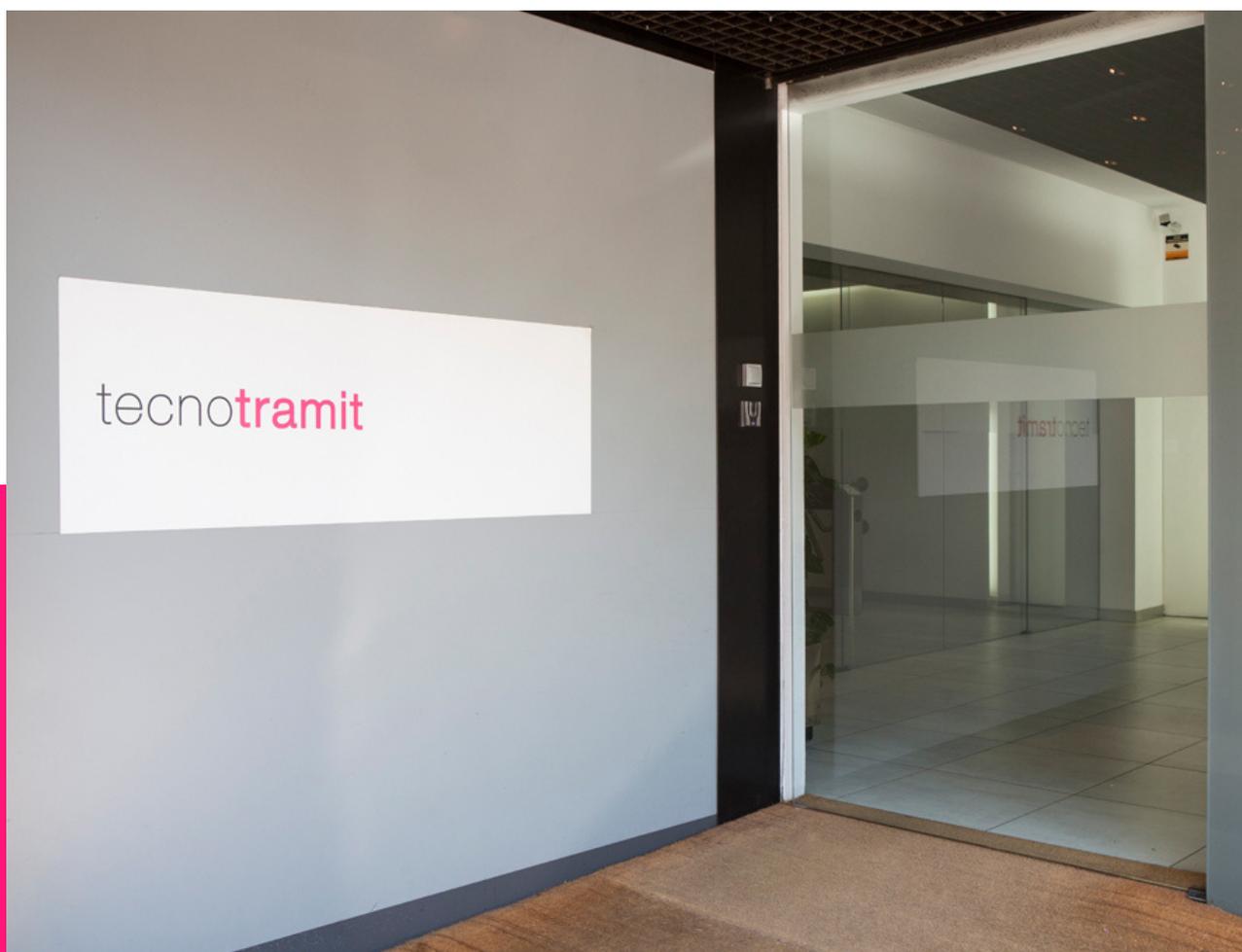


# TECNOTRAMIT

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019



# Presentación

El contenido de esta memoria engloba todas las actividades desarrolladas por el **Grupo TECNOTRAMIT**, en adelante **TECNOTRAMIT**, durante el transcurso del 2019.

El presente informe ha sido redactado de conformidad con los estándares GRI opción Core para la elaboración de memorias y los intereses de los principales grupos de interés (GGII).

Se trata de la primera memoria de sostenibilidad elaborada por TECNOTRAMIT. Esta será publicada en las siguientes webs:

- [TECNOTRAMIT](#)
- [UN Global Compact](#)

La información incluida en la presente memoria ha sido seleccionada según la influencia de esta en las decisiones de los GGII.

La memoria no será auditada externamente.

**MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
2019**

# Carta de la Presidencia

Desde **TECNOTRAMIT** nos complace anunciar el compromiso de la empresa para con la sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa, apoyando los 10 principios del Pacto Mundial en referencia a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

A través de esta memoria, expresamos nuestra voluntad de apoyar y desarrollar los 10 principios dentro la empresa y en nuestra esfera de influencia, comprometiéndonos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia y la cultura, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Esta se trata de la primera memoria de sostenibilidad realizada por TECNOTRAMIT, cumpliendo así con el compromiso adquirido en 2019 con el Pacto Mundial.

Para incrementar nuestro compromiso con la información y transparencia, toda la información se integrará en una única memoria redactada de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI), incorporando nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), además dar respuesta a los 10 principios del Pacto Mundial.



Miquel Argelich  
Presidente de TECNOTRAMIT

**COMPROMETIDOS CON LA  
SOSTENIBILIDAD**

# Estándares universales

## GRI 100

### El perfil de TECNOTRAMIT

TECNOTRAMIT es una empresa creada en 2001 en Barcelona con más de 20 años de experiencia en el sector del customer care, orientada a la prestación de servicios de gestión documental pre-firma y post-firma a particulares, empresas y operadores del sector inmobiliario, esto es, entidades financieras y compañías inmobiliarias.

Sus áreas de negocio son:

- Gestión hipotecaria.
- Asset management.
- Externalización BPO.
- Asesoría jurídica.

### GESTIÓN HIPOTECARIA:

Empresa líder en gestión y formalización hipotecaria, con una plantilla de más de 450 personas especialistas y 6 centros entre Madrid, Barcelona, Palma y Lisboa.

### ASSET MANAGEMENT:

Especialistas en gestión y administración inmobiliaria. Los clientes confían la gestión administrativa y jurídico-fiscal de su patrimonio inmobiliario. Trabajando con diferentes entidades financieras, sociedades inmobiliarias, fondos de inversión y family office para la correcta gestión de su patrimonio inmobiliario.

### EXTERNALIZACIÓN BPO:

Más de 12 años de experiencia prestando servicios de alta calidad en diferentes áreas de actividad de entidades financieras y compañías inmobiliarias. Siendo especialistas en externalización de procesos administrativos, jurídicos y comerciales.

