)

AUDITORÍA INTERNA

Tecnocom cuenta con una Dirección de Auditoría Interna cuya misión es contribuir de forma independiente, objetiva y en calidad asesora a que se alcancen los objetivos estratégicos.

Todo ello se realiza mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo y así proporcionar a la compañía una garantía razonable de que todos los trabajos se ejecutan conforme a los procedimientos internos, los marcos legales y de un hacer establecidos por la ley y los Órganos de Gobierno de la Organización.

La Dirección de Auditoría Interna reporta funcionalmente a la Comisión de Auditoría, comisión delegada del Consejo de Administración y formada por miembros del mismo; lo que permite poder cumplir con los principios de objetividad e independencia necesarios en el desarrollo de sus funciones.

Su actividad busca mantener las auditorías operativas recurrentes, evaluando la eficiencia de los procesos y controles, junto con la adaptación continua y progresiva de nuestras actividades a los requerimientos de las nuevas normativas, para facilitar, coordinar y supervisar temas relacionados con gestión de riesgos, control interno y cumplimiento.

100%

Sociedades y geografías auditadas

77,9%

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



11

RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Equipo TecnoCom

Clientes

Proveedores y socios tecnológicos

Accionistas

Asociaciones

Medios de comunicación

Sociedad



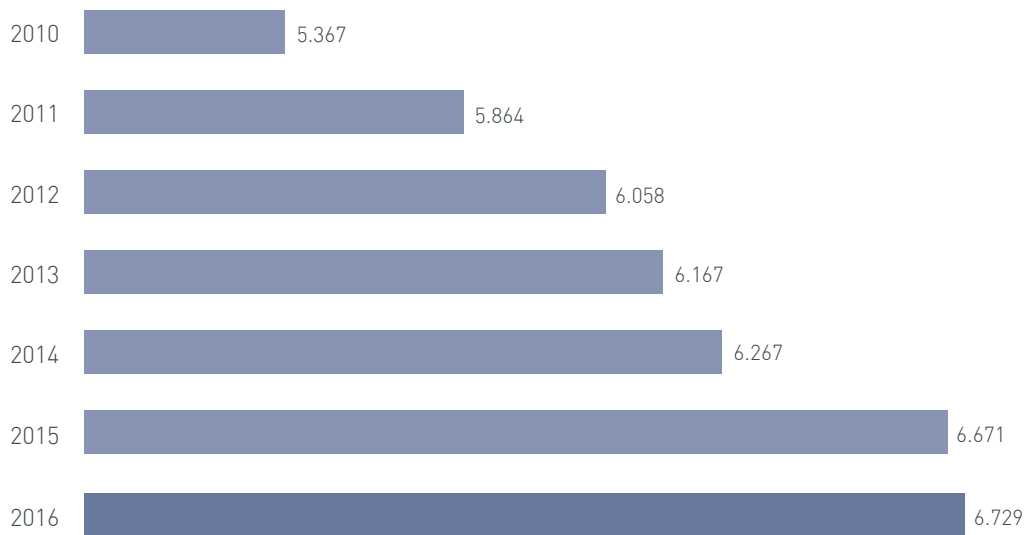


EQUIPO TECNOCOM

(G4-9) (G4-10) (G4-EC8) (G4-LA12)

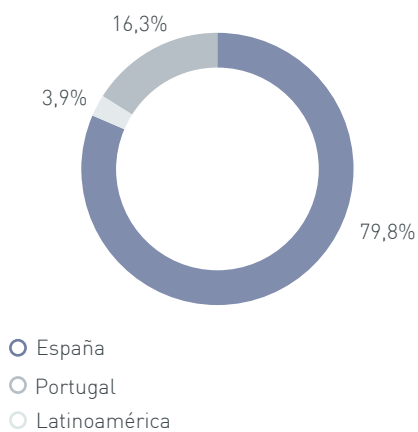
A NIVEL GLOBAL

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA: INTERNACIONAL



El mayor porcentaje de la plantilla se encuentra en España. Esta proporción se ha mantenido en los mismos valores que el año pasado.

Distribución de la plantilla Internacional

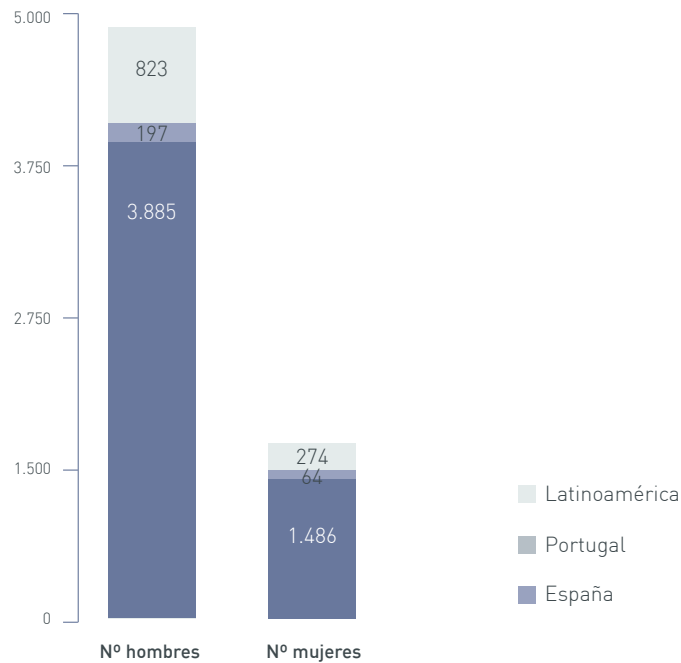


Igualdad

Aunque TecnoCom pertenece a un sector donde históricamente existen mayor número de hombres tanto en el ámbito de la educación como en el mercado laboral, se están potenciando las medidas de igualdad, con lo que se está consiguiendo incrementar el número de mujeres en la plantilla de forma progresiva.

Para mayor detalle sobre este aspecto consultar el apartado 11.1.8. de la Memoria.

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	98,3%	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	96,5%	En Latinoamérica - % de altos directivos en Latinoamérica con nacionalidad americana	100%

EN ESPAÑA

Principales resultados de nuestro compromiso con los empleados:



Estabilidad y Calidad en el Empleo.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



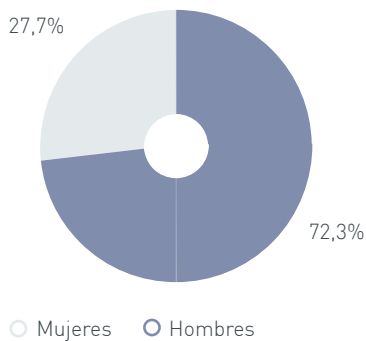
Tecnocom hace expreso su compromiso de creación de empleo estable. La contratación indefinida alcanza el 88,5%. Este modelo de contratación incide positivamente en los profesionales y refuerza su compromiso con el proyecto empresarial de la organización.

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	3.382	503	5	107
Nº de Mujeres	1.372	114	5	41
TOTAL	4.754	617	10	148

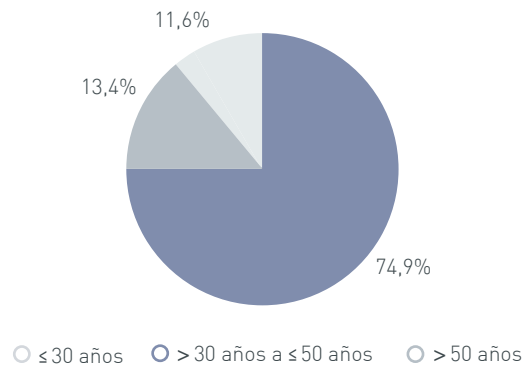
Antigüedad Media de la plantilla: 8,2 años

Diversidad e igualdad: Incremento de mujeres en plantilla (para mayor detalle sobre este aspecto consultar el apartado 11.1.8. de la Memoria). El mayor número de empleados se encuentra en el rango de edad de 30 a 50 años.

Distribución de la plantilla por género



Distribución de la plantilla por edad - España

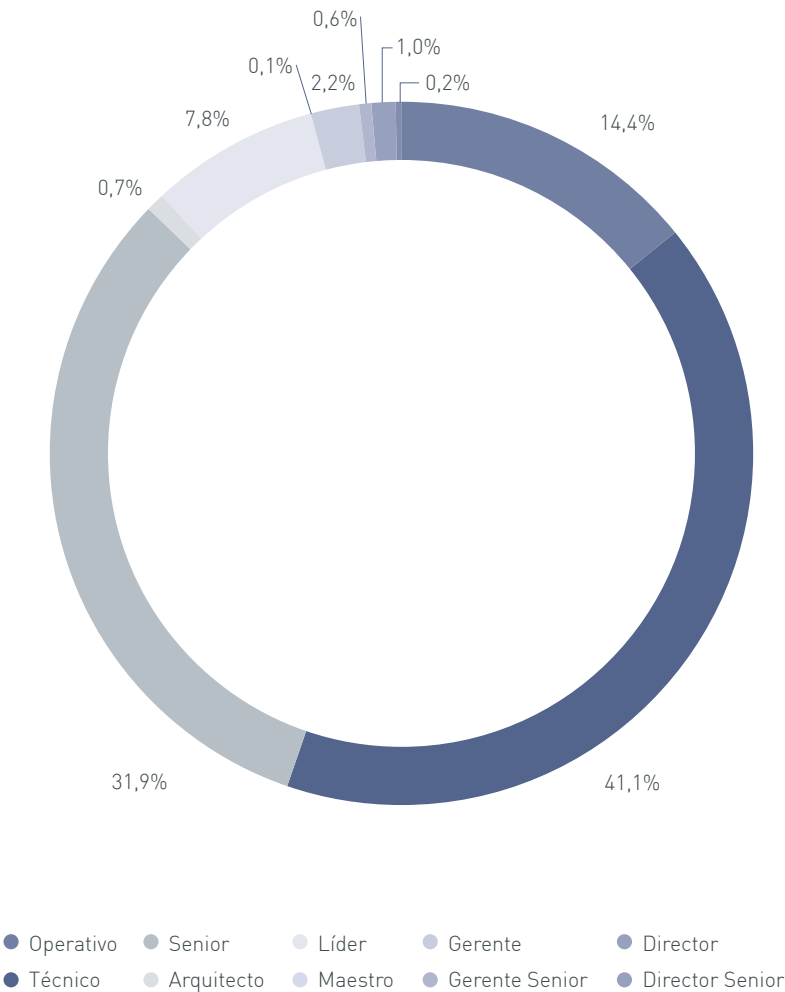


Edad Media
Hombres: 39,9 años / Mujeres: 41,3 años

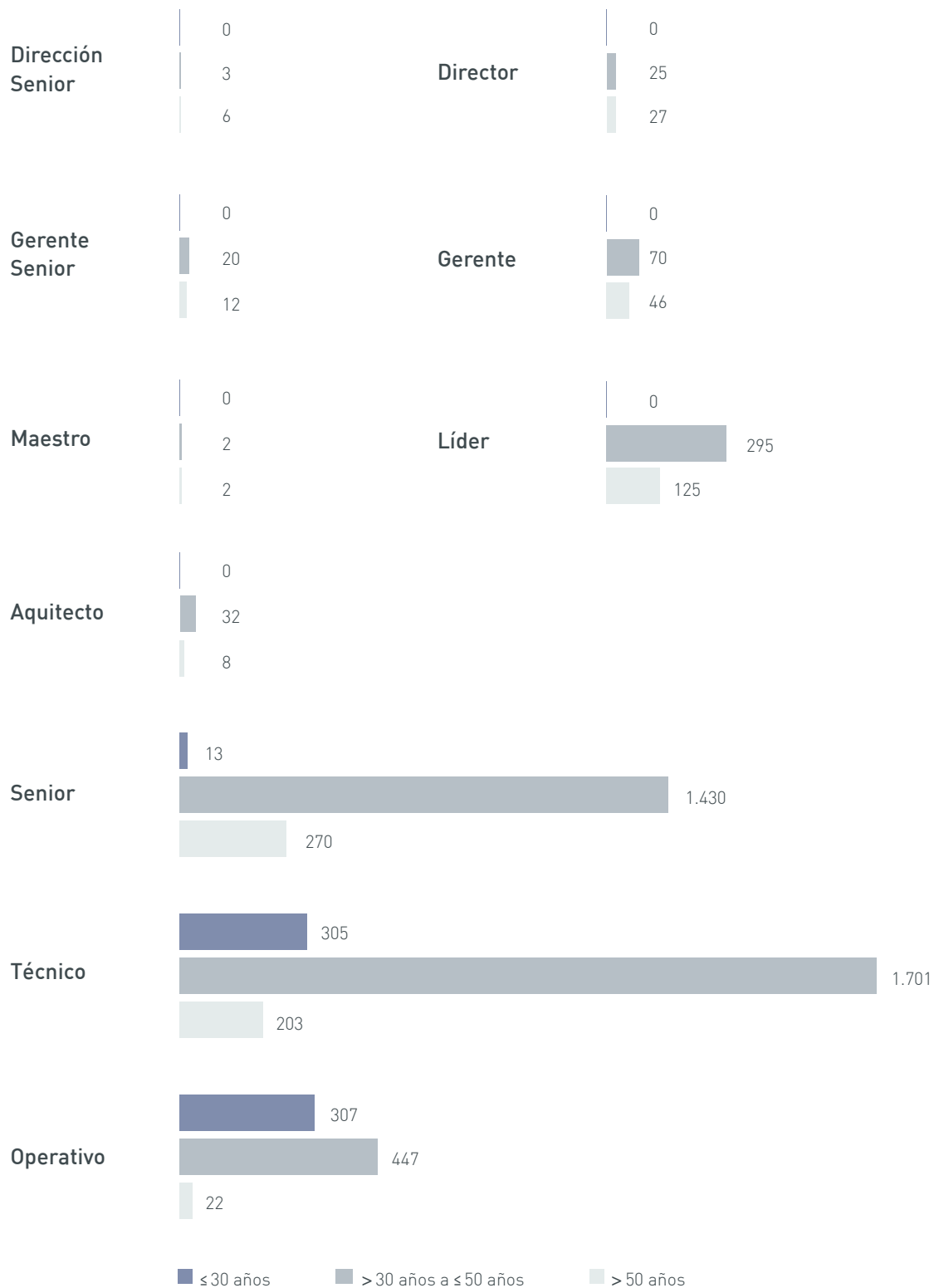
Gestión del Talento: La cualificación y el desarrollo de las personas están integrados bajo un modelo global de Gestión del Talento.

La mayoría de los profesionales de TecnoCom poseen una formación técnica o especializada, y más del 70% de la plantilla pertenece al rol de técnico y senior.

Distribución de la plantilla por roles - España



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPOS DE EDAD Y CATEGORÍAS PROFESIONALES



1. MODELO DE DESARROLLO COMPETENCIAL

TECNOCOM, FÁBRICA DE CONOCIMIENTO

Tecnocom considera que su principal activo es su capital humano. Contar con un equipo humano cualificado, motivado y comprometido es esencial para el desempeño de la actividad de la compañía, por ello nos centramos en atraer y retener el mejor talento.

A pesar de la situación económica que ha atravesado el país, en Tecnocom hemos hecho un gran esfuerzo por mantener el nivel de empleo, para ello se han hecho esfuerzos para promover candidaturas internas y se ha facilitado formación, elemento clave para conseguir una mayor empleabilidad.

Este año se ha marcado como prioridad “El acento en las Personas” que consiste en un Plan Estratégico que contempla una renovación del modelo y herramientas de gestión de personas, pero especialmente conlleva, una exigencia e implicación mayor en el desarrollo personal y profesional de manera individual (acciones formativas) y especialmente, para aquellos que gestionan personas, en promover la movilidad y promoción interna. Supone, para todos los empleados, una invitación a impulsar su crecimiento profesional.

El plan se focaliza en cuatro grandes apartados:

1. Desarrollo de estrategias de liderazgo y talento.

Como parte de la ventaja competitiva hay que describir, identificar y conocer el talento adecuado a las necesidades de nuestra empresa. Para ello se cuenta con una herramienta de gestión digital Success Factor que ayuda a captar, identificar y gestionar el talento.

2. Identificar y desarrollar el talento interno: Identificación de potenciales, movilidad interna y planes de sucesión.

Nuestro objetivo es desarrollar un entorno lo suficientemente favorecedor y potenciador de este talento para que sea capaz de aportar valor añadido.

Los Procesos de Evaluación, Formación y Marca del Talento son:

- Evaluación del talento: se ha abordado una redefinición de la evaluación que integre KPI's de negocio con indicadores de conductas, habilidades y motivación.
- Convertir la formación en aprendizaje: se diseña anualmente un completo ecosistema de contenidos y servicios para gestionar todo tipo de formación, en la que se ofrecen contenidos de catálogo o a medida, presentada en innovadores formatos.

3. Marca de talento: se trabaja para dotar a los equipos de las herramientas y los conocimientos para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible y ayudarles a crecer profesionalmente.

Se promueve la cultura del esfuerzo, de la meritocracia, de los comportamientos éticos, para generar un entorno de innovación en el que se desarrolle el talento.

Para Tecnocom es importante compartir valores y creencias positivas, es decir, actitudes como el esfuerzo y la ilusión por los proyectos.

4. Ecosistemas abiertos de talento.

El objetivo es impulsar el desarrollo de talentos que en el futuro sean personas clave en el crecimiento económico y tecnológico de sus países. Para conseguirlo se han creado "Centros de Competencia" y "Grupos de Trabajo" basándose en una filosofía de mejores prácticas, tendencias, ideas en colaboración con Universidades, asociaciones, proveedores, partners, colaboradores e incluso comunidades de clientes a nivel global.

El Modelo de Desarrollo Competencial de Tecnocom es un modelo único para todos sus empleados, que favorece su crecimiento profesional. Tecnocom cuenta con una estructura organizativa abierta, colaborativa, que facilita que la iniciativa y ambición de desarrollo de las personas tenga más posibilidades de desarrollo.

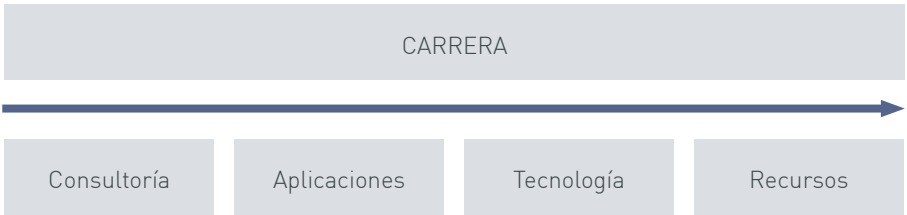
Los profesionales de TecnoCom deben distinguirse por unos valores, un perfil personal, que favorezca el crecimiento profesional:



La carrera profesional en TecnoCom está basada en el concepto de rol. Cada escalón de la carrera corresponde a un rol que define las competencias requeridas relativas a liderazgo, gestión y desarrollo de compañía. El grado de consolidación de estas competencias determinará el nivel dentro del rol.

	ROL		
		NIVEL	
Equipo de Dirección	Director Senior		
	Director		
Equipo de Gestión	Gerente Senior	Maestro	
	Gerente		
Equipo Profesional	Líder	Arquitecto	
	Senior		
	Técnico		
	Operativo		

La Carrera Profesional en la que los empleados se desarrollen determinará los conocimientos y las competencias técnicas a adquirir.



2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

La principal característica del proceso de selección de Tecnocom es la transparencia, aplicada a garantizar una selección basada en la cualificación y competencias de las candidaturas, la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la legislación vigente en materia de empleo.

Tecnocom es una empresa centrada en la calidad, innovación, flexible y dinámica. Para nosotros el talento es muy importante porque es el único activo que tenemos. Tecnocom ofrece a sus clientes conocimiento y la capacidad de nuestras personas para impulsar la transformación.

(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)	768	
≤ 30 años	280	73
> 30 años a ≤ 50 años	291	103
> 50 años	16	5
TOTAL	587	181

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)	721	
≤ 30 años	146	24
> 30 años a ≤ 50 años	412	90
> 50 años	41	8
TOTAL	599	122

Tecnocom busca personas que apuesten por la excelencia en su profesión y para ello ofrecemos un entorno en el que puedan desarrollar su carrera profesional, participando en proyectos interesantes, donde se conjugan la innovación en el desarrollo de nuevas tecnologías con su aplicación en empresas que son líderes en su sector.

Tecnocom dispone del **Plan Nuevos Talentos** dirigido a captar y atraer el talento e incorporar jóvenes con capacidad técnica y ambición de crecer profesionalmente:



Otro programa que ayuda a captar el talento es el **Programa de Referenciados**, cuyo objetivo es atraer los mejores talentos por medio de una red de referenciados, optimizando los tiempos de respuesta y las estrategias de búsqueda y contratación de perfiles clave para la Compañía. El programa de referenciados tiene alcance a nivel nacional y se aplica a perfiles, según necesidades de la organización, los empleados de Tecnocom pueden enviar CV de familiares, amigos o conocidos y si el candidato firma con Tecnocom el empleado que hizo llegar el CV, tendrá un premio.

COOPERACIÓN CON EL SECTOR EDUCATIVO

Tecnocom mantiene un compromiso con la formación práctica de los jóvenes, para ello, firma convenios con centros de educativos para la acogida de estudiantes para la realización de prácticas en la organización:

57 BECARIOS
37 hombres
20 mujeres

129 ESTUDIANTES FP
110 hombres
19 mujeres

La aportación económica recibida por esta actividad, es reembolsada a los centros para que sea invertida en mejoras educativas, la contribución en 2016 ha sido de 14.425€. [\(G4 - EC7\)](#)

PARTICIPACIÓN EN FOROS

FORO DE EMPLEO	FORO DE EMPLEO Y DISCAPACIDAD
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear sinergias fructíferas entre los centros educativos y Tecnocom. • Contactar con estudiantes de últimos cursos y recién titulados. • Dar a conocer nuestros valores y compromisos como empresa. • Informar sobre los diferentes proyectos y becas formativas que se llevan a cabo en la compañía. 	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar el contacto con personas con discapacidad y fomentar la integración social y laboral. • Poner en contacto a la empresa con personas con discapacidad que estén buscando trabajo, con la finalidad de presentarles nuestras ofertas de empleo y favorecer su integración en el mercado laboral.

FORO DE EMPLEO
<ul style="list-style-type: none"> • I Feira Internacional do Emprego de Vigo • IX Foro de Empresas para Ingeniería Informática de la Universidad de Santiago de Compostela • Foro de Empleo URV de Tarragona • Foro de Empleo FME (UPC Matemáticas) de Barcelona • Foro de Empleo UPC Barcelona • Jornada Salesians Sarrià x Empresa de Barcelona • Foro de Empleo Universidad Politécnica de Valencia • Foro de Empleo Universidad de Alicante • Foro de Empleo Universidad de Valencia • V Jornadas de Formación Profesional de Madrid • Foro Empleo Universidad Carlos III de Madrid • Feria de Empleo 360º Universidad Politécnica de Madrid
FORO DE EMPLEO
<ul style="list-style-type: none"> • Feria de Empleo y Discapacidad de Madrid

Además este año Tecnocom ha participado en diferentes eventos relacionados con el sector educativo y la gestión de recursos humanos:

- XXV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en Cartagena de Indias bajo el lema “Juventud, Emprendimiento y Educación”.

En el marco de la Cumbre se celebró el Encuentro Iberoamérica Emprende desde la Universidad, organizado por la Fundación COTEC para la Innovación, que contó con la presencia del Rey de España, Felipe VI. En este encuentro participaron veintidós universitarios que expusieron un manifiesto con propuestas para mejorar la universidad. Tecnocom es una de las empresas españolas que tiene conciertos con universidades de la región para crear centros de competencia de TI con las mismas. El Director Internacional de Tecnocom, estuvo en representación de la compañía.

- SPIN 2016 – Santiago de Compostela (A Coruña)

SPIN es el mayor evento de emprendimiento universitario iberoamericano. Es un encuentro abierto con la vocación de despertar, apoyar e impulsar el talento emprendedor y fortalecer la contribución de la Universidad al desarrollo económico y social.

SPIN despliega cada dos años un completo programa dirigido a emprendedores, estudiantes, investigadores, académicos, empresas e inversores. El evento incluye conferencias, marketplace, talleres y seminarios, networking... además de premios a los mejores proyectos emprendedores y un foro de inversión. Una oportunidad única para compartir experiencias, mejorar conocimientos o conocer las últimas tendencias y tecnologías que han nacido de la investigación universitaria y han llegado al mercado.

Tecnocom estuvo presente dentro de la zona de exposición dando a conocer el gran valor añadido que aportan sus servicios en los proyectos y soluciones.

- VIII Noite da Enxeñaría en Informática – Santiago de Compostela (A Coruña)

Por octavo año consecutivo, el Colegio Profesional de Ingeniería en Informática de Galicia (CPEIG) celebró este evento donde Tecnocom participó como patrocinador y que aboga por un mayor reconocimiento de la Ingeniería Informática. En dicho acto se dieron cita a colegiados, autoridades de la Administración autonómica, municipal y del campo universitario, así como empresarios.

- Success Connect 2016 celebrado en Viena y considerado como uno de los principales eventos de Recursos Humanos. Tecnocom estuvo presente como patrocinador del evento. En el programa se incluían:
 - Sesiones magistrales sobre liderazgo.
 - Sesiones de expertos en recursos humanos sobre:
 - Cómo embarcarse en un viaje digital, pasar a la nube y medir el retorno de la inversión.
 - Cómo simplificar las operaciones de recursos humanos, mejorar la participación de los empleados, medir y administrar la fuerza de trabajo.
 - La mejor manera de atraer, reclutar, desarrollar y retener el talento.
 - Sesiones sobre cómo crear redes y formar parte de una comunidad creciente de líderes que están cambiando nuestra forma de trabajar.

3. RETRIBUCIÓN

El modelo retributivo de Tecnocom pretende asegurar los objetivos de atraer, fidelizar y motivar a las personas. Se basa en criterios de equidad, que motive a las personas, reconocimiento del rendimiento y fomente el desarrollo profesional y el espíritu de superación. *[G4-EC5]*

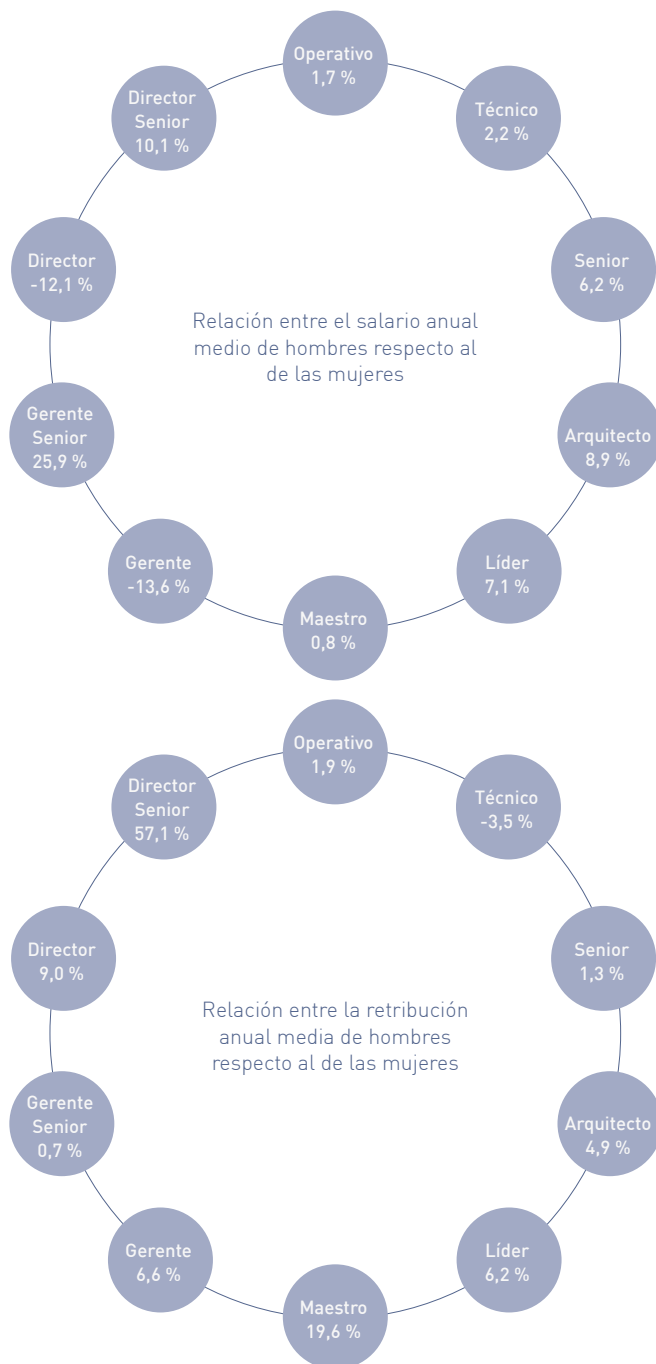
Salario medio de Tecnocom
3,2 veces superior al Salario
Mínimo Interprofesional

Salario Medio Inicial de
los Contratados en el año
de estudio es 2,6 veces
superior al Salario Mínimo
Interprofesional

Salario Medio Inicial de
los Contratados en el
año de estudio en el rol
de Operativo es 1,7 veces
superior al Salario Mínimo
Interprofesional



En cuanto, a la comparación del salario anual medio y a la retribución anual media de los hombres respecto a las mujeres en los diferentes roles, se aprecia mayores diferencias en los roles más altos, debido al histórico de la organización. En cambio, en roles más bajos esta diferencia es mucho menor, como consecuencia de la aplicación de criterios de igualdad en la contratación de nuevos empleados.



