



TECHCO SECURITY

Memoria RSC 2017

Responsabilidad social corporativa en TECHO Security

Nuestra empresa está comprometida con un modelo de crecimiento sostenible en las tres dimensiones:

- Económica
- Social
- Medioambiental



PACTO MUNDIAL

Techco Security firmó en el año **2008 el Pacto Mundial (Global Compact) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)**. El Pacto Mundial nace con el objetivo de fomentar y promover la colaboración, el fortalecimiento de los pilares sociales y la creación de un mercado mundial más equitativo con cabida para todos.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en el ámbito de los derechos humanos, estándares laborales y medio ambiente, para lograr cambios positivos.



Techco
security

Responsabilidad social corporativa en TECHO Security

En Techco Seguridad el compromiso con la calidad y el respeto al medio ambiente es un principio fundamental que se traduce en la realización de nuestra actividad dentro de los parámetros de un desarrollo sostenible y de respeto al entorno, y en la creación de valor para accionistas, clientes, empleados y sociedad mediante la gestión excelente de todos nuestros procesos y recursos de la Compañía.

El núcleo de la actividad de nuestra empresa es la protección de las personas, bienes y sociedad. Proteger, garantizar y asegurar el funcionamiento de las soluciones integrales de seguridad de nuestros Clientes, es nuestra misión.

Todos los miembros de la Compañía somos conscientes de ello y desempeñamos nuestra actividad bajo las directrices de nuestras **iniciativas estratégicas** con el ánimo de conseguir un servicio de Calidad respetando al entorno, y así **ganar la Confianza Total de Nuestros Clientes**.

Techco Seguridad asume en su totalidad esta misión y compromiso, para lo que establece como Política lo siguiente:

- La cercanía con sus Clientes, para detectar y resolver sus necesidades.
- Los recursos humanos como base de su actividad.
- Cumplimiento de todos los requisitos aplicables: compromisos con clientes, requisitos legales y cualquier otro requisito suscrito por Techco Seguridad.
- La eficacia de los procesos que intervienen en la prestación de los servicios y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión.
- Involucrar en el Sistema de Gestión a nuestro personal y colaboradores.
- Prevenir y reducir los impactos ambientales ligados a nuestra actividad.
- Establecer anualmente objetivos y metas medibles, relacionados con la calidad y el comportamiento ambiental.

Francisco Abad
General Manager



Certificaciones y estándares de excelencia

Calidad y medio Ambiente : ISO 9001 - ISO 14001

Estas certificaciones evidencian la implantación de un sistema de gestión efectivo y eficaz que nos permiten permanecer en los mercados más exigentes e implementar y cumplir nuestro compromiso de Calidad con el cliente, objetivos plazos, atención al cliente.

Annual Indicators with continuous

Actions planifications, results control

Good practices and continuous improvement implementation

Seguridad y salud laboral: Ohsas 18001

Evidencia la implantación efectiva e integración en nuestros procesos de la cultura y compromiso de seguridad y salud, ofreciendo la garantía en la ejecución de nuestros proyectos el absoluto cumplimiento de la legislación y estándares de Seguridad y Salud.

Cuadro de Mando de Seguridad y Salud - Control del desempeño

Formación y capacitación constante de nuestros técnicos

Identificación de riesgos previo a cada trabajo en cliente vía dispositivo móvil

Sistemas certificados y Auditados en estándares sectoriales (Aeqt), nacionales (Rd 39/97) e internacionales Ohsas 18001



Política de Calidad

La Dirección de Techco asume, lidera e impulsa el compromiso con la Calidad. Por ello, ha implantado y certificado un **Sistema de Gestión de la Calidad** que tiene como objetivo:

Gestionar adecuadamente todos los recursos con los que cuenta la Empresa de forma que evitemos la aparición de cualquier No Conformidad (trabajos defectuosos, retrasos y, en general, toda actividad que no aporte valor añadido) en todas las etapas de prestación de nuestros servicios.

1- Definido nuestra **Política Integrada**.

