



Técnicas Competitivas



INFORME DE PROGRESO 2019



Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Análisis

Temáticas del Pacto

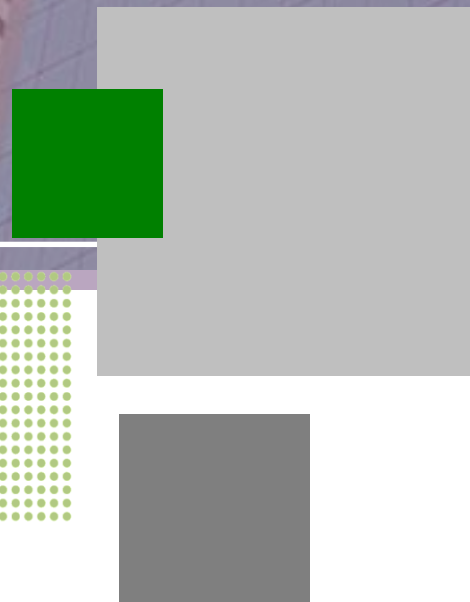
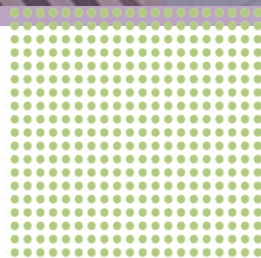
Derechos Humanos
Normas Laborales
Medio Ambiente
Anticorrupción

Elementos aplicados por grupos de Interés

Clientes
Empleados
Proveedores
Medio Ambiente

ANEXO: CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Carta de Renovación del Compromiso

TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A. quiere mostrar el continuo interés en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y con el Pacto Mundial renovando el compromiso con la presente iniciativa y los Diez Principios fundacionales agrupados en cuatro temas fundamentales: Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Los valores de TÉCNICAS COMPETITIVAS incorporan los principios del Pacto Mundial como garantía de calidad, compromiso medioambiental y responsabilidad para el desarrollo sostenible.

También quiere compartir con su personal los beneficios de una política de responsabilidad social y ambiental: capacitación, teniendo en cuenta situaciones de discapacidad y riesgos del trabajo, medición del consumo de recursos naturales, relaciones responsables con clientes y partes interesadas.

TÉCNICAS COMPETITIVAS está más implicada en la promoción de la Responsabilidad Social RSE como elemento diferenciador de una gestión ética y sostenible participando en aquellas iniciativas a nuestro alcance que se desarrollen en este ámbito.

Como principales objetivos para el 2020, las acciones en esta dirección están planificadas y completarán las medidas ya establecidas: Discapacidad, Igualdad de género, Acuerdos Anticorrupción. Estamos comprometidos a hacer todo lo posible (recursos, capacitación y organización) para llevar a cabo estas acciones, de conformidad con los requisitos legales y reglamentarios.

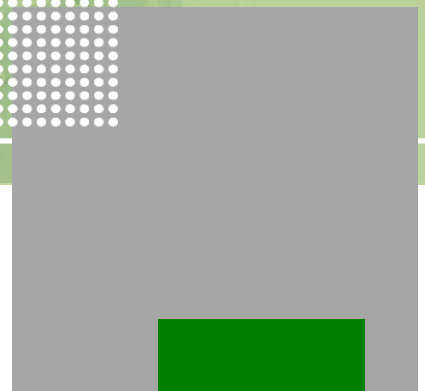
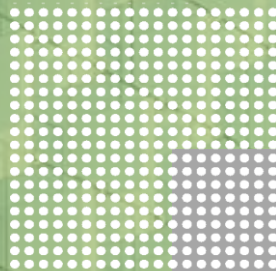
Contamos con la colaboración de todos para desarrollar nuestros compromisos y tener éxito juntos en el desarrollo de nuestra empresa en un mundo más sostenible donde todos seremos más responsables.

Atentamente

Rosendo Rebozo

Director General de TÉCNICAS COMPETITIVAS

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Técnicas Competitivas S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Calle José Hernández Alfonso, 30 1º Edificio Montecarlo

Localidad

Santa Cruz de Tenerife

Provincia

Santa Cruz de Tenerife

Comunidad Autónoma

Canarias

Dirección Web

www.tecnicascompetitivas.com

Número total de empleados

80

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Técnicas Competitivas ofrece Soluciones Tecnológicas en el ámbito de la Salud, las Telecomunicaciones, Seguridad y Emergencias, Administración Pública y la

Empresa Privada. Especializada en sectores de uso intensivo de TIC's como Sanidad, Telecomunicaciones, Emergencias y en soluciones de Alta Disponibilidad 24x7.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores y Medioambiente.

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

La Identificación y Análisis de Partes Interesadas en el marco del Proceso de Estrategia y Planes de Técnicas Competitivas.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año fiscal.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

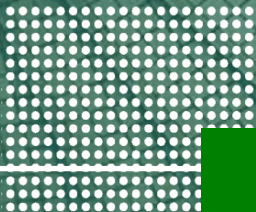
Anual.