4. FORMACIÓN

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

FORMACIÓN

El mejor medio para favorecer el desarrollo profesional y técnico de los empleados.

El objetivo de la formación en Tecnocom es facilitar el marco global para el desarrollo de competencias y habilidades cada vez más específicas y adaptadas a las necesidades presentes y futuras de la compañía y de sus empleados.

Conscientes de los cambios constantes que se producen en nuestro sector de actividad, Tecnocom realiza una fuerte inversión en formación, este año ha ascendido a 1.056.102 euros, siguiendo una evolución ascendente en los últimos años.

Tecnocom dispone de un amplio Plan de Formación que garantiza la actualización continua de sus empleados, teniendo en cuenta los cambios que se producen en el sector de las TIC, reforzando su formación técnica en aquellas tecnologías que demanda el mercado o bien actualizando sus conocimientos tecnológicos, su formación en el desarrollo de habilidades, formación a demanda por proyecto (necesidades de las diferentes líneas de negocio de la empresa), idiomas y certificaciones en diferentes tecnologías.

La formación es esencial para el desarrollo de soluciones innovadoras para nuestros clientes y para acompañarles en su propia transformación. Nuestros profesionales disponen de un amplio catálogo de formación con la que obtienen la capacitación técnica suficiente y la capacidad de generar mayor cooperación y colaboración entre ellos. La formación es la semilla de la que surge la innovación dentro de la organización.

Para asegurar la igualdad de oportunidades y la adecuación de la formación recibida a las necesidades específicas de cada empleado, Tecnocom cuenta con un sistema de gestión de solicitudes y aprobaciones. Además, los resultados de la formación son evaluados por los alumnos,

para conocer el nivel de calidad formativa de los cursos y establecer mejoras en todos los aspectos de la formación.

La estrategia de aprendizaje cuenta con un sistema de evaluación de la formación, que permite conocer el impacto de las acciones formativas, lo que redundará en la mejora de la calidad de las mismas. El sistema de evaluación contempla la satisfacción de la formación y los conocimientos adquiridos.

FORMACIÓN PRESENCIAL

370 Cursos

59,5 % Cursos técnicos

40,5 % Cursos habilidades

2.158 Participantes

40,2% Participantes respecto a la plantilla

10.921

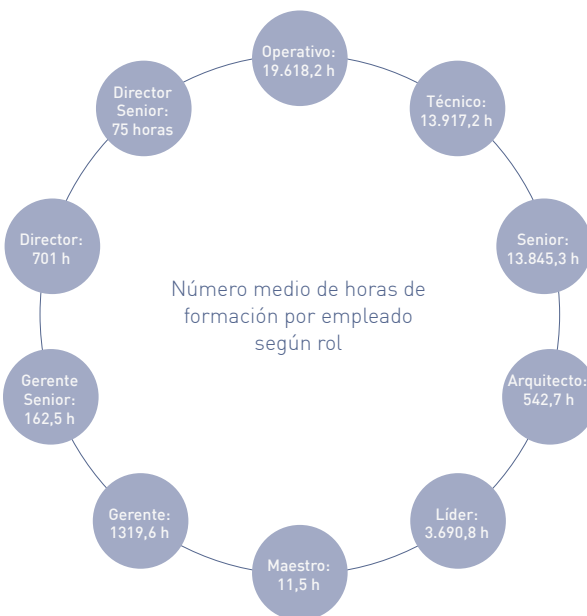
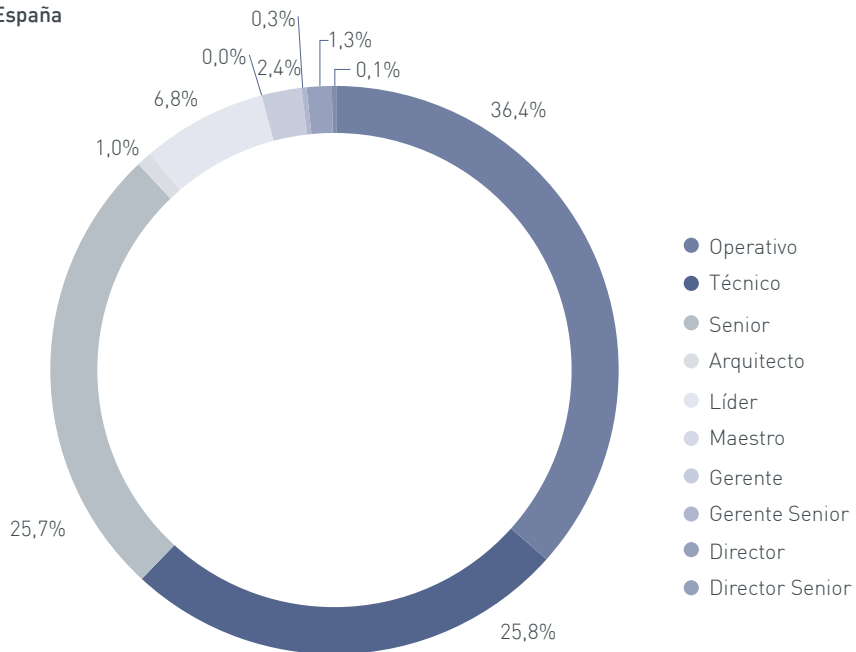
Horas de formación realizadas

190 Certificaciones gestionadas

161 Conseguidas

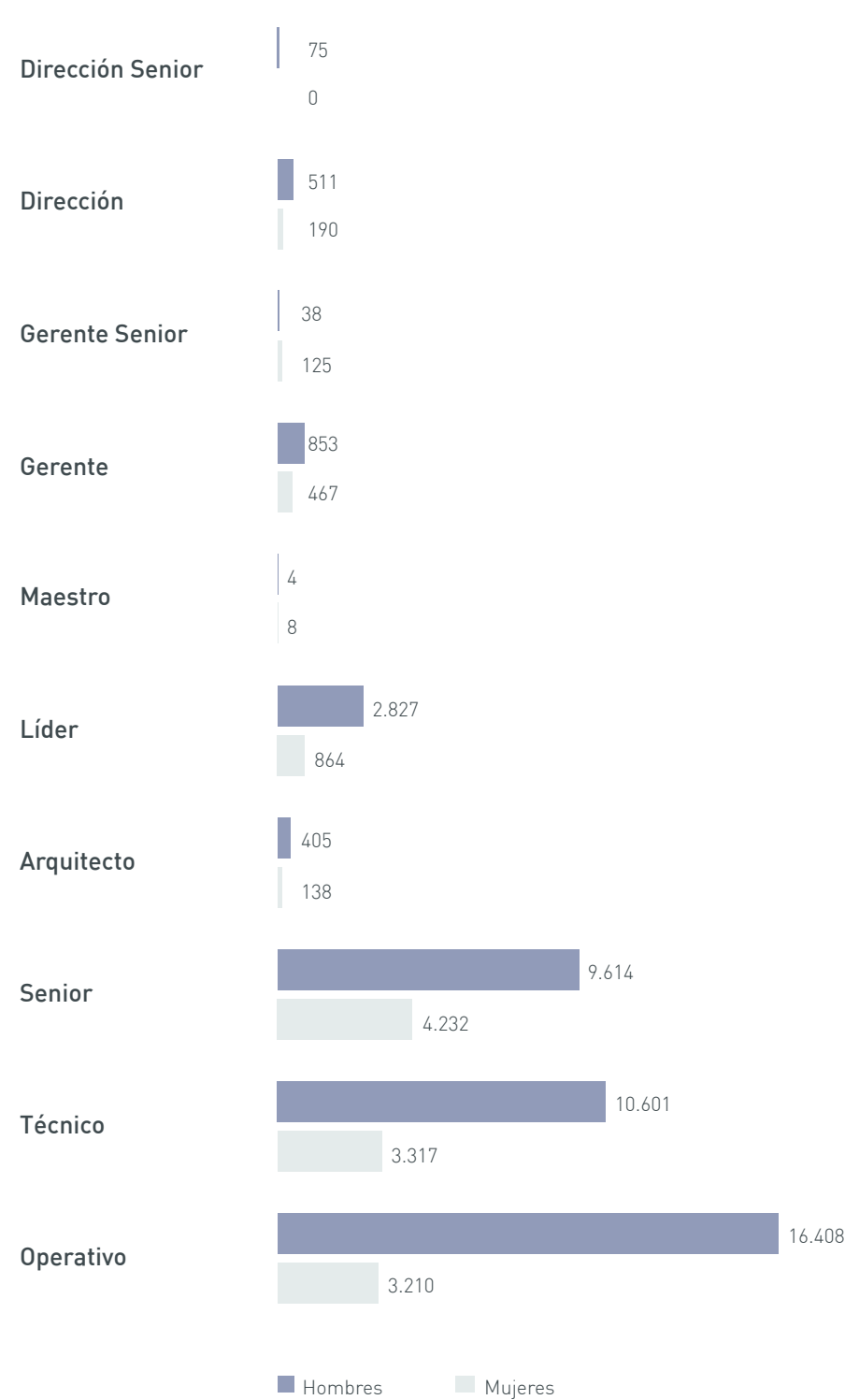
Este año, los roles de operativo, técnico y experto son los que más horas de formación han recibido. El promedio de horas de formación por empleado ha sido de 10 horas.

Distribución de horas de formación por rol - España



Respecto al género, el promedio de horas de formación en hombres es mayor que la de mujeres, en concreto, 10,6 horas frente a 8,4 horas.

HORAS TORALES DEDICADAS A FORMACIÓN POR GÉNERO Y ROL - ESPAÑA



Se cuenta también con formación online a través de **Tecnocomunidad**, una plataforma basada en e-learning 2.0, con formato de comunidades de aprendizaje y espacios de conocimiento compartido, donde está disponible el catálogo de los diferentes itinerarios formativos en Tecnologías, Habilidades, Programas Formativos y Formación en Idiomas.

Este año se incorporó una nueva modalidad formativa al plan de formación de Tecnocom: Virtual Class. Los cursos se imparten a través de un sencillo sistema de comunicación web con independencia de la ubicación de los participantes. Con todos los beneficios de la formación presencial sin desplazamientos de los alumnos, permitiendo la interacción con el profesor y con el resto de compañeros.

TECNOCOMUNIDAD

10.816

Cursos

10.816 Participantes

100% Participantes respecto a la plantilla

96.002

Horas de formación realizadas

Dentro del catálogo de cursos de la TecnoComunidad destacamos Proyecta, Programa Superior en Gestión de Proyectos de Tecnocom, en el que el equipo docente es personal de Tecnocom.

El objetivo del curso es impartir formación sobre conceptos de la Gestión de Proyectos, los principales procesos y el vocabulario establecido por el PMI-Project Management Institute a través de su guía PMBOK®.

A finales de año se celebró el acto de entrega de diplomas de Proyecta, un total de 115 personas fueron convocadas a recibir el diploma que acredita la superación con éxito del programa.

Posteriormente a la entrega los participantes y sus tutores tuvieron la oportunidad de compartir un desayuno e intercambiar sus experiencias durante el desarrollo de Proyecta.

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

17

Cursos

39 Participantes

0,7% Participantes respecto a la plantilla

1.099,9

Horas de formación realizadas

Otro de nuestros programas clave es la **Escuela de Formadores**, cuyo primer objetivo fue crear un equipo de formadores internos con capacidad para formar a otros compañeros y basado en una cultura de formación interna de calidad.

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

Este año, se ha contado con 47 formadores internos y se han celebrado eventos de reconocimiento a la labor docente de los profesores y tutores que formaron parte de la Escuela de Formadores el año anterior, se les hizo entrega de los diplomas acreditativos así como de un detalle de agradecimiento.

Además como todos los años, se han llevado a cabo diferentes **acciones para potenciar la formación** de empleados:

- Ayuda de Estudios 2016-2017.
- Séptima edición del Máster en Consultoría en Gestión de Empresas que organizan la Universidad Politécnica de Madrid y la AEC.

Tecnocom ofreció una beca para cursar el Máster. Con esta acción, se pretende seguir en la política de apoyo al talento que siempre ha caracterizado a nuestra compañía. Los empleados de Tecnocom interesados en realizar el master y que no consiguieron la beca se les aplicó un descuento en el importe por ser Tecnocom socio de la AEC.

5. DESARROLLO PROFESIONAL

ATRAER Y, SOBRE TODO, RETENER

La clave es crear un ecosistema en el que nuestros profesionales evolucionen con la tecnología y vean que tienen una vía de desarrollo no solo vertical, hacia posiciones de dirección y gestión, sino también hacia nuevos ámbitos tecnológicos y nuevos contenidos ligados a la propia evolución de la tecnología y a la demanda de nuestros clientes.

Portal del talento

Con el objetivo de conseguir la mejora continua de la gestión de proyectos y del desarrollo profesional de los profesionales de Tecnocom, dando valor dentro y fuera de la Compañía, de cara a un mayor reconocimiento de los clientes y a la participación en nuevos proyectos, se cuenta con el Portal Talento.

Esta herramienta permite gestionar información del perfil profesional: se encuentran los currículum vitae de los empleados, pudiendo adjuntar en cada caso las titulaciones académicas como otros documentos que certifiquen la experiencia académica y profesional, proyectos en los que han participado y puesto que ocupan en la compañía.

Evaluación del desempeño

La Evaluación del Desempeño es un proceso muy importante, destinado a reconocer la contribución de cada uno de los profesionales que forman parte de Tecnocom, y ayuda a reflexionar sobre el desarrollo de las competencias de cada empleado y a proporcionar información para las decisiones de asignación, formación y progresión profesional.

Objetivo principal: Estimar el grado de eficacia y eficiencia en la consecución de objetivos para cada rol, encaminados a conseguir unos resultados o logros anuales.

1. Ayudar a los evaluadores a valorar y dar feedback con criterios de compañía y con justificación de las decisiones.
2. Proporcionar criterio para la toma de decisiones en las promociones.
3. Soportar las decisiones retributivas.
4. Hacer staffing conociendo los puntos fuertes/débiles de los candidatos internos.
5. Identificar los gaps de conocimientos, habilidades y experiencia para establecer acciones formativas o de desarrollo correspondientes.
6. Conocer el perfil del equipo que conforma la compañía, una unidad, área, rol,... y tener identificados profesionales sobre los que actuar por su criticidad, potencial destacado o competencias relevantes.

El proceso de Evaluación de Desempeño de este año se ha definido teniendo en cuenta el Catálogo de Competencias asociado a cada Rol adaptándola al Modelo de Desarrollo Competencial, dependiendo del rol al que pertenezca el evaluado, el responsable hizo una valoración del rendimiento teniendo en cuenta unos ítems. Además se ha implantado una nueva herramienta, que se ha integrado en el Portal Talento e incorpora el Modelo de Desarrollo Competencial y permite:

- Estandarizar procesos para todos los empleados.
- Medir capacidades y habilidades de los profesionales de Tecnocom.
- Conocer el grado de eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos para cada rol.
- Poner en marcha un plan de desarrollo encaminado a realizar distintas acciones.

El proceso de evaluación consta de las mismas fases que en años anteriores:



Este año, las evaluaciones del desempeño se han realizado sobre el 100% de la plantilla evaluable indistintamente del rol asignado y del género, correspondiéndose con un 88,2% de la plantilla a nivel mundial. (G4-LA11). Los trabajadores incorporados a través del Plan de nuevos Talentos no se les aplica este proceso evaluación, sino que para ellos se ha desarrollado otro modelo más específico de evaluación del desempeño.

6. COMUNICACIÓN INTERNA

(G4-26) (G4 - 27)

La comunicación interna constituye una herramienta imprescindible que contribuye de forma activa a alcanzar los objetivos de Tecnocom, con la involucración de sus profesionales.

Los principales mecanismos de comunicación interna son:

- Intranet corporativa MiTecnocom.
- Tecnonoticias: comunicación de los proyectos firmados más importantes y noticias relevantes del sector.
- Tecnocom en Acción: se recopilan las apariciones de Tecnocom en medios de comunicación.
- Comunicaciones Internas: comunicados donde se publican noticias, resultados, cambios organizativos, etc.

Si se trata de comunicaciones sobre medidas organizativas u operativas internas la comunicación se realiza con el tiempo de antelación suficiente para su puesta en práctica. En el caso de comunicaciones sobre aplicación de medidas laborales recogidas en convenio o por ley, se cumplen los plazos establecidos legalmente.

(G4 - LA4) .

- Kick Off 6.0: 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.
- Agenda Ejecutiva: los directivos de Tecnocom muestran sus impresiones acerca de las reuniones más importantes que mantienen.

- Boletín de Comunicación Interna (#Tecnocom): La revista incluye las siguientes secciones:
 - 10 preguntas: entrevista a directores/responsables de Tecnocom.
 - Presentación de equipos de trabajo o departamentos.
 - Personas: se dan a conocer los hobbies, aficiones, etc. de nuestros empleados.
 - Concursos para empleados.
 - Vídeos.
 - Agenda.
 - Fabulas.
- Desayunos de dirección: Espacio de comunicación entre el Consejero Delegado, Javier Martín y las capas de gerencia y dirección de la Compañía. En torno a un desayuno, los participantes encuentran un escenario distendido donde expresarse e intercambiar opiniones respecto a nuestra Compañía, el sector, y la situación general de nuestro entorno.

Además se cuenta con otros medios de comunicación con fines concretos:

- Oficina del empleado: Canal directo de todos los empleados con el Consejero Delegado, al que pueden transmitir sugerencias o comentarios sobre su situación en la compañía. La respuesta recibida siempre está supervisada y avalada por el Consejero Delegado. (G4-50) (G4-57).

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	30
% de solicitudes a las que se respondió durante dicho periodo	100%
Descripción del tipo de solicitudes que se recibieron	Recursos Humanos Comunicación
El grado de satisfacción de los usuarios de los mecanismos de asesoramiento	No se mide el grado de satisfacción

- **Canal ético:** buzón para comunicar sugerencias, mejoras o denuncias que afecten a los principios o valores éticos de la compañía.

Las comunicaciones recibidas por este canal se desarrollan en el punto 9 de la Memoria.

En línea con el año anterior, este año se ha vuelto a celebrar la Fiesta infantil de Navidad. Tecnocom celebró las fiestas de Navidad Infantiles en Madrid, Barcelona y La Coruña. En total, más de 500 niños de nuestros empleados disfrutaron de las diversas actividades que se organizaron.

7. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD

Tecnocom cuenta con un equipo profesional diferencial en términos de calidad e innovación dentro de un contexto de compañía orientada al cliente y a la mejora continua. Este posicionamiento permite mantener un valor diferencial y una ventaja competitiva en el mercado.

Una palanca fundamental para potenciar este diferencial es integrar de forma efectiva la variedad de capacidades que cada persona aporta, sus distintas circunstancias y experiencias profesionales y vitales.

Para asegurar esta diversidad, que enriquece el capital humano de Tecnocom, es necesario crear una cultura y convivir con un modelo de gestión que respeten la singularidad de las personas, garanticen la igualdad de oportunidades, independientemente de su diversidad cultural, demográfica y social y favorezcan un entorno laboral libre de prejuicios en materia de contratación, formación y promoción, especialmente en grupos desfavorecidos.

Se ha decidido iniciar un plan, con medidas en distintos ámbitos (discapacidad, género, cultural), cuyo avance y resultados será seguido por el Comité Ejecutivo, orientado a conseguir una gestión efectiva de la diversidad en Tecnocom. En una primera fase se ha realizado un análisis y diagnóstico de la situación de la organización, tomando como referencia las prácticas y guía de organismos de certificación externa. A la finalización, se comunicarán las conclusiones y las medidas de actuación consecuentes que se definan.

(G4-LA12).

Este año, Tecnocom ha continuado realizando acciones en la gestión de la diversidad e integración laboral de ciertos colectivos con riesgo de exclusión social. Para ello, ha enfocado sus actuaciones en cuatro aspectos clave:

- Incorporar en la plantilla a personas con riesgo de exclusión social. En los últimos años se ha incrementado el número de empleados con discapacidad en

la organización, el porcentaje de personas con discapacidad con el que cuenta la compañía es de 0,9%.

- Se superan las medidas alternativas que se aplica en virtud de la obtención del certificado de excepcionalidad que otorga la autoridad competente a las empresas que no pueden alcanzar la cuota en la plantilla que establece la normativa vigente. Cada una de las sociedades del grupo dispone del Certificado de Excepcionalidad, con lo que se fomenta la realización de compras y contratos de servicios a los denominados Centros Especiales de Empleo.

Los certificados cumplen el período anual que abarca del 31 de Mayo de 2016 a 1 de junio de 2017. El dato estimado calculado en febrero 2017 (esta estimación se realiza teniendo en cuenta los gastos fijos para el periodo más los compras extras realizadas hasta la fecha) en el caso de una de las sociedades del grupo el importe asciende a 450.372 euros lo que equivale a la contratación de 20 personas con discapacidad y en el caso de otra de las sociedades del grupo la cantidad es de 687.490 euros lo que equivale a la contratación de 30 personas con discapacidad.

- Se promueven diversas iniciativas y proyectos, entre los que destacan las campañas de sensibilización a la plantilla, como la Campaña solidaria de Orientación y Asesoramiento sobre discapacidad para empleados y familiares de Tecnocom.
- Colaboración con entidades cuya finalidad es la integración de personas con riesgo de exclusión social:

Personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Síndrome de Down. • Asociación ASPACE (Asociación de Padres de Personas con Parálisis Cerebral). • Disjob: Portal de empleo para personas con discapacidad.
Personas con riesgo de exclusión social	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Incorpora. • Centro especial de empleo Alares Social. • Centro especial de empleo Zaua. • Centro especial de empleo Goodiversity.
Deportistas de alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Atención al Deportista (PROAD) del Consejo Superior de Deportes (CSD). Integración sociolaboral de deportistas de Alto Nivel.

8. POLÍTICA DE IGUALDAD

Tecnocom realiza acciones orientadas a promover la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en las áreas del empleo (selección, promoción y contratación), formación y desarrollo, condiciones laborales y conciliación de la vida laboral y familiar.

El objeto es conseguir la divulgación entre la plantilla de que no deben existir discriminaciones para ninguno de ambos géneros. Para ello, es necesario la implicación de toda la plantilla y el compromiso de la Dirección.

En este sentido, durante el 2016 Tecnocom ha estado trabajando en la elaboración de su Plan de Igualdad que será publicado en el año 2017, cuyo fin es facilitar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en la compañía.

Los objetivos primordiales del Plan de Igualdad son:

OBJETIVOS

- Disponer de un Plan de Igualdad efectivo.
- Divulgar a toda la plantilla el concepto positivo de la igualdad.
- Conseguir que la igualdad sea un concepto asumido por los profesionales de Tecnocom, habilitando canales de opinión y estableciendo indicadores al respecto en los órganos de decisión de la organización.
- Obtener el reconocimiento externo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, mediante la concesión del distintivo en materia de igualdad, o bien otras certificaciones externas existentes de reconocido prestigio que acrediten la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus profesionales.
- Hacer participe a la representación legal de los trabajadores en el proceso de planificación y ejecución de acciones positivas para la implantación y seguimiento de las políticas de igualdad en los centros de trabajo de la empresa, creando los organismos oportunos.

Teniendo en cuenta el diagnóstico de igualdad realizado con anterioridad, los aspectos de mejora y los objetivos generales de la organización se definen las acciones para implantar las medidas pertinentes. El Plan se estructura en siete grupos de acciones y dentro de cada uno de ellos se definen las acciones específicas:

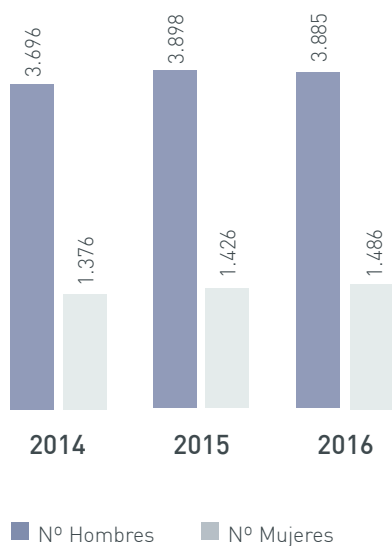
GRUPOS DE ACTUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas de ámbito organizativo. • Medidas de información, comunicación y lenguaje. • Medidas de selección, formación y promoción. • Medidas de condiciones laborales. • Medidas de prevención del acoso sexual y por razón de sexo. • Medidas de conciliación vida laboral/familiar. • Medidas de seguimiento.
---------------------	--

En las próximas Memorias de Sostenibilidad se realizará el seguimiento del grado de implementación del Plan.

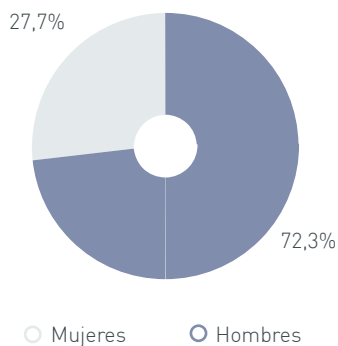
Este año, se facilitan diferentes indicadores que demuestran que Tecnomcom contribuye a la igualdad en el sector TIC: [\[G4-LA12\]](#)

- Durante el 2016 cabe destacar el aumento del número de mujeres en la plantilla:

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO - ESPAÑA

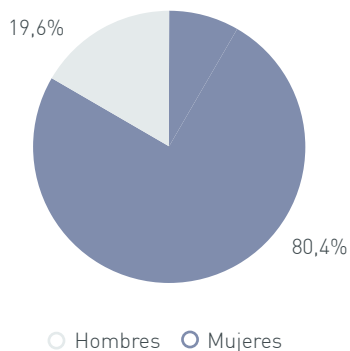


Distribución de la plantilla por género - España

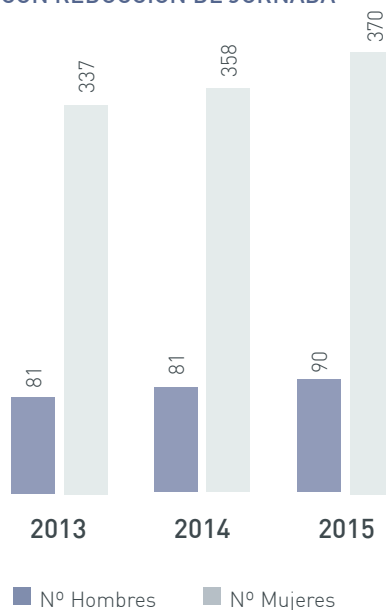


- Del total de contrataciones realizadas en el año de estudio el 23,6% han sido mujeres. Este porcentaje ha evolucionado positivamente en los últimos años.
- Del total de promociones realizadas en el año 2016, el 29,3% han sido realizadas sobre mujeres.
- Respecto al tipo de jornada, el número de mujeres que disponen de reducción de jornada es mayor que en hombres. Pero en ambos casos, este año ha aumentado el número de empleados que disponen de este tipo de jornada.