### ASESORÍA JURÍDICA:

Con un equipo con experiencia en asesoramiento, defensa y representación de entidades financieras y sus filiales.

**TECNOTRAMIT presta servicio en todo el territorio nacional y Portugal mediante una red de delegaciones propias y asociadas.**

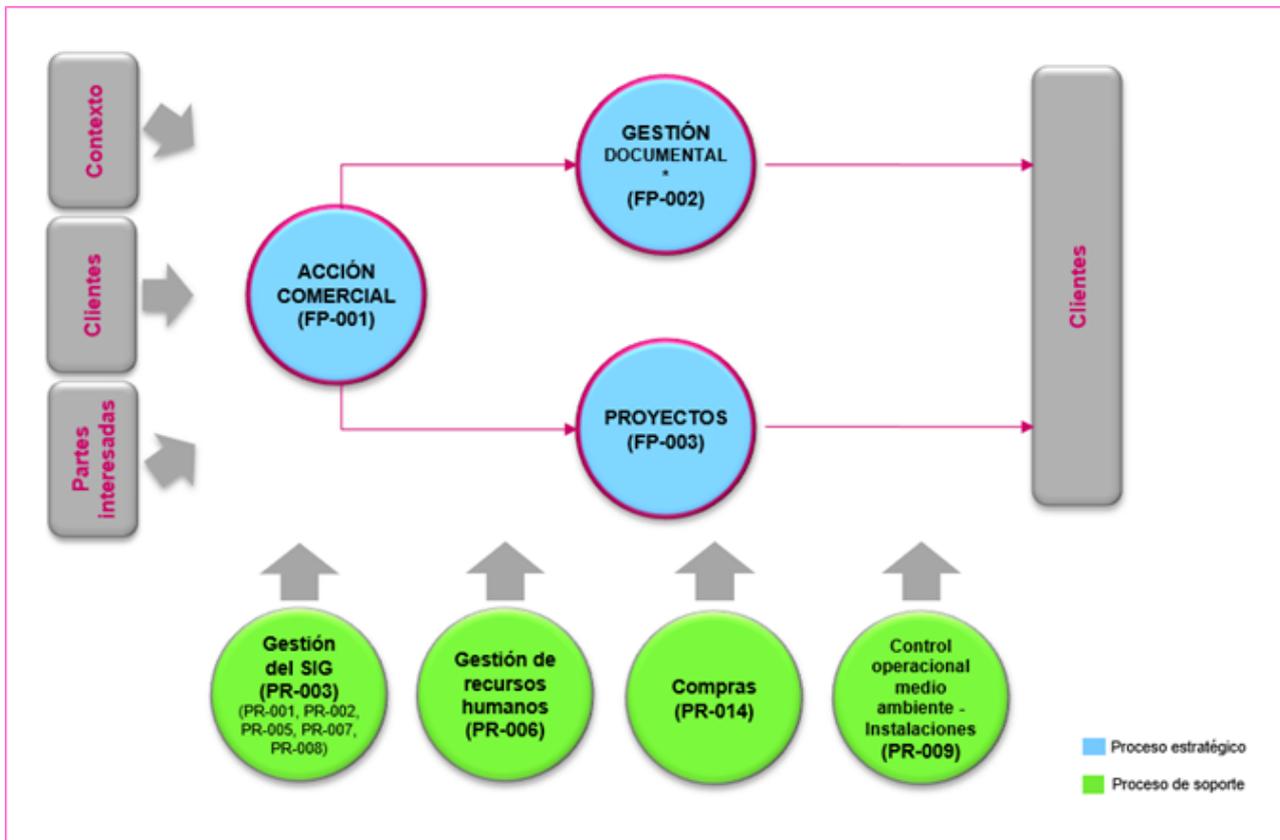
**La sede principal a nivel nacional se encuentra situada en Barcelona.**



# Estándares universales

## GRI 100

Los diferentes procesos de la organización se relacionan de la siguiente manera:



## Dimensiones

TECNOTRAMIT se encuentra constituida por las siguientes empresas:

- TECNOTRAMIT SL con NIF: B62593363.
- TECNOTRAMIT GESTIÓN SL con NIF: B65737322.
- ASESORÍA TÉCNICA REGISTRAL SL con NIF: B63217780.
- TECNOTRAMIT ASESORAMIENTO SL con NIF: B65110033.
- TECNOTRAMIT GESTIÓN BALEARES, SLU con NIF: B16548240.
- TECNOTRAMIT GESTIÓN MADRID, SLU con NIF: B87947131.

Prestan servicios para particulares, empresas y operadores del sector inmobiliario, es decir, entidades financieras y compañías inmobiliarias, en todo el territorio nacional y Portugal a través de sus delegaciones:

- Sede Barcelona: c/Caspe 97 (08013).
- Sede Barcelona: c/Sicilia 91-97 (4ª, 5ª y 6ª planta) (08013).
- Sede Madrid: Labastida,10-12, 3ª Izq. Edificio Nueva Castellana (28034 ).
- Sede Portugal: Av/ Antonio Augusto de Aguilar, 24 a 24-D, 4ª andar- izquierdo. Freguesía de São Sebastião da Pedreira. Concelho de Lisboa (1050-010).

### Dimensión económica de 2019

- Ventas netas: 21.413.238,00€
- Activo corriente: 10.256.065,06€
- Patrimonio neto: 1.068.631,44€
- Pasivo corriente: 10.891.953,47€

El socio principal, es Miquel Argelich con un 85%.

### Proveedores

La cadena de suministros es la siguiente:

- Suministros generales (empresas ajenas a TECNOTRAMIT).
- Suministros de informática - Hardware y software.
- Suministros de mantenimiento.
- Suministros de material de oficina.

Los proveedores de TECNOTRAMIT se encuentran clasificados por su área y actividad en el documento IMP-051.



## Dimensiones

### Proyectos

Las cifras sobre el ejercicio 2019 son las siguientes:

- 40.816 Expedientes Hipotecarios.
- 46.884 Actos realizados por nuestros apoderados.
- 83.909 Poderes bastanteados.
- 8.260 Expedientes no hipotecarios.
- 335.750 Inmuebles gestionados.
- 81.950 Tasaciones validadas.

### Objetivos

El objetivo de TECNOTRAMIT es ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, actuales y futuros, anticipándonos a las necesidades futuras, y manteniéndonos fieles a los principios inspiradores del cooperativismo.

Pretendemos dar la mejor respuesta a las exigencias de un entorno cada vez más competitivo, exigente y global.

## Las personas

El potencial de TECNOTRAMIT reside en las personas que forman el conjunto de la empresa.