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

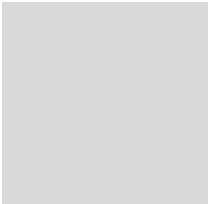
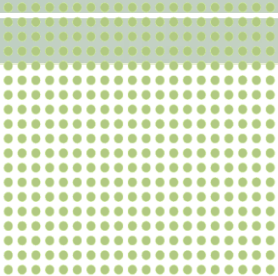
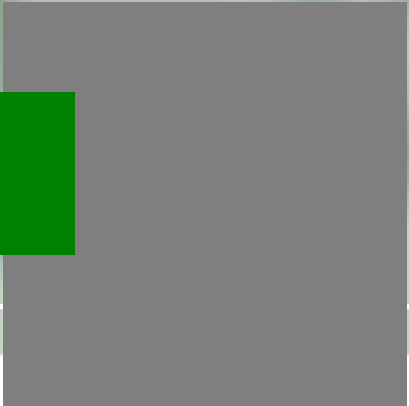
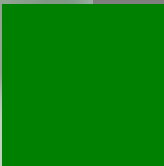
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



6

3

4

1

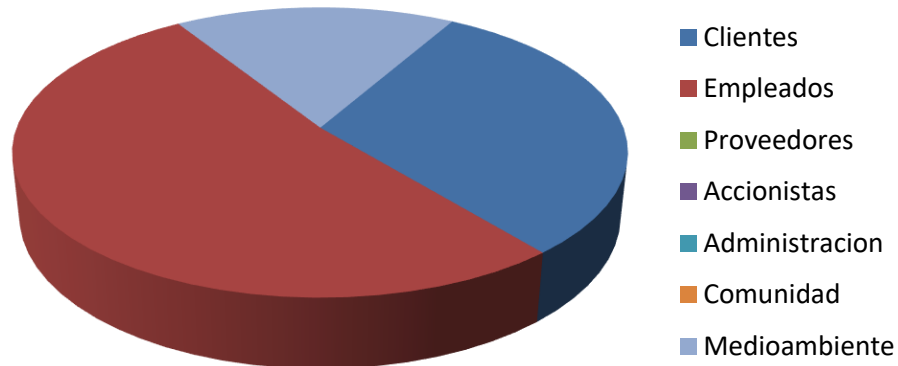
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



Análisis por Temáticas



6

Temáticas contempladas

TÉCNICAS COMPETITIVAS considera que los derechos humanos son una pieza clave de la estrategia empresarial y por ello, garantiza el pleno cumplimiento de los derechos laborales y sindicales de sus trabajadores, así como promueve buenas prácticas en materia de igualdad, salud, seguridad, acceso al empleo y promoción profesional. Así mismo, extender este compromiso con los derechos humanos a toda la esfera de influencia, proveedores, distribuidores, clientes y organizaciones con las que mantiene vínculos profesionales.

En 2019 se realizaron sesiones de sensibilización a los empleados en los aspectos relacionados con los derechos humanos y nuestra adhesión al Pacto Mundial, sesiones que se realizarán también a lo largo del 2020 según lo establecido en el Plan de Formación, que se ha diseñado contando con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

TÉCNICAS COMPETITIVAS no mantendrá relaciones comerciales ni de ningún otro tipo con quienes consientan o amparen cualquier forma de explotación laboral, especialmente con los trabajos forzados o el trabajo infantil.

Nuestro compromiso se centra en garantizar los derechos humanos en el marco laboral y en lo relativo a la protección de los trabajadores de acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas disponiendo de un Código Ético y se proyecta en:

- Apoyo a las políticas de igualdad de oportunidades y salarial de mujeres y hombres, contribuyendo al ODS Igualdad de Género
- Promoción de las políticas de conciliación de la vida familiar y laboral, contribuyendo al ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
- Fomento de la formación y promoción de sus empleados, contribuyendo al ODS 4 Educación de Calidad.
- Desarrollo de metodologías de evaluación de competencias, que vinculen promoción y productividad empresarial, contribuyendo al ODS 10 Reducción de desigualdades.
- Sensibilización a los empleados en salud y bienestar, contribuyendo al ODS 3 Salud y Bienestar

NORMAS LABORALES



3

Temáticas contempladas

TÉCNICAS COMPETITIVAS se fija los más altos estándares éticos en la contratación y promoción de los profesionales con procesos de Selección abiertos y transparentes para facilitar la participación y se aplican los principios de igualdad, capacidad y mérito.

Periódicamente se aprueban los programas de formación y sensibilización para favorecer el alineamiento con los principios de gestión y el desarrollo y la promoción de la carrera profesional de los empleados.

En **TÉCNICAS COMPETITIVAS** somos conscientes que nuestra gestión estratégica tiene que estar en consonancia con las necesidades y demandas de la sociedad, por considerarnos una agente social de referencia en cuyo ámbito se establecen continuas relaciones laborales y personales.

Por este motivo, hemos asumido el compromiso con la elaboración de un PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES en la entidad, siguiendo las directrices que marca la legislación en la materia y por tanto con sujeción absoluta a la integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades tal y como se recoge en la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que aplica a la totalidad de la plantilla y tiene un plazo de vigencia de cuatro años, con 6 áreas de intervención

OBJETIVOS GENERALES

- Integrar las perspectivas de género transversalmente en la cultura de la entidad, contribuyendo al ODS 5 Igualdad de Género.
- Promover la igualdad en todas las áreas de la organización.
- Eliminar cualquier tipo de discriminación, directa o indirecta en el acceso al empleo, la contratación, la formación, la promoción profesional o las retribuciones.
- Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla, fomentando la corresponsabilidad.
- Garantizar la salud, las condiciones laborales y el desarrollo profesional de las trabajadoras gestantes o que han sido madres, contribuyendo al ODS 3 Salud y Bienestar
- Prevenir y actuar con eficiencia en los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Velar por un uso inclusivo del lenguaje verbal y visual.