Distribución de la plantilla por género y reducción de jornada - España

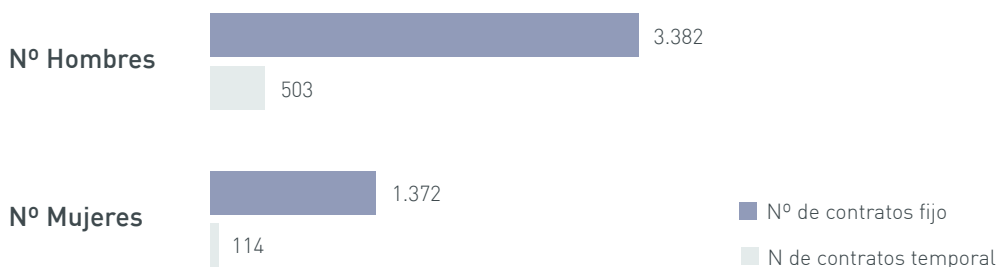


EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA CON REDUCCIÓN DE JORNADA



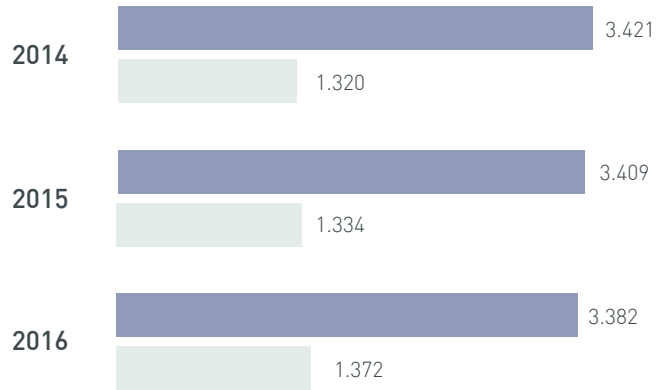
- Tecnomcom apuesta por el empleo de calidad, el 88,5% de los contratos son contratos indefinidos, de dicho porcentaje el 28,9% se corresponde al género femenino.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO - ESPAÑA



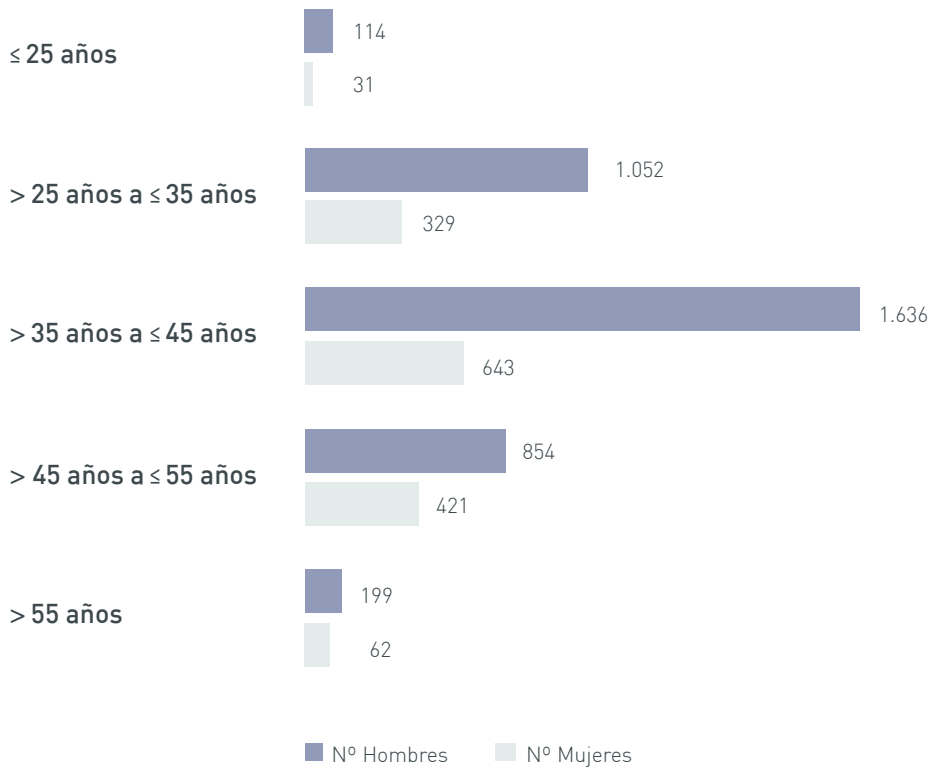
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA CON CONTRATO FIJO - ESPAÑA

■ N° Hombres
■ N° Mujeres

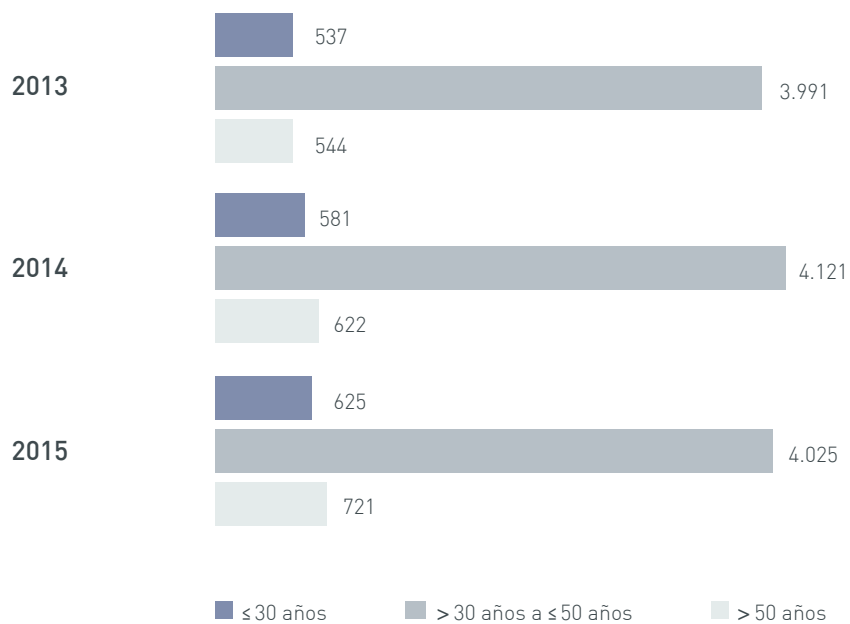


- Tecnocom se caracteriza por contar una plantilla joven, el mayor número de hombres y mujeres se encuentran en el rango de edad entre 35 y 45 años.

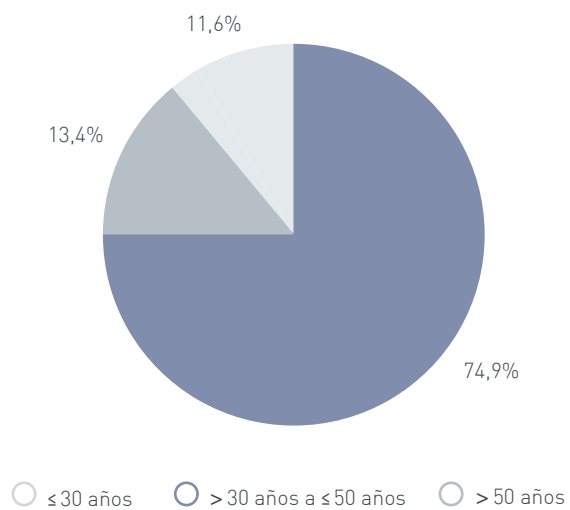
EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO Y EDAD - ESPAÑA



EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPO DE EDAD
ESPAÑA

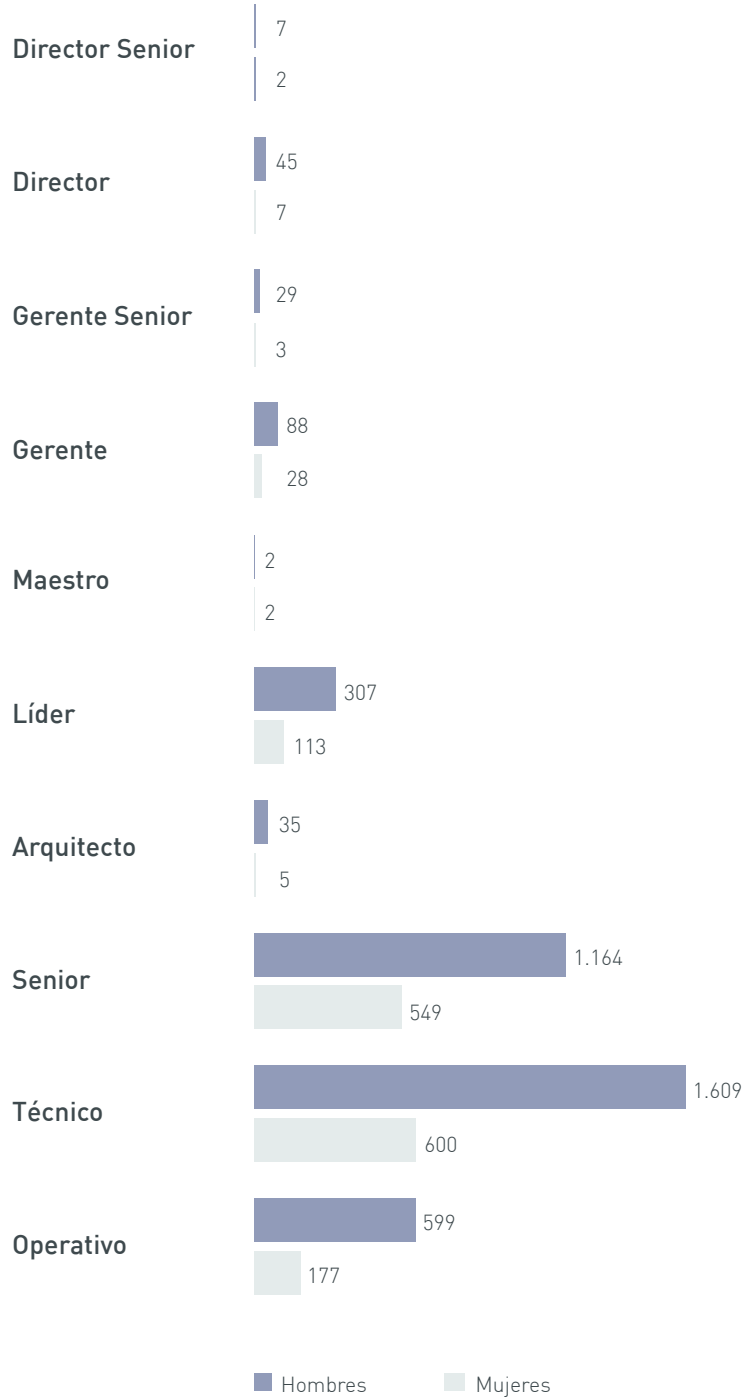


DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD
ESPAÑA

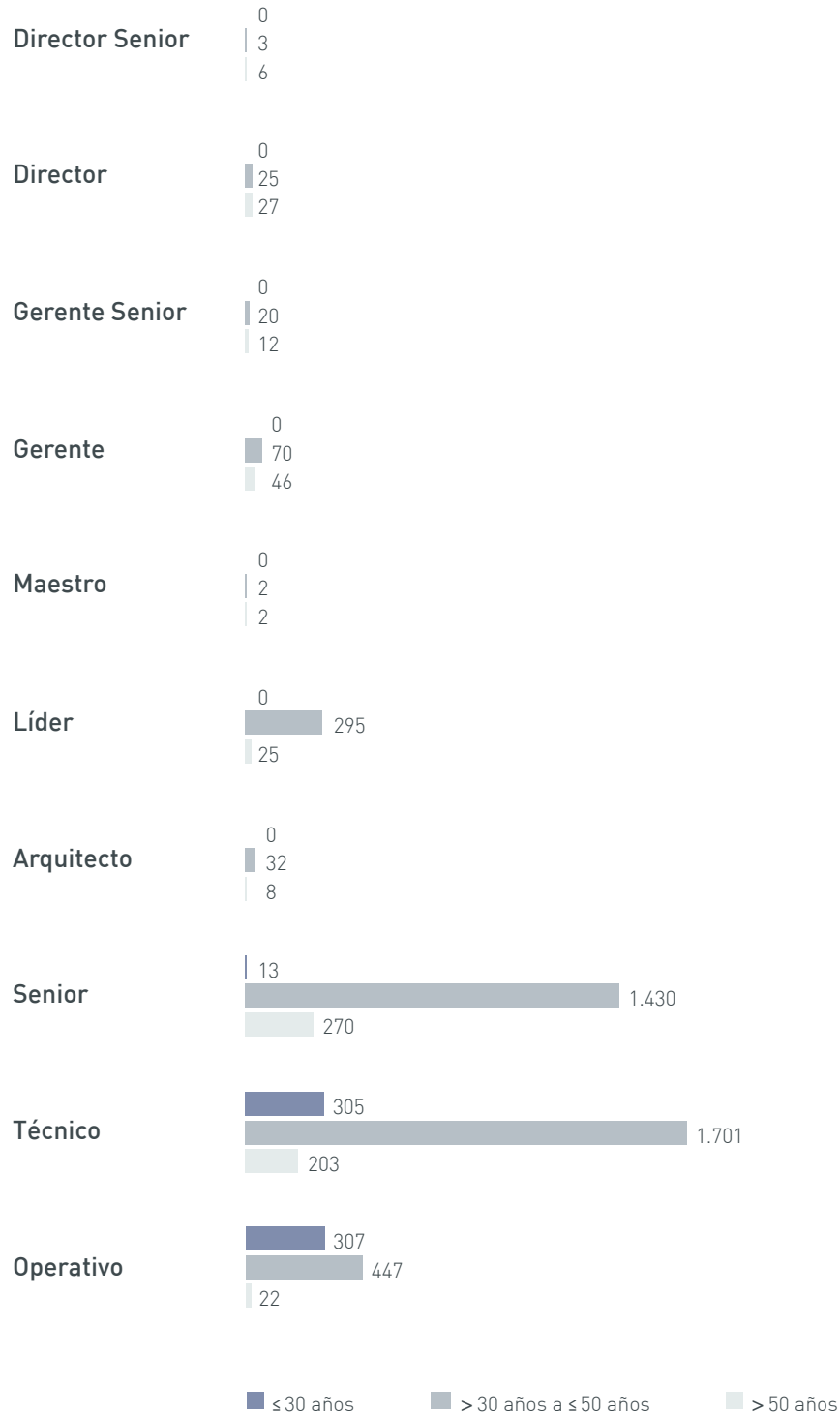


DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GÉNERO Y ROL - ESPAÑA

Respecto a la gestión del talento, los roles en los que se encuentran mayoritariamente nuestros empleados son operativo, técnico, senior y líder y en un rango de edad de 30 a 50 años. Esto demuestra de que contamos con un equipo altamente cualificado y joven.



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPOS DE EDAD Y ROLES - ESPAÑA



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	257	50	326	121	16	6
Técnico	246	59	1.224	477	139	64
Senior	10	3	976	454	178	92
Arquitecto	0	0	27	5	8	0
Líder	0	0	216	79	91	34
Maestro	0	0	1	1	1	1
Gerente	0	0	47	23	41	5
Gerente Senior	0	0	17	3	12	0
Director	0	0	21	4	24	3
Director Senior	0	0	2	1	5	1

- Tecnocom dispone de diferentes protocolos para actuar en casos de discriminación, donde se definen marco de responsabilidad y medidas de actuación para evitar conductas de esta naturaleza. Durante el año de estudio no se ha emprendido ninguna demanda de esta naturaleza sobre la organización ni se ha tenido que actuar según lo establecido en los Protocolos. *(G4-HR3)*.

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN

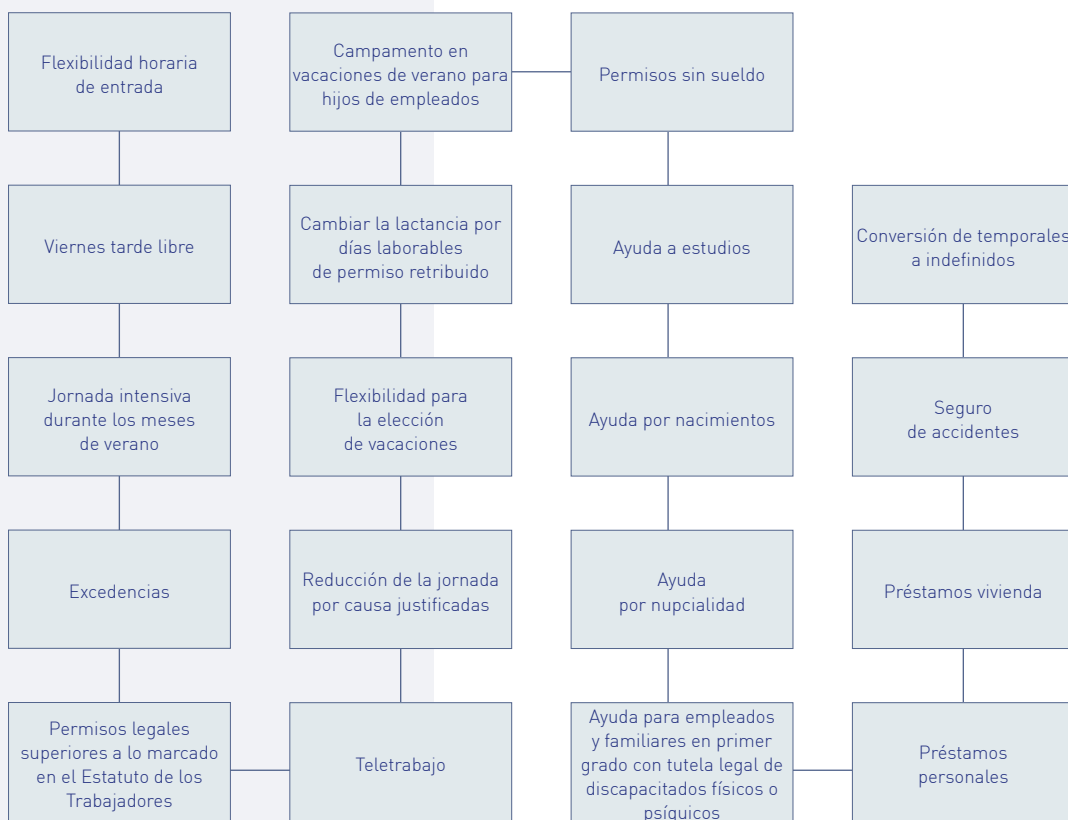
Demandas: Nº total de expedientes abiertos por incidentes de discriminación en el año de estudio (demandas o incidentes asociados a la discriminación por: raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia o extracción social) 0

Nº de actuaciones emprendidas en el año de estudio, actuando según lo establecido en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Moral)) 0

Nº de actuaciones emprendidas en el año de estudio, actuando según lo establecido en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual) 0

9. MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Tecnocom ha seguido avanzando en la creación de entornos de trabajo más flexibles, adaptados a las necesidades de sus profesionales. A lo largo de los años se ha establecido un amplio número de medidas y acciones con las que se pretende mejorar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, contribuyendo a encontrar un equilibrio entre la vida personal y laboral.



En TecnoCom, se tiene implantado un Modelo de Teletrabajo, que año a año crece su implantación en las distintas unidades de la organización. Es un modelo muy flexible y se adapta a muchos puestos y perfiles. Hay dos modalidades de teletrabajo:

- 100% del tiempo en casa.
- Opción movilidad, consiste en trabajar de manera mixta entre casa-oficina y, en algunos perfiles, en cliente.

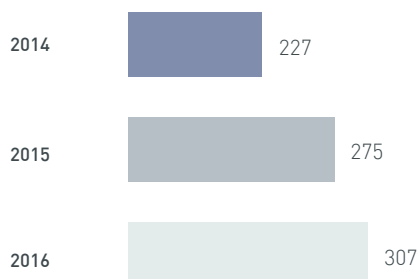
Al trabajar por proyectos y por objetivos, se puede adoptar un modelo de trabajo flexible. Creemos que las personas aportan más en su puesto si tiene un equilibrio entre su vida personal y profesional. Así lo demuestra la evolución positiva del Modelo de Teletrabajo y la evaluación de la satisfacción por parte de los teletrabajadores y los supervisores.

	Teletrabajadores	Supervisores
Muestra estudio de satisfacción	288	98
Respuestas recibidas	235	56
Índice de participación	82 %	57 %
NOTABLE.		
Nivel de satisfacción	La nota media de supervisores y teletrabajadores es de 7,22 sobre 10.	

PRINCIPALES CONCLUSIONES

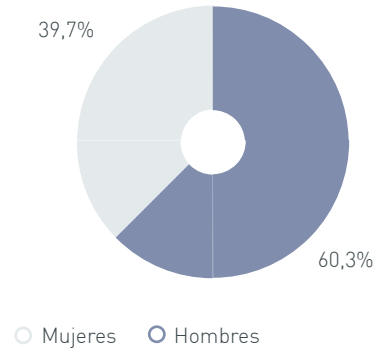
- Evolución positiva del Modelo de Teletrabajo..

EVOLUCIÓN Nº TELETRABAJADORES



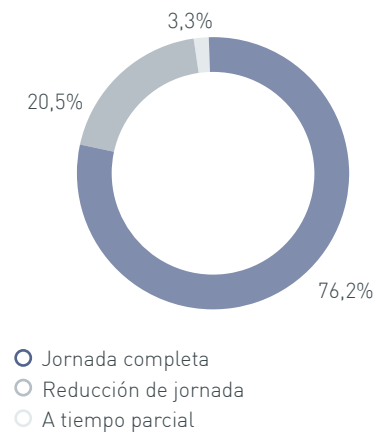
- Mayor índice de participación de los hombres.

Distribución de empleados con Teletrabajo por género



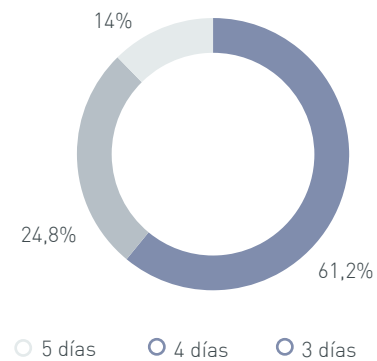
- El teletrabajo es compatible con la situación de reducción de jornada.

Distribución de empleados con Teletrabajo según jornada



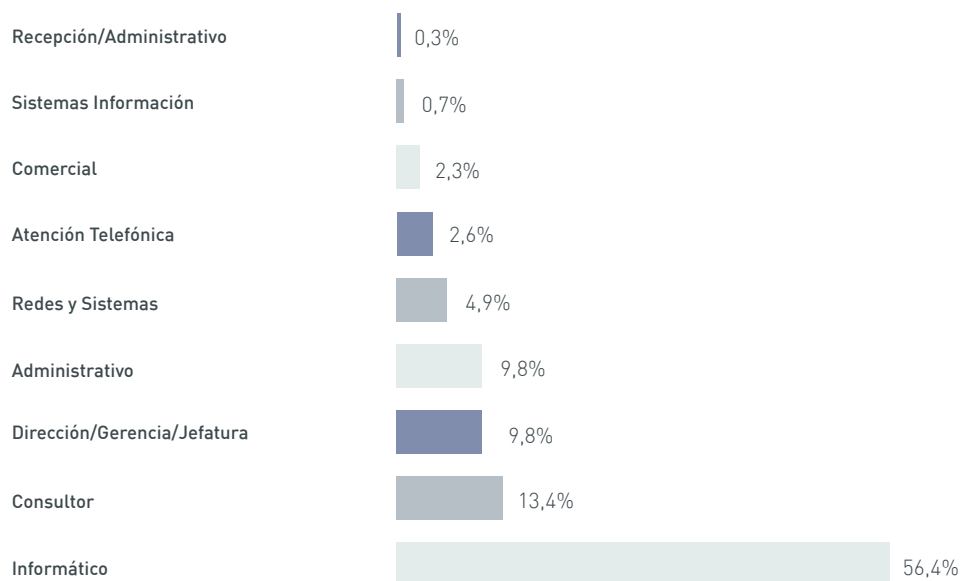
- El modelo preferido es un modelo mixto y el elegido mayoritariamente es el de 3 días a la semana de teletrabajo.

Distribución de empleados con Teletrabajo por días en casa

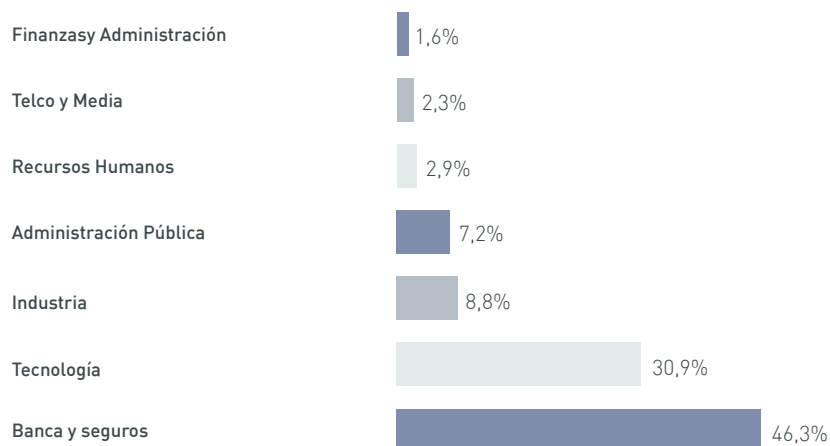


- Existe una heterogeneidad de tareas entre los participantes. El tipo de trabajo con mayor porcentaje es el informático y dentro de las unidades de la organización la de mayor participación es la de Banca y Seguros seguida de la unidad de Tecnología.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE TRABAJO



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE TRABAJO



10. MEDIDAS DE COMPENSACIÓN

(G4-EC8) (G4-LA2)

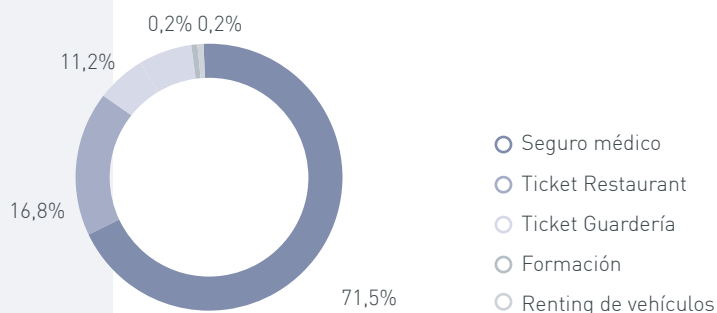
TecnoCompensa es el Plan de Retribución Flexible de Tecnocom que permite a sus empleados optimizar su retribución y adaptarla en función a sus necesidades, pudiendo canjear su retribución por productos y servicios.

Carta de Productos:

Rol: Director Senior, Director, Gerente Senior, Gerente y Maestro	<ul style="list-style-type: none"> • Renting de vehículos • Ticket Restaurant • Ticket guardería • Seguro médico • Formación
Rol: Operativo, Técnico, Senior, Arquitecto y Líder	<ul style="list-style-type: none"> • Ticket Restaurant • Ticket guardería • Seguro médico • Formación

En el año de estudio, un total de 1.423 empleados se han beneficiado de TecnoCompensa, lo que representa un 26,5% de la plantilla, y el producto más demandado continua siendo el seguro médico.

Medidas de compensación - España

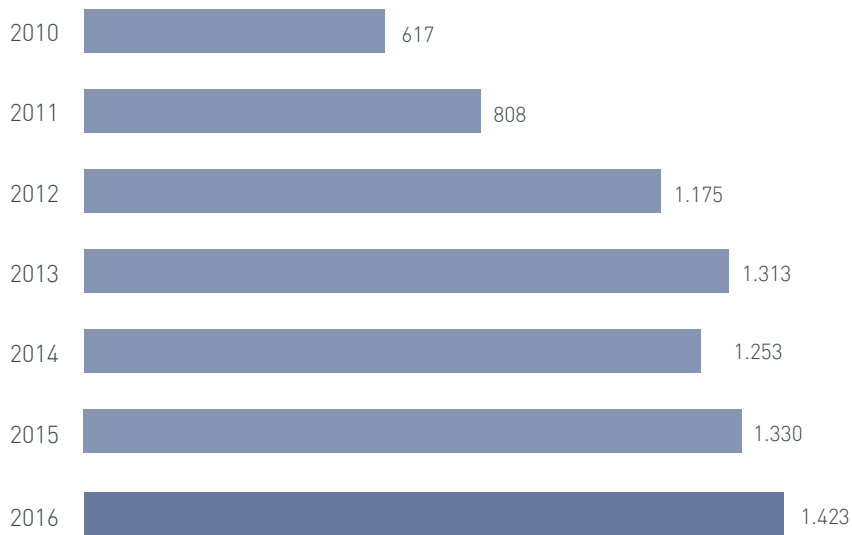


Las ventajas de contratar con TecnoCompensa son:

- Acuerdos competitivos.
- Ahorro fiscal.
- Ahorro de tiempos y costes de contratación.

Durante los 7 años de vida del plan ha habido un incremento sostenido del porcentaje de participación.

EVOLUCIÓN DE PARTICIPANTES DEL PLAN TECNOCOMPENSA



Además Tecnocom cuenta con la Plataforma Club de Ofertas, diseñada especialmente para los empleados, con el objetivo de que puedan beneficiarse de ofertas exclusivas y ahorrar mientras compran en sus proveedores favoritos.

La plataforma nos ofrece valor añadido por los siguientes aspectos:

- Capacidad de compra: nos beneficiamos de precios muy competitivos.
- Completamente integrada con nuestros sistemas de información.
- Acceso global desde cualquier punto con acceso a Internet.
- Además de las ofertas de la plataforma se incorporan ofertas propias, negociadas directamente por Tecnocom con los proveedores que consideramos de interés.

El objetivo es que esta Plataforma se despliegue a nivel internacional, ampliación del portal a Latinoamérica y Portugal en el año 2017. Además se seguirá trabajando en ofrecer mejor servicio, ofertas y mayor comunicación.

11. ESTABILIDAD Y ABSENTISMO DE LA PLANTILLA

Para Tecnocom contar con un equipo estable y comprometido es primordial para cumplir con los objetivos estratégicos y obtener unos sólidos resultados. En los últimos años, se ha observado una evolución creciente de este índice, en 2016 la rotación externa se situó en un 13,4%, la causa principal es que las empresas de consultoría en el sector TIC se caracterizan por un índice de rotación elevado y la mejora económica del país genera un entorno más cambiante profesionalmente. *[G4-LA1]*.