2- Identificado todos los procesos de nuestra organización.

3- **Identificado y evaluado** el cumplimiento de los **requisitos legales** y reglamentarios que afectan a nuestra actividad.

4- Definido unos **objetivos y metas de Calidad anuales**, los cuales se siguen periódicamente para conocer el grado de consecución de los mismos.

5- Definido una serie de **indicadores**, con los que realizamos el seguimiento y control de nuestros procesos, obteniendo información cuantificable que nos ayuda a interpretar y decidir si es necesario implantar acciones para mejorar nuestros servicios y procesos.

6- Establecido un sistema para medir la **satisfacción de nuestros Clientes**.

7- Implantado un sistema para **evaluar** la colaboración de nuestros **proveedores**.

8- Sistematizando un proceso para la recogida, tratamiento y cierre de las **Reclamaciones de Clientes y No Conformidades**.

9- Creado **programas formativos** para asegurar que el personal posee/desarrolla las competencias (formación, habilidades, etc) necesarias, cumpliendo con los requisitos definidos para el puesto de trabajo desempeñado.

10- Contar con un plan de emergencias ambientales donde se definen los siguientes aspectos:

Impactos ambientales asociados con cada situación de emergencia.

Acciones para prevenir que se produzca el accidente.

Acciones a tomar ante un accidente para reducir los impactos ambientales.

Responsabilidades en casos de emergencia o accidente potencial.



Política de Medio Ambiente

En Techco Seguridad hemos implantado y certificado un **Sistema de Gestión Ambiental** que tiene dos objetivos:

- Reducir el impacto ambiental de nuestra actividad.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales.

En este **Sistema de Gestión Ambiental** se concretan aquellas cosas que hacemos para contaminar lo menos posible y alcanzar los objetivos planteados.

Para ello, hemos:

- 1- Definido nuestra estrategia “ambiental”: **Política Integrada.**
- 2- Identificado en qué somos contaminantes: Aspectos ambientales.
- 3- Identificado y evaluado el **cumplimiento de los requisitos legales** que nos afectan.
- 4- Definido unos **objetivos y metas ambientales.**
- 5- En función de lo anterior hemos establecido.

- Procedimientos de actuación.
- Comunicaciones periódicas.
- Formación a las personas.
- Colaboración con proveedores.

- 6- Establecido un sistema para medir los resultados y actuar.



Dimensión social: Las personas en TECHCO



Techco Security cuenta con **perfiles de puestos** aprobados por nuestro General Manager con se definen las funciones inherentes a cada puesto de trabajo y los requisitos que debe reunir una persona para ocuparlo en cuanto a formación y/o experiencia.

No obstante, toda persona que se incorpore a la compañía tendrá un **proceso formativo de adaptación** a la empresa y al puesto de trabajo, que será tutelado por su Jefe inmediato, sobre:

TECHCO SEGURIDAD: Organización, cultura de empresa, visión global de negocio, portfolio de soluciones de la compañía, normas internas, etc ,

Sistema de calidad y medio ambiente: Política y procedimientos que afecten al puesto a desempeñar.

Dimensión social: Las personas en TECHCO

TECHCO SEGURIDAD, a la hora de incorporar a un nuevo miembro en su organización, en función de su perfil, solicitará, tal y como está establecido en presente procedimiento las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Durante el desarrollo de la vida laboral de los miembros de TECHCO SEGURIDAD, si fuera necesario adquirir algún tipo de conocimiento por parte del personal como consecuencia de nuevos requisitos del cliente, requisitos legales u otros requisitos,

TECHCO SEGURIDAD dispone de distintos métodos para compartir dichos conocimientos:

Proveedores externos: Para dotar al personal de conocimientos en nuevos productos/servicios (funcionalidades, mantenimiento, instalación, posibilidades de integración...).

Formación interna: conocimientos teórico prácticos relacionados con la actividad de TECHCO SEGURIDAD que son transmitidos por expertos o conocedores de un determinado tema dentro de la organización a aquellos miembros que así lo requieran.