MEDIOAMBIENTE



4

Temáticas contempladas

TÉCNICAS COMPETITIVAS está firmemente comprometida con la protección y el medio ambiente y por ello, realiza su actividad con el objetivo de minimizar los impactos ambientales negativos, mejorar la eficiencia energética y prevenir la contaminación, procurando soluciones que favorezcan la sostenibilidad y protección del medio ambiente. Así como llevar a cabo medidas relacionadas con la economía circular, con acciones que uso eficiente de recursos y minimización de residuos.

Técnicas Competitivas dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado conforme a norma ISO 14001:2015 desde el año 2009. Es una prioridad estratégica Mejorar el Desempeño Ambiental en los aspectos ambientales significativos, para ello se elabora un Informe de Desempeño Ambiental anual.

En el marco de un Programa de Gestión Ambiental, se desarrollan procesos y guías prácticas de buenas prácticas medioambientales accesibles a nuestros empleados y partes interesadas. Se recogen las medidas de actuación en el área de medio ambiente en próximos años:

- Se continua con la Formación y Sensibilidad Medio Ambiental, en este año con la Píldora Formativa de Introducción al Cambio Climático, contribuyendo al ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA.
- Definimos lo que llamamos EcoRetos Proyectos TI donde se evalúa el Impacto de la Tecnología Respetuosa con el Medio Ambiente que se desarrolla para los clientes, evaluando la contribución al ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE así como al ODS 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES.
- Aunque la actividad productiva de Técnicas Competitivas tiene un impacto reducido en la atmosfera, en su afán de contribuir en la lucha contra el cambio climático, aspecto alienado con el ODS 13 ACCIÓN POR EL CLIMA. Actualmente se evalúan las emisiones de CO2 que emite a la atmosfera en el uso de los vehículos, se propone en el próximo ejercicio evaluar otras posibles emisiones directas o indirectas que fueran de aplicación.
- Todos los años al iniciar el ejercicio se piensa en una redistribución del personal de las oficinas que facilite la organización del trabajo y la eficiencia energética.
- Seguiremos sustituyendo las luminarias por led más eficientes.
- Mantenemos la Campaña “CERO PAPEL”.
- Y el enfoque en el uso eficiente de los recursos, diseñar los productos y servicios de la empresa para que hagan un uso eficiente de la energía y los recursos naturales en todas las etapas a través de la cadena de valor.

INFORME DE PROGRESO 2019

- Retirar gradualmente del mercado aquellos productos y servicios que impliquen un consumo excesivo de energía y de recursos naturales.
- Utilizar materiales biodegradables, reciclables o reutilizables en sus actividades.

ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

La actividad empresarial de TÉCNICAS COMPETITIVAS exige participar habitualmente en licitaciones públicas y en otros procedimientos en habitual contacto con organismos públicos, autoridades, funcionarios y personal al servicio de las Administraciones Públicas. Esta relación se guía en todo momento sobre el más estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico que resulte de aplicación, con especial atención a la normativa fiscal, de seguridad social y de prevención del blanqueo de capitales.

Desde su fundación TÉCNICAS COMPETITIVAS se compromete a que sus relaciones con entidades y organismos públicos estén presididas por la ética y basadas en la prevención de la corrupción el soborno y el cohecho. Evitando obtener ventajas indebidas en materia fiscal y garantizando que la información declarada a las autoridades competentes es veraz y refleja fielmente la situación real de la organización.

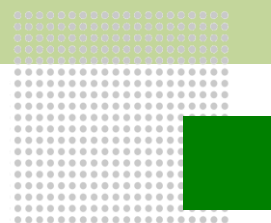
TÉCNICAS COMPETITIVAS cumple con sus obligaciones laborales, fiscales y tributarias colaborando en todo momento con la Seguridad Social y la Hacienda Pública, aportando cuanta información le sea requerida y cuenta con procesos internos que aseguran la veracidad de los datos y la información.

En TÉCNICAS COMPETITIVAS está terminantemente prohibido ofrecer o prometer a otra persona la entrega directa o indirecta de cualquier tipo de incentivo monetario, comisión o recompensa, así mismo autorizar, prometer u ofrecer algún tipo de soborno o pago indebido a funcionarios o personal de las Administraciones Públicas o entidades privadas con el fin de agilizar trámites u obtener tratos de favor o ventajas indebidas. Está prohibición se aplicará también cuando este tipo de conducta se realice a través de socios, colaboradores, empedados o mediante personas u organizaciones interpuestas.

TÉCNICAS COMPETITIVAS sostiene el firme rechazo en relación con el blanqueo de capitales y la utilización de paraísos fiscales. En consecuencia, no se crearán o adquirirán participaciones en empresas con sede en países con la condición de paraíso fiscal.

GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Fomento de la calidad en la entidad



Técnicas Competitivas ofrece un Modelo de Servicio Certificado conforme a estándares internacionales y alineado con las mejores prácticas de gestión garantizando la Calidad y la Excelencia en el Servicio. Es consensuado con el cliente y adaptado a sus metodologías de Gestión de Proyecto. El Modelo de Servicio que integra:

1. Dentro de un Sistema Integrado de Gestión, orientado a la Innovación y Mejora Continua, de Procesos, Productos y Servicios, con certificación ISO 9001, e ISO 14001, y alineado con normas de Seguridad de la Información y el Esquema Nacional de Seguridad ENS, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Panto Mundial.
2. Una Metodología de Desarrollo basada en METRICA 3 y CMMI Certificado Nivel.
3. Un Modelo Operativo de Servicio que incorpora las prácticas de ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) conforme a norma ISO 20000.

Política de Calidad y Medio Ambiente - Política

Técnicas Competitivas dispone de una Política de Calidad, Medio Ambiente y Gestión de Servicios POL_SG_7 y una Política de Mejora Continua POL_SG-13

Políticas Internas de Gestión - Política

Modelo de Servicio de Técnicas Competitivas. Estrategia de Certificaciones.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Técnicas establece alineada con las prioridades Estratégicas de la Organización una Estrategia de Certificaciones con prioridades para los próximos años con un Roadmap. Se define por el Comité Estratégico siguiendo el PRO_12 Proceso de Estrategia y Planes. Esta estrategia se incluye en los Planes de Sensibilización en el marco del PRO_8 Proceso de Comunicación Interna y Externa.

Consultas a clientes - Acción / Proyecto

El Enfoque al Cliente es una prioridad estratégica de TCSA, se determina en el PRO_12 Proceso de Relaciones de Negocio - Atención al Cliente.

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Se revisa anualmente por el Comité Estratégico y se deja constancia en el Acta de Revisión del Sistema Integrado de Gestión (SGI).

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Se revisa el cumplimiento de la Estrategia de Certificaciones, y se Evalúa la Satisfacción de Clientes y la Percepción interna por los Empleados evaluando el GAP Cliente-Empleado.

Documentos adjuntos: [TCSA_Pacto Mundial_Clientes_Fomento de la Calidad.zip](#)

Objetivos marcados para la temática. Técnicas Competitivas, en el marco de la estrategia, define un Mapa estratégico con unos Objetivos de Negocio, Clientes, Procesos y Organización. A su vez se extraen los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente en documento específico Objetivos de Calidad y Medio Ambiente.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



Técnicas Competitivas da gran valor a la confidencialidad y adecuado tratamiento de los datos propios y de sus clientes, especialmente los datos personales. Cuenta con las políticas y los procedimientos propios de su Sistema de Gestión Integrado SGI en relación a la Seguridad de la Información, certificado bajo el Esquema Nacional de Seguridad ENS en 2018, que regulan también lo relacionado con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), siguiendo el Proceso de Protección de Datos Personales PRO_85.

Política de Seguridad de la Información - Política

En Técnicas Competitivas disponemos de una Política de Seguridad de la Información, que se desarrolla por medio de normativa de seguridad que afronte aspectos específicos. La normativa de seguridad estará a disposición de todos los miembros de la organización que necesiten conocerla, en particular para aquellos que utilicen, operen o administren los sistemas de información y comunicaciones.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Para asegurarnos de su adecuado cumplimiento, se realizan Acciones Formativas de Sensibilización tanto en el Esquema Nacional de Seguridad ENS como en el Reglamento de Protección de Datos, con el objetivo de garantizar que todo el personal de TCSA conoce Reglamento de protección de Datos (RGPD), en especial las novedades de responsabilidad activa.

Es una prioridad asegurar que todo el equipo está al día de las principales amenazas a la seguridad de los datos personales y saber cómo actuar frente a estas, preventiva o correctivamente.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

El seguimiento del cumplimiento se realiza mediante las Auditorías Internas del Sistema de Gestión.

Documentos adjuntos: [POL_SG_10 Politica de Seguridad de la Informacion v2.0.pdf](#)

Resolución de Incidencias y Satisfacción del Cliente



Técnicas Competitivas está especializada en trabajar en el ámbito de soluciones de alta disponibilidad (24*365). Soluciones tecnológicas 24*365, en el ámbito de la sanidad, la logística y los servicios de seguridad y emergencias, adaptándonos al Nivel de Servicio que el Cliente necesite.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Desde hace años la empresa ha desarrollado una Política con medidas de Calidad y medio Ambiente en los diferentes niveles de la empresa siguiendo el Proceso de Relaciones de Negocio y Atención al Cliente, con formación interna y evaluación mediante Auditorías.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Actualmente la empresa está apostando por implementar medidas que permitan ofrecer a los clientes vías para poder expresar su grado de satisfacción con la empresa. Actualmente se realiza el seguimiento de los clientes mediante visitas presenciales o llamadas telefónicas. Para algunos proyectos en concreto se están implantando encuestas de valoración.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Las encuestas son un elemento sencillo que permite obtener información rápida y la posterior puesta en marcha de medidas preventivas o correctivas. Se ha implantado en un proyecto bastante crítico donde se han establecido una serie de parámetros para poder medir la satisfacción del cliente desde el punto de vista funcional de la aplicación, desde la gestión del proyecto y de la relación con el cliente.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