Para disminuir la tasa de rotación se estudian las bajas realizando entrevistas personales. El objetivo de estas entrevistas es permitir a la organización conocer cuáles fueron los aspectos que provocaron la baja para que así pueda mejorarlos. El número de bajas gestionadas en el año de estudio han sido 208. *[G4-LA1]*.

El índice de absentismo en el año de estudio se situó en un 3,7%. En concreto el índice de absentismo en mujeres es de 1,6% y en hombres 2,1%. Las causas de este absentismo incluyen enfermedad y permisos legales (mudanza, visitas al médico, etc.) *[G4-LA6]*.

Se mide por separado el absentismo por maternidad que es de 0,4% y por paternidad es del 0,1%. *[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 baja por maternidad y paternidad	186	79
Nº Empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad	186	79
Nº Reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad	170	72
% 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)	91,4%	91,1%
Índice de reincorporación al trabajo	91,3%	
Índice de retención	Los despidos nunca tienen que ver con la situación personal de los empleados	

12. SEGURIDAD Y SALUD

Tecnocom cuenta con un Servicio de Prevención Propio Mancomunado, cuyo objetivo es proporcionar unas condiciones óptimas de seguridad y salud para todos los trabajadores/as de la compañía, asumiendo las tres especialidades técnicas: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, y Ergonomía y Psicología Aplicada. La especialidad de Medicina del Trabajo se encuentra concertada con un Servicio de Prevención Ajeno.

Algunas de sus actuaciones principales son el análisis de las condiciones de trabajo y de los accidentes e incidentes que se producen en la empresa, el diseño ergonómico de los puestos de trabajo, la puesta en práctica de simulacros de emergencia, el análisis de los factores de riesgo que afectan a los empleados durante el desempeño de su trabajo, la elaboración de campañas, planes y programas preventivos, la evaluación de riesgos de las distintas delegaciones, formación específica, etc.

Para realizar esta labor, el Servicio de Prevención Mancomunado se apoya en un equipo de personas específicamente formadas y cualificadas, ubicadas en distintos centros de trabajo lo que facilita la implantación de las actuaciones preventivas en la organización. Además cuentan con la colaboración de una amplia red de delegados de prevención que participan activamente en el seguimiento de dichas actuaciones, en la elaboración de propuestas y en la promoción de la prevención entre los empleados.

Teniendo en cuenta esta participación, existen Comités de Seguridad y Salud, destinados a la consulta periódica de las actuaciones de la organización en materia de prevención de riesgos laborales, se reúnen trimestralmente para tratar temas específicos de seguridad y salud que afectan a los trabajadores de cada ámbito de representación.

16

Comités de Seguridad y Salud

47

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

57

Nº total de delegados de prevención

57

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 destinada al tratamiento y consulta de temas de ámbito general al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de una de las empresas de la organización.

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 90,6%. *[G4-LA5]*.

Durante el ejercicio de 2016 se destacan los siguientes hitos:

- Se han realizado, por entidades externas acreditadas de reconocido prestigio, tres auditorías, una auditoría interna del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, una auditoría externa de renovación del Sistema de Gestión basado en el estándar OHSAS 18001:2007, y una auditoría Legal de una de las Sociedades del grupo, habiéndose obtenido en todas ellas un resultado muy satisfactorio.

El sistema de Gestión basado en la norma OHSAS cubre el 83,8% de la plantilla de Tecnocom en España.

- Se han finalizado las negociaciones con la representación legal de los trabajadores para el desarrollo de un protocolo independiente específico de acoso laboral, llegándose a un acuerdo con la mayoría de la representación sindical de la organización, y habiéndose ofertado formación práctica a todos los miembros de la comisión de acoso.
- Se ha consolidado el proceso de automatización de la gestión de la Coordinación de Actividades Empresariales a través de la herramienta de gestión documental.
- Se ha implantado una campaña de promoción de hábitos y alimentación saludable elaborada por el Servicio de Medicina del Trabajo en colaboración con el Servicio de Prevención Mancomunado de Tecnocom.
- Se han llevado también a cabo campañas de salud visual para el conjunto de empleados, así como de vacunación antigripal.
- Se han realizado cursos prácticos de formación en primeros auxilios y extinción de incendios para el personal de respuesta ante posibles situaciones de emergencia.

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD Y SINIESTRALIDAD EN ESPAÑA (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- itinere)	76
Nº de accidentes in- itinere con baja	42
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	76
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas 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)	6,3
Tasa de accidentes (IR) – mujeres	1,6
Tasa de accidentes (IR) – hombres	7,5
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	2778
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)	97,6
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) – mujeres	28,8
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) - hombres	110,3

ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD

Nº de casos de enfermedad profesional	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in- itinere y recaídas)	65
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	76
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas 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- itinere y recaídas por accidente in- itinere)	747
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	9,9
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,4
Índice de incidencia (II)	1741,8
Duración Media de las Bajas (DMI)	30,1

Tras realizar los cálculos de siniestralidad correspondientes al año 2016, se observa que los índices de incidencia de Tecnocom han aumentado respecto al año anterior. Realizado un primer análisis, se debe a que hay dos empresas del grupo con pocos trabajadores pero que han tenido accidentes y por lo tanto sus índices son altos, y cuando se tienen en cuenta para hacer el cómputo total hace que el total de Tecnocom aumente.

13. SINDICATOS

[G4-HR4][G4-HR5] [G4-HR6]

Tecnocom garantiza a sus empleados los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva en el marco de la normativa laboral vigente y de los correspondientes convenios.

Actualmente se cuenta con los siguientes convenios que cubre al siguiente porcentaje de la plantilla:
[G4-11].

100%

Convenio Tecnocom Gestión y Servicios , AIE

95,4% Convenio Colectivo Tecnocom

El convenio no cubre a la categoría profesional de Dirección

[G4-LA8]

Los convenios de aplicación recogen en alguno de sus apartados temas relacionados con la seguridad y la salud. Específicamente el Convenio Tecnocom Gestión y Servicios desarrolla varios aspectos de seguridad y salud en sus Arts. 29.7 y 45. El Convenio Colectivo de Tecnocom a cierre de 2016 sigue estando pendiente el desarrollo de un apartado específico de seguridad y salud, al encontrarse el convenio pendiente de nueva negociación.

Además, en el año 2016, en aplicación del Protocolo de Acoso Laboral de Tecnocom, aprobado por la empresa y por gran parte de las secciones sindicales, se constituyó una Comisión de Acoso destinada

a la prevención, la investigación y el seguimiento de acciones derivadas de comportamientos de acoso laboral en la organización. Esta comisión está formada, paritariamente, por 6 representantes de la empresa y 6 delegados de prevención designados por las secciones sindicales firmantes del protocolo.

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

32

Comités de Empresa

200

Empleados son representantes en los Comités de Empresa

14. MECANISMOS DE RECLAMACIÓN

A continuación se especifican las demandas impuestas contra TecnoCom y el tratamiento realizado:

- 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)		0
Es objeto de medida		0

- Sobre derechos humanos.

Todos los centros de TecnoCom son objeto de examen permanente en materia de derechos 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. *(G4 - HR9) 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	1
Especificar de cada reclamación: tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	Interna: 1 tutela judicial efectiva
Cuántas de las reclamaciones se abordaron en el período objeto de la memoria	100%
Cuántas de las reclamaciones se resolvieron en el período objeto de la memoria	1 desestimada
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	1
Especificar de cada reclamación: tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	1 interna: UGT Madrid
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en derechos humanos	0

15. CERTIFICACIONES

Tras la descripción de todas las políticas en materia de recursos humanos que viene desarrollando la compañía, se hace una mención especial al trabajo realizado durante este año para conseguir ser certificada como empresa Top Employers España 2017.

En este proceso se analizan la propuesta de valor y las prácticas en gestión de personas de las empresas y se evalúan las mejores prácticas ofrecidas por la empresa en diferentes áreas, que van desde la planificación de la plantilla, hasta la compensación y beneficios, pasando por la cultura o la gestión del desempeño.

Este año, Tecnocom se sometió a este riguroso proceso analítico y fue auditada por el organismo independiente, Top Employers Institute.

El resultado de la consecución de dicha Certificación se conocerá a principios del año 2017. Su obtención supondrá un reconocimiento a las políticas en materia de recursos humanos que se vienen desarrollando en Tecnocom y un reto de mejora para sucesivas ediciones.



CLIENTES

La propuesta de valor de Tecnocom se sustenta en mejorar la eficiencia de nuestros clientes, a partir de un elevado conocimiento tecnológico y una alta especialización sectorial. La prioridad de Tecnocom es mantener unos altos niveles de calidad y eficiencia en sus proyectos, al mismo tiempo que ofrece soluciones vanguardistas e innovadoras, en este sentido, Tecnocom tiene experiencia en empresas de servicios de alta especialización.

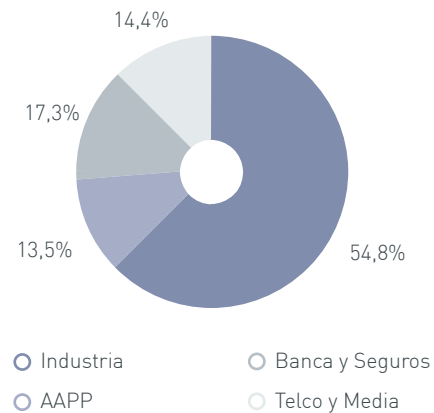
Nuestra meta es la fidelización de nuestros clientes para conseguir convertirnos en sus socios tecnológicos de confianza.

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES [G4-8]

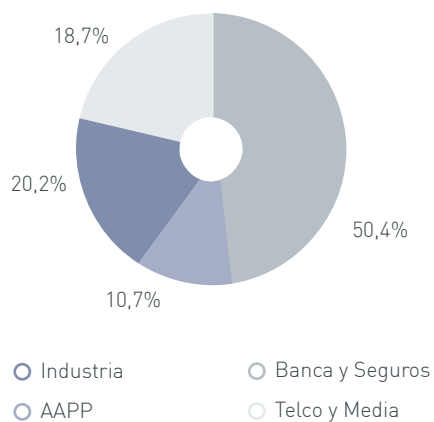
El portfolio de clientes está atomizado, en el negocio nacional se cuenta con 1. 699 clientes, siendo 53 los que representan el 75% de las ventas. El número de clientes ha aumentado en un 1,1%.

Nuestro negocio se caracteriza por su alta recurrencia y grado de fidelización de clientes para quienes somos un proveedor estratégico.

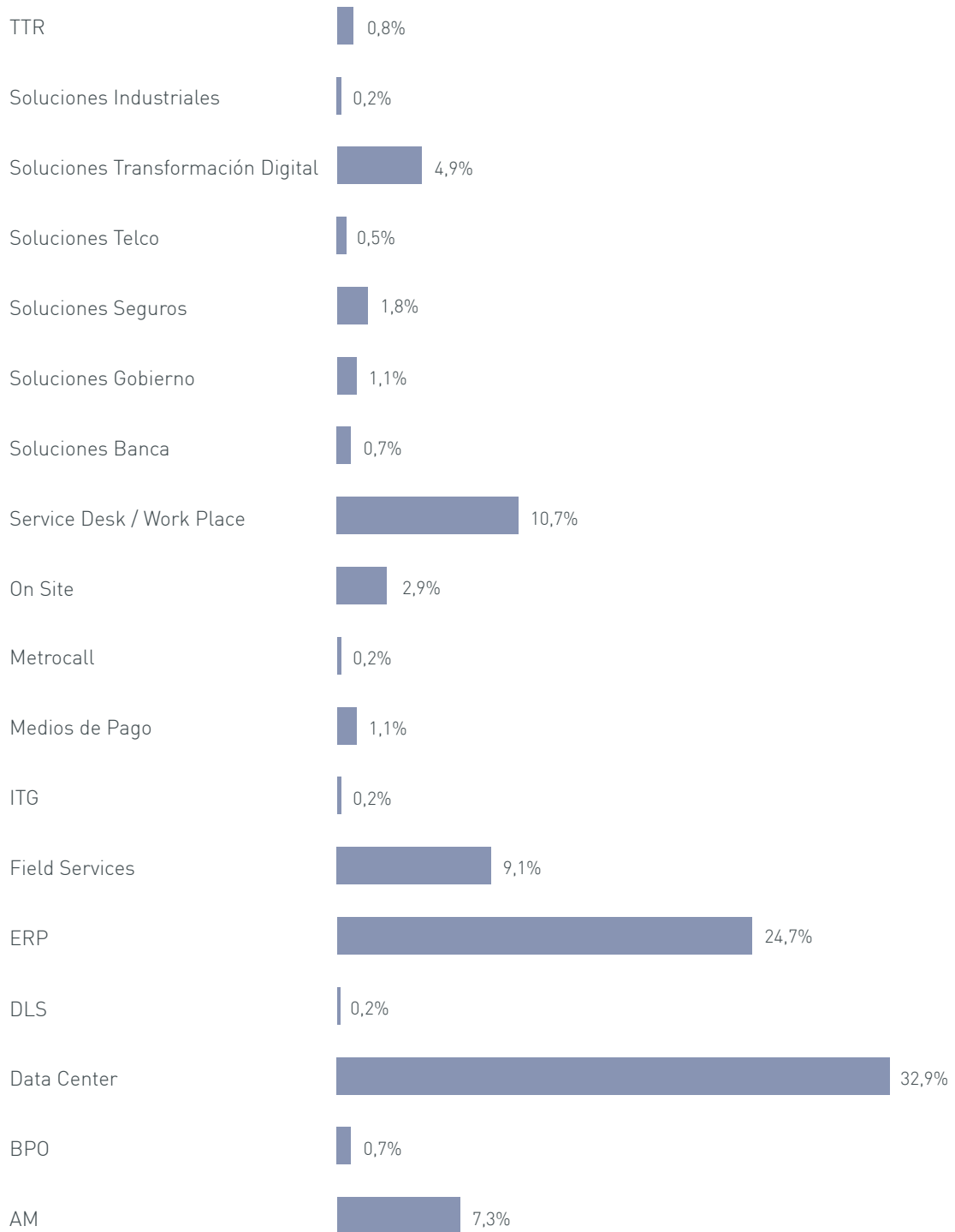
Distribución de Clientes por Sectores Verticales - España



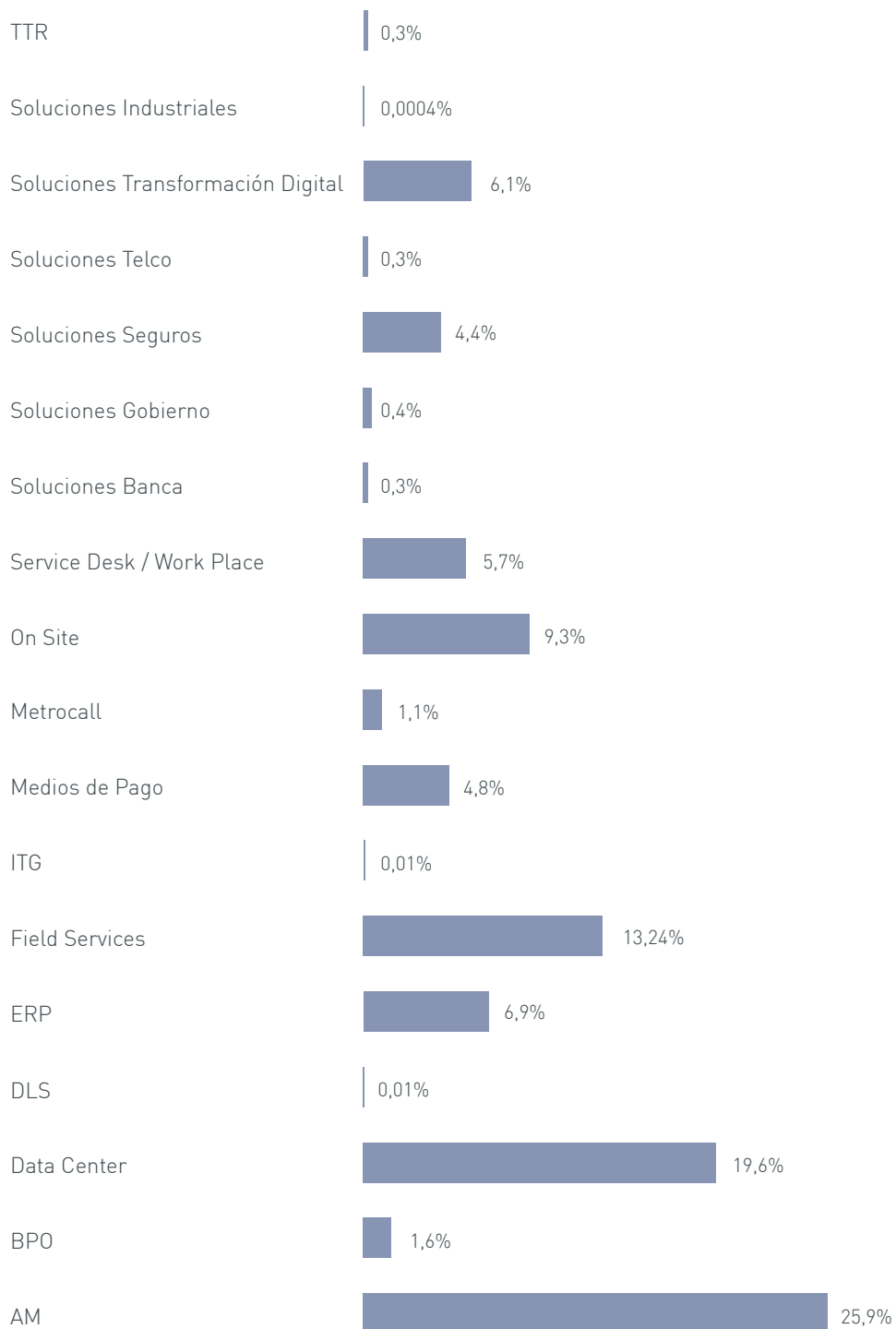
Distribución de clientes por Sectores Verticales en función de la facturación - España



DISTRIBUCIÓN DEL N° DE CLIENTES POR SOLUCIONES HORIZONTALES - ESPAÑA



DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR SOLUCIONES HORIZONTALES POR VOLUMEN DE FACTURACIÓN - ESPAÑA



COMUNICACIÓN

[G4-26] [G4-27]

Tecnocom se caracteriza por mantener mayor cercanía con sus clientes que las grandes compañías globales. Esta comunicación se basa en un diálogo directo dando una respuesta adecuada a sus consultas.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Reuniones, teléfono, correo electrónico, sistemas de trabajo compartido, etc.
- Web corporativa.
- Presencia en redes sociales.
- Estudio de satisfacción del cliente.
- Web ERP´s-CRM.
- Organización de Jornadas Tecnológicas.
- Asistencia y participación en eventos.
- Publicaciones habituales en prensa especializada del sector o prensa económica.
- Gestión de Reclamaciones.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

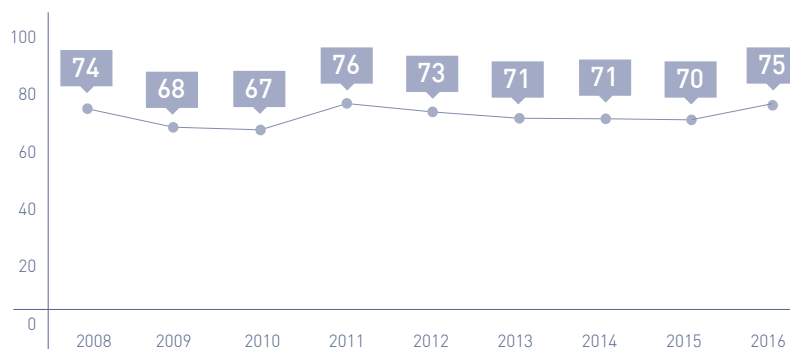
Anualmente Tecnocom realiza un Estudio de Satisfacción de Clientes, el objetivo del estudio es ayudar a establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los empleados de Tecnocom está enfocado en satisfacer al cliente y los clientes se sienten parte de un proceso de mejora continua.

OBJETIVO PRINCIPAL:

EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES CON EL SERVICIO

- Incrementar la retención del cliente.
- Ayuda a captar nuevos clientes.
- Entender sus necesidades.
- Identificar los factores que fortalecen la relación con los clientes.
- Encontrar oportunidades para mejorar el servicio.

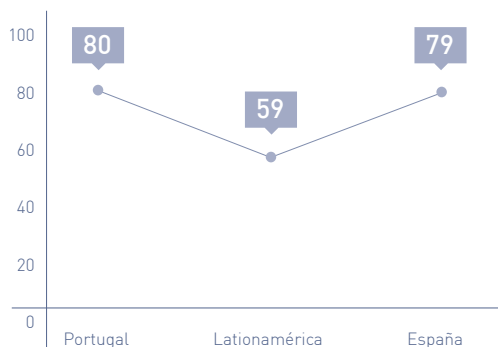
Índice de retención



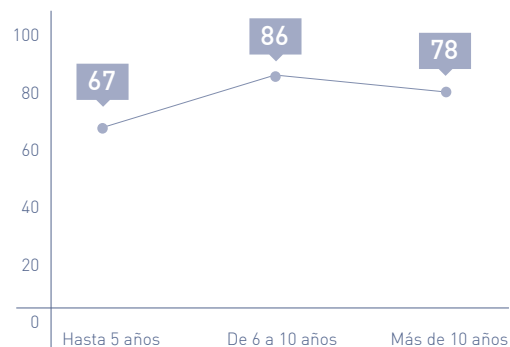
Índice de retención por Sector Vertical



Índice de retención según zona geográfica



Índice de retención por antigüedad



CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

- El Índice de Retención de Tecnocom mejora en 2016 con respecto a años anteriores con 75 puntos, y por tanto, mantiene una relación sólida con los principales clientes.
- Por sector de actividad destaca la relación sólida entre los clientes de Industria y de Banca/seguros.
- Por nivel de ingresos y por antigüedad, el Índice de Retención manifiesta un comportamiento muy estándar para estas variables, los clientes de más ingresos y mayor antigüedad tienen un nivel de retención más alto.
- Según las tipologías de cliente por satisfacción y lealtad, el porcentaje de clientes altamente satisfechos es del 75%.

FORTALEZA COMPETITIVA

- En los escenarios de Retención, las Fortalezas del servicio son la disponibilidad del equipo de proyectos y su capacidad técnica, y en segundo lugar, el mantenimiento del responsable comercial y la disponibilidad del equipo comercial ante las necesidades que puedan surgir.
- La disponibilidad ante las necesidades que puedan surgir y la respuesta a las necesidades de los productos y servicios son los dos atributos en los que Tecnocom destaca con una valoración mejor que la competencia.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Tecnocom gestiona las reclamaciones asociadas a los servicios que ofrece con unos criterios definidos claramente para asegurar el tratamiento adecuado.

Certificaciones

Los procesos de Tecnocom son integrados en sistemas de gestión estructurados conforme a normas internacionales (ISO 9001, ISO14001, ISO 20000, ISO 27001 y OHSAS 18001) que están sometidos a auditorías internas y externas de cumplimiento. Tecnocom mantiene un enfoque permanente hacia la mejora continua de sus procesos.

Las certificaciones ISO en calidad y medioambiente cubren el portfolio de soluciones y servicios en los centros de trabajo principales de la compañía.

Destacamos, que este año, Tecnocom ha vuelto a renovar el Nivel 5 CMMI (Capability Maturity Model Integration) del CMMi Institute, en las constelaciones de desarrollo (DEV) y servicios (SVC) en España, Portugal, México, Colombia y se ha incorporado Perú.

Con ello, la compañía se sitúa como miembro del grupo de 17 empresas que han logrado en todo el mundo un alcance tan amplio en este nivel de certificación. Asimismo, Tecnocom se encuentra entre las dos únicas empresas en Europa y América en poseer este nivel de certificación.

Siguiendo la estrategia de estos últimos años de usar CMMi como base de su estrategia operativa, Tecnocom ha aprovechado esta renovación para ajustar la estrategia operativa a la casuística heterogénea que el mercado demanda. Así, garantiza a sus clientes la adopción de estrategias de organización de proyectos y servicios que se rijan por estándares y “best-practices” internacionales. En la actualidad, el alcance de la certificación de Tecnocom incluye los siguientes tipos de operación:

- Servicios de Application Management: que incluyen desde servicios de Factorías de Software hasta modalidades de contratación de servicios de AM con ANS.
- Proyectos de desarrollo usando diferentes paradigmas que van desde modelos tradicionales, y ahora incluyendo modelos ágiles como SCRUM. Habiendo desarrollado modelos para gestionar la bimodalidad.
- Modelo de testing: capitalizando la experiencia en testing, para crear estrategias que permitan dar respuestas a diferentes casuísticas de mercado.
- Gestión de la configuración: incorporando modelos de integración continua y procesos orientados a DevOps.
- Servicios de BPO: que incluyen servicios más relacionados con la operación de algunas funciones del negocio de los clientes.

Así, con el Nivel 5, se ha extendido el uso del control estadístico de procesos, cuyo objetivo era aportar mejoras significativas tanto en la operativa de los proyectos y servicios como en el desarrollo de diversos modelos predictivos.



PROVEEDORES Y SOCIOS TECNOLÓGICOS

TECNOCOM Y SUS SOCIOS TECNOLÓGICOS

Tecnocom mantiene un continuo compromiso y dispone de capacidad para crear alianzas estratégicas. Estamos orgullosos de trabajar junto a partners de canal líderes, y el objetivo de estas alianzas es capturar el valor para así ofrecer soluciones innovadoras, diferenciales y de alto valor para el negocio.

Para Tecnocom, la cooperación y la búsqueda de sinergias son fundamentales para que el proceso de innovación abierta trascienda los límites de la compañía y se desarrolle en un ecosistema muy dinámico y cambiante.

Este año, Tecnocom ha sido galardonado por sus Socios Tecnológicos:

- Tecnocom fue galardonado en los premios Cisco Partner Summit España 2015 al Partner of the Year y Services Partner of the Year de España.

El galardón Partner of the Year es el más importante que concede Cisco entre su ecosistema de partners en España y es el fruto del gran trabajo realizado por todo el equipo de Tecnocom.

Los premios Cisco Partner Summit España reconocen las mejores prácticas de negocio en su categoría durante 2015 y sirven de ejemplo para la industria. Las áreas que se tienen en consideración incluyen prácticas innovadoras, aproximaciones de éxito a las arquitecturas, programas estratégicos enfocados en beneficios de negocio, el aprovechamiento de nuevas oportunidades y el enfoque en ventas.

- Tecnocom Portugal fue premiado en los Huawei Partner Awards.

Se celebró en Madrid el Western European Partner Summit 2016, evento en el que Huawei compartió su estrategia de canal y sus planes de transformación hacia la era de las nuevas TIC.

Como tributo al excepcional trabajo de los socios de canal de Huawei realizado en el último año, la cumbre contó además con la ceremonia de los Huawei Partner Awards. Tecnocom Portugal fue premiado como "Collaboration and Communication Partner of the Year".

- Ingram Micro premió a Tecnocom.

El tercer "Value Event" de Ingram Micro que tuvo lugar en Madrid y contó con la presencia de sus partners de valor para analizar las tendencias del mercado. Además, se entregaron los premios que reconocen a los clientes más destacados en cada área de valor.

Tecnocom fue premiado como el mejor integrador de soluciones en el ámbito de Advanced Solutions.

Además, este año se han renovado las certificaciones conseguidas con anterioridad, pero destacamos la renovación de la certificación PCoE para Perú del Centro de Servicios y Soporte SAP de Tecnocom.

La certificación SAP PCoE (Partner Center of Expertise Certification) es un prerequisite imprescindible para dar soporte como Value Added Reseller (VAR) a clientes SAP y certifica que Tecnocom cumple con los requisitos de normas de calidad, gestión de la documentación, procesos de soporte SAP y que cuenta con herramientas, personal y habilidades relacionadas con el servicio que presta el Centro de Servicios y Soporte SAP Tecnocom. El proceso de certificación cuenta con rigurosos criterios de auditoría que han sido superados con éxito por el Centro de Servicios SAP de Tecnocom.

Tecnocom en la búsqueda de sinergias, este año ha firmado nuevos acuerdos de colaboración:

- Tecnom cerró un acuerdo con General Re, compañía subsidiaria de Berkshire Hathaway, reaseguradora de ámbito mundial en los ramos Life/Health y Property&Casualty, para la distribución e implantación de la solución COMPASS, que permite hacer más eficiente el proceso de suscripción en seguros de Vida y Salud a través del análisis de datos y valoración automática del riesgo a suscribir en tiempo real.

Este acuerdo tiene como objetivo impulsar el uso de soluciones analíticas de negocio en la toma de decisiones e integrarlas en los procesos de suscripción, basados en la experiencia de negocio de General Re y el uso eficiente de la tecnología por parte de Tecnom.