En diciembre de 2019, el equipo de TECNOTRAMIT estaba formado por 795 personas de las cuales 551 eran mujeres (69%) y 244 eran hombres (31%).



# Dimensiones

## Cientes

El ámbito de actuación se extiende a la totalidad del territorio nacional y parte de Portugal.

Los principales clientes de TECNOTRAMIT son entidades dentro del sector financiero. De acuerdo con el IMP-014, son:





TECNOTRAMIT colabora de forma voluntaria con las siguientes iniciativas:



Banco de alimentos



Fundación Luzón



Fundación Rojas Estapé



Asociación Española  
Contra el Cáncer



Asociación AMIZADE



Concierto benéfico  
Rock&Law



Programa INCORPORA  
de La caixa



Fundación de Oncología Infantil  
Enriqueta Villavecchia





Además:



Empresa firmante y comprometida con los principios del Charter de la diversidad



Desde julio de 2019, es empresa participante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Todas estas acciones se encuentran recogidas en los siguientes enlaces:

- <https://web.tecnotramit.com/colaboraciones-y-patrocinios/>
- <https://web.tecnotramit.com/responsabilidad-social-corporativa-2/>



# Comprometidos con las personas, el medioambiente y la calidad

## MISIÓN

Ayudar a nuestros clientes en la mejora de los procesos que forman parte de su cadena de valor y que tienen impacto directo en sus principales líneas de negocio.

## VISIÓN

Ser la compañía de BPO de referencia para entidades financieras y compañías inmobiliarias en tramitación documental, gestión de patrimonio inmobiliario y asesoría jurídica, y conseguir la máxima satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

## VALORES

- **Compromiso** con la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, de la legislación aplicable a nuestras actividades y de otros requisitos suscritos, así como en la preservación de la confidencialidad de la información y los datos que tratamos.
- **Calidad y profesionalidad** fomentando la formación el reciclaje la sensibilización y la motivación de nuestro equipo.
- **Ética** para asegurar el comportamiento ético en todas nuestras actuaciones. Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades independientemente de la raza, género, religión o discapacidad. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.
- **Innovación** y desarrollo informático mediante la mejora continuada de nuestros servicios y automatismos, así como nuestros procesos internos a partir de los objetivos establecidos anualmente.
- **Sostenibilidad** minimizando los impactos ambientales de nuestras actividades y protegiendo el medioambiente, previniendo la contaminación, promoviendo el uso sostenible de recursos materiales y energéticos y potenciando la reutilización y reciclaje.
- **Seguridad**, facilitando condiciones de trabajo seguros y hábitos saludables para prevenir las lesiones y el deterioro de la salud, e invirtiendo en la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos en cada puesto de trabajo, fomentando la consulta y participación del personal y sus representantes.





# Código ético y de conducta

El Código ético de TECNOTRAMIT tiene como objetivo fijar las normas que regulan el comportamiento del personal en el entorno de la empresa.

Por esto, la conducta del personal de TECNOTRAMIT debe estar basada en los valores de transparencia, honestidad y equidad, así como en el respeto mutuo de todas las personas que se relacionan, el compromiso con el trabajo y con la empresa, la responsabilidad de realizar el trabajo lo mejor posible, la solidaridad y la cooperación entre compañeros y compañeras y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad, de forma que nuestro entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación, de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

El Código no puede contemplar todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de la actividad laboral, pero establece unas pautas mínimas orientadas a facilitar y respaldar las actividades, decisiones y actuaciones en el entorno de la empresa.

## 1. Relaciones con y entre el personal

### 1.1. Derechos laborales

TECNOTRAMIT está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

A tal efecto, TECNOTRAMIT no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil ni personas que realicen trabajos forzosos y garantiza la libertad de asociación, de opinión, y expresión, de pensamiento y creencias de todo su personal, así como los derechos de reunión y asociación, y el derecho a la negociación colectiva.

En consecuencia, el respeto de TECNOTRAMIT hacia los derechos laborales deberá proyectarse en todas las actuaciones profesionales de las personas que forman el conjunto de la organización.

### 1.2. Compromiso, eficiencia y desarrollo profesional

TECNOTRAMIT garantiza un entorno de trabajo en el que el personal participa en los objetivos estratégicos de la empresa y en el que puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

En consecuencia:

- Para conseguir el compromiso y la implicación de todo el personal en

# Código ético y de conducta

el proyecto, deben ser informados y conocer los objetivos generales de la empresa, y, en particular, de los específicos que les afecten de una forma más directa.

- Toda persona debe actuar con dedicación y de forma eficiente, racionalizando su tiempo de trabajo, lo que contribuirá a su crecimiento profesional y personal.
- Las personas deben implicarse personalmente en su desarrollo profesional, incrementando sus competencias y actualizando permanentemente sus conocimientos. A fin de contribuir a una mejora generalizada, es conveniente que dichos conocimientos sean compartidos con el resto del equipo.

## 1.3. Respeto a las personas

TECNOTRAMIT considera que el respeto hacia los demás debe ser un elemento básico de la conducta de las personas que forman parte de la empresa. Por ello, rechaza cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidades de las personas, toda vez que estas situaciones contaminan el entorno laboral, tienen efectos negativos sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el

rendimiento de las personas que lo padecen, e incluso de quienes lo presencian.

## 1.4. Igualdad de oportunidades y no discriminación

TECNOTRAMIT asume el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado para que no se produzca ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social, y en el que se respete y valore la diversidad.

En consecuencia:

- Todo el personal deberá favorecer con su actuación entornos laborales donde se respeten las políticas de igualdad establecidas en TECNOTRAMIT.
- Todas las personas, que por su cargo, tienen responsabilidad sobre otras personas deben ser objetivos en su selección y promoción, así como en el establecimiento de sus condiciones retributivas, en su capacitación y en su evaluación, debiendo practicarse todas estas actuaciones en un marco libre de cualquier tipo de discriminación y basado exclusivamente en el desempeño individual, la valía profesional y el rendimiento de la persona.

# Código ético y de conducta

## 1.5. Conciliación de la vida laboral y personal

TECNOTRAMIT considera que el desarrollo integral del personal es positivo tanto para ellos como para la empresa, y por ello fomenta las medidas encaminadas a lograr un equilibrio entre las responsabilidades familiares/personales y profesionales del personal.

En consecuencia, todas las personas deben respetar la vida privada de los demás y facilitar que puedan disfrutar de las medidas de conciliación en la empresa.

## 1.6. Prevención de Riesgos laborales

La Política de Prevención de Riesgos Laborales de TECNOTRAMIT, tiene por objeto proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando así el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

En consecuencia:

- Todo el personal de TECNOTRAMIT debe conocer y cumplir rigurosamente las normas de seguridad y salud establecidas en la empresa.
- Todas las personas tienen derecho y el deber de comunicar, a través de los canales establecidos al efecto, cualquier situación en la que se esté

poniendo en peligro la seguridad y salud del personal.