Las visitas presenciales a los clientes son un elemento fundamental para poder hacer el seguimiento de estos y poder evaluar de primera mano la satisfacción de estos. En todos los proyectos y contratos se establecen visitas presenciales a los clientes. Estas permiten conocer el grado de satisfacción de los clientes en diferentes aspectos como la ejecución del proyecto, la calidad de los trabajos realizados, la valoración del equipo de trabajo, etc.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Información Transparente al Cliente



Técnicas Competitivas está comprometida en el cumplimiento de todas las leyes anticorrupción. Cuenta con un Código de Conducta siguiendo la normativa interna de Responsabilidad Social Corporativa RSE. Contamos desde 2012 con el código ético bajo el lema: Haz lo Correcto. Así Actuamos en TCSA Nuestros Valores: Profesionalidad, Compromiso y Respeto. Con la realización anual del informe de progreso, TÉCNICAS COMPETITIVAS quiere garantizar una revisión anual de los aspectos más relevantes en la Lucha anticorrupción.

Normativa Vigente - Política

La empresa está informada en todo momento de la normativa vigente para asegurar su cumplimiento. Disponemos de un Proceso de Requisitos Legales y Normativos PRO_32, incluye todos los requisitos legales, reglamentarios, Medioambientales de Seguridad y de otro tipo. Contamos con una asesoría externa que nos lleva todo el tema de normativa laboral, judicial y de otra índole.

Código Ético Comercial - Política

Técnicas Competitivas está comprometida en el cumplimiento de todas las leyes anti corrupción. Cuenta con un Código de Ético a aplicar en todas nuestras interacciones comerciales.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

La empresa está apostando por implementar medidas que permitan ofrecer a los clientes vías para poder expresar su grado de satisfacción con la empresa. Disponemos de un Proceso de Relaciones de Negocio - Atención al Cliente PRO_12. Los clientes pueden contactar con nosotros mediante diferentes medios con el fin de hacer llegar sus dudas y consultas de cualquier temática relacionada con un contrato.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Actualmente se cuenta con un correo electrónico soporte@tecnicascompetitivas.com donde los clientes pueden hacer llegar todas las incidencias asociadas a un proyecto o contrato. En función del tipo de incidencia, esta es resuelta por el propio equipo de soporte o se escala al departamento correspondiente. Desde el departamento comercial se realiza el seguimiento de la satisfacción con la resolución de la incidencia.

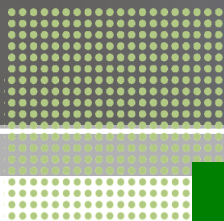
Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Se miden de acuerdo a los Acuerdos de Niveles de Servicio de cada proyecto.

Documentos adjuntos: [TCSA_CodigoConducta_v1.0.png](#)

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Igualdad de Género



La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la prohibición de cualquier discriminación por razón de sexo u orientación sexual, están recogidas por ley y TÉCNICAS COMPETITIVAS considera que la igualdad no se logra sólo mediante el conocimiento y aplicación de las leyes, su compromiso va más allá con un Plan de Igualdad. Por ello cuenta con un Plan de Igualdad el objetivo del cuál es incorporar la perspectiva de género en los ámbitos de Salud Laboral, Selección y Contratación, Formación y Comunicación.

Plan de Igualdad - Política

A lo largo del 2018 se ha desarrollado un Plan de Igualdad que, entre sus medidas, quiere fomentar que el empleado se sienta más identificado con la empresa, entre otras con las propuestas para la conciliación familiar y profesional. Actualmente se ha desarrollado en plan y está en proceso de implantación, así como de la creación de un comité que permita su seguimiento y control.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Existen herramientas de comunicación interna que permiten la difusión de novedades en la empresa. Estas herramientas consisten en correo electrónico con listas de distribución y chat interno.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

Para la correcta implantación del Plan de Igualdad es indispensable su difusión entre empleados para su conocimiento y para que estos mismos actúen como mecanismo de fomento de las medidas.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La implantación de auditorías permite poder realizar la evaluación de las medidas implantadas así como obtener información relevante para la empresa. La empresa realiza auditorías periódicas que permitan conocer el impacto de las medidas implantadas, el conocimiento y seguimiento por parte de cada uno de los implicados.

Indicador de Seguimiento

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad -

Número total y sueldo de empleados por grupo de edad, sexo y región. - Indicador de Seguimiento

Documentos adjuntos: [TCSA Pacto Mundial PlandeIgualdad.jpg](#)

Formación al Empleado/a



Política de RRHH - Política

Aunque muchas de las medidas de RR.HH. se encuentran incluidas en otros planes, la empresa entiende la necesidad de desarrollar un plan específico donde se recoja de manera más detallada los planes de formación de los empleados para su posterior promoción en la empresa.

Formación - Acción / Proyecto

La empresa considera que la formación es un elemento básico para conseguir la fidelización del empleado ya que además repercute en la productividad de este. Se generan planes de formación específicos por área y empleado.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Las reuniones constituyen un elemento básico para la puesta en común de ideas entre los diferentes grupos de implicados. Estas se pueden generar entre diferentes áreas organizativas o dentro de una misma área y atendiendo a un objetivo común. Actualmente en la empresa se llevan a cabo reuniones de los jefes de área con Dirección para las propuestas de formación.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Se ha implementado mediante correo electrónica donde se consulta en qué tipo de formación está interesado/a cada empleado/a.