- Tecnom alcanzó acuerdos con varias compañías independientes de Fintech para desarrollar e incorporar nuevas soluciones y servicios relacionados con la modernización del sector financiero.

Estos acuerdos son una gran iniciativa estratégica que permite a Tecnom aumentar el número de soluciones propias en un ámbito tan dinámico y exigente como el financiero.

Destacamos la colaboración con compañías como MyValue con soluciones en Finanzas personales (PFM) y agregación financiera, mejora de la experiencia de cliente en canales digitales, optimización de procesos tradicionales, medios de pago digitales, créditos inmediatos, planificación financiera, Roboadvisor, Crowdlending, Smart Contracts, ayudando a las entidades a construir las plataformas tecnológicas que permitan acelerar su proceso de transformación así como integrar los sistemas informáticos de sus nuevos socios.

- Tecnom lidera un consorcio que impulsa el 'Smart Government' para gestionar servicios públicos.

Tecnom lidera un consorcio formado por cinco empresas, Tecnom, Imatia, Queres, Veltis y Oficina Catastral Andaluza, cuyo objetivo es desarrollar una plataforma Big Data para las administraciones públicas que les permita una gestión inteligente de los servicios que prestan a los ciudadanos. Sobre esta plataforma el consorcio desarrollará y demostrará nuevos conceptos tecnológicos y aplicaciones avanzadas orientadas a la optimización de los recursos públicos.

- Tecnom y Newfield presentaron LP WATCHER, para mejorar la operativa y la calidad del servicio a clientes.

Tecnom ha unido sus fuerzas con Newfield Tech, consultora en Prevención de Pérdidas y Gestión de Riesgos, para comercializar e instalar conjuntamente LP WATCHER.

LP WATCHER es una solución de cuarta generación de Business Intelligence enfocada a mejorar la operativa y la calidad del servicio a clientes. Incorpora funcionalidades innovadoras para el sector, tales como análisis neural, workflow inteligente, una nueva gestión de expedientes, análisis predictivo, seguridad reforzada y trazabilidad end-to-end (RFID, EPC).

- Tecnom llegó a un acuerdo con MESbook para la comercialización de su herramienta de gestión para la Industria 4.0.

Tecnom se encarga de la consultoría, puesta en marcha y gestión del cambio relacionada con la integración de la herramienta con el resto de sistemas IT de cada cliente con el apoyo de MESbook en la adaptación de la herramienta a la realidad de cada fábrica.

MESbook es una herramienta de gestión para la Industria 4.0 que mide, controla, comunica, aprende y predice en tiempo

real lo que ocurre en una fábrica minuto a minuto, identificando todas las ineficiencias relacionadas con los costes, la calidad y la productividad para actuar sobre ellas.

Tecnocom organiza eventos y jornadas junto a sus socios tecnológicos en los que se profundiza en diferentes soluciones que tratan una problemática específica. Una muestra de estos eventos son: *(G4-26)* *(G4-27)*.

Tecnocom y Cisco

- Nuevos Modelos de TI: Eficiencia y Simplicidad – Madrid.
- Ciberseguridad para el mundo real – Madrid.
- Ciberseguridad Inteligente – Barcelona.
- Tecnocom y Cisco Meraki: Innovando con electrónica de red – Bizkaia.
- Redes de Nueva Generación basadas en SDN – Madrid.
- CIOs del Sector Público – La Palma.

Tecnocom y Microsoft

- Claves para aumentar la satisfacción de la experiencia de los clientes – Madrid.
- Dynamics NAV 2016 – Madrid, Valencia y Barcelona.
- Webinar: Sesiones Web para explicar un solución en concreto o presentar las nuevas funcionalidades en soluciones.

Tecnocom y SAP

- Presentación SAP ANALYTICS. Todos los análisis. Todos los usuarios – Madrid y Barcelona.

Tecnocom y Samsung

- Movilidad para transporte y logística – Madrid.

Tecnocom y Qlik

- Sesión online. Transforme su negocio con Qlik@Sense.
- Qlik@visualize Your World Tour 2016.

Tecnocom y Optimyth

- Webinar: Hacia una gestión efectiva de los proveedores de software.

Tecnocom forma parte de la Global Workspace Alliance.

La Global Workspace Alliance (GWA), es un consorcio formado por los principales proveedores de TI que ofrece servicios para el puesto de trabajo global a empresas internacionales.

Estrategia Global

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

Orientación al Cliente

Equipos de cliente integrados
Presencia local relevante

Proactividad

Las tendencias IT globales se transforman en servicios

Eficiencia en Costes

Modelo de costes ágil
Facturación local, tasas globales

Ecosistema de Partners

Palancas en GSDM integrated support systems
Cobertura en 111 países

Marca Getronics

Marca con notoriedad

TECNOCOM Y SUS PROVEEDORES

Tecnocom dispone de un modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro: transparencia en la gestión, integración de criterios de sostenibilidad en la estrategia de compras y traslación de estos criterios a los proveedores.

En la selección de proveedores se tienen 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 CO2
- Equipos informáticos eficientes

La GWA se reúne con periodicidad trimestral para su revisión de negocio, una de las reuniones celebradas este año han tenido lugar en las oficinas de Tecnocom en Madrid.

La gestión de proveedores es realizada mediante una gestión centralizada:

- Segregación de funciones en los procesos y transparencia en la gestión:
- Existencia de un departamento específico de proveedores.
- Gestión ética:
 - Proceso y procedimientos de compras definidos bajo los principios de transparencia, equidad y objetividad.
 - Tipificación objetiva de proveedores, teniendo

en cuenta la actividad que desarrolla.

- Plataforma electrónica de gestión empresarial.
- Aceptación Código de Conducta y Manual de Buenas Prácticas Ambientales para proveedores.

- Minimización de riesgo asociado a los procesos de aprovisionamiento:

- Verificación continua del cumplimiento de los requisitos empresariales y técnicos.
- Evaluación de proveedores.
- Búsqueda continua de un mercado óptimo de proveedores.

Relaciones de confianza mutua, estables y duraderas

(G4-26) (G4-27)

Canales de Comunicación

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

(G4-EC9)

A NIVEL INTERNACIONAL

2.589

Proveedores

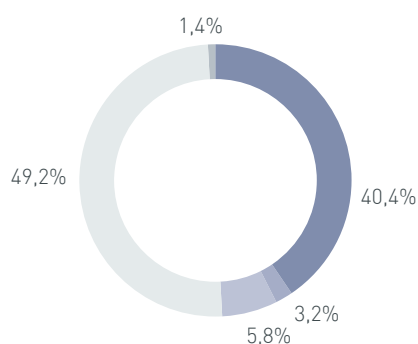
118

Proveedores representan el 75% del volumen de compras

155

Volumen de compras (Millones €)

Distribución de proveedores según sede social-internacional



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

A NIVEL NACIONAL

1.308

Proveedores

59

Proveedores representan el 75% del volumen de compras

+10

Años de antigüedad media con nuestros proveedores

65

Proveedores evaluados y re-evaluados en el año de estudio

112

Proveedores de servicios homologados en el año de estudio

112

Número proveedores nuevos de servicios homologados en la plataforma de gestión

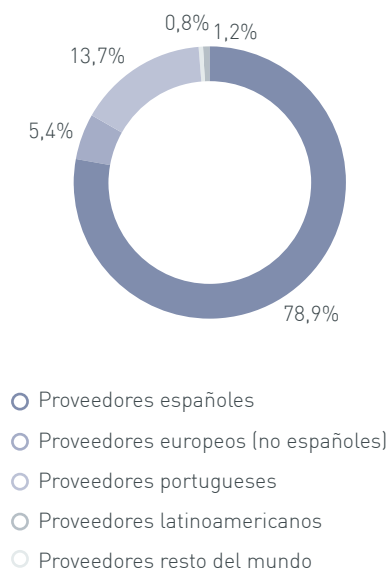
122,8

Volumen de compras (Millones €)

64,4%

Volumen de compras realizado a proveedores locales

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



En el proceso de homologación de proveedores, los documentos relativos a las prácticas laborales y derechos humanos que se solicitan son los propios relacionados con la responsabilidad empresarial, debido al tipo de proveedores con los que se trabaja y el ámbito geográfico donde la organización se encuentra no existen riesgos de incumplimientos en estos ámbitos.

Los documentos solicitados son el seguro de responsabilidad civil, certificado de hacienda, certificado tesorería a la seguridad social, autorización administrativa para el desarrollo de la actividad, documentación de 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 2016, el número de proveedores de servicios homologados bajo este criterio fueron 112. *[G4-LA14]*.

Tecnocom extiende sus compromisos básicos en materia de sostenibilidad a sus proveedores, se cuenta con un Código de Conducta y Manual de

Buenas Prácticas Ambientales específico para proveedores. 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 los proveedores de servicios en el proceso de homologación es imprescindible que 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-HR1]*.

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 las prácticas laborales. Los aspectos que se evalúan principalmente son parámetros relacionados con la calidad del servicio y en el ámbito laboral, el parámetro que se evaluará a partir del 2017 es el cumplimiento de la normativa de seguridad y salud. *[G4-LA15]*.

En 2016, tampoco se han identificado proveedores en los cuales los derechos fundamentales; libertad de asociación, riesgo de trabajo infantil y de trabajo forzoso; puedan verse infringidos. *[G4-HR4] [G4-HR5] [G4-HR6]*.



ACCIONISTAS

Tecnocom es una multinacional española que cotiza en la Bolsa de Madrid desde 1987.

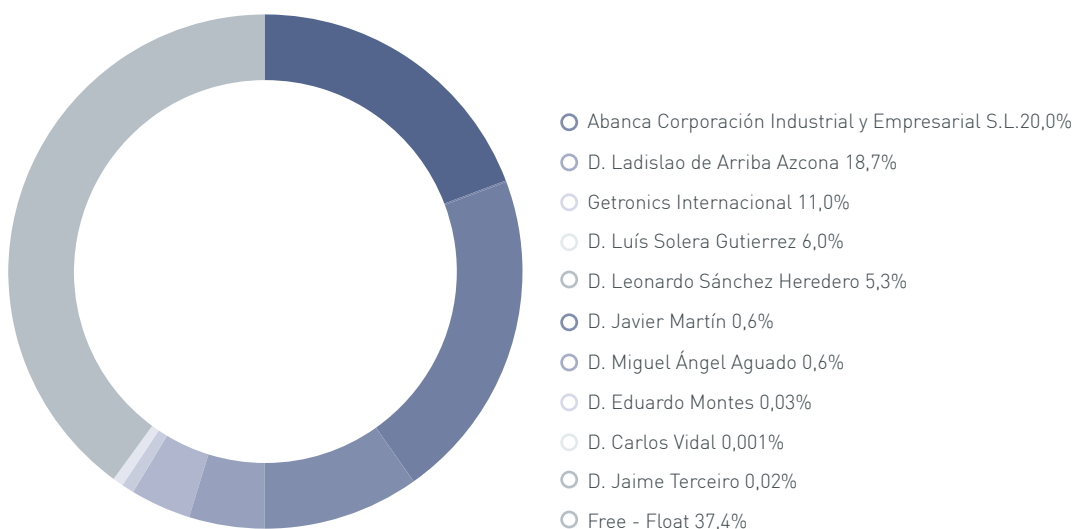
A 31 de diciembre de 2016, el capital social de la organización está compuesto por 75.025.241 acciones ordinarias de libre circulación con un valor nominal de 0,5 euros por acción.

Destacamos que este año se lanzó el Sistema de Participación en el Capital Social de Tecnocom para sus profesionales. Este programa refuerza la vinculación con la Compañía y crea valor para los accionistas, fortaleciendo el compromiso con el proyecto de Tecnocom. Además permite optimizar fiscalmente la retribución de los empleados.

ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

Accionariado comprometido, la estructura de la Propiedad se ha mantenido estable.

Estructura Accionarial

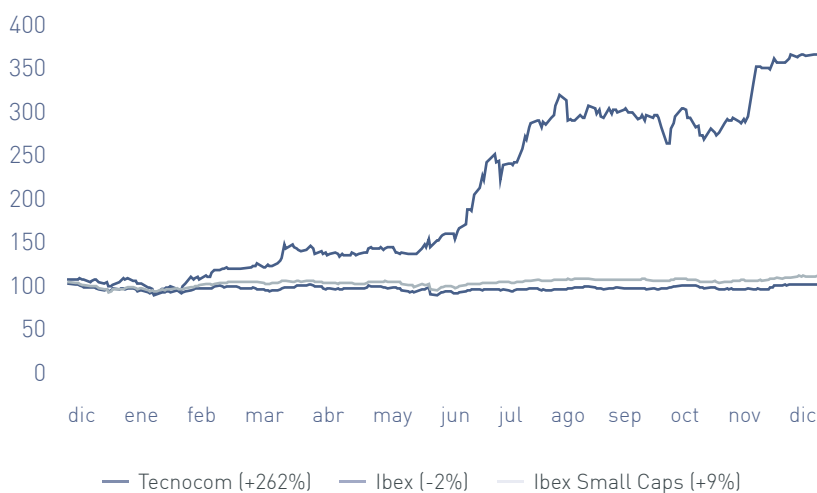


EVOLUCIÓN BURSÁTIL

Evolución positiva en el mercado bursátil.

Tecnocom mantiene un compromiso de maximizar el valor para sus accionistas, ofreciendo por un lado, rentabilidad y, por otro, contribuyendo a la revalorización de la acción mediante una gestión eficiente de su negocio.

Evolución de Tecnocom vs índices de referencia en 2016



Evolución de la cotización en 2016



Tecnocom dedica una especial atención al derecho de información de sus accionistas como a facilitar su participación.

Para ello, mantenemos una comunicación transparente y fluida, facilitando la información corporativa relevante para cubrir las necesidades de información que demandan los accionistas e inversores, con el fin de lograr una relación de confianza con ellos.

(G4-26) (G4-27).

TRANSPARENCIA
Apartado Inversores en la Web Corporativa con información completa y actualizada sobre la organización
Portal "Oficina del Accionista", canal de comunicación para resolver las solicitudes y consultas de nuestros accionistas
Foro del Accionista
Publicaciones periódicas: informe trimestral de evolución de los negocios, memorias y cuentas anuales

Agenda del inversor
<ul style="list-style-type: none"> Participación en 18º Foro Latibex (Bolsa de Madrid). Evento Inversores y Analistas "Medios de Pago" (Madrid). Participación Conferencia "European MidCap Event Spring 2016" (París). Participación en Foro MedCap (Bolsa de Madrid). Participación Conferencia "European Mid-Small Cap" Lond Capital (Londres). Presentación Plan Horizonte 2018.

- Desayuno Medios de Pago.

Inversores y analistas se reunieron en el desayuno "Medios de Pago" organizado en las oficinas de Tecnocom de Madrid.

El objetivo era conocer cómo las nuevas soluciones de Tecnocom ayudan a las entidades financieras a gestionar sus medios de pago y entender las tendencias actuales.

Además, los asistentes se pudieron reunir con el equipo directivo de Banca y Seguros para participar en un debate a fondo sobre el sector y las iniciativas estratégicas de la compañía en el ámbito de Medios de Pago.

- Junta de Accionistas 2016.

La Junta General de Accionistas representa a todos los accionistas y ejerce las funciones que le corresponde como órgano de gobierno de la Sociedad.

El 28 de junio de 2016 tuvo lugar la Junta General de Accionistas de Tecnocom en la que los accionistas respaldaron el dividendo y la sustitución de la Política de Remuneraciones tanto de los Consejeros como del Consejero Delegado por una nueva.

- 18º Foro Latibex. "Eurolatam Business Meeting".

El foro se celebró en el Palacio de la Bolsa de Madrid. El evento reunió a los principales intermediarios financieros e inversores institucionales, españoles y europeos, a representantes de diferentes organismos institucionales, responsables gubernamentales y a compañías latinoamericanas y europeas cotizadas en las principales bolsas mundiales.

Tecnocom participó en la mesa redonda "La revolución fintech. La digitalización de la banca comercial" a través del Director de Soluciones Financieras de la compañía.

- Plan Horizonte 2018. Rentabilidad y espíritu innovador.

El evento se celebró en Madrid y asistieron numerosos analistas, inversores y entidades financieras. En el acto se desglosaron las principales líneas estratégicas y objetivos establecidos por Tecnocom en su plan de negocio para los próximos tres años que persigue un incremento en los ingresos, un ligero endeudamiento y reparto de dividendo. El Plan se asienta sobre una sólida propuesta de valor basada en soluciones propias y un excelente posicionamiento para ayudar a los clientes en la transformación digital.

Tecnocom dio a conocer sus líneas estratégicas a los expertos financieros con el fin de obtener un mayor reconocimiento bursátil y valor de compañía.

De esta forma, Tecnocom se compromete con la rentabilidad para sus accionistas, en un escenario que contempla la remuneración al accionista como parte del atractivo de la compañía.

- XII Foro MedCap, BME, Bolsas y Mercados Españolas.

Al evento asistió el Director General de Finanzas y Administración de Tecnocom.

ÍNDICES BURSÁTILES:

INDICADORES BURSÁTILES	
Nº total de acciones	75.025.241
Nº acciones ordinarias en libre circulación (free - float)	28.043.969
Valor nominal de la acción	0,5
Frecuencia de contratación (%)	100
Cotización mínima anual (€)	0,98
Cotización máxima anual (€)	4,2
Cotización al cierre (€)	4,2
Cotización media (€)	2,32
Beneficio neto por acción (BPA) (€)	0,005
Cash-flow por acción (CFPA) (€)	0,14
Valor contable por acción (€)	2,16
Capitalización bursátil (€)	315.106.012
Acciones en autocartera (nº de acciones)	3.194.636
Volumen de Contratación Medio diario Anual (títulos)	120.619





ASOCIACIONES

[G4-16]

Con el objetivo de asegurar la excelencia de las actividades, Tecnocom promueve el intercambio de experiencias y conocimiento con otras empresas mediante la participación en asociaciones sectoriales, donde se tratan en profundidad las necesidades y propuestas específicas de los colectivos empresariales correspondientes en el campo de las tecnologías de la información. Formando parte de estas asociaciones creemos que se fortalece y consolida la imagen de Tecnocom como proveedor de servicios TI.

- **Asociación Española de Empresas de Consultoría.**
- **European Outsourcing Association.**
- **Asociación de Usuarios de SAP de España.**
- **Asociación Española de Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información.**
- **Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales.**
- **Asociación de Tecnologías de la información y de las comunicaciones de Galicia.**
- **Asociación de Proveedores de sistemas de Red, Internet y Telecomunicaciones.**
- **Barcelona Digital Centro Tecnológico.**
- **Asociación Portuguesa de Empresas de Consultoría.**
- **Asociación Catalana de**

Empresas de Consultoría.

- **Asociación Foro de la Contratación socialmente responsable.**
- **Sociedad Española de Informática de la Salud.**

Information Technology Service Management Forum.

[G4-26] [G4-27]

Participamos activamente en los Grupos de Trabajo de estas Asociaciones, y colaboramos con ellas en diferentes actividades. Creemos que es una forma de darnos visibilidad, además nos permite conocer las inquietudes de las empresas.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

Evento Delegación
de Andalucía
AUSAPE – Sevilla

XII Forum
AUSAPE
– AUSAPE –
Zaragoza

ASLAN 2016 –
ASLAN – Madrid

Innopayments
2016- Madrid

2º Encuentro de
Economía Digital.
Claves de la
transformación
Digital – AMETIC
– Madrid

30 encuentro de
Telecomunicacio-
nes y Economía
Digital: Constru-
yendo una España
Digital – AMETIC
– Santander

PARTICIPACIÓN ACTIVA

Destacamos el nombramiento en AMETIC al Director de Telco, Media y Energía de Tecnocom como nuevo presidente del área de Tecnologías de la Información.

La junta del área sectorial de Tecnologías de la Información (TI) de la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales (AMETIC) ha elegido como nuevo presidente al director de Telco y Media de Tecnocom.

Desde el área sectorial de Tecnologías de la Información se representa a todo el colectivo español TI en el contexto internacional a través de su participación en las asociaciones de ámbito TI en todo el mundo, especialmente en las latinoamericanas, de las que AMETIC es miembro activo de sus respectivos comités de dirección.

Las propuestas de acción de esta comisión inciden en la importancia de las TI y en su papel relevante para la transformación digital y la economía digital, así como en cualquiera de sus procesos y tecnologías clave (movilidad, cloud computing, big data, seguridad, etc.).

Asimismo, la comisión trabajará para posicionar al sector de las Tecnologías de la Información como "referente de la economía española", impulsar las TI como facilitador de modelos de crecimiento sostenible e incremento de la competitividad de España y potenciar un sector saneado y fructífero que evite la fuga de talento a otros países del entorno.

En concreto, las funciones que se realizan en esta área son:

- Definición del discurso de TI de AMETIC. Elaboración de propuestas específicas para la demanda de soluciones de TI a partir de medidas específicas en los ámbitos públicos, privado y de consumo.

- Traslado de las propuestas TI de AMETIC a los principales interlocutores sociales (Partidos políticos, Gobierno, AAPP, empresas, ciudadanos, etc.)
- Coordinación de las actividades TI de AMETIC:
 - Comisiones ASTI: Servicios y consultoría, Soluciones de equipamiento tecnológico, Software, Cloud Computing.
 - Grupos de Trabajo ASTI: Medios de Pago, Comunicación, Barómetro TI.
 - Asociaciones TI internacionales: ALETI, WITSA.
- Elaboración de estadísticas trimestrales sobre el mercado español TI (Hw, Sw, Srv y Empleo).
- Elaboración estudio de "Las Tecnologías de la Información en España".

Además se participa en los medios de comunicación de estas asociaciones como fue la entrevista concedida por el Director General de Industria de Tecnocom a la revista AUSAPE. En la misma se trata sobre la evolución de la estrategia y la oferta de Tecnocom para el sector Industria.





MEDIOS DE COMUNICACIÓN

[G4-26] [G4-27]

Tecnocom publica en los medios de comunicación nuevas soluciones y servicios, proyectos ganados en clientes, alianzas con socios tecnológicos, acuerdos con instituciones educativas, económicas y sociales o cualquier otra iniciativa de interés para sus públicos objetivo: clientes, accionistas, proveedores y empleados.

El año 2016 se ha continuado con un modelo de comunicación basado en la transparencia y rigor informativo para dar a conocer todas las actividades de la compañía mencionadas anteriormente.

A continuación destacamos los principales medios de comunicación que han publicado noticias sobre la organización.

WEB CORPORATIVA

La web corporativa de Tecnocom es un espacio que recopila toda la información relevante para los grupos de interés de la compañía: clientes, accionistas y empleados. En ella podemos encontrar desde la oferta de soluciones y servicios, hasta toda la información económica de relevancia para nuestros inversores, cumpliendo con la normativa al respecto de la CNMV o las ofertas de empleo. Además es el lugar en el que informamos de todos nuestros eventos y proyectos ganados que comunicamos en notas de prensa.

APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Televisión.
- Publicación de notas de prensa y canales digitales (tecnológicos y económicos) haciéndose eco de la evolución del negocio y estrategia de la compañía.
- Entrevistas a Directores de Tecnocom

publicada en prensa escrita y digital.

- Entrevistas a los miembros del Consejo de Administración de Tecnocom publicada en prensa escrita y digital.
- Artículos de opinión sobre el sector TIC escritos por los directivos de Tecnocom.
- Colaboración en diferentes publicaciones y reportajes realizados por diferentes medios de comunicación.

Televisión

- ☐ El programa de Intereconomía “Tejido de Colores” emitió un reportaje sobre Tecnocom, en el que se analizaba el tejido empresarial a través de casos de éxito.
- ☐ RTVE emitió en el telediario una noticia acerca de la presentación del Informe de Medios de Pago 2016, que contó con la participación del Director General de Banca y Seguros de Tecnocom.

Publicación de notas de prensa y canales digitales

- ☐ Computing y Cinco Días se hicieron eco de la presentación del Plan Horizonte 2018 de Tecnocom: Rentabilidad y espíritu innovador.
- ☐ El Economista publicó una noticia acerca de la celebración de la Junta de Accionistas 2016.
- ☐ El País publicó un reportaje sobre el crecimiento de Tecnocom.
- ☐ Channel Partner publicó el ranking de las principales empresas del sector en el que Tecnocom aparece en un destacado puesto.

Publicación de entrevistas a Directores de Tecnocom

- ☐ La Directora de Marketing y Comunicación fue entrevistada por la revista Mujer Emprendedora.

- ☐ El Director de Soluciones Financieras fue entrevistado por Europa Press.
- ☐ El Director de Movilidad fue entrevistado por el medio digital SiliconNews y Capital Radio.
- ☐ El Director de Banca y Seguros fue entrevistado por revista Gerencia y por la revista estrategia Financiera.

Publicación de entrevistas a miembros del Consejo de Administración de Tecnocom

- ☐ Don Ladislao de Arriba Azcona, Presidente del Consejo de Administración, concedió una entrevista a Baquia, medio online sobre tecnología.
- ☐ D. Javier Martín García, Consejero Delegado de Tecnocom, concedió una entrevista a Expansión y al Economista.

del 2015 y dieron las claves para el 2016 en un vídeo publicado por Computing en el que participó el Consejero Delegado de Tecnocom.

- ☐ La revista Comunicaciones Hoy publicó un especial sobre la transformación digital del sector finanzas que cuenta con la participación del Director de Soluciones Financieras de Tecnocom.
- ☐ ComputerWorld realizó un especial sobre Transformación Digital en el que participó el Gerente de Industria de Tecnocom.
- ☐ El Consejero Delegado de Tecnocom participó en un reportaje sobre el reto de la transformación digital en Expansión.
- ☐ Reportaje en Expansión sobre la presentación del Informe Tecnocom "Tendencias en los Medios de Pago 2016".

Artículos de Opinión

- ☐ El Consejero Delegado de Tecnocom escribió un artículo sobre la previsión para el sector TIC en 2016 en la revista Computerworld.
- ☐ El Director de Soluciones Financieras de Tecnocom explicó a El Mundo las principales tendencias del mundo "fintech" y los retos de la transformación digital.
- ☐ CIO América Latina publicó un artículo sobre la lucha contra el fraude escrito por el Gerente de Desarrollo de Negocio del área Antifraude de Tecnocom.
- ☐ La revista Mujer Emprendedora publicó un artículo de la Directora de Marketing y Comunicación de Tecnocom.

Colaboración de Tecnocom en diferentes publicaciones y reportajes

- ☐ Los líderes del sector TIC hicieron balance

REDES SOCIALES

Tecnocom tiene gran presencia en redes sociales y en ellas se publican todas las novedades de la compañía.

- En Twitter, Facebook y LinkedIn se pueden seguir los eventos y noticias de Tecnocom y del sector en general.
- En el Canal de YouTube de Tecnocom se pueden visualizar los vídeos corporativos sobre nuevas tendencias en soluciones, vídeos de eventos y entrevistas o ponencias de los directivos de Tecnocom, vídeos resumen de proyectos ganados, etc.

462.469

Visitas a la Web Corporativa

+3,6% respecto al año anterior

1.248

seguidores en Facebook

+17,5% respecto al año anterior

3.749

seguidores en Twitter

+16,5% respecto al año anterior

48.384

seguidores en LinkedIn

+20,2% respecto al año anterior

166

seguidores en YouTube y

55.153 reproducciones

+48,2% seguidores y +53,9% reproducciones
respecto al año anterior

PUBLICACIONES

La presentación del “Informe Tecnocom. Tendencias en Medios de Pago 2016”, tuvo lugar en el Auditorio del Museo Lázaro Galdiano en Madrid con la asistencia de más de cien personas (accionistas, clientes y socios tecnológicos).

Tecnocom y Analistas Financieros Internacionales (Afi) presentaron el Informe Tecnocom sobre Tendencias en Medios de Pago 2016, la sexta edición de un estudio que analiza la evolución de los medios de pago en España y en seis países de América Latina (Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y República Dominicana).

El Informe Tecnocom 2016 incluye una novedosa investigación demoscópica realizada en colaboración con The Cocktail Analysis, de la que se extraen algunas conclusiones que inciden en la actitud y preferencias de la población bancarizada (con cuenta bancaria y/o tarjeta de pago) sobre el acceso y uso de distintos medios de pago electrónico, tanto en España como en América Latina.

EVENTOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Tecnocom participó en el evento Foro América celebrado en Madrid. El acto fue organizado por Europa Press y Estudio de Comunicación, contó con el patrocinio de Abengoa y la colaboración de Tecnocom.

A dicho foro asisten ponentes de los Gobiernos de Latinoamérica y del Gobierno de España.

- Tecnocom acudió al encuentro anual que organiza Computing junto con los líderes del Sector TIC al que asistió el Consejero Delegado de Tecnocom.