## 1.7. Protección y uso apropiado de los bienes de la empresa

TECNOTRAMIT pone a disposición del personal, las instalaciones, los medios y las herramientas necesarias para el desempeño de su cometido profesional, por lo que no deben utilizarse para otros fines.

En consecuencia:

- Todo el personal debe utilizar los medios y herramientas de trabajo que la empresa pone a su disposición, como pueden ser el teléfono, el ordenador, el correo electrónico, el acceso a Internet u otros materiales y útiles exclusivamente para la realización de las actividades laborales que cada uno tiene encomendadas, y no destinarse a usos particulares o de otro tipo.
- Todo el personal debe hacer un uso adecuado de los bienes de TECNOTRAMIT y proteger los mismos de daños, pérdidas o robo.
- No se permitirá, salvo autorización previa y expresa, la utilización de las instalaciones de TECNOTRAMIT para realizar actividades, remuneradas o no, que no estén relacionadas directa

## Código ético y de conducta

o indirectamente con el negocio de TECNOTRAMIT o la actividad laboral del personal.

### 1.8. Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal

TECNOTRAMIT tiene establecida una Política de Seguridad de la Información cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta. La información de TECNOTRAMIT, así como toda aquella información de sus clientes y personas colaboradoras a las que tenga o pueda tener acceso por razón de su actividad, es propiedad de la empresa y es esencial para el desarrollo y el éxito de su actividad.

En consecuencia:

- La seguridad de la información es una actividad que compete a todo el personal de TECNOTRAMIT, quienes deberán proteger la información de la empresa y desarrollar sus actividades asumiendo y aplicando las normas y procedimientos de seguridad establecidos.
- Ninguna persona debe utilizar la información a la que tenga acceso por razón de su trabajo para fines distintos de los legal y contractualmente establecidos.
- Toda la información de TECNOTRAMIT relativa a clientes, accionistas, personal, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole parecida debe ser considerada confidencial, en los términos previstos en la Ley, y tratada como tal, correspondiendo a todo el personal mantener la honestidad y la integridad en el manejo de la misma, por lo que nunca se podrá utilizar en beneficio propio o de terceros.
- El tratamiento de datos de carácter personal debe realizarse garantizando el derecho a la intimidad de las personas y con sujeción a la normativa sobre datos de carácter personal.
- Todas las personas de TECNOTRAMIT deben adquirir el compromiso de confidencialidad mediante la firma de la cláusula de confidencialidad establecida al efecto. Asimismo, la legislación de protección de datos establece la obligación de secreto en relación a todos los datos de carácter personal a los que el empleado pueda tener acceso en el desarrollo de sus funciones en TECNOTRAMIT, deber que subsiste finalizada la relación laboral.

# Código ético y de conducta

## 2. Relaciones con terceros

### 2.1. Marca e imagen de la empresa

TECNOTRAMIT considera que entre sus activos más importantes se encuentran su marca, su imagen y su reputación corporativa.

En consecuencia:

- Todo el personal debe velar para que su proceder no dañe la imagen y reputación de TECNOTRAMIT.
- Ninguna persona del equipo podrá hacer uso del nombre y marca de TECNOTRAMIT para usos diferentes de los permitidos por la empresa.

### 2.2. Calidad del servicio, atención al cliente y competencia leal

TECNOTRAMIT se preocupa permanentemente por mejorar su oferta y la calidad de sus productos y servicios, así como por establecer relaciones de confianza y respeto mutuo con los clientes.

Por respeto a los clientes, TECNOTRAMIT manifiesta su compromiso de competir en el mercado de forma activa pero leal, respetando las normas de libre mercado y defensa de la competencia establecidas al efecto.

En consecuencia:

- Todo el personal debe tener como prioridad conseguir la excelencia en

la calidad del servicio y en la atención al cliente interno y externo, gestionando con rapidez y rigor el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.

- Todo el personal de TECNOTRAMIT debe esforzarse por atender y entender al cliente, anticiparse a sus necesidades y satisfacerlas eficientemente, para lo cual deben facilitar información clara y veraz sobre los productos y servicios.
- El personal debe situar los intereses de la empresa y del cliente por encima de los suyos propios, en cualquier oferta de producto, o prestación de servicio a un cliente realizado en nombre de TECNOTRAMIT.

### 2.3. Relación con proveedores

Para TECNOTRAMIT, las relaciones con los proveedores deben basarse en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales, garantizándose, además de una actuación socialmente responsable, la transparencia, la igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos para su selección, según establezca en cada momento la normativa interna de contratación.

En consecuencia:

# Código ético y de conducta

- La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de TECNOTRAMIT, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.
- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos contenidos en el presente código ético.
- El personal debe situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de TECNOTRAMIT.

## 2.4. Conflictos de intereses

TECNOTRAMIT considera como valor esencial la lealtad que, por otra parte, es compatible con la posibilidad de que el personal pueda realizar otras actividades empresariales o profesionales siempre que sean legales y no entren en colisión con sus responsabilidades como empleados de TECNOTRAMIT.

En consecuencia:

- El personal de TECNOTRAMIT deberá actuar con lealtad y en defensa de los intereses de la empresa.
- El personal deberá abstenerse de

participar en cualquier actividad profesional o personal que pueda dar lugar a un conflicto de intereses con su trabajo en TECNOTRAMIT. Asimismo, se abstendrán de representar a la empresa, intervenir o influir en la toma de decisiones de asuntos en los que, directa o indirectamente, ellos mismos, parientes cercanos o allegados tuvieran interés personal.

- El personal que pudiera verse afectado por un conflicto de intereses lo comunicará, previamente a cualquier toma de decisión sobre el asunto de que se trate, a la Dirección de su empresa, a fin de que se adopten las medidas necesarias para evitar que su imparcialidad pueda verse comprometida.

## 2.5. Anticorrupción y soborno

TECNOTRAMIT está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas.

En consecuencia, ninguna persona deberá admitir ni practicar sobornos, ni ofrecer beneficios en provecho de terceros que estén al servicio de cualquier organización (pública o privada) para obtener ventajas o realizar negocios, sea cual fuere su naturaleza,

# Código ético y de conducta

denunciando por los cauces establecidos cuantos usos de corrupción lleguen a su conocimiento.

## 3. Responsabilidad Social

### 3.1. Transparencia de la información

La confianza depositada en TECNOTRAMIT por los diferentes grupos de interés, se cimienta en la información transparente, veraz y completa que la empresa proporciona en todos los ámbitos de su actividad. En consecuencia, todo el personal debe responsabilizarse de que la información que se facilita sea precisa, clara y veraz.