Indicador de Seguimiento

Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral -

Horas de formación por empleado

.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



TÉCNICAS COMPETITIVAS mantiene un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente, en el marco del Sistema de Gestión Integrado, certificado desde 2009 conforme a norma internacional ISO 14001. Elaboramos un Informe de Desempeño Ambiental con carácter Anual que mide los resultados de la gestión de nuestro compromiso ambiental.

Política Ambiental - Política

Disponemos de una Política de Calidad y Medio Ambiente y un Proceso de Control Operacional y Buenas Prácticas Medioambientales se pretende sensibilizar a los profesionales de Técnicas Competitivas sobre la aficción que generamos al medio ambiente, desde nuestras profesiones más comunes, aportando soluciones mediante el conocimiento de la actividad y la propuesta de prácticas ambientales correctas..

Proceso Buenas Prácticas Ambientales - Política

Con este manual pretendemos ofrecer los contenidos necesarios para la integración de los conocimientos sobre el medio ambiente en nuestra actividad profesional con la necesaria formación a través de la aplicación de códigos de buenas prácticas. Realizamos actividades que, aunque leve, tienen una incidencia en el entorno, debido a que en su desarrollo se emplea cantidad de papel y de energía y una variedad de productos, algunos de los cuales contienen sustancias nocivas.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Los compromisos medioambientales asó como el Informe de Desempeño Ambiental es comunicado tanto internamente en Jornadas de Sensibilización Medioambiental como externamente a aquellas partes interesadas que lo soliciten.

Informe de Desempeño Ambiental - Acción / Proyecto

Informe de Desempeño Ambiental Describe los resultados obtenidos de la gestión de los diferentes los aspectos ambientales, las actividades que se han llevado a cabo, así como el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales y los requisitos aplicables.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente, se realiza una revisión de los objetivos medioambientales y del cumplimiento de los procesos de aplicación mediante auditorías

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

Número de campañas de sensibilización, a parte de la inicial.

Evaluación de desempeño a empleados/as



En Técnicas Competitivas más que una Evaluación de Desempeño realizamos una Evaluación de Competencias donde podemos evaluar la contribución de cada persona en Incrementar la Productividad de la Empresa. El concepto de Competencia Profesional surge de la necesidad de evaluar no sólo el conjunto de los conocimientos y experiencia apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su actitud (predisposición, querer hacer) para emplearlas en responder a necesidades laborales, resolución de problemas y desempeñarse (hacer bien el trabajo) en la empresa. Cuando se cubren las competencias correctas, la empresa puede incrementar su productividad.

Evaluación de Competencias - Política

En Técnicas Competitivas creemos que el aumento de la productividad está directamente relacionado con factores sociales y con la eficacia de la administración. Es decir, una administración que favorezca al empleado mediante la asesoría, la comunicación, el entendimiento de las habilidades interpersonales y la motivación, generaba una empresa mucho más productiva que el resto. Por eso tenemos una Metodología de Evaluación de Competencias que nos permite evaluar no solo el Desempeño sino el compromiso con la organización y con el desarrollo profesional de los miembros del equipo.

Evaluación continua - Acción / Proyecto

Se realiza una evaluación continuada, con carácter anual.

Encuestas de evaluación de desempeño - Herramienta de Seguimiento

Mediante encuestas de evaluación por los Responsables de Área y la Dirección

Resultados de las encuestas de evaluación de desempeño - Indicador de Seguimiento

Se analizan los resultados de las encuestas y se deciden tanto las acciones de Formación y Capacitación con las opciones de promoción y plan de carrera profesional

Documentos adjuntos: [TCSA EvaluaciondeCompetencias 2020.pdf](#)

Conciliación familiar y laboral



Técnicas Competitivas tiene definidas unas medidas de Conciliación Familiar y Laboral, en sus políticas de Recursos Humanos, que son transmitidas a los empleados de la organización que incluyen horarios flexibles de entrada y salida, así como Teletrabajo, Flexibilidad de Vacaciones, Jornada Reducida, a estudiar en cada uno de los casos.

Política de RRHH - Política

Medidas alternativas de teletrabajo y conexión VPN

Conciliación vida personal y laboral - Acción / Proyecto

Se han incluido medidas alternativas como el Teletrabajo y la conexión VPN segura a las Redes Públicas desde el domicilio que han permitido establecer un Plan de Continuidad de la Atención y Soporte.

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Se revisa el cumplimiento del plan de conciliación en Comité de Dirección.