EVENTOS

Tecnocom organiza eventos propios donde presenta propuestas innovadoras de soluciones y servicios y estudios de mercado en los que colabora la compañía. Tecnocom también participa y/o patrocina eventos del sector TIC, en su mayoría organizados por las asociaciones a las que pertenece o por sus socios tecnológicos.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

España	<ul style="list-style-type: none"> • SAP Forum. Reimagina tu negocio en la era digital – Madrid • Mobile World Congress.Mobile is everything – Barcelona • Semana del Seguro – Madrid • Retail Forum 2016- Madrid • asLAN 2016 – Madrid • Innopaymets 2016 – Madrid • Forum TurisTIC – Barcelona • Revolution Banking – Madrid • Seguridad Digital Congress 2016- Madrid • Future Industry Congress – Barcelona • Retail Forum 2017 – Madrid • VII Congreso Internacional de Ciberseguridad Industrial [4.0] – Madrid • Eurecat Mobile Forum – Barcelona • Fiesta de la Maquinaria – Asturias • Cisco Connect 2016 • Informe Tecnom. Tendencias en Medios de Pago 2016 – Madrid • XI Torneo de Padel Tecnom
América	<ul style="list-style-type: none"> • SAP Forum México • México WindPower. Con el viento a favor • Transformación de la banca. Hablemos de soluciones digitales – reales – México D.F. • Revolution banking 2016- México D.F. • El futuro en la gestión tecnológica en el Sector financiero – República Dominicana • Transformación de la banca y compañías aseguradoras – Perú • SAP Executive Summit Chile. Descubre la magia de lo simple – Chile • SAP Business Intelligence: “ Análisis, predicciones y gestión en tiempo real” – Chile • 7º Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago – Colombia • Transformación de la Banca. Hablemos de soluciones digitales –reales – Chile • Transformación de la Banca. Hablemos de soluciones digitales –reales – Bogotá • Expo Internacional Desarrollo Digital Chile 2016 • ¿Cómo prosperar las finanzas en la era digital? – Organizado por SAP y Tecnom Perú • 2º Seminario de Medios de Pago – México • XVI Cl@b 2016 – Perú • Transformación de la banca. Hablemos de soluciones digitales-reales – Santo Domingo (República Dominicana) • Planificación con SAP BPC. Un enfoque práctico – Chile • SAP Executive Summit Perú – Perú • Tendencias en Medios de Pago 2015 – Chile





SOCIEDAD

Tecnocom lleva a cabo diferentes actuaciones a través de acuerdos de colaboración que favorezcan el bienestar socio-económico.

SENSIBILIZACIÓN

Se difunden acciones sociales solicitando la participación de nuestros empleados:

- Campañas de donación de sangre.
- Comunicación para solicitar la colaboración de los empleados tras catástrofes naturales, como fue el Terremoto en Ecuador, divulgando la labor humanitaria realizada por Cruz Roja Española, facilitando el canal para la donación de fondos destinados a esta emergencia.

DONACIONES

Donación de material informático o reciclado de residuos con fines sociales:

- En España:

Tecnocom ha realizado la donación de material informático a centros educativos, contribuyendo a que los centros dispongan de nuevas tecnologías en sus aulas. En concreto, en el 2016 se ha realizado donaciones al Colegio Nuestra Señora de la Consolación de Vila-real de Castellón.

- En Perú:

Tecnocom tienen un convenio con ANIQUEM (Asociación de Niños Quemados) es un centro especializado en la rehabilitación de niños y adolescentes sobrevivientes de quemaduras en el Perú, con más de 17 años de labor ininterrumpida, realizando servicios de rehabilitación física y psicológica de forma gratuita.

Tecnocom colabora en el Programa "Reciclar para ayudar". El fin del Programa es fomentar el reciclaje como una alternativa más de desarrollo del país, protegiendo el medio ambiente con el manejo responsable de los residuos, y los fondos obtenidos a partir de los residuos valorizados son destinados al financiamiento de fines sociales, en este caso concreto, para la rehabilitación de niños sobrevivientes de quemaduras de escasos recursos.

Donaciones monetarias. En 2016 Tecnocom ha contribuido económicamente con las siguientes instituciones con el fin de apoyar a las acciones que éstas desarrollan:

- Asociación Española Contra el Cáncer AECC (España).
- Fundación BOCALAN (España).
- Liga Portuguesa contra o cancro (Portugal).

EDUCACIÓN

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

Personas con discapacidad
<ul style="list-style-type: none">• Fundación Síndrome de Down• Asociación ASPACE (Asociación de Padres de Personas con Parálisis Cerebral)• Disjob: Portal de empleo para personas con discapacidad

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

Una muestra de este compromiso, es la colaboración de Tecnocom con la Fundación Down Madrid. Este año, por tercer año consecutivo, Tecnocom acogió a dos alumnos del centro Down Madrid para que realizaran las prácticas de su formación en nuestras oficinas.

Down Madrid es una entidad sin ánimo de lucro cuya misión es la consecución de la autonomía individual de las personas con síndrome de Down u otras discapacidades intelectuales.

La verdadera integración de las personas con discapacidad intelectual significa aceptar sinceramente su auténtica realidad de personas capaces de llegar a desarrollar todo su potencial humano. En Tecnocom somos empresa pionera en acoger a miembros de la fundación para que realicen sus prácticas.

- Tecnocom patrocinó los Global Student Entrepreneur Awards (GSEA), premios convocados por la Entrepreneur's Organization

(EO), a los mejores proyectos empresariales realizados por jóvenes universitarios.

Para poder presentar la candidatura al GSEA era necesario estar cursando una carrera universitaria, ser el propietario o accionista de control de un proyecto empresarial con ánimo de lucro, que el proyecto estuviera en marcha desde 6 meses anteriores a la fecha límite de presentación de proyectos, y haber facturado durante ese período al menos 500 euros o haber recibido una inversión de 1.000 euros.

La entrega de premios tuvo lugar en el Campus Madrid y contó con la participación en el comité organizador de Universia y el patrocinio de Tecnocom. Se contó con un jurado de excepción, formado por destacados emprendedores y profesionales de reconocido prestigio entre los que figuraba la Directora de Marketing y Comunicación de Tecnocom.

Para la final se seleccionaron seis proyectos que fueron defendidos por sus promotores ante el jurado, y se valoró, entre otros factores, la tenacidad emprendedora y las capacidades para afrontar los retos. También se tuvo en cuenta la capacidad de aprender de los errores, de innovar y construir para el futuro, y los valores e integridad personal del emprendedor, así como su capacidad de liderazgo.

Los premios para los tres mejores proyectos incluyeron premios en metálico y servicios de empresas colaboradoras.

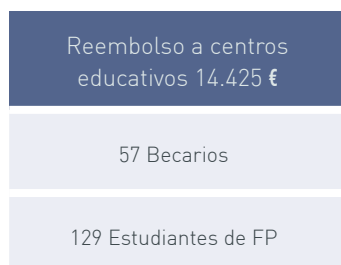
El primer premio ha sido para la aplicación 'Grou App', desarrollada para que sus usuarios tengan información sobre el estado de las discotecas, con el objetivo de evitar así largas colas o beneficiarse de descuentos.

El ganador de la final nacional tuvo la oportunidad de defender una vez más su proyecto en la final global que tuvo lugar en Bangkok (Tailandia) con todos los gastos de viaje y estancia pagados. Los premios de la final global para los tres ganadores

incluirán premios en metálico, servicios de valor añadido y disfrutar de un entorno de emprendimiento internacional.

- Tecnom com firma convenios con centros educativos para la acogida de estudiantes para la realización de prácticas o becas formativas en la organización.

La aportación económica recibida, es reembolsada a los centros para que sea invertida en mejoras educativas.



SOCIALES

En España

- Tecnom com colabora con la Fundación BOCALAN en el Proyecto Familias de acogida para futuros perros de asistencia.

Bocalan es entidad de carácter social que se dedica a mejorar la calidad de vida de personas en situaciones de discapacidad o desventaja social a través del estudio de la conducta y la implementación de programas de perros de asistencia o terapia y educación asistida con animales.

La finalidad de esta colaboración es ayudar a los empleados que tengan hijos

con algún tipo de discapacidad, en este caso concreto, proporcionando a uno de nuestros trabajadores un perro de asistencia para su hija con autismo que será entregado a finales del año 2017.

Bocalan junto con Tecnom com ponen a disposición de sus empleados la posibilidad de ser familia de acogida del cachorro, antes de su fase de entrenamiento y entrega del cachorro a la familia seleccionada, para que viva el primer proceso que consiste en la socialización del cachorro, convivencia con los miembros de la familia y el entorno.

- Campaña de Recogida de Alimentos: la Dirección de Tecnom com apoyó y colaboró con la campaña de recogida de alimentos no perecederos para entregarlos a la Plataforma de Trabajadores en Paro del Distrito de San Blas-Canillejas en Madrid, iniciativa de una de las Secciones Sindicales de la organización.
- Gestión del reconocimiento de discapacidad para empleados y familiares con posibilidad de reconocimiento de discapacidad.
- Tecnom com felicita las fiestas navideñas de forma solidaria a través de las tarjetas de navidad de Save the Children.

En Perú

- Campaña Navideña – “Apadrina un niño en Navidad” – ANIQUEM (Asociación de Niños Quemados)

Gracias a la participación de los empleados de Tecnom com, pudimos regalar una sonrisa a 45 niños de la Asociación de Niños Quemados de Aniquem, quienes recibieron un regalo y saludo personalizado de cada padrino/madrina de Tecnom com que participaron de esta campaña solidaria.

- Campaña Navideña – “Regalar Sonrisas” – ANIQUEM

TECNOCOM Perú colaboró con la campaña “Regalar Sonrisas” – ANIQUEM [Asociación de Niños Quemados].

1 sonrisa = 5 terapias físicas
u ocupacionales para un niño
Aniquem valorada cada una en
29 euros.

Tecnocom colaboró con esta causa recaudando un total de 570 euros gracias a la participación de sus empleados.





12

MEDIO AMBIENTE

Tecnocom desarrolla sus actividades teniendo en cuenta la protección del medio ambiente, de acuerdo con los principios establecidos en su política ambiental, entre los que se incluye el compromiso de prevención de la contaminación.

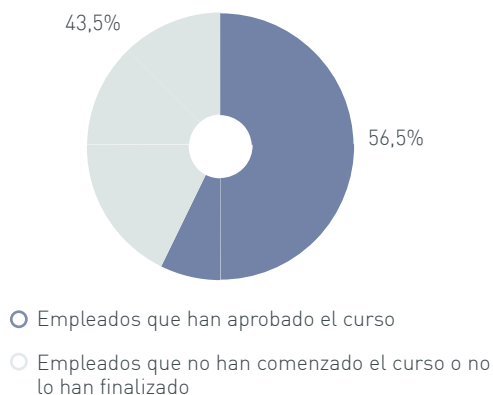
Para llevar a cabo una mejora continua del desempeño ambiental, Tecnocom tiene implantado un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001 en sus centros de Perú y en sus principales centros de España, el porcentaje de trabajadores bajo esta certificación en España es del 85,3%.

La implicación de todas las áreas organizativas y el compromiso de todas las personas que trabajan en la organización son fundamentales en la gestión ambiental. Por ello, se tiene implantado un curso de formación online obligatorio para todos los empleados que se realiza a través de la plataforma e-learning de Tecnocom, Tecnocomunidad.

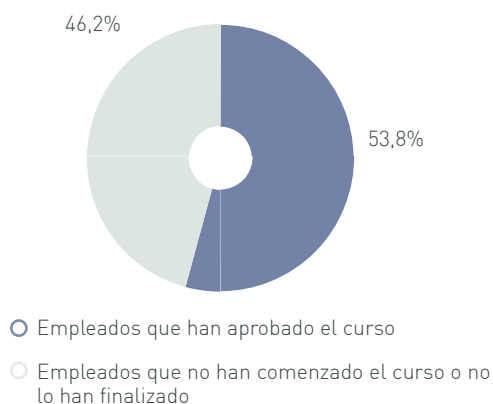
Además para aumentar la concienciación ambiental de los empleados, se lanzan comunicados internos como fue el del Día Mundial del Medio Ambiente y comunicaciones del consumo del papel realizado por las diferentes áreas de la compañía.

Respecto a la cadena de suministro, a 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, en el que se destaca el respeto a los derechos humanos, laborales y ambientales. Y con periodicidad anual, se realiza la evaluación de proveedores, en dicha evaluación se incluye una pregunta para valorar el comportamiento ambiental del proveedor y además se incluye una pequeña muestra de los proveedores con mayor impacto ambiental.

Curso Sensibilización Ambiental. España.



Curso Sensibilización Ambiental. Internacional.



Adicionalmente este año se ha trabajado en el desarrollo de un curso de formación ambiental para contratistas de Tecnocom, el curso está enfocado para empresas contratistas que realizan actividades de mantenimiento e instalación, y, por lo tanto, su actividad tiene un mayor impacto ambiental y para contratistas que realizan su jornada laboral en nuestras instalaciones. El objetivo es concienciarles de la correcta gestión ambiental a desarrollar en la realización de su actividad, ya que la realización de su trabajo condiciona el resultado del proceso ambiental de Tecnocom.

Aunque la actividad desarrollada por Tecnocom no tiene un elevado impacto ambiental, identificamos los aspectos ambientales específicos de nuestra actividad y nos esforzamos en minimizarlos. En este sentido, en Tecnocom somos conscientes de la necesidad de realizar acciones que favorezcan el **uso responsable de los recursos**:

(G4-EN1) (G4-EN27) (G4-EN28)

Consumo Materiales (Kg)	2015	2016	Comentarios
			Aplicación de políticas de impresión.
Papel	14.600	12.100	Compra de papel ecológico.
			Forma de trabajo en plataformas de colaboración empresarial, sistemas de gestión internos, etc.
Cartón	15.129	11.781	
Film	2.808	487	Reutilización hasta finalizar su vida útil.
			Aplicación de políticas de impresión.
Tóner	562	412	Forma de trabajo en plataformas de colaboración empresarial, sistemas de gestión internos, etc.

Por el tipo de actividad desarrollada por la compañía no se utilizan materiales reciclados. *(G4-EN2)*

En el desempeño ambiental de la organización nos centramos en el correcto uso de la energía. A continuación se muestra el **consumo energético de España**:

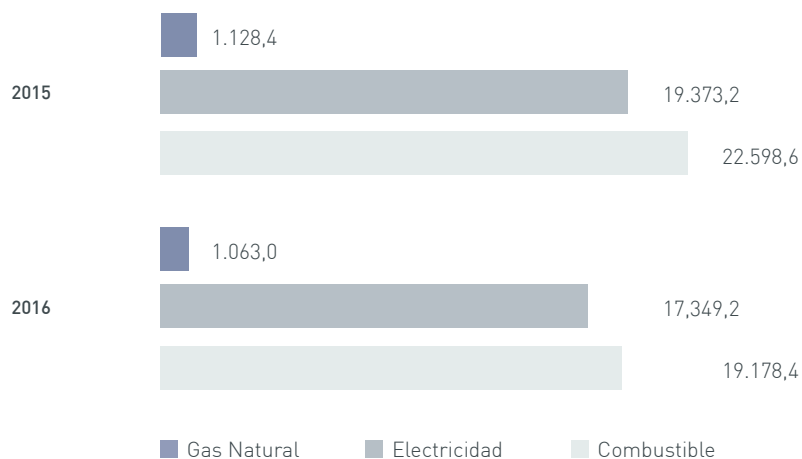
(G4-EN3) (G4-EN4) (G4-EN6)

Modelo energético sostenible: 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.

Tecnocom en 2016 ha tenido una mayor eficiencia en el consumo de energía eléctrica y gas natural; y una reducción de consumos de combustible en vehículos de flota.

Consumo energía (GJ)	2015	2016	2016 vs 2015
Gas Natural	1.128,4	1.063,0	-5,8%
Electricidad	19.373,2	17.349,2	-10,4%
Combustible	22.598,6	19.178,4	-15,1%
TOTAL	43.100,2	37.590,6	-12,8%

CONSUMO DE ENERGÍA - GJ



Año 2016	GJ
Consumo de combustible renovables	0
Consumo de combustible no renovables	19.178,4
Consumo de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que se adquiere para consumo	18.412,2
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)	37590,6

En el consumo energético realizado por la organización se ha aumentado el porcentaje de energía proveniente de energías renovables.

Electricidad	2015	2016
Consumo electricidad (GJ)	19.373,2	17.349,2
% Energía verde	86,4%	87,2%
Consumo Electricidad GJ/ Empleado	3,6	3,2

Este año, se ha comenzado a calcular el consumo de energía derivado de los viajes de empresa, en concreto avión y tren larga distancia, para los trayectos más frecuentes, siendo el resultado:

Consumo energético externo	GJ
Viajes de empresa (Tren + Avión)	7.596,7

La intensidad energética de la organización ha aumentado respecto al año anterior, debido a que en el cálculo del 2016 se incluye el consumo de energía indirecta: [\[G4-EN5\]](#)

Intensidad Energética	Año 2015	Año 2016
Consumo energético / empleado a tiempo completo (GJ/empleado)	8,8	9,2
Consumo energético / venta (GJ/m€)	0,1	0,1

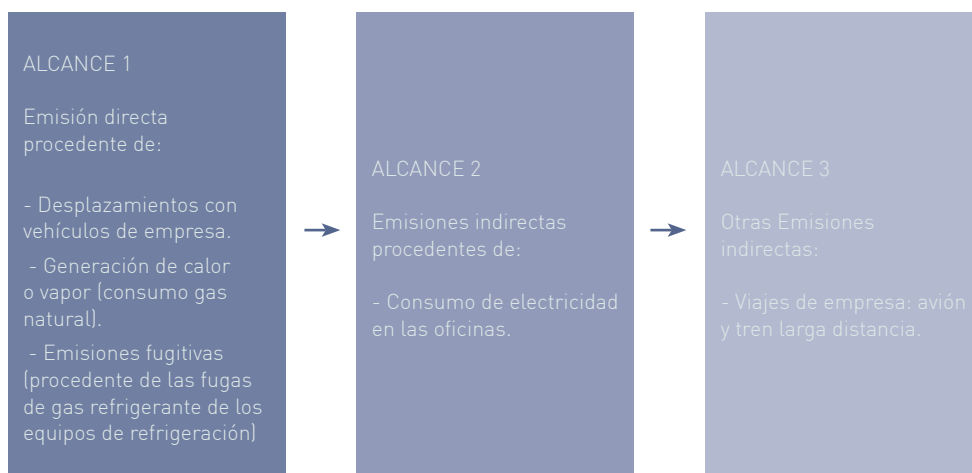
Reducción de la huella de carbono: Tecnocom elabora su inventario de emisiones tomando como base la metodología del GHG Protocol, este año se ha mejorado el proceso de cálculo y se ha incluido el alcance 3 dentro del estudio.

Las principales emisiones, directas e indirectas, derivadas de la actividad de Tecnocom son las de dióxido de carbono.

Para reducir el consumo energético y, por tanto, las emisiones de dióxido de carbono, Tecnocom lleva a cabo las siguientes líneas de actuación: [\[G4-EN7\]](#) [\[G4-EN27\]](#)

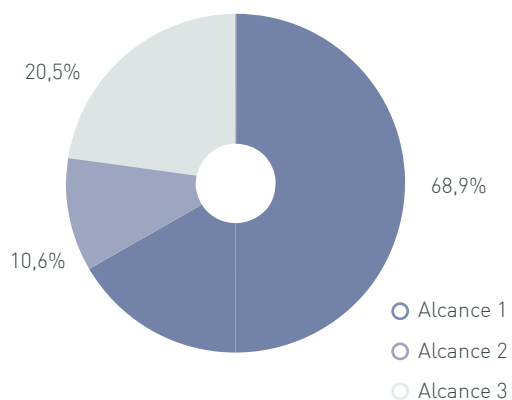
- Gestión energética de los edificios.
- Se ha continuado consumiendo energía verde en los centros de trabajo, Este año, se ha aumentado el porcentaje de energía proveniente de fuentes renovables, el 87,2% de energía consumida por Tecnocom es energía verde.
- Correcto mantenimiento de los equipos de climatización de los centros de trabajo.
- Reducción del consumo eléctrico asociado a equipos informáticos: renovación de equipos y sistemas y aplicación de políticas de uso eficiente.
- 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.
- Incorporación progresiva de vehículos eficientes en la flota de vehículos de empresa.
- Reducción de las emisiones asociadas a los viajes de negocios: mejora de las herramientas de comunicación (video conferencias, sistemas de trabajo compartido, conferencias webex, Skype empresarial, etc.).

En España

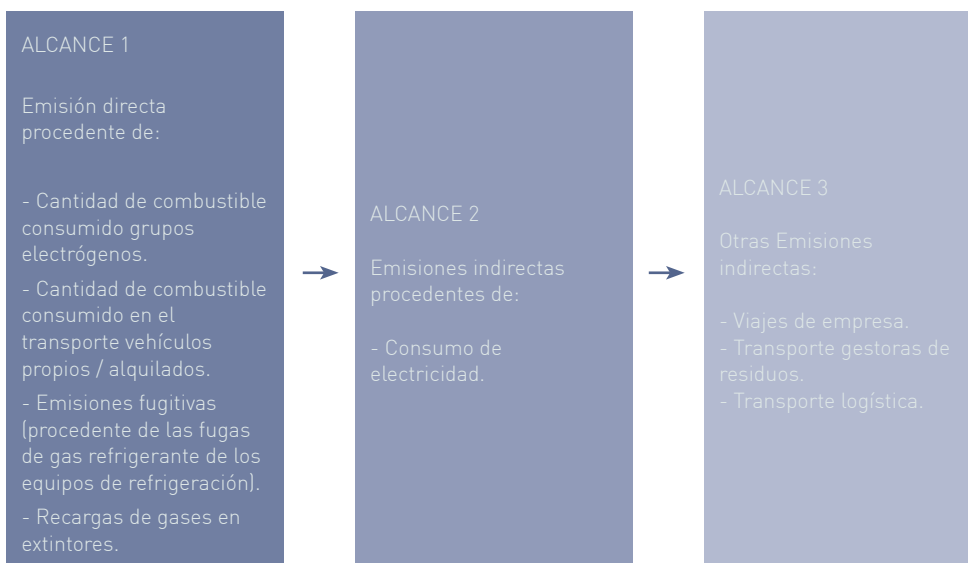


Huella de Carbono	2015 tCO ₂ e	2016 tCO ₂ e	2016 vs 2015
Emisiones Gas natural	62,0	74,7	20,5%
Emisiones Combustible gasolina	6,6	21,2	+100%
Emisiones Combustible gasóleo	1.596,7	1.449,4	-9,2%
Emisiones Fugitivas	15,0	56,8	+ 100%
TOTAL ALCANCE 1	1.680,2	1.602,1	-4,7%
Electricidad	291,9	246,4	-15,6%
TOTAL ALCANCE 2	291,9	246,4	-15,6%
TOTAL HUELLA DE CARBONO – ALCANCE 1+2	1.972,1	1.848,5	-6,3%
Avión		227,7	
Tren		248,5	
TOTAL ALCANCE 3	NO CALCULADO	476,2	
TOTAL HUELLA DE CARBONO – ALCANCE 1+2+3		2.324,6	

Huella de Carbono

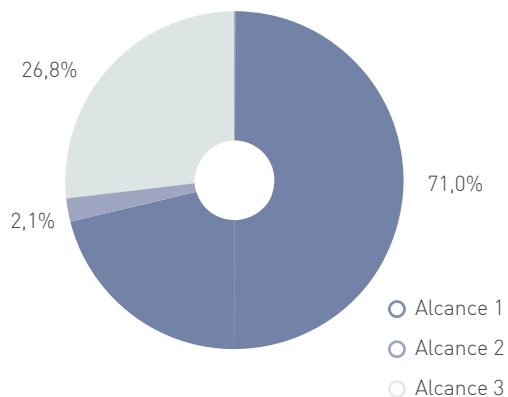


En Perú



Huella de Carbono	2015 tCO ₂ e	2016 tCO ₂ e	2016 vs 2015
Grupo Electrógeno Oficinas	0,5	0,7	49,8%
Transporte vehículos propios/alquilados	974,9	1068,2	9,6%
Equipo de aire acondicionado	52,8	18,5	-65,0%
Extintores	0,0	0,0	3,6%
TOTAL ALCANCE 1	1028,2	1087,5	5,8%
Electricidad	34,0	32,9	-3,2%
TOTAL ALCANCE 2	34,0	32,9	-3,2%
Transporte servicio de taxis	37,0	17,3	-53,1%
Transporte aéreo Pasajeros	305,0	350,3	14,9%
Transporte terrestre Pasajeros	0,0	19,1	
Transporte fluvial Pasajeros	0,0	0,0	
Transporte Terrestre paquetes/materiales	0,0	10,3	
Transporte Fluvial paquetes/materiales	0,0	0,0	
Transporte aéreo paquetes/materiales	1,6	0,2	-85,9%
Transporte de residuos	0,8	3,2	279,2%
Transporte de materiales TI	148,5	10,0	-93,2%
TOTAL ALCANCE 3	492,9	410,4	-16,7%
TOTAL HUELLA DE CARBONO – ALCANCE 1+2+3	1555,1	1530,8	-1,6%

Huella de Carbono



Donaciones de materiales, Tecnocom colabora con diferentes entidades realizando la donación de materiales para su reutilización, ampliando la vida útil de los mismos, o con iniciativas de reciclado. Estas acciones tienen como objetivo la colaboración con causas sociales a la vez que se contribuye a reducir el impacto ambiental causado por estos materiales: *(G4-EC7)*

- En España:

Tecnocom ha realizado la donación de material informático a centros educativos, contribuyendo a que los centros dispongan de nuevas tecnologías en sus aulas. En concreto, en el 2016 se ha realizado donaciones al Colegio Nuestra Señora de la Consolación de Vila-real de Castellón.

- En Perú:

Tecnocom tienen un convenio con ANIQUEM (Asociación de Niños Quemados) es un centro especializado en la rehabilitación de niños y adolescentes sobrevivientes de quemaduras en Perú, con más de 17 años de labor ininterrumpida, realizando servicios de rehabilitación física y psicológica de forma gratuita.

Tecnocom colabora en el Programa "Reciclar para ayudar". El fin del Programa es fomentar el reciclaje como una alternativa más de desarrollo del país, protegiendo el medio ambiente con el manejo responsable de los residuos, y los fondos obtenidos a partir de los residuos valorizados son destinados al financiamiento de fines sociales, en este caso concreto, para la rehabilitación de niños sobrevivientes de quemaduras de escasos recursos.

Tecnocom destina a esta causa sus residuos de papel / cartón, plástico y metal.

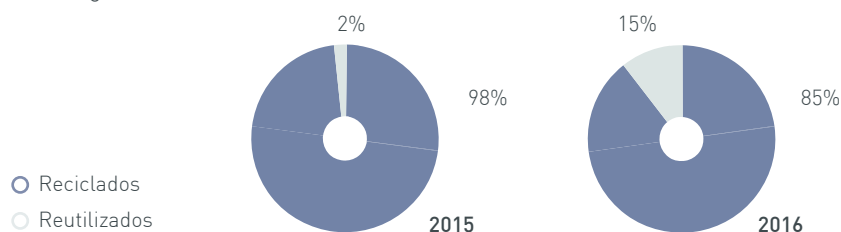
Residuo

En Tecnocom los residuos generados por el desarrollo de sus actividades son gestionados por gestores autorizados de residuos, siendo destinados a reciclaje y valorización, con el fin de que el impacto causado en el medio ambiente sea el mínimo posible. Además se buscan otras vías de gestión que contribuyan al desarrollo sostenible.

En España destacamos el proyecto de reutilización llevado a cabo por el Gestor de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en Galicia.

En total se han retirado 3.853 Kg de Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, de los cuales se ha conseguido reutilizar 84 Pantallas que en peso suponen un 21% de reutilización y un 10% de los considerados otros residuos, gracias sobre todo a los componentes, entre los que se incluye el cableado. El resto de material ha sido enviado a gestor final para su correcto reciclado y valorización.

Realizando una comparativa respecto al año anterior, en 2016 se ha incrementado el porcentaje de reutilización global.



De los procesos de reutilización de equipos informáticos se realiza un Análisis de Ciclo de Vida, metodología diseñada en el marco del proyecto ecoRaee cofinanciado por la Comisión Europea dentro del *programa LIFE +*. Este proyecto es liderado por la Universidad de Vigo y con la participación de Revertia y Energylab. Este estudio demuestra la viabilidad económica, social y medioambiental de la reutilización de determinadas categorías de RAEE.