## 4. Cumplimiento del Código ético y de conducta

Los principios y criterios de actuación contenidos en el Código Ético y de Conducta, como se informa anteriormente, son de obligado cumplimiento.

TECNOTRAMIT adoptará las medidas disciplinarias necesarias en caso de incumplimiento del presente código ético, sin perjuicio de las consecuencias de cualquier otra índole que se pudiesen derivar de la conducta en cuestión.



---

## Partes interesadas

---

TECNOTRAMIT ha identificado las partes interesadas en el documento IMP-018. Se ha evaluado su impacto, siguiendo el siguiente criterio:

**Impacto alto:** la parte interesada puede tener un impacto muy significativo en los servicios, en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del SIG.

- Aspectos ambientales: el grupo de interés puede tener gran influencia en los aspectos ambientales significativos o en los servicios de la organización teniendo en cuenta el ciclo de vida.
- Desempeño ambiental: el grupo de interés puede sentirse muy afectado según el desempeño actual de la organización.
- Requisitos legales: el grupo de interés puede afectar significativamente en el cumplimiento de los requisitos legales de la organización.
- Objetivos ambientales: el grupo de interés puede afectar o verse afectado significativamente en el logro de los objetivos medioambientales de la organización.

**Impacto medio:** la parte interesada puede tener un impacto limitado en los servicios, en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del SIG.

- Aspectos ambientales: el grupo de interés puede tener una influencia limitada en los aspectos ambientales significativos o en los servicios de la organización teniendo en cuenta el ciclo de vida.
- Desempeño ambiental: el grupo de interés puede sentirse ligeramente afectado según el desempeño actual de la organización.
- Requisitos legales: el grupo de interés puede tener una afección limitada en el cumplimiento de los requisitos legales de la organización.
- Objetivos ambientales: el grupo de interés puede afectar o verse afectado de manera limitada en el logro de los objetivos medioambientales de la organización.

**Impacto bajo:** la parte interesada no tiene un impacto significativo en los servicios, en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del SIG.

- Aspectos ambientales: el grupo de interés no tiene influencia en los aspectos ambientales significativos o en los servicios de la organización teniendo en cuenta el ciclo de vida.
- Desempeño ambiental: el grupo de interés no puede sentirse afectado según el desempeño actual de la organización.
- Requisitos legales: el grupo de interés no afecta en el cumplimiento de los requisitos legales de la organización.
- Objetivos ambientales: el grupo de interés no puede afectar o verse afectado en el logro de los objetivos medioambientales de la organización.

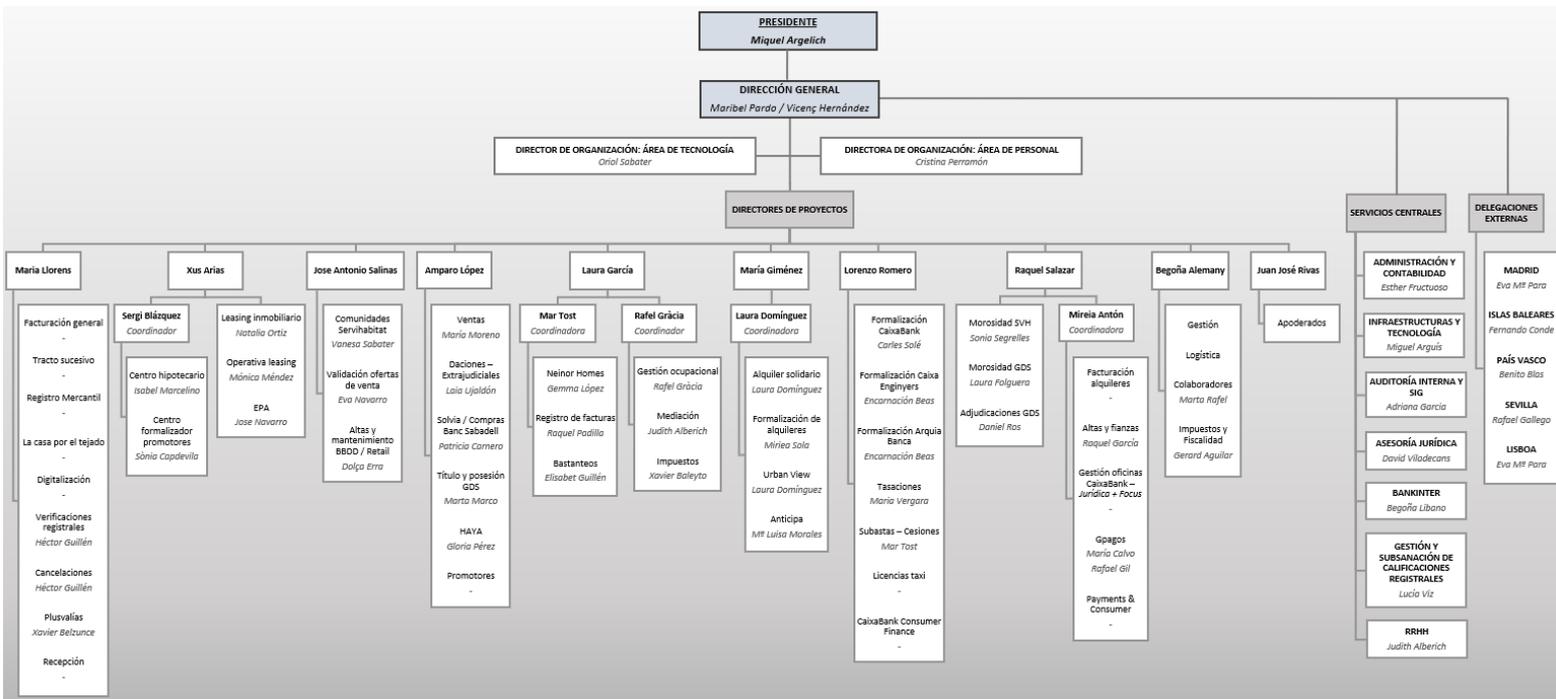
# Partes interesadas



# Partes interesadas

TECNOTRAMIT está formada por un grupo empresarial.

La estructura organizativa, se encuentra reflejada en el siguiente organigrama:



# Estándares económicos

## GRI 200



### Desempeño económico

El valor económico directo generado y distribuido durante el 2019 ha estado el siguiente:

- Ventas netas: 21.413.238,00€
- Gastos de personal: 10.547.289,44€
- Gastos de explotación: 9.926.974,22€
- Pagos realizados a proveedores de capital: 141.676,28€
- Pagos a gobiernos (IVA): 3.469.050,24 €
- Pagos a gobiernos (IS): 28.324,44€
- Donaciones: 42.235,00€

### Plantilla

La política de contratación de TECNOTRAMIT es que prevalezca la adecuación de las personas en los puestos de trabajo existentes, valorando las competencias definidas para cada uno. Se dispone de un PR-006 donde se establece como se lleva a cabo la contratación, y donde se incluye el compromiso de garantizar la igualdad de oportunidades en los procesos de selección.