Programas de acompañamiento interdepartamental: Entre miembros de la organización pertenecientes a diferentes áreas, con la finalidad de abrir los conocimientos de la actividad de la Compañía y tener una mejor visión del servicio prestado por TECHCO SEGURIDAD (ejemplo: Operadores del SOC acompañando a Técnicos de Calle durante las visitas).

Programas de acompañamiento entre iguales: Pensado para poner el talento de la casa al servicio de la organización. Se trata sesiones de acompañamiento/tutela entre las zonas, de forma que se muestren distintas formas de trabajar y se extraiga lo mejor de cada una de ellas de cara a replicar o aplicar en las zonas, mejorando así los procesos.

Lecciones aprendidas: Sesiones durante las cuales miembros de la organización comparten aquellas experiencias positivas y negativas en un determinado aspecto de su trabajo para que el resto sepa y tenga y consideración las mismas y sea capaz de detectarlo en su propia actividad: anticipándose a las consecuencias negativas, minimizando o eliminándolas y aprovechando el conocimiento para aplicar aquellas acciones que resultaron exitosas para sus compañeros.

Cambios de puesto dentro de la organización: En ocasiones, personal que ha estado dedicado a una labor en concreto dentro de la organización, puede cambiar de puesto, aplicando allí todos sus conocimientos de cara a hacer más eficientes los procesos (ej: técnicos de calle como operadores de filtrado de averías).

Dimensión social: Las personas en TECHCO. Formación continua



Con carácter anual se elaborará el **Plan de Formación** en base a las necesidades estratégicas y de negocio transmitidas por los Directores de las Business Áreas y el General Manager.

Todas las acciones formativas presenciales impartidas, ya sean internas o externas, serán evaluadas por los participantes, determinando a partir de estas **evaluaciones el grado de satisfacción de los empleados con la formación recibida**. En el caso de una evaluación negativa de una acción formativa se podrán tomar dos acciones correctivas:

- cambio de la metodología y contenidos del programa de formación.
- cambio del responsable de la impartición de la acción formativa (ya sea interno o externo).

Al finalizar el año, existirá un registro de las acciones formativas llevadas a cabo durante el ejercicio de las que se evaluará la eficacia e la misma y la transferencia al puesto, en base al grado de satisfacción de los empleados en su evaluación de los cursos, los indicadores de la compañía y aplicación a los proyectos de la Compañía.

Dimensión social: Las personas en TECHCO. Plan de Igualdad



Elaboración del **Plan de Igualdad** realizado con el propósito de respetar la igualdad de trato de oportunidades en TECHCO Security implantando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Por todos estos motivos, en TECHCO Security, hemos adoptado después de realizar un diagnóstico de situación, acciones y políticas para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres trabajando en materias de acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para

favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

Alta dirección, equipos de recursos humanos, representación legal de trabajadores y trabajadoras, así como toda las personas que componen el equipo de TECHCO Security, tienen una participación activa para conseguir que se ejecute el plan de igualdad e integrar el programa en los procesos habituales de la Compañía para favorecer su viabilidad y resultados.

Dimensión social: Las personas en TECHCO. Campañas de bienestar



En Techco Security estamos comenzando a abordar la especialidad del Bienestar laboral. Incidiendo especialmente en los centro de trabajo de mayor tamaño para así acceder al mayor número de personas posible.

Inicialmente hemos acometido diversas campañas informativas de Seguridad Vial y Salud, para sensibilizar a nuestro personal en la importancia de los buenos hábitos al volante, así como la importancia de la postura y los estiramientos en aquellos trabajos más sedentarios.

Dentro de las diversas acciones englobadas en el Bienestar Corporativo se ha optado por la instalación de un desfibrilador en el centro de trabajo de Madrid, dispositivo que tiene una finalidad principal, SALVAR UNA VIDA. Y para ello hemos decido dejar operativo el dispositivo para situaciones que se puedan dar tanto dentro de nuestras instalaciones como fuera de ellas.