Se seleccionan 6 categorías de impacto ambiental que reflejan de forma significativa el impacto en el medio ambiente mitigado con la reutilización de los equipos informáticos:

Categoría de impacto	Unidad de medida	Impacto ambiental	Impacto evitado	Impacto final
Agotamiento de los combustibles fósiles	Kg oil eq	838,9	1.620,4	-781,4
Toxicidad humana	Kg 1,4-DB eq	634,0	16.377,6	-15.743,6
Huella de carbono	Kg CO ₂ eq	2.306,7	6.074,2	-3.767,5
Formación de partículas	Kg PM ₁₀ eq	4,1	14,0	-9,9
Agotamiento de minerales	Kg Fe eq	218,2	3.888,0	-3.669,8
Radiaciones ionizantes	Kg U235 eq	495,8	1.378,4	-891,6

Las emisiones de CO₂ evitadas, se analizan dentro de la categoría de Huella de Carbono, los porcentajes de reutilización conseguidos han permitido evitar 3,76 toneladas de CO₂ que de otra manera habrían sido liberadas a la atmósfera.

3,76 toneladas de CO₂ que se han evitado liberar a la atmósfera equivalen a:

- El CO₂ fijado por 3.850 robles al cabo de un año.
- El CO₂ emitido por un vehículo al recorrer 22.972 Km.

En Perú, destacamos las siguientes gestiones:

- Reciclaje de aceite usado con CILSA:

El grupo CILSA 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. 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.

El grupo CILSA ha incluido desde sus inicios a los “residuos sólidos” como materia prima de su producción consiguiendo algo muy importante desde el punto de vista

medioambiental, el reciclaje de un residuo peligroso, como es el aceite usado. Tecnocom recicló los residuos de aceite y refrigerante usado producidos en el mantenimiento de las instalaciones de telecomunicaciones.

- Reciclaje de Aparatos Eléctricos y electrónicos (RAEE):

San Antonio Recycling S.A. es la empresa más grande a nivel local en el manejo y reciclaje de RAEE, ofreciendo un servicio de saneamiento informático integral para que sus clientes puedan ser más eco-eficientes y socialmente responsables.

- Reciclaje de baterías usadas:

ETNA es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de baterías; desde el 2012 aplica un programa de reciclaje y control del medio ambiente, para el reciclaje de las baterías usadas.

Cumplimiento normativo

Tecnocom identifica los requisitos legales de aplicación y evalúa periódicamente el cumplimiento de la normativa ambiental.

Durante el 2016, no se ha identificado ningún incumplimiento de la normativa, 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).*

Soluciones

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:

Ciudades Inteligentes

Tecnocom tiene una oferta de Ciudad Inteligente que 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 e integración de los ciudadanos en su entorno:

- Centros de monitorización y control. Centros de emergencias.

- Eficiencia energética.
- Alertas tempranas.
- Gestión del territorio. Localización y seguimiento.
- Señalización dinámica.
- Video vigilancia.
- Etc.

Gobierno Electrónico

Tecnocom dispone de una solución tecnológica completa de Administración Electrónica que facilita la prestación de servicios online a ciudadanos y empresas, automatizando los procesos internos de los organismos:

- Tramitación Electrónica o Gestión Automatizada de Expedientes.
- Sistemas de Seguridad Electrónica.
- Módulos de Entrada/Salida (integrados bajo la Oficina Virtual).
- Gestión Documental.
- Soluciones Especializadas para Tramitación.

• BANCA Y SEGUROS:

Soluciones de Movilidad: orientados según el usuario final (cliente, agente, profesional, etc...), así como soporte a testing de microaplicativos externos en múltiples tecnologías y dispositivos móviles.

• INDUSTRIA:

- Ciclo integral del agua: módulos de catastro, gestión comercial, facturación, mantenimiento y actuaciones, laboratorios, compras y almacenes. Facturación electrónica.
- Movilidad: sostenibilidad y conformidad ambiental.
- Logística y distribución: optimización de transporte, rutas y flotas.

• TELCO y MEDIA:

- Soluciones de movilidad: aplicaciones móviles, multiplataforma y multidispositivo. Administración y gestión de dispositivos móviles, etc.
- Soluciones de conectividad corporativa: edificios inteligentes: datacenter, telepresencia, video conferencia, etc.

Para mayor información sobre estas soluciones puede consultar nuestra página web corporativa:
www.tecnocom.es



13

METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

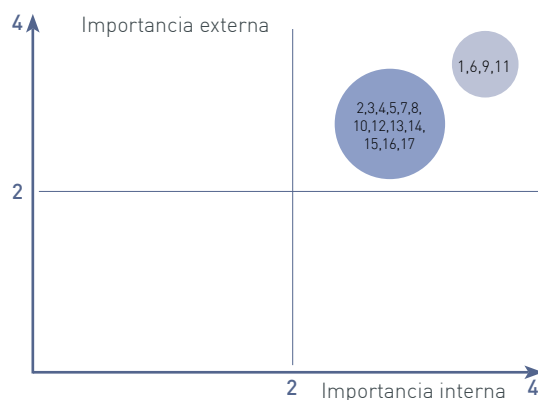
CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD [G4-18]

Para la elaboración de la Memoria se han seguido, los principios y contenidos definidos en la última versión de la guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Esta versión requiere que la compañía realice un ejercicio de análisis de materialidad que le permita poner el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica que son relevantes para el negocio e influyen en la toma de decisiones de los grupos de interés de la compañía.

En el proceso de determinación de la materialidad se siguieron las mismas fases que en estudios anteriores:

- **Identificación de aspectos:** Se elaboró el listado preliminar de asuntos relevantes de los indicadores para las categorías economía, medio ambiente y desempeño social recogidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 en el apartado de contenidos básicos específicos.
- **Validación interna:** los Directores que integran el Grupo de Trabajo del Plan Director de RSC respondieron el cuestionario clasificando los aspectos de acuerdo a su importancia. Como resultado se obtuvo el listado de asuntos relevantes valorados.
- **Validación externa:** Con el objeto de incluir en el análisis la perspectiva de los grupos de interés externos se seleccionó una muestra representativa de los diferentes grupos de interés (accionistas, empleados, clientes y proveedores) y a los cuales se les mandó la participación en este estudio. Para cada grupo de interés se obtuvo como resultado el listado de asuntos relevantes valorados.
- **Evaluación:** Se evaluaron los resultados derivados de las dos fases, interno y externo, sumando para cada aspecto el resultado obtenido internamente con el obtenido externamente para cada grupo de interés, obteniendo un listado final de asuntos relevantes.

Como resultado de la priorización, se representa gráficamente la relevancia externa e interna de los aspectos identificados como materiales: [G4-20] [G4-21]



Economía	<ul style="list-style-type: none">1 Desempeño económico : EC1, EC2, EC3 y EC42 Consecuencias económicas indirectas: EC7 y EC83 Prácticas de adquisición: EC9
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">4 Energía: EN3, EN4, EN5, EN6 y EN75 Cumplimiento regulatorio: EN29
DESEMPEÑO SOCIAL: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	<ul style="list-style-type: none">6 Empleo: LA1, LA2 y LA37 Relaciones entre los trabajadores y la dirección: LA48 Salud y seguridad en el trabajo: LA5, LA6, LA7 y LA89 Capacitación y educación: LA9, LA10 y LA1110 Diversidad e igualdad de oportunidades: LA1211 Igualdad de retribución entre mujeres y hombres: LA1312 Evaluación de las practicas laborales de los proveedores: La14 y La15
DESEMPEÑO SOCIAL: Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none">13 No discriminación: HR3
DESEMPEÑO SOCIAL: Sociedad	<ul style="list-style-type: none">14 Lucha contra la corrupción: S03, S04 y S0515 Cumplimiento regulatorio: S08
DESEMPEÑO SOCIAL: Responsabilidad sobre productos	<ul style="list-style-type: none">16 Privacidad de los clientes: PR817 Cumplimiento regulatorio: PR9

A continuación se detallan los diferentes aspectos relevantes y cómo 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) Auditoría interna
2		Consecuencias económicas indirectas	Innovación Acción social y donaciones realizadas
3		Prácticas de adquisición	Gestión centralizada de la cadena de suministro
4	Medio Ambiente	Energía	Gestión y eficiencia energética
5		Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento de la normativa ambiental vigente en nuestro ámbito de aplicación
6	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	Política de recursos humanos
7		Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Medios de comunicación interna
8		Salud y seguridad en el trabajo	Evaluación de riesgos y medidas preventivas
9		Capacitación y educación	Planes de formación
10		Diversidad e igualdad de oportunidades	Política de recursos humanos: Fomento de la diversidad
11		Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Política de recursos humanos: Plan de Igualdad
12		Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Homologación y evaluación de proveedores
13	Desempeño Social: Derechos Humanos	No discriminación	Protocolos de actuación para evitar conductas de esta naturaleza
14	Desempeño Social: Sociedad	Lucha contra la corrupción	Auditoría Interna Comisión de Conducta Corporativa
15		Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento normativa vigente
16	Desempeño Social: Responsabilidad sobre Productos	Privacidad de los clientes	Medidas para protección de la información
17		Cumplimiento regulatorio	Cumplimiento normativa vigente

En consecuencia, la Memoria se centra principalmente en aquellos asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad.

ALCANCE Y COBERTURA [G4-18]

La Memoria de Sostenibilidad de Tecnocom ofrece información transparente, fiable y equilibrada sobre los asuntos económicos, sociales y ambientales más relevantes para Tecnocom. Asimismo, se describen las principales acciones desarrolladas y el progreso anual en relación a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Tecnocom publica esta memoria con carácter anual [G4-29] [G4-30] y, por tercer año consecutivo, ha sido elaborada de acuerdo a las directrices de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 de conformidad con la opción exhaustiva. [G4-32].

La Memoria incluye información completa del enfoque de gestión, actuaciones y resultados de la actividad de Tecnocom en España a lo largo del 2016. [G4-28] 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 indica explícitamente. [G4-17].

A continuación, se recogen los diferentes puntos de la memoria y se especifica si la información facilitada es a nivel nacional o internacional:

APARTADO DE LA MEMORIA	INFORMACIÓN APORTADA A NIVEL...
1 . Carta Consejero Delegado	Internacional la parte de estrategia, económico, soluciones y recursos humanos Nacional la parte ambiental y social.
2. Principales Magnitudes	Internacional, pero se incluyen datos a nivel nacional en ese caso se especifica
3. Quienes Somos <ul style="list-style-type: none"> · Un modelo de negocio diferencial · Fuerte presencia regional · Perfil del cliente · Nuestra identidad · Premios recibidos 	Internacional, excepto el apartado de premios recibidos en el que se incluyen premios ganados a nivel nacional
4. Gobierno Corporativo <ul style="list-style-type: none"> · Cumplimiento normativo · Consejo de Administración · Estructura directiva 	Internacional

5. Proyecto Empresarial	
<ul style="list-style-type: none"> · Análisis del entorno · Factores clave · Estrategia · Objetivos del Plan Estratégico · Cambios organizativos importantes 	Internacional
6. Gestión de Riesgos	
Internacional	
7. Soluciones y Servicios TIC de alto valor añadido	
<ul style="list-style-type: none"> · Oferta · Proyectos importantes en los diferentes sectores de actividad 	Internacional
8. Innovación	
Internacional excepto los datos de Ayudas Financieras Significativas que se refieren a nivel nacional	
9. Enfoque de Gestión en Materia de Sostenibilidad	
<ul style="list-style-type: none"> · Códigos, Manuales y Compromiso con Iniciativas · Formación · Estructura organizativa y Plan Director RSC · Enfoque de Gestión · Identificación y priorización de los grupos de interés · Mecanismos de diálogo · Canal ético 	Internacional
10. TecnoCom en cifras y sistema de control	
<ul style="list-style-type: none"> · Resultado económico · Sistema de Control Interno de Información Financiera · Auditoría Interna 	Internacional
11. Relaciones con nuestros grupos de interés	
Relaciones con nuestros grupos de interés	
<ul style="list-style-type: none"> · 11.1. Equipo Humano 	Información nacional e internacional, se especifica en cada caso
11.1. Modelo de desarrollo competencial	Internacional
11.1.2. Reclutamiento y selección	Nacional, excepto la parte de eventos
11.1.3. Retribución	Nacional
11.1.4. Formación	Nacional
11.1.5. Desarrollo Profesional	Internacional

11.1.6. Comunicación Interna	Internacional
11.1.7. Gestión de la diversidad	Nacional
11.1.8. Políticas de Igualdad	Nacional
11.1.9. Medidas de conciliación	Nacional
11.1.10. Medidas de Compensación	Nacional
11.1.11. Estabilidad y absentismo de la plantilla	Nacional
11.1.12. Seguridad y Salud	Nacional
11.1.13. Sindicatos	Nacional
11.1.14. Mecanismos de reclamación	Nacional
11.1.15. Certificaciones	Nacional

· **11.2. Clientes**

Internacional, excepto el apartado de Distribución de Clientes que es a nivel Nacional

· **11.3. Proveedores**

Tecnocom y sus socios tecnológicos
Tecnocom y sus proveedores

Tecnocom y sus socios tecnológicos: internacional
Tecnocom y sus proveedores: nacional, los datos que son a nivel internacional se especifican

· **11.4. Accionistas**

Internacional

· **11.5. Asociaciones**

Nacional

· **11.6. Medios de Comunicación**

Internacional

· **11.7. Sociedad**

Nacional, pero se incluyen acciones de otros países en ese caso se especifica

12. Medio Ambiente

Nacional, pero se incluyen acciones de otros países en ese caso se especifica

Respecto a memorias anteriores, en general, no se ha reformulado información relevante ni hay cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos materiales. Únicamente es posible que se hayan actualizado datos de ejercicios anteriores o que haya cambiado para algún indicador puntual la fórmula de cálculo, en concreto del indicador G4-LA13 el concepto de remuneración media. Destacamos, que en esta memoria para algunos indicadores no se muestra la evolución de los últimos tres años debido a que este año se ha cambiado el Modelo de Desarrollo Competencial de Tecnocom. (G4-22) (G4-23).

En el procedimiento de realización de la memoria se facilita el cumplimiento de los principios de definición de su contenido así como los principios relativos a calidad de la memoria. (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 Tecnocom de las distintas áreas de la empresa y son los responsables de las relaciones con cada uno de los grupos de interés con los que interactúa la organización.
Materialidad	Resultados obtenidos en el estudio de materialidad.
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 2016.
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 se expone de una manera comprensible. La memoria se publica en versión digital siendo de acceso público desde la web corporativa.
Fiabilidad	Verificación externa: 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.

Además este año, para su elaboración se han aplicado las recomendaciones de la Guía Voluntaria de la Bolsa Española (BME) para las Sociedades Cotizadas sobre Información de Sostenibilidad. En concreto se aplican los cinco pasos prácticos para la elaboración de informes sobre sostenibilidad,

estos pasos están diseñados para ayudar a las compañías a desarrollar informes corporativos más completos e integrados con el objetivo de lograr una comunicación eficaz sobre los mercados de capitales. Éstos se dividen en dos apartados: los tres primeros abordan la divulgación de contenidos (sobre qué informar), mientras que los otros dos hacen referencia a los principios de elaboración de informes (cómo informar):

Cinco pasos de mejores prácticas para la elaboración de informes sobre sostenibilidad	Memoria Sostenibilidad TecnoCom 2016
<p>1. Concéntrase en pocos indicadores clave y explique el vínculo entre la información no financiera y el rendimiento financiero.</p>	<p>En la memoria se recogen asuntos medioambientales, de sostenibilidad y de gobierno corporativo (ESG), aportando información cualitativa y cuantitativa, además se incluye información económica.</p>
<p>2. Céntrese en un método de “riesgo y rentabilidad”:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Comunique la gestión y reducción eficaz del riesgo. · Comunique las oportunidades de negocio relacionadas con la sostenibilidad. · Resalte medidas para reducir riesgos y aprovechar oportunidades. 	<p>En la memoria se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Un apartado de Gestión de Riesgos. · Un apartado donde se especifica la oferta sectorial de la Organización y proyectos destacados del año 2016. · Un apartado de Innovación, donde se especifican las nuevas soluciones desarrolladas. · Se desarrolla en diferentes apartados las medidas para reducir riesgos y aprovechar las oportunidades: <ul style="list-style-type: none"> Innovación. Atraer y retener el talento. Reducción de efectos negativos en el medio ambiente. Formación orientada a la reducción de riesgos. Canales de denuncia interna.
<p>3. Priorice los datos cuantitativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Complemente los indicadores clave de rendimiento con información contextual relevante. · Sea tan concreto como le sea posible. · Proporcione información económica sobre el desempeño ESG si es posible. · Defina objetivos ESG medibles y específicos. · Proporcione una previsión y aborde los desafíos y las oportunidades. 	<p>En la memoria se proporcionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Datos contrastados, objetivos y numéricos y se complementan con una explicación redactada. · Tendencias previstas del sector y estrategia de la compañía.
<p>4. Apóyese en Estándares Internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Báse en marcos ampliamente reconocidos. · Presente temas relevantes según las prácticas habituales del mercado. 	<p>Para la elaboración de la memoria se utiliza el estándar internacional del Global Reporting Initiative en la versión G4. Se realiza un estudio de materialidad anualmente para la identificación y la priorización de temas importantes a tratar en la memoria.</p>
<p>5. Preste atención a la presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Formas de presentación. · Explique los cambios en la selección o el desarrollo de los indicadores clave de rendimiento. 	<p>La información se presenta de forma claramente organizada. En la parte de anexos de la memoria se presenta el cuadro de mando de sostenibilidad en el que se recoge la información actual junto con los datos históricos.</p>

Como muestra de transparencia, Tecnocom ha verificado 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 corporativa. [\(G4-33\)](#).

El contenido de la Memoria se complementa con la siguiente información pública de Tecnocom:

- Cuentas Anuales Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo
- Contenidos de la web corporativa www.tecnocom.es

13.1. CONTACTO TECNOCOM

Para las consultas 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.



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	2014	2015	2016
Valor Económico Generado (VEG)			
Venta neta de productos y servicios	375.626	408.838	419.029
VEG (miles de €)	375.626	408.838	419.029
Valor Económico Distribuido (VED)			
Costes Operativos	97.110	108.163	98.322
Aprovisionamientos	97.110	108.163	98.322
Salarios y Beneficios Sociales	185.978	194.830	204.940
Sueldos y salarios	184.430	193.035	203.046
Beneficios sociales	1.548,0	1.795	1.894
Pagos a proveedores de fondos	5.931	4.963	5.763
Dividendos pagados a accionistas	0	0	1.806
Intereses pagados por préstamos	5.931	4.963	3.957
Pagos a gobiernos (Impuestos)	59.640	51.382	62.173
Impuesto sobre sociedades	12.599	2.253	12.533
Cargas Sociales (Seguridad Social)	47.041	49.085	49.451
Multas		44	189
Inversiones en la Comunidad	53,6	7,5	10,4
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	53,6	7,5	10,4
VED (miles de €)	348.712,6	395.345,5	371.209
Valor Económico Retenido (VER)			
VER = VEG - VED (miles de €)	26.913,4	49.492,5	47.820

Datos Económicos - Consolidado	2014	2015	2016
Beneficio neto atribuible (miles de €)	-13.050	3.118	365
Activos totales (miles de €)	343.936	359.239	339.025
Deuda financiera neta (miles de €)	38.662	26.686	6.286
EBITDA (miles de €)	16.628	21.852	30.385
Patrimonio	158.403	160.321	161.996

2016		
Valor Económico directo generado y distribuido (G4-EC1)	España	Colombia
Valor Económico Generado (VEG)		
Venta neta de productos y servicios	344.867	10.652
VEG (miles de €)	344.867	10.652
Valor Económico Distribuido (VED)		
Costes Operativos	84.638	1.575
Aprovisionamientos	84.638	1.575
Salarios y Beneficios Sociales	174.242	6.470
Sueldos y salarios	173.791	6.427
Beneficios sociales	451	43
Pagos a proveedores de fondos	5.414	23
Dividendos pagados a accionistas	1.806	0
Intereses pagados por préstamos	3.608	23
Pagos a gobiernos (Impuestos)	57.898	1.451
Impuesto sobre sociedades	11.980	340
Cargas Sociales (Seguridad Social)	45.902	975
Multas	15,5	136,1
Inversiones en la Comunidad	10,3	0
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	10,3	0
VED (miles de €)	322.201,8	9.519,1
Valor Económico Retenido (VER)		
VER = VEG - VED (miles de €)	22.665,2	1.132,9

16							
Portugal	México	Italia	Perú	USA	Paraguay	Chile	República Dominicana
15.196	3.072	0	22.997	1.182	0	14.331	6.732
15.196	3.072	0	22.997	1.182	0	14.331	6.732
3.402	237	0	3.340	727	0	3.807	597
3.402	237	0	3.340	727	0	3.807	597
7.387	2.095	0	8.509	0	0	5.124	1.113
6.914	2.095	0	7.740	0	0	4.993	1.086
473	0	0	769	0	0	131	27
25	45	0	128	0	0	61	67
0	0	0	0	0	0	0	0
25	45	0	128	0	0	61	67
1.675	516	56	919	4	4	-565	216
142	151	56	366	3	0	-636	131
1531	365	0	523	0	0	70	85
2,4	0	0	29,6	1	3,9	0,9	0
0,1	0	0	0	0	0	0	0
0,1	0	0	0	0	0	0	0
12.485,5	2.893	56	12.895,6	731	3,9	8.426,9	1.993
2.706,5	179	-56	10.101,4	451	-3,9	5.904,1	4.739,0

Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno (G4-EC4) - Consolidado	2014	2015	2016
Incentivos / bonificaciones fiscales (desgravaciones y créditos fiscales) - €	551.403	546.304	473.883
Subvenciones - €	642.800	448.804	498.645
Ayudas a la inversión o becas de investigación y desarrollo, y otros tipos pertinentes de subvenciones (subvención+bonificación) - €	1.147.583	1.099.803	1.545.003
Premios con dotación económica	No	No	No
Exención temporal del pago de licencias (regalías)	No	No	No
Prestamos de las Agencias de Crédito a la Exportación -€	14.000.000	13.000.000	10.900.000
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 - €	16.341.785	15.094.911	13.417.531

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos (G4-EC8)	2014	2015	2016
INVERSIÓN			
Capitalización I+D+i (Total) (Dato Cuentas Anuales: Gastos al Desarrollo) - €	4.172.000	410.000	1.723.000
Comparativa respecto al año anterior de las inversiones identificadas como capitalización I+D+i (%)	-0,2	-90,2	320,2
Ayudas (subvenciones + bonificaciones) - €	1.147.583	1.099.803	1.545.003
Subvenciones - €	30.500	103.039	260.267
Bonificación personal investigador - €	1.117.083	996.764	1.284.737
Prestamos - €	64.721	191.818	0
Deducciones Fiscales - €	551.403	546.304,0	473.883 (estimado)

Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales (G4-EC9)	2014	2015	2016
A NIVEL NACIONAL			
Nº total de proveedores (de las compras realizadas en España)	1.309	1.367	1.308
Ubicación de los Proveedores de las compras realizadas en España:			
Nº proveedores españoles	1.184	1.088	1.032
Nº proveedores europeos (no españoles)	82	76	70
Nº proveedores portugueses	4	175	179
Nº proveedores latinoamericanos	22	9	16
Nº proveedores resto del mundo	17	19	11
Nº de proveedores que representan el 75 % de las compras	75	140	59
Antigüedad media de la relación comercial con los proveedores del grupo A	+10 años	+10 años	+10 años
Proveedores evaluados / re-evaluados en el año de estudio	74	55	65
Proveedores homologados en el año de estudio	89	59	112
Nº proveedores nuevos de servicio - homologados en plataforma de gestión	89	59	112
% - volumen de compras a proveedores con sede social en España (a proveedores nacionales)	90,4	68,14	64,4
% - volumen de compras a proveedores con sede social fuera de España (a proveedores internacionales)	9,6	31,86	35,6
Volumen de compras (€)	111.530.666	134.954.638	122.750.949
A NIVEL INTERNACIONAL			
Nº total de proveedores	3.011	2.701	2.589
Ubicación de los Proveedores de las compras realizadas en España:			
Nº proveedores españoles	1.199	1.104	1.046
Nº proveedores europeos (no españoles)	91	80	82
Nº proveedores portugueses	176	175	149
Nº proveedores latinoamericanos	1.508	1.301	1.275
Nº proveedores resto del mundo	37	41	37
Nº de proveedores que representan el 75 % de las compras	159	125	118
Volumen de compras (€)	151.923.538	168.302.399	155.499.473

CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE

Consumo energético interno – España (G4-EN3) - Nacional	2014	2015	2016
Consumo de electricidad (GJ)	21.196,1	19.373,2	17.349,2
Consumo de gas natural (GJ)	1.086,6	1.128,4	1.063
Consumo combustible (GJ)	24.524,0	22.598,6	19.178,4

Consumo energético externo – España (G4-EN4) - Nacional	2014	2015	2016
Viajes de Empresa (Tren + Avión) (GJ)	No calculado	No calculado	7.596,7

Intensidad Energética - España (G4-EN5) - Nacional	2014	2015	2016
Consumo energético interno EN3 (GJ)	46.840,4	43.100,2	37.590,5
Consumo energético externo EN4 (GJ)	0	0	7596,7
Consumo energético total - GJ	46.840,4	43.100,2	45.187,3
Nº empleados a tiempo completo -España	4.654	4.885	4.907
Ventas - España miles €	303.864	321.427	344.867
Intensidad energética por empleado (GJ/ empleado)	10,1	8,8	9,2
Intensidad energética por venta (GJ/miles €)	0,2	0,1	0,1

Reducción del Consumo Energético- España (G4-EN6) - Nacional	2014	2015	2016
Comparativa consumo de electricidad (%)	-16,9	-8,6	-10,4
Comparativa consumo gas natural (%)	-6,2	3,8	-5,8
Comparativa consumo combustible (%)	-1,5	-7,9	-15,1
Comparativa consumo energético total (%) EN3	-9,2	-7,9	-12,8

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental (G4-EN29) - Nacional	2014	2015	2016
Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa ambiental	0	0	0
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	0	0	0
Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje	0	0	0

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) - Nacional	2014	2015	2016
Creación de empleo neto: N° de puestos de trabajo creados en el año de estudio:	20	252	47
N° de Altas (n° de contrataciones que se han producido en el año de estudio, sigan o no en plantilla a cierre de año.)	545	881	768
≤ 30 años -Hombres	108	301	280
≤ 30 años -Mujeres	15	53	73
> 30 años a ≤ 50 años - Hombres	291	402	291
> 30 años a ≤ 50 años- Mujeres	85	103	103
> 50 años - Hombres	38	16	16
> 50 años - Mujeres	8	6	5
N° de bajas (despidos, voluntarias, por fin de obra o servicio, jubilación, etc.)	525	629	721
≤ 30 años -Hombres	89	119	146
≤ 30 años -Mujeres	10	30	24
> 30 años a ≤ 50 años - Hombres	281	365	412
> 30 años a ≤ 50 años- Mujeres	84	75	90
> 50 años - Hombres	49	34	41
>50 años - Mujeres	12	6	8
N° total de bajas gestionadas	173	153	208
Rotación total = Índice de rotación (%)	10,3%	11,8%	13,4%
Diferencia respecto al año anterior-%	-10,4%	14,6%	13,1%
Antigüedad media de la plantilla (años)	9,5	9,3	8,2

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) - Nacional		2014	2015	2016
Nº de prestaciones sociales exclusivas para empleados a jornada completa		0	0	0
TecnoCompensa – beneficios sociales accesibles a todos los empleados				
Nº de empleados beneficiarios de medidas de compensación		1.253	1.330	1.423
% participación sobre plantilla total		24,7%	25,0%	26,5 %
Definición de las Medidas de compensación más solicitada	1º Seguro medico	796	919	1018
	2º Ticket Restaurant	226	212	239
	3º Ticket Guardería	163	157	160
	4º Hogar conectado a internet	53	38	0
	5º Formación	10	1	3
	6º Renting de vehículos	5	3	3
Comparativa de participantes respecto al año anterior (%)		-4,6%	6,1%	7,0 %
Comparativa del % de participación respecto al año anterior (%)		-4,85%	1,1%	6,1 %

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo (G4-LA3) - Nacional	2014	2015	2016
% 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	124	188	186
Mujeres	65	95	79
Empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	124	188	186
Mujeres	65	95	79
Reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	124	174	170
Mujeres	63	85	72
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	100%	92,6%	91,4%
Mujeres	96,9%	89,5%	91,1%
Índice de reincorporación al trabajo	98,9%	91,5%	91,3%
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) - Nacional	2014	2015	2016
% de trabajadores representados en comités de seguridad y salud	87,7%	89,7%	90,6%

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)	2014	2015	2016
---	------	------	------

ABSENTISMO - Nacional

Índice de absentismo (Tasa de absentismo: AR) (%)	2,6	2,9	3,7
Tasa de absentismo: AR - mujeres	0,9	1,3	1,6
Tasa de absentismo: AR - hombres	1,3	1,9	2,1
% Absentismo por maternidad	0,3	0,1	0,4
% Absentismo por paternidad	0,1	0,0	0,1
Comparativa Índice de Absentismo = [(año actual - año pasado) / (año pasado)]*100	2,8%	12,8%	27,6