A continuación se muestran las altas y bajas durante 2019:

	Altas	Bajas
Total	248	265

### Retribuciones

La retribución se realiza en función de los establecido en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña, número: 7900037501994.

Además, se fijan unos bonus para el personal a nivel de nómina:

- Horas extra.
- Bonus sábado.
- Bonus festivos.
- Kilometraje.

A continuación se muestra una tabla con el salario medio/hora del personal:

	Salario medio/hora
Mujer	34,40 €/h
Hombre	33,29 €/h

# Estándares económicos

## Impacto económico indirecto

La actividad de TECNOTRAMIT tiene un impacto positivo en la sociedad. En concreto, en el sector financiero e inmobiliario .

## Anticorrupción y competencia desleal

TECNOTRAMIT asegura un comportamiento ético en todas sus actuaciones, tal y como se establece en su propio Código ético y de conducta, y en la política de gestión. Ambos documentos se encuentran a plena disposición del personal.

TECNOTRAMIT, se encuentra al corriente de todas sus obligaciones en materia de Seguridad Social y con la Agencia Tributaria, siguiendo toda la normalidad fiscal, laboral y contable de aplicación.

Durante el 2019 no se ha producido ningún incidente relacionado con corrupción, ni ninguna demanda por competencia desleal.



# Estándares ambientales

## GRI 300



TECNOTRAMIT, se encuentra certificada de la norma ISO 9001:2015 y, durante el 2019 se encontraba en proceso de certificación de la norma de gestión ambiental UNE-EN ISO 14001:2015.

Debido a la actividad que desarrolla la empresa, no hay contingencias de carácter medioambiental que pudieran ser significativos para el desarrollo de su actividad.

Durante el 2019, no se ha producido ningún incumplimiento normativo o legal en materia medioambiental.

Los principales residuos que debido a la actividad de TECNOTRAMIT se generan, son residuos de papel y equipos eléctricos y electrónicos. Por lo tanto, se ha tomado la medida de reducir el consumo de papel en la oficina y se han aumentado las operaciones que pueden realizarse a través de la página web. En el caso de los equipos electrónicos, la empresa recicla los equipos que han quedado obsoletos o que han finalizado

su período de amortización financiera. En el caso de los tóneres utilizados, estos son reciclados y una vez consumidos se devuelven a la empresa suministradora. El resto de residuos (asimilables a residuos domésticos) se eliminan a través de las distintas redes de gestión municipales de recogida, en este caso, no se cuantifica el volumen generado.

Los datos sobre el consumo se encuentran registrados y el seguimiento de los indicadores se realiza a través del programa Alfresco.

Mensualmente, las personas responsables de cada departamento y la dirección de proyectos comparten los indicadores. Una vez han sido revisados, se validan.

Los siguientes datos, pertenecen a los centros que forman parte del Sistema, es decir, de los centros de la calle Casp y la Calle Sicilia en Barcelona. En dichos centros hay un total de 545 personas trabajadoras.



# Estándares ambientales

## GRI 300



### Materiales

Los datos sobre papel, reflejan el consumo de los meses de febrero a diciembre. En el caso de los datos sobre el consumo de cartón, se muestran los meses de septiembre a diciembre.

	2019
Papel (Kg)	69.575
Papel (Kg/persona)	127,66
Cartón (Kg)	330
Cartón (Kg/persona)	0,61
Personas	545

### Emisiones

A continuación se muestran las emisiones de CO2 de 2019, con datos de los meses de septiembre a diciembre.

	2019
CO2 (Kg)	12.284,77
CO2 (Kg/personal)	22,54
Personas	545

### Agua

El agua de consumo proviene de la red de abastecimiento, usada por el personal, los aseos, limpieza y mantenimiento. A continuación se muestran los datos de consumo de los meses de abril a noviembre.

	2019
Agua (m <sup>3</sup> )	2.858
Agua (m <sup>3</sup> /persona)	5,24
Personas	545

### Energía

Siempre que se pueda, se comprará energía a empresas sensibilizadas con el medioambiente. A continuación se muestran los datos de consumo de energía de 2019.

	2019
Electricidad (kWh)	530.412
Electricidad (kWh/persona)	973,23
Personas	545

# Estándares ambientales

TECNOTRAMIT no realiza grandes consumos energéticos o de combustibles fósiles. Por lo tanto, la huella de carbono se limita a fuentes emisoras de alcance 2.

## Cambio climático

- Influencia directa:

La actividad de la empresa genera emisiones de gases de efecto invernadero como consecuencia del consumo energético de los centros de trabajo. Actualmente, no se cuantifica la magnitud de estos gases.

## Gestión de la biodiversidad

Los centros de trabajo de TECNOTRAMIT se encuentran en los centros urbanos de los municipios donde están ubicados, por tanto, no hay riesgo grave de afección de la flora, fauna y medioambiente en general.

## Requisitos ambientales

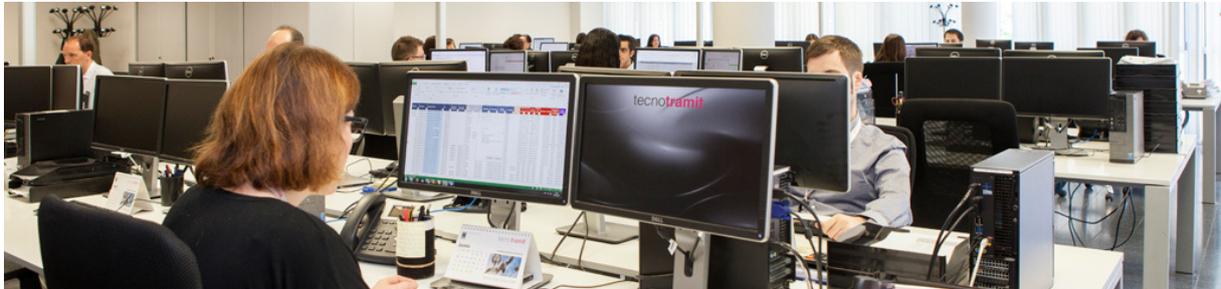
En el documento IMP-058 se establece cuales son los Requisitos Ambientales, y cual es el impacto que pueden tener sobre el medioambiente los servicios que prestan los proveedores externos y subcontratistas. Para ello se han establecido los siguientes requisitos:

- Requisitos generales. Como cumplir con la legislación vigente nacional, autonómica y local aplicable.
- Requisitos para la prestación del servicio en las instalaciones de TECNOTRAMIT. Es decir, residuos generados por la actividad de proveedores y subcontratistas en las instalaciones de TECNOTRAMIT.
- Requisitos para proveedores de material/productos. Los materiales suministrados han de cumplir con los estándares de seguridad, calidad y medioambiente.
- Requisitos para la compra/alquiler de maquinaria y componentes. Informando de los residuos que generan.
- Requisitos para proveedores de mantenimiento de instalaciones y maquinaria.
- Requisitos para gestores y transportistas de residuos.