Indicador de Seguimiento

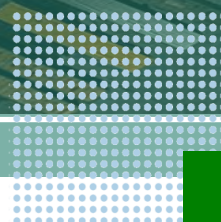
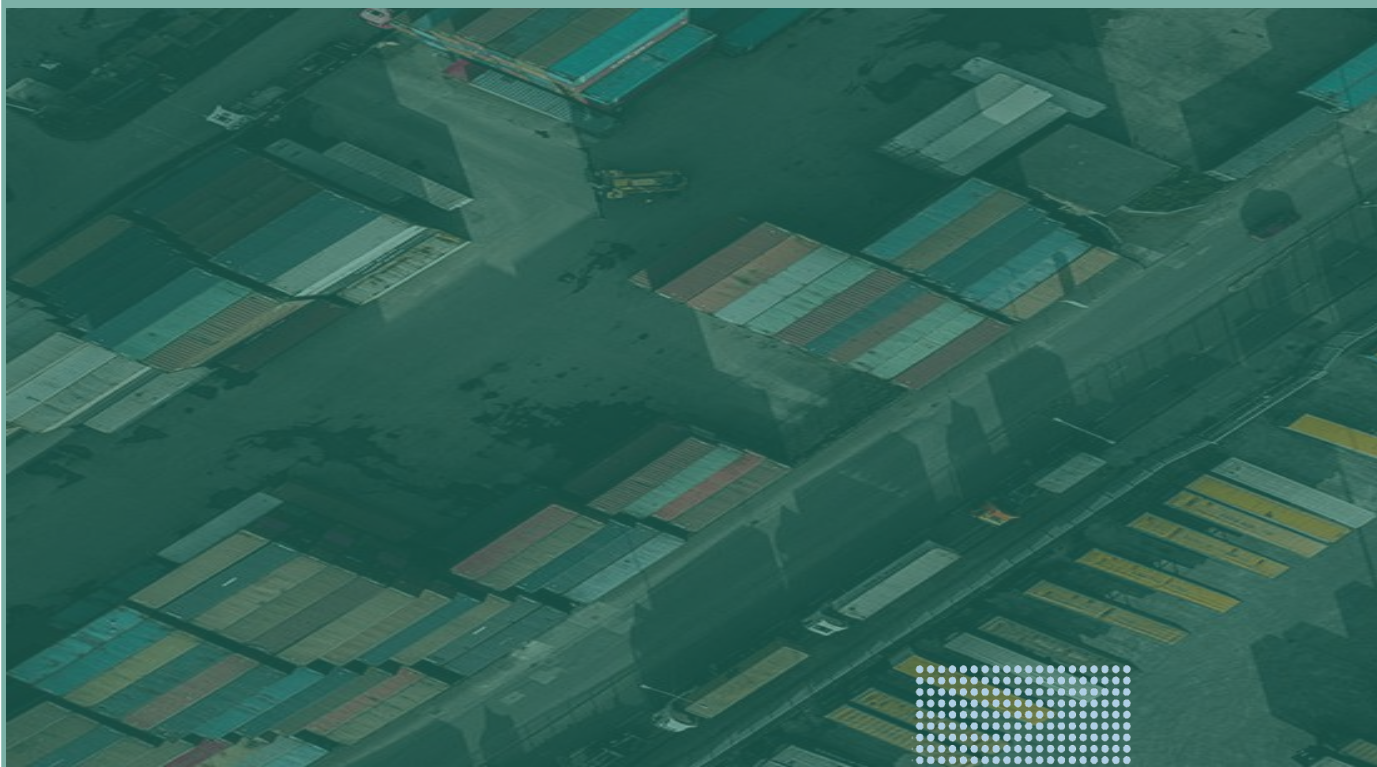
Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaran de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) -

Objetivos marcados para la temática

Responder a la necesidad de la conciliación de la vida laboral y familiar alineada con el Plan de Continuidad de Servicios de Atención y Soporte.

GRUPO DE INTERÉS

Proveedores



Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Técnicas Competitivas selecciona y evalúa a sus suministradores en función de su capacidad para ofrecer productos/servicios según los requisitos de la empresa y a su vez que garanticen el cumplimiento de los derechos humanos, el medio ambiente y las normas anticorrupción y siempre que sea posible favorecer el desarrollo y crecimiento económico local y de esta manera contribuir al ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Se establecen criterios de selección, evaluación y reevaluación y se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y cualquier acción que se derive de las mismas.

Código Ético / Conducta - Política

Nuestro código ético es el marco de nuestra responsabilidad y es comunicado a nuestra cadena de suministro.

Evaluación de proveedores en función de criterios de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción - Acción / Proyecto

En nuestra contribución al ODS 8 promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, controlamos y formamos a nuestra cadena de suministro realizando Comunicaciones y Revisiones periódicas de los proveedores establecidas en el Proceso de Suministradores y Terceras Partes PRO_68.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Se efectúa un seguimiento periódico a los suministradores

Indicador de Seguimiento

Porcentaje de Suministradores con valoración positiva

Objetivos marcados para la temática

En este 2020 se Introducirán cláusulas contractuales con los proveedores en derechos humanos para garantizar condiciones laborales adecuadas.



Relación duradera con los proveedores

Técnicas Competitivas es consciente de la importancia de establecer y mantener una buena relación entre la empresa y los suministradores que juegan un papel importante en la prestación de los servicios hacia sus clientes para así conseguir un servicio eficaz y eficiente. Por ello definimos un Proceso de Suministradores y Terceras Partes que nos permite evaluar Gestionar la Cadena de Suministro, permitiendo mejorar la gestión de Riesgos y oportunidades, la gestión y la comunicación con las partes interesadas, la mejora de las relaciones laborales y el medio ambiente. Forma parte de nuestra cultura corporativa mantener relaciones duraderas con las terceras partes, fomentando la cadena de valor, el crecimiento económico sostenible, productivo y decente para todas las partes de la cadena de suministro contribuyendo de esta manera al ODS 8.