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)	2014	2015	2016
---	------	------	------

ÍNDICES - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - Nacional

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 itinere)	112	84	76
Nº de accidentes in-itinere con baja	23	53	42
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1	1	0
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	22	83	76
Nº de accidentes laborales mortales	0	0	0
Nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo durante el período objeto del informe	0	0	0
Nº de víctimas mortales - mujeres	0	0	0

Nº de víctimas mortales - hombres	0	0	0
Tasa de accidentes (IR) (Total)	2,3	4,9	6,3
Tasa de accidentes (IR) - mujeres	2,3	2,0	1,6
Tasa de accidentes (IR) - hombres	2,3	5,5	7,5
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	1.408	2.960	2.778
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)	28,8	72,6	97,6
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) -mujeres	22,6	49,8	28,8
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) -hombres	31,1	54,6	110,3

ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD - Nacional

Nº de casos de enfermedad profesional	0	0	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas)	70	94	65
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1	1	0
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	111	83	76
Nº de accidentes laborales mortales	0	0	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0	0	0
Nº de víctimas mortales - hombres	0	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 itinere)	597	715	747
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	2,3	8,5	9,9
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,06	0,2	0,4
Índice de incidencia (II)	453,5	1.494,4	1741,8
Duración Media de las Bajas (DMI)	25,6	13,8	30,1

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)

2014

2015

2016

Formación Presencial - Nacional

Nº total de cursos	325	346	370
% Cursos técnicos	131	111	220
% Cursos de habilidades	194	235	150
Nº total de participantes	1.692	2.032	2.158
% de participantes sobre la plantilla (a 31-12)	33,4%	38,2%	40,2 %
Total horas de formación realizadas	9.533,5	11.314,0	10.921

Distribución de horas de formación por categoría profesional (N° horas de formación según categoría profesional) -nº

Operativo	19.618,2
Técnico	13.917,2
Senior	13.845,3
Arquitecto	542,7
Líder	3.690,8
Maestro	11,5
Gerente	1.319,6
Gerente Senior	162,5
Director	701,0
Director Senior	75,0

Promedio de horas de formación por categoría laboral (nº horas de formación por categoría profesional /Nº de empleados por categoría profesional a 31-diciembre)-%

Operativo	25,3
Técnico	6,3
Senior	8,1
Arquitecto	13,6
Líder	8,8
Maestro	2,9
Gerente	11,4
Gerente Senior	5,1

Director	13,5		
Director Senior	8,3		
Horas totales dedicadas a la formación del personal desglosado por género y categoría profesional			
Operativo - Hombre	16.408		
Operativo - Mujer	3.210		
Técnico - Hombre	10.601		
Técnico - Mujer	3.317		
Senior - Hombre	9.614		
Senior - Mujer	4.232		
Arquitecto - Hombre	405		
Arquitecto - Mujer	138		
líder - Hombre	2.827		
líder - Mujer	864		
Maestro - Hombre	4		
Maestro - Mujer	8		
Gerente - Hombre	853		
Gerente - Mujer	467		
Gerente Senior - Hombre	38		
Gerente Senior - Mujer	125		
Director - Hombre	511		
Director -Mujer	190		
Director Senior - Hombre	75		
Director Senior - Mujer	0		
TOTAL - hombre	41.334,1		
TOTAL - mujer	12.549,7		
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	8,3	8,1	8,4
Hombres	10,0	13,2	10,6
Promedio de horas de formación por empleado = Total de horas de capacitación de los empleados / nº de empleados	9,5	11,9	10

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2014	2015	2016
--	------	------	------

Formación e-learning: TecnoComunidad - Nacional

Nº total de cursos realizados	3.574	6.219	10.816
Horas totales de formación	63.664	75.489	96.002
Usuarios totales que han trabajado en la plataforma	3.574	6.219	10.816
% sobre la plantilla (usuarios que han trabajado en la plataforma)	70,5%	+100%	+100%

Formación e-learning: Otras plataformas - Nacional

Nº total de cursos	12	26	17
Horas totales de formación	946,5	1141,0	1.099,9
Participantes	12	27	39
% de participantes sobre la plantilla	0,2%	0,5%	0,7%

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2014	2015	2016
--	------	------	------

Certificaciones - Nacional

Nº total de certificaciones	209	155	190
Nº total de certificaciones conseguidas	98	63	161

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2014	2015	2016
--	------	------	------

Otros Datos - Nacional

Nº de formadores internos	39	65	45
Inversión total en formación (€)	762.690	1.047.364	1.056.102

Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional (G4-LA11)- Internacional	2014	2015	2016
% 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%	88,2 %

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	2014	2015	2016
--	------	------	------

Distribución de individuos que pertenecen al Comité Ejecutivo

≤ 30 años hombres			
≤ 30 años mujeres			
> 30 años a ≤ 50 años hombres	2	2	2
> 30 años a ≤ 50 años mujeres			1
> 50 años hombres	5	5	4
> 50 años mujeres		1	1
Distribución del nº de empleados por género:	5.072	5.324	5.371
nº de hombres	3.696	3.898	3.885
nº de mujeres	1.376	1.426	1.486
Distribución del nº de empleados por grupos de edad:	5.072	5.324	5.371
≤ 30 años	537	581	625
> 30 años a ≤ 50 años	3.991	4.121	4.025
> 50 años	544	622	721
Distribución de la plantilla total según género y edad:	5.072	5.324	5.371
≤ 25 años hombres	52	106	144
≤ 25 años mujeres	10	15	31
> 25 años a ≤ 35 años hombres	1.179	1.174	1.052
> 25 años a ≤ 35 años mujeres	343	325	329
> 35 años a ≤ 45 años hombres	1.597	1.655	1.636
> 35 años a ≤ 45 años mujeres	677	679	643
> 45 años a ≤ 55 años hombres	683	765	854
> 45 años a ≤ 55 años mujeres	304	357	421
> 55 años hombres	185	50	199

> 55 años mujeres	42	198	62
Edad media hombres	39,4	39,5	39,9
Edad media mujeres	40,4	41,0	41,3

Distribución de empleados por género y categoría profesional:	5.371
--	--------------

Operativo - n° Hombre	599
Operativo - n° Mujer	177
Técnico - n° Hombre	1.609
Técnico - n° Mujer	600
Senior - n° Hombre	1.164
Senior - n° Mujer	549
Arquitecto - n° Hombre	35
Arquitecto - n° Mujer	5
Líder - n° Hombre	307
Líder - n° Mujer	113
Maestro - n° Hombre	2
Maestro - n° Mujer	2
Gerente - n° Hombre	88
Gerente - n° Mujer	28
Gerente Senior - n° Hombre	29
Gerente Senior - n° Mujer	3
Director - n° Hombre	45
Director - n° Mujer	7
Director Senior - n° Hombre	7
Director Senior - n° Mujer	2

Distribución de empleados por grupos de edad y categoría profesional:	5.371
--	--------------

Operativo ≤ 30 años	307
Operativo > 30 años a ≤ 50 años	447
Operativo > 50 años	22
Técnico ≤ 30 años	305
Técnico > 30 años a ≤ 50 años	1.701
Técnico > 50 años	203
Senior ≤ 30 años	13
Senior > 30 años a ≤ 50 años	1.430
Senior > 50 años	270

Arquitecto ≤ 30 años	0
Arquitecto > 30 años a ≤ 50 años	32
Arquitecto > 50 años	8
Líder ≤ 30 años	0
Líder > 30 años a ≤ 50 años	295
Líder > 50 años	125
Maestro ≤ 30 años	0
Maestro > 30 años a ≤ 50 años	2
Maestro > 50 años	2
Gerente ≤ 30 años	0
Gerente > 30 años a ≤ 50 años	70
Gerente > 50 años	46
Gerente Senior ≤ 30 años	0
Gerente Senior > 30 años a ≤ 50 años	20
Gerente Senior > 50 años	12
Director ≤ 30 años	0
Director > 30 años a ≤ 50 años	25
Director > 50 años	27
Director Senior ≤ 30 años	0
Director Senior > 30 años a ≤ 50 años	3
Director Senior > 50 años	6

Distribución de empleados por género, grupos de edad y categoría profesional:	5.371
--	--------------

Operativo ≤ 30 años - Hombre	257
Operativo > 30 años a ≤ 50 años - Hombre	326
Operativo > 50 años - Hombre	16
Operativo ≤ 30 años - Mujer	50
Operativo > 30 años a ≤ 50 años - Mujer	121
Operativo > 50 años - Mujer	6
Técnico ≤ 30 años - Hombre	246
Técnico > 30 años a ≤ 50 años - Hombre	1.224
Técnico > 50 años - Hombre	139
Técnico ≤ 30 años - Mujer	59
Técnico > 30 años a ≤ 50 años - Mujer	477

Técnico > 50 años - Mujer	64
Senior ≤ 30 años - Hombre	10
Senior > 30 años a ≤ 50 años - Hombre	976
Senior > 50 años - Hombre	178
Senior ≤ 30 años - Mujer	3
Senior > 30 años a ≤ 50 años - Mujer	454
Senior > 50 años - Mujer	92
Arquitecto ≤ 30 años - Hombre	0
Arquitecto > 30 años a ≤ 50 años - Hombre	27
Arquitecto > 50 años - Hombre	8
Arquitecto ≤ 30 años - Mujer	0
Arquitecto > 30 años a ≤ 50 años - Mujer	5
Arquitecto > 50 años - Mujer	0
Líder ≤ 30 años - Hombre	0
Líder > 30 años a ≤ 50 años - Hombre	216
Líder > 50 años - Hombre	91
Líder ≤ 30 años - Mujer	0
Líder > 30 años a ≤ 50 años - Mujer	79
Líder > 50 años - Mujer	34
Maestro ≤ 30 años - Hombre	0
Maestro > 30 años a ≤ 50 años - Hombre	1
Maestro > 50 años - Hombre	1
Maestro ≤ 30 años - Mujer	0
Maestro > 30 años a ≤ 50 años - Mujer	1
Maestro > 50 años - Mujer	1
Gerente ≤ 30 años - Hombre	0
Gerente > 30 años a ≤ 50 años - Hombre	47
Gerente > 50 años - Hombre	41
Gerente ≤ 30 años - Mujer	0
Gerente > 30 años a ≤ 50 años - Mujer	23
Gerente > 50 años - Mujer	5

Gerente Senior ≤ 30 años - Hombre			0
Gerente Senior > 30 años a ≤ 50 años - Hombre			17
Gerente Senior > 50 años - Hombre			12
Gerente Senior ≤ 30 años - Mujer			0
Gerente Senior > 30 años a ≤ 50 años - Mujer			3
Gerente Senior > 50 años - Mujer			0
Director ≤ 30 años - Hombre			0
Director > 30 años a ≤ 50 años - Hombre			21
Director > 50 años - Hombre			24
Director ≤ 30 años - Mujer			0
Director > 30 años a ≤ 50 años - Mujer			4
Director > 50 años - Mujer			3
Director Senior ≤ 30 años - Hombre			0
Director Senior > 30 años a ≤ 50 años - Hombre			2
Director Senior > 50 años - Hombre			5
Director Senior ≤ 30 años - Mujer			0
Director Senior > 30 años a ≤ 50 años - Mujer			1
Director Senior > 50 años - Mujer			1
% de discapacitados en plantilla	0,7%	0,8%	0,9 %
% de trabajadores en España con nacionalidad no española	1,7%	1,8%	1,7 %
Promoción Profesional:			
% hombres promocionados del total de promociones	69,6	66,5%	70,7%
% mujeres promocionadas del total de promociones	30,4	33,5%	29,3%
Contratación: (nº mujeres contratadas / nº total de contrataciones) (%)	19,8%	18,5%	23,6%
Jornada Reducida			
Nº de mujeres con jornada reducida	337	358	370
Nº de hombres con jornada reducida	81	81	90
% de mujeres con reducción de jornada respecto al total de personas con reducción jornada	80,6%	81,5%	80,4%

Relación entre el salario anual medio de hombres respecto al de las mujeres:

Operativo	1,7%
Técnico	2,2%
Senior	6,2%
Arquitecto	8,9%
Líder	7,1%
Maestro	0,8%
Gerente	-13,6%
Gerente Senior	25,9%
Director	-12,1%
Director Senior	10,1%

Relación entre la retribución media de hombres respecto al de las mujeres:

Operativo	1,9%
Técnico	-3,5%
Senior	1,3%
Arquitecto	4,9%
Líder	6,2%
Maestro	19,6%
Gerente	6,6%
Gerente Senior	0,7%
Director	9,0%
Director Senior	57,1%

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales (G4-LA14) - Nacional

2014

2015

2016

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales

100%: 89
proveedores
homologados en
el año de estudio

100%: 59
proveedores
homologados en
el año de estudio

100%: 112
proveedores
homologados en
el año de estudio

Impactos negativos significativos , reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto [G4-LA15]- Nacional	2014	2015	2016
Número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado	100%: 74 proveedores evaluados en el año de estudio	100%: 55 proveedores evaluados en el año de estudio	100%: 65 proveedores evaluados en el año de estudio
Número de proveedores que se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales , sobre las prácticas laborales	0	0	0
Qué Impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro	0	0	0
Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación	0	0	0
Porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación y explique las razones	0	0	0

CATEGORÍA SOCIAL: Sociedad

Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados [G4-S03] - Internacional	2014	2015	2016
Número de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción	Todos	Todos	Todos
Porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción	100%	100%	100%
Operaciones que se han evaluado en busca de riesgos relacionados con la corrupción	100%	100%	100%

Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción [G4-S04]- Curso Conducta Corporativa	2014	2015	2016
% - Personas Aprobadas en España	92,7 %	89,4 %	93 %
% - Personas Aprobadas en Portugal	78,2 %	72,7 %	69,6 %
% - Personas Aprobadas en Latinoamérica	49,4 %	39,9 %	53,9 %
% - Total personas que han realizado la formación	85,5 %	85,5 %	85,6 %

Casos confirmados en contra de lo establecido en el Código de Conducta y medidas adoptadas (G4-S05)- Internacional	2014	2015	2016
Número y naturaleza de los casos confirmados	1-Conflicto de intereses	1-Conflicto de intereses	0
Número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado	1	1	0
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	0
Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados y el resultado en cada caso	0	0	0

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa (G4-S08)	2015	2016
Valor monetario de sanciones y multas significativas (€) - España	6.507	15.470
Valor monetario de sanciones y multas significativas (€) - Internacional	43.884	189.358
Número total de sanciones no monetarias derivadas de incumplimiento de las leyes y regulaciones - Internacional	0	0

CATEGORÍA SOCIAL: Derechos humanos

Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas (G4-HR3) – Nacional	2014	2015	2016
Demandas: 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)	1	4	0
Nº de actuaciones emprendidas en el año de estudio, actuando según lo establecido en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Moral)	-	4	0
Nº de actuaciones emprendidas en el año de estudio, actuando según lo establecido en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual)	-	-	0

CATEGORÍA SOCIAL: Responsabilidad sobre Productos

Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes (G4-PR8) – Nacional	2014	2015	2016
--	------	------	------

Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	0	0	1
--	---	---	---

Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios (G4-PR9) – Nacional	2014	2015	2016
--	------	------	------

Valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios (sanciones administrativas o judiciales impuestas a la organización fruto del incumplimiento de la normativa o la legislación, incluidos los tratados, las convenciones o las declaraciones internacionales y las normativas nacionales, subnacionales, regionales o locales relativas a la provisión y el uso de los productos y servicios de la organización)	0	0	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	1. Carta Consejero Delegado. Pág. 9		✓
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	5. Proyecto Empresarial - Factores clave - Estrategia - Objetivos del Plan Estratégico Pág. 42 a 48		✓
	Perfil de la Organización			
G4-3	Nombre de la Organización	1. Carta Consejero Delegado Pág. 9		✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	3. Quiénes somos - Un modelo de negocio diferencial 7. Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido - Oferta Pág. 15 y 56 a 59		✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	3. Quiénes 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. Quiénes Somos - Fuerte presencia regional Pág. 16		✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	3. Quiénes Somos - Fuerte presencia regional 4. Gobierno Corporativo Pág. 16 y 24		✓

G4-8	Indicar a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	<p>3. Quiénes somos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuerte presencia regional - Perfil del cliente <p>7. Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido</p> <p>Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de clientes <p>Pág. 16, 19, 54 a 63 y 149</p>		✓
G4-9	<p>Determinar la escala de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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), y - Cantidad de productos o servicio que se ofrecen 	<p>2. Principales magnitudes</p> <p>7. Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido</p> <p>10. Tecnocom en cifras y sistema de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultado económico <p>Equipo Tecnocom</p> <p>Pág. 11, 54 a 63, 81 y 90 a 96</p>		✓
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>Equipo Tecnocom</p> <p>Pág. 90 a 96</p>		✓
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	<p>Sindicatos</p> <p>Pág. 142 y 143</p>		✓
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización	<p>Proveedores y Socios Tecnológicos</p> <p>Pág. 157 a 163</p>		✓
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	<p>5. Proyecto empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios organizativos importantes <p>Pág. 49</p>		✓
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. 69 y 70		√
G4-16	Elaborar una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Asociaciones Pág. 171 y 172		√
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 - Valor económico retenido 13. Parámetro de la memoria: - Alcance y Cobertura Pág. 83 y 202	Las entidades que figuran en las Cuentas Anuales Consolidadas se especifican en la página 88 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 13. Parámetro de la memoria - Contexto de Sostenibilidad - Alcance y Cobertura Pág. 76, 199 a 202, 202 a 207		√
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. 200		√

G4-20	Indicar la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	13. Parámetro de la memoria - Contexto de Sostenibilidad Pág. 199 a 202		✓
G4-21	Indicar la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	13. Parámetro de la memoria - Contexto de Sostenibilidad Pág. 199 a 202		✓
G4-22	Describir las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	13. Parámetro de la memoria - Alcance y Cobertura Pág. 204		✓
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 - Alcance y Cobertura Pág. 204		✓
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. 76		✓
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. 76		✓
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 Comunicación Interna Clientes - Comunicación Proveedores y socios tecnológicos - Tecnocom y sus Socios Tecnológicos - Tecnocom y sus Proveedores Accionistas Asociaciones Medios de Comunicación 13. Parámetros de la memoria - Alcance y Cobertura Pág. 76, 116, 152, 159, 161, 167, 171, 175, 205		✓

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	<p>9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación y priorización de los grupos de interés <p>Comunicación Interna</p> <p>Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación <p>Proveedores y socios tecnológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecnomcom y sus socios tecnológicos - Tecnomcom y sus proveedores <p>Accionistas</p> <p>Asociaciones</p> <p>Medios de Comunicación</p> <p>13. Parámetros de la memoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance y Cobertura <p>Pág. 76, 116, 152, 159, 161, 167, 171, 175, 205</p>	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)	<p>13. Parámetros de la memoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance y Cobertura <p>Pág. 202</p>		√
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	<p>13. Parámetros de la memoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance y Cobertura <p>Pág. 202</p>		√
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	<p>13. Parámetros de la memoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance y Cobertura <p>Pág. 202</p>		√
G4-31	Facilitar un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	<p>13.1. Contacto Tecnomcom</p> <p>Pág. 207</p>		√
ÍNDICE DE GRI				
G4-32	<p>Indicar que opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización</p> <p>Facilitar el Índice de GRI de la opción elegida</p> <p>Facilitar la referencia al informe de verificación Externa si la memoria se ha sometido a tal verificación</p>	<p>13. Parámetros de la memoria</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance y Cobertura <p>14. Anexos</p> <p>ANEXO III - Índice de contenidos</p> <p>Pág. 202 y 234 a 247</p>		√
VERIFICACIÓN				

G4-33	<p>Describir la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria</p> <p>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</p> <p>Describir la relación entre la organización y los proveedores de la verificación</p> <p>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</p>	<p>13. Parámetros de la memoria - Alcance y Cobertura</p> <p>15.Verificación externa</p> <p>Pág. 207 y 249</p>		✓
Gobierno				
LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN				
G4-34	<p>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</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Estructura Directiva</p> <p>Pág. 31 y 34</p>		✓
G4-35	<p>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</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Estructura Directiva</p> <p>Pág. 36</p>		✓
G4-36	<p>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</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración</p> <p>Pág. 36</p>		✓
G4-37	<p>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 a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración</p> <p>Pág. 34</p>		✓
G4-38	<p>Describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración</p> <p>Pág. 26 a 30</p>		✓
G4-39	<p>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</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración</p> <p>Pág. 26</p>		✓
G4-40	<p>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</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración</p> <p>Pág. 31</p>		✓
G4-41	<p>Describir los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses</p>	<p>4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración</p> <p>Pág. 32</p>		✓

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-42	Describe 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. 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. 34		✓
G4-44	<p>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</p> <p>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 prácticas organizativas</p>	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración Pág. 32		✓
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO				
G4-45	<p>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</p> <p>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</p>	6. Gestión de Riesgos Pág. 50 a 53	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. 51 y 52		✓
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. 34		✓
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL				
G4-49	Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	4.Gobierno Corporativo - Consejo de Administración Pág. 34		✓
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 Comunicación Interna Pág. 78 y 117		✓
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 - Estructura Directiva Pág. 34 y 36		✓
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. 34		✓
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. 34		✓
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. 34		✓
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. 34		✓
Ética e Integridad				

G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	<p>9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Códigos, Manuales y Compromiso con iniciativas - Formación - Estructura organizativa y Plan Director RSC <p>Pág. 69, 70 y 73</p>		√
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	<p>Comunicación Interna</p> <p>Pág. 117</p>		√
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	<p>9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canal Ético <p>Pág. 78</p>		√

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 - Enfoque de gestión Pág. 75		✓
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	10. Tecnomcom en cifras y sistema de gestión - Resultado económico Pág. 82		✓
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 - Soluciones Pág. 196	La actividad desarrollada por Tecnomcom 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, Tecnomcom 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		No aplica: 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. Tecnomcom en cifras y sistema de control - Resultado económico Pág. 84	Los gobiernos no forman parte de la estructura accionarial de la organización.	✓
ECONOMÍA		Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicio	Reclutamiento y selección - Cooperación con el sector educativo 12. Medio Ambiente - Donaciones de materiales Pág. 102 y 194		✓
ECONOMÍA		Consecuencias económicas indirectas	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	3. Quiénes somos - Actividad en Latinoamérica 7. Soluciones y servicios TIC de alto valor añadido - Proyectos importantes en los diferentes sectores de actividad 8. Innovación Equipo Tecnomcom Formación Medidas de Compensación Pág. 18, 60, 66, 90 a 96 108 y 133	Cambios en la productividad de las empresas: proyectos TIC relevantes llevados a cabo, innovación tecnológica. Beneficios para la sociedad: creación de empleo, formación (mejora de las habilidades o conocimientos de la comunidad profesional local) y beneficios económicos para los empleados Internacionalización: la apertura de nuevos centros conlleva generación de empleo.	✓

ECONOMÍA		Prácticas de Adquisición	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Proveedores y Socios Tecnológicos - Tecnomcom y sus proveedores Pág. 161		✓
Enfoque de Gestión – MEDIO AMBIENTE					9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Enfoque de gestión Pág. 75		✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN3	Consumo energético interno	12. Medio Ambiente - Modelo energético sostenible Pág. 188		✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN4	Consumo energético externo	12. Medio Ambiente - Modelo energético sostenible Pág. 188	Tecnocom es una compañía de servicios, por lo tanto, no realiza proceso productivo. El consumo de energía se deriva del consumo eléctrico destinado a iluminación y climatización de los centros, 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 calcular el consumo energético externo total, por ejemplo el causado por el consumo de combustibles de nuestros proveedores, en el tratamiento de nuestros residuos, desplazamientos de los empleados al centro de trabajo, etc. El único consumo indirecto que se calcula es el que se produce de los viajes de empresa.	✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN5	Intensidad energética	12. Medio Ambiente - Modelo energético sostenible Pág. 190		✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético	12. Medio Ambiente - Modelo energético sostenible Pág. 188		✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	12. Medio Ambiente - Reducción de la huella de carbono - Soluciones Pág. 190 y 196	No nos aplica directamente 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		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 normativo Pág. 196		✓
Enfoque de Gestión – DESEMPEÑO SOCIAL					9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Enfoque de gestión Pág. 75		✓

DESEM- PEÑO 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	Reclutamiento y selección Estabilidad y absentismo de la plantilla Pág. 100 y 135		✓
DESEM- PEÑO 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, desglosados por ubicaciones significativas de actividad	Medidas de compensación Pág. 133	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	✓
DESEM- PEÑO 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	Estabilidad y absentismo de la plantilla Pág. 135		✓
DESEM- PEÑO 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	Comunicación interna Pág. 116		✓
DESEM- PEÑO 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	Seguridad y salud Pág. 138		✓
DESEM- PEÑO 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	Estabilidad y absentismo de la plantilla Seguridad y salud - Indicadores de Seguridad y Salud y Siniestrabilidad en España Pág. 135 y 139		✓
DESEM- PEÑO 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 de riesgo de contraer enfermedades específicas. Ni tampoco operamos en país con alto riesgo o incidencia de enfermedades contagiosas.	✓
DESEM- PEÑO 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	Sindicatos Pág. 142		✓
DESEM- PEÑO 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	Formación Pág. 108 a 113	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	Formación Pág. 108 a 113	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 profesio- nal, desglosado por sexo y por categoría profesional	Desarrollo profesional Pág. 115	En el procedimiento interno se especifica en qué casos un empleado no será eval- uado: empleados incorporados a partir del 30 de septiembre o empleados que no hayan estado en activo 6 meses dentro del año a evaluar. El proceso descrito tampoco se aplica sobre los empleados incorporados por el Plan de Nuevos Talentos.	✓
DESEM- PEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Diversidad e igualdad de oportunidades	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 Corporativo - Consejo de Adminis- tración Equipo Tecnocom Gestión de la diversidad Políticas de igualdad Pág. 26 a 34, 90 a 96, 119, 122 a 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	Retribución Pág. 107	Cambio en la forma de cálculo de la Remu- neración Media.	✓
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	Proveedores y socios tecnológicos - Tecnocom y sus prov- eedores Pág. 162		✓
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	Proveedores y socios tecnológicos - Tecnocom y sus prov- eedores Pág. 163		✓
DESEM- PEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	No discrimi- nación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Políticas de Igualdad Mecanismos de rec- lamación Pág. 128 y 144		✓
DESEM- PEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos rela- cionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	6. Gestión de riesgos Pág. 50 y 53	100% de los centros son analizados en el sistema de Gestión de Riesgos Corporativo	✓
DESEM- PEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capac- itación sobre lucha contra la corrupción	4. Gobierno corporativo - Cumplimiento Nor- mativo 9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Formación Proveedores y socios tecnológicos - Tecnocom y sus prov- eedores Pág. 25, 70 y 163		✓
DESEM- PEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	9. Enfoque de gestión en materia de sostenibilidad - Canal ético Pág. 79		✓
DESEM- PEÑO SOCIAL	Sociedad	Cum- plimiento regulatorio	G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incum- plimiento de la legislación y la normativa	10. Tecnocom en cifras y sistema de control - Resultado económico Pág. 83	La organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa. El importe de las sanciones en el 2016 de España no es significativo y en general son debidas a recargos de la seguridad social y multas de tráfico (España)	✓

DESEM- PEÑO SOCIAL	Responsabilidad 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 - Resultado económico Pág. 83	No se han producido sanciones contra Tecnocom sobre la violación de la privacidad y fuga de datos. Valor monetario = 0	✓
DESEM- PEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Cumplimiento 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 - Resultado económico Pág. 83	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

BUREAU VERITAS
Certification



Bureau Veritas Certification

Declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2016 de
TECNOCOM TELECOMUNICACIONES Y
ENERGIA**

C/Miguel Yuste, nº 45, 28037, Madrid.

Con respecto a su estructura, contenido y fuentes de información y como resultado de este proceso de verificación se concluye que:

- El contenido de la memoria está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos y gráficos han sido oportunamente comprobados y verificados mediante técnicas de auditoría y muestreo.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y los contenidos de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G-4 de Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certification confirma, para la
**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2016 de
TECNOCOM TELECOMUNICACIONES Y ENERGIA,,**
la calificación de **GRI4 exhaustiva**

Fecha de emisión 17 de marzo de 2017

Jorge Luis Cuyas
Verificador Jefe RSC
Bureau Veritas Certification

La presente Declaración se basa en un Informe de Verificación más detallado puesto a disposición de las partes interesadas.

Esta declaración no condiciona la propia que pueda determinar Global Reporting Initiative en lo que respecta al nivel de calificación.





Tecnocom, Telecomunicaciones y Energía, S.A. y Sociedades Dependientes (Grupo Tecnocom)
Memoria de Sostenibilidad del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016





Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

Technology
Innovation
SYSTEM

134:23:454:12

Business Strategy

Business
Strategy
Success
Management

Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

Tecnocom