# Estándares sociales

## GRI 400



El modelo de gestión de TECNOTRAMIT se basa en las personas como principal activo de la empresa, persiguiendo la mejora continua de la profesionalización y la motivación de su equipo humano. Cuenta con un Plan de Recursos Humanos que se estructura de la siguiente manera:

- Selección.
- Formación y desarrollo.
- Compensaciones.
- Evaluación.
- Comunicación y motivación.
- Igualdad y conciliación.
- Relaciones Laborales.

TECNOTRAMIT tiene definida su política del Sistema Integrado de Gestión en base a la misión, visión y valores de la empresa. Además, declara su compromiso con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, tal y como se refleja en la Declaración de compromiso con la igualdad.

- DC-008 Declaración de compromiso con la igualdad.

Todo el personal de TECNOTRAMIT es conocedor del Plan de Bienvenida, Código ético y documentación en materia de protección de datos. Dichos documentos son entregados en mano al personal en el momento de su contratación.

Todas las comunicaciones son realizadas por la comunidad de comunicación interna.

En este caso, la comunicación con el personal se realiza a través de:

- Intranet de TECNOTRAMIT.
- Blog de la página web.
- Correo electrónico.

Presencia de TECNOTRAMIT en las Redes Sociales:



25 seguidores



1.391 seguidores



# Estándares sociales

## GRI 400

### Ocupación

Características de la plantilla:

- Altas y bajas durante 2019:

	Altas	Bajas
Hombre	108	87
Mujer	140	178

- Datos plantilla 2019:

	Mujeres	Hombres	Total
Total	551	244	795

- Datos plantilla 2019, divididos según las distintas empresas del grupo:

	Mujeres	Hombres	Total
TECNOTRAMIT	250	111	361
TECNOTRAMIT GESTIÓN	251	101	352
ASESORIA TÉCNICA REGISTRAL	27	21	48
TECNOTRAMIT ASESORAMIENTO	23	11	34
TOTAL	551	244	795

### Beneficios sociales

Se aplican los siguientes beneficios:

- Debido a la regulación de horas del Convenio y el horario de TECNOTRAMIT, se produce un excedente de 26 horas, que el personal dispone libremente durante el año.
- Formación a cargo de la empresa.

### Relaciones entre personal y empresa

La actividad de TECNOTRAMIT se rige por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña, además del Estatuto de los Trabajadores, el cual garantiza los derechos y libertades de las personas trabajadoras.

No se han identificado factores de riesgo que pueda poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

### Formación

Anualmente el departamento de Recursos Humanos presenta un plan de formación abierto, es decir, este se puede ir ampliando en función de las necesidades del personal.

	Horas de formación (2019)
Mujeres	10.764
Hombres	6.071
Total	16.835



# Estándares sociales



## Salud y seguridad en el trabajo

TECNOTRAMIT tiene un modelo de gestión de prevención de riesgos laborales que se integra en la gestión de su plan anual de recursos humanos, y que contiene el programa anual de actividades a desarrollar en materia de seguridad y salud, desde la perspectiva normativa como estratégica y de gestión. El alcance del modelo de gestión de prevención de riesgos laborales es el siguiente:

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Evaluaciones de Centros de Trabajo.
- Formación e información.
- Vigilancia de la Salud.
- Planes de Emergencia.
- Memoria anual en materia preventiva.
- Comités de Seguridad y Salud.

El contenido y alcance del Programa de Prevención de Riesgos Laborales, es aprobado y supervisado de forma trimestral por el Comité de Seguridad y Salud. Este esta compuesto de forma paritaria por representación de la empresa y la representación legal del personal.

- Datos absentismo 2019:

	Mujeres	Hombres
Total	2595	387
	2982	

## Cumplimiento socio-económico y políticas públicas

TECNOTRAMIT no colabora con aportaciones financieras ni en especie con ningún partido político. Comprometiéndose a estar al corriente de toda la legislación que le es de aplicación.

Durante el 2019 no se ha recibido ninguna sanción, ni ninguna notificación con motivo de alguna infracción.

## Privacidad de los clientes

TECNOTRAMIT se encuentra al día de los requisitos del Reglamento 2016/679 de Protección de Datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

Las personas contratadas firman un acuerdo de confidencialidad que da cumplimiento a la normativa en materia de protección de datos personales, respetando así la privacidad con los clientes.

Durante el 2019 no se ha recibido ninguna notificación, ni ninguna sanción con motivo de infracciones en materia de protección de datos.

# Estándares sociales

## Diversidad e igualdad de oportunidades

TECNOTRAMIT contempla el principio de igualdad y diversidad en su Código ético y de conducta, y lo incorpora en su modelo de gestión de personas. Para ello, TECNOTRAMIT cuenta con un Plan de Igualdad que ha sido diseñado mediante la realización de un Informe diagnóstico, dando cumplimiento a la normativa actual en materia de igualdad:

- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 17/2015, de igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto-ley 6/2019, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Del Informe diagnóstico y del Plan de Igualdad, surgieron 19 recomendaciones:

1. Fomentar la contratación de hombres en los procesos de selección.
2. Acreditar los estudios del personal de TECNOTRAMIT.
3. Recoger datos de los nacimientos de los hijos/as del personal.
4. Recoger datos de formación del personal, para poder hacer los cálculos sobre diferentes tipos de formación.
5. Incluir los compromisos sociales y en materia de igualdad en la política de gestión.
6. Elaborar una memoria anual de sostenibilidad basada en el GRI para comunicar la RSC (económico, social y acciones).
7. Integrar la gestión del Plan de Igualdad en el Sistema Integrado de Gestión (objetivos, indicadores y acciones).
8. Promover nuevas actividades de RSC donde pueda participar todo el personal de la organización.
9. Revisar la denominación de las categorías profesionales.
10. Establecer las tablas salariales y velar por garantizar retribuciones igualitarias.
11. Realizar actividades formativas en materia de igualdad a mandos intermedios de forma obligatoria.
12. Actualizar los procedimientos y la documentación del sistema para que el lenguaje no sea sexista.
13. Adoptar una terminología no sexista o diccionario.
14. Revisión de los comunicados emitidos y la página web.
15. Aprobar el procedimiento de acoso sexual y por razón de sexo.
16. Revisión de las campañas enviadas al personal (solidaridad igualitaria).
17. Comunicar el protocolo de actuación ante la violencia de género en el ámbito laboral.
18. Comunicación del desempeño de la Comisión de Igualdad.
19. Creación de un observatorio para la revisión de la documentación.