Política de proveedores - Política

Definimos en el Proceso de Suministradores y Terceras partes una Política de Suministradores PRO_62

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Se realizan acciones de comunicación a los suministradores identificados en la Matriz de Partes Interesadas, y definidas siguiendo el Proceso de comunicación interna y externa PRO_8.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

Utilizamos la Evaluación del Desempeño del Proceso de Suministradores y Terceras partes y del Proceso de Comunicación Interna y Externa.

Porcentaje de Suministradores con valoración positiva - Indicador de Seguimiento

Incrementar el número de Suministradores y Terceras partes comprometidos con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

GRUPO DE INTERÉS

Medio Ambiente



Uso sostenible de Recursos y Tecnologías Respetuosas con el Medio Ambiente



Técnicas Competitivas no sólo establece como una prioridad estratégica el uso sostenible de los recursos, sino que impulsa el uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente. Los propios proyectos con clientes incluyen Desarrollos de alta contribución con Tecnología Sostenible que minimizan el impacto ambiental en las tecnologías del Cliente y con ello la contribución de TCSA a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Política de Calidad y Medio Ambiente - Política

Disponemos de una política de calidad y medio ambiente y de unas buenas prácticas de gestión ambiental.

Fomento de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente - Acción / Proyecto

Definimos lo que llamamos EcoRetos Proyectos TI donde se evalúa el Impacto de la Tecnología Respetuosa con el Medio Ambiente que se desarrolla para los clientes, evaluando la contribución al ODS 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE así como al ODS11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES.

Equipo de evaluación - Herramienta de Seguimiento

Desde la Dirección de Operaciones y Desarrollo Corporativo se realiza la evaluación de impacto ambiental en Proyectos TI seleccionados de clientes que fomenten tecnologías respetuosas con el medio ambiente y la economía circular.

Mejora Ambiental

Indicadores de Mejora Ambiental recogidos en las prioridades ambientales

Documentos adjuntos: [TCSA Prioridades Ambientales 2019-2020.jpg](#)

Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



Técnicas Competitivas realiza una evaluación del impacto ambiental de manera anual siguiendo el proceso de Identificación y Evaluación de Aspectos Medioambientales y una revisión de los resultados obtenidos de la aplicación del Programa de Gestión Medioambiental y de las acciones de Control Operacional con las actividades que se han llevado a cabo, así como el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales y los requisitos aplicables, que se documenta en un Informe de Desempeño Ambiental.

Política de Calidad y Medio Ambiente - Política

En el marco de la Política de Calidad y Medio Ambiente.

Programa de Gestión Ambiental - Acción / Proyecto

Una revisión de los resultados obtenidos de la aplicación del Programa de Gestión Medioambiental y de las acciones de Control Operacional con las actividades que se han llevado a cabo, así como el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales y los requisitos aplicables

Herramienta de Seguimiento

Informe de Desempeño Ambiental -

Indicador de Seguimiento

Los indicadores de Mejora Ambiental recogidos en el Programa de Gestión Ambiental

Eficiencia Energética



Técnicas Competitivas dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado conforme a norma ISO 14001:2015 desde el año 2009. Es una prioridad estratégica Mejorar el Desempeño Ambiental en los aspectos ambientales significativos, con un Objetivo de Mejora de la Eficiencia Energética

Política de Calidad y Medio Ambiente - Política

Disponemos de una Política de Calidad y Medio Ambiente que establece el marco de actuaciones de protección ambiental.

Informe de Desempeño Ambiental - Acción / Proyecto

Anualmente se elabora un Informe de Desempeño Anual

Programa de Gestión Ambiental - Acción / Proyecto

Anualmente definimos un Programa de Gestión Ambiental que resumen las Acciones de en cada uno de los aspectos significativos.

Equipo de evaluación - Herramienta de Seguimiento

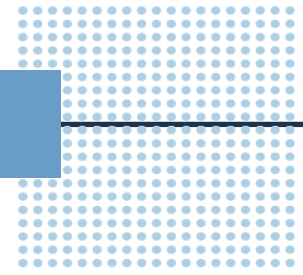
En la Revisión del sistema por el Comité de Dirección se evalúan los objetivos medioambientales y el Desempeño Ambiental de la organización.

Mejora de la Eficiencia Energética. Reducción del Consumo de Luz (KWh/persona). - Indicador de Seguimiento

Documentos adjuntos: [TCSA Programa Ambiental 2019.jpg](#)

Objetivos marcados para la temática

Mejora de la eficiencia Energética. Reducción del Consumo de Luz (KWh/persona) en un 5%.



ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



Empleados

Igualdad de género



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

Formación al empleado/a



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

Evaluación de desempeño a empleados/as



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Indicador GRI: 404-3

Conciliación familiar y laboral



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Cientes

Fomento de la calidad en la entidad



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Indicador GRI: 418

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 04 | Educación de Calidad

Información transparente al cliente



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 417

Proveedores

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

Relación duradera con los proveedores



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

Medio Ambiente

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medio ambiente



Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 302-4

Conocimiento del Impacto ambiental de la entidad



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

ODS relacionado: 14 | Vida Submarina, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

Vinculación Ley: I: Información sobre cuestiones medioambientales

Eficiencia Energética



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante, 13 | Acción por el clima



Técnicas Competitivas



INFORME DE PROGRESO
2019 Muchas Gracias