## Estándares sociales

Estas recomendaciones fueron tratadas por la Comisión de igualdad de TECNOTRAMIT, la cual es encargada de hacer su seguimiento. La Comisión de Igualdad esta formada de forma paritaria entre la representación legal del personal y representación de la empresa.

El Plan de Igualdad y el Protocolo de Prevención de acoso sexual y por razón de sexo, son comunicados al personal para su conocimiento e información. Además, el Plan de Igualdad se encuentra registrado en el Registro de Planes de Igualdad de Cataluña.

TECNOTRAMIT condena cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, para ello el departamento legal de la empresa se encarga de dar cumplimiento normativo, asegurando la legalidad de los contratos realizados.



5 IGUALDAD DE GÉNERO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

GRI - ODS

Cat	Subcat.	Tema	Página	ODS
GRI 100	GRI 102	GRI 102-01 – Nombre de la organización.	2	
		GRI 102-02 – Actividades, marcas, productos y servicios.	4, 5	
		GRI 102-3 – Ubicación de la sede.	4, 6	
		GRI 102-4 – Ubicación de las operaciones.	4	
		GRI 102-5 – Propiedad y forma jurídica.	4, 5, 6	
		GRI 102-6 – Mercados servidos.	4	
		GRI 102-7 – Tamaño de la organización.	4, 5, 7	
		GRI 102-8 – Información sobre empleados y otros trabajadores.	7	
		GRI 102-9 – Cadena de suministro	6	
		GRI 102-10 – Cambios significativos en la organización.	6,7	
		GRI 102-11 – Principio o enfoque de precaución	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	13,16
		GRI 102-12 – Iniciativas externas	9,10	1,3,5,8,9, 10,12,13, 17
		GRI 102-13 – Principales asociaciones a las que pertenece	9,10	9
		GRI 102-14 – Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
		GRI 102-16 – Valores, principios, estándares y normas de conducta.	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,18	13,16
		GRI 102-18 – Estructura de gobernanza.	19,20,21	
		GRI 102-41 – Acuerdos de negociación colectiva.	19,20,21	
		GRI 102-42 – Identificación y selección de grupos de interés.	19,20,21	
		GRI 102-43 – Inclusión en los grupos de interés.	19,20,21	
		GRI 102-44 – Aspectos de interés de los grupos de interés.	19,20,21	
		GRI 102-45 – Entidades incluidas en la organización.	19,20,21	
		GRI 102-46 – Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	2	
		GRI 102-47 – Lista de temas materiales.	32, 33	
		GRI 102-48 – Reexpresión de la información.	2	
		GRI 102-49 – Cambios en la elaboración de informes.	2	
		GRI 102-50 – Período objeto del informe.	2	
		GRI 102-51 – Fecha del último informe.	2	
		GRI 102-52 – Ciclo de elaboración de informes.	2	
		GRI 102-53 – Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	3	
		GRI 102-54 – Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	2	
	GRI 102-55 – Índice de contenidos GRI.	32, 33		
	GRI 102-56 – Verificación externa.	2		
	GRI 103	GRI 103-1 – Explicación del tema material y su Cobertura.	2	
	GRI 103-2 – El enfoque de gestión y sus componentes.	22, 24, 26	11, 13, 15	

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

GRI - ODS

Cat.	Subcat.	Tema	Página	ODS
GRI 200 ESTÁNDARES ECONÓMICOS	GRI 201	GRI 103-3 – Evaluación del enfoque de gestión.	22, 24, 28	
		GRI 201-01 – Valor económico directo generado y distribuido	22	
		GRI 201-03 Programas de beneficios sociales.	22, 28	
		GRI 201-04 – Ayudas económicas del Gobierno.	22, 29	
	GRI 202	GRI 202-01 – Relación entre salario.	22	
		GRI 202-02 – Proporción de altos directivos de la comunidad local.	22	
	GRI 203	GRI 203-01 – Inversiones en estructuras y servicios.	23	
	GRI 205	GRI 205-01 – Riesgos relacionados con la corrupción.	23	16
		GRI 205-02 – Comunicación y formación sobre anticorrupción.	23, 29	16
	GRI 208	GRI 205-03 – Casos confirmados de corrupción y medidas.	23, 29	16
GRI 206-01 – Demandas por competencias desleal.		23,29	16	
GRI 300 ESTÁNDARES AMBIENTALES	GRI 301	GRI 301-01 – Materiales utilizados.	25	13, 15
		GRI 302-01 – Consumo energético dentro de la organización.	25,26	13
	GRI 302	GRI 305-01 Emisiones directas de GEH.	24	13, 15
		GRI 305-02 – Emisiones indirectas de GEH de energía.	24	13, 15
	GRI 305	GRI 305-03 – Otras emisiones indirectas de GEH.	24	13, 15
		GRI 305-04 – Intensidad de las emisiones de GEH.	24	13, 15
		GRI 305-05 – Reducción de emisiones de GEH.	24	13, 15
GRI 307	GRI 307-01 – Incumplimiento de la normativa ambiental.	24, 28		
GRI 400 ESTÁNDARES SOCIALES	GRI 401	GRI 401-01 – Nuevas contrataciones y rotación.	28	8
		GRI 401-02 – Beneficios sociales del personal.	28	8
	GRI 402	GRI 402-01 – Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos.	27	8
	GRI 403	GRI 403-01 – Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	29	3
		GRI 403-02 – Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	29	3
		GRI 403-03 – Servicios de salud en el trabajo.	29	3
	GRI 404	GRI 404-01 – Horas de formación por empleado.	28	4
		GRI 404-02 – Programas de formación continuada.	28	4
	GRI 408	GRI 408-01 – Discriminación y acciones correctivas	30, 31	5, 10
	GRI 415	GRI 415-01 – Contribuciones políticas.	29	
	GRI 416	GRI 416-01 – Impactos de servicios de salud y seguridad.	29	3
		GRI 416-02 – Incidentes de los servicios de salud y seguridad.	29	3
GRI 418	GRI 418-01 – Reclamaciones con relación a la privacidad y pérdida de datos personales de clientes.	29		
GRI 419	GRI 419-01 – Incumplimiento de leyes y normativas del área social y económica.	29		

tecno**tramit**

Síguenos en:



[www.tecnotramit.com](http://www.tecnotramit.com)