



INFORME DE PROGRESO 2020

Tecnitasa Gestión
Hipotecaria, S.A. (TTGH)

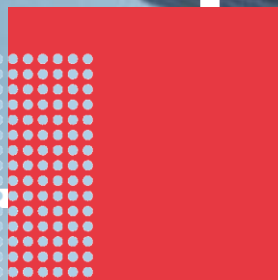
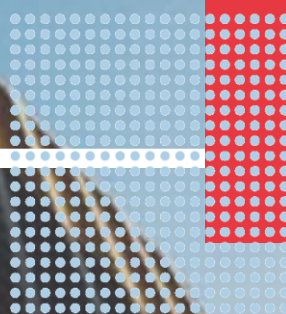


Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios/Accionistas

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



GRUPO SERTYF TTGH, en Madrid a 11 de febrero de 2021

GRUPO SERTYF TTGH presenta el informe de Progreso con el objeto del cumplimiento del compromiso adquirido con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas con la finalidad de informar y publicar las acciones desarrolladas durante el ejercicio 2019-2020 en los 10 principios básicos, con la voluntad de implicar a nuestros grupos de interés en la consecución de la Responsabilidad Social Empresarial.

De acuerdo con lo previsto en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) en materia de responsabilidad social de las empresas, que fue promovido por el secretario General de la ONU, Kofi Annan ante el World Economic Forum en Davos, el 31 de enero de 1999, GRUPO SERTYF TTGH, se compromete a respetar el compromiso ético que propugna el Pacto, acogiendo como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción y que se concretan en:

PRINCIPIO 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

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

PRINCIPIO 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



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

PRINCIPIO 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

PRINCIPIO 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

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

PRINCIPIO 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Entre las iniciativas que tiene previstas llevar a cabo GRUPO SERTYF TTGH, son la publicación de un Código Deontológico y de conducta corporativo, en el que se reflejan los grupos de interés que componen la organización, que juntamente con los principios Básicos del Pacto Mundial, serán comunicados e informados a todos los miembros de GRUPO SERTYF TTGH con la finalidad de promover, impulsar e implicar a los grupos de interés, en el mantenimiento de una relación social ética y profesional, entre sus miembros.

GRUPO SERTYF TTGH es una empresa con implantación nacional comprometida con su entorno y conocedora de los problemas sociales, por lo que desde su constitución en 1995 se han realizado labores de integración profesional de discapacitados, se han impulsado acciones de conciliación de la vida familiar y laboral, se



ha dado la opción de teletrabajo opcional a los empleados cuando las circunstancias personales o de fuerza mayor así lo exigen, se han desarrollado proyectos medioambientales para reciclaje de residuos y papel evitando la contaminación medioambiental y con el objetivo de la optimización de recursos básicos, que queremos poner de manifiesto para la información e implicación de la organización y grupos de interés, se está ampliando nuestra sede social para que los empleados puedan trabajar con mayor comodidad.

El objetivo es que estas acciones sean dinámicas y cada año evolucionen haciendo partícipes al resto de la organización, en un proceso de mejora continua, planificando, ejecutando, ajustando y comprobando los resultados mediante la medición de las acciones implantadas.

La empresa abajo firmante declara conocer el alcance de estos principios y se compromete a tratar de respetarlos en su gestión.

Fdo: Pablo Serrano Muñoz

Socio Director

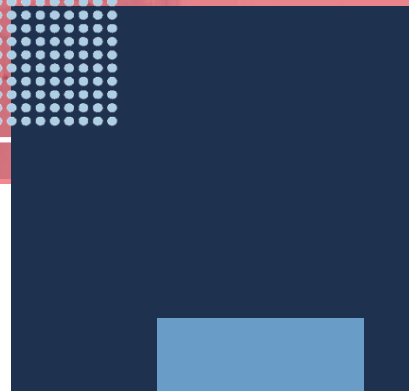
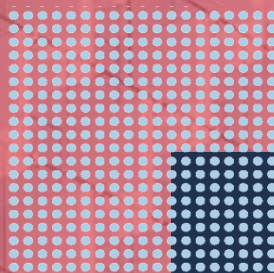
A blue ink signature of Pablo Serrano Muñoz, consisting of stylized, overlapping loops and lines.

Antonio Valdés Morales

Socio Director

A blue ink signature of Antonio Valdés Morales, featuring a prominent vertical stroke and several horizontal and curved strokes.

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Grupo Sertyf

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Marqués de Monteagudo, 18-3pl Madrid, Madrid
28028 Spain

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.ttgh.com>

Número total de empleados

208

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

960.000 – 24 millones

Beneficios obtenidos detallados por país

año 2019: -989.723€ año 2020: -178.515€

Impuestos sobre beneficios pagados

año 2019: 92.947€ año 2020: Todavía no están
auditadas las cuentas

Subvenciones públicas

NO

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

LA VERIFICACION, EXAMEN E INFORMACIÓN SOBRE LA
TIRULARIDAD REGISTRAL DE INMUEBLES Y SOBRE SUS
CARGAS, GRAVÁMENES...ETC.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

Grupo Sertyf tiene su origen en la asociación de un grupo de despachos dedicados a la externalización de gestión hipotecaria para entidades financieras, incluyendo servicios de formalización, firma como apoderados y tramitación de escrituras. Estos despachos se unen en 2007 constituyendo una red liderada por Sertyf Madrid. La red Sertyf comparte imagen de marca, software e infraestructura

INFORME DE PROGRESO 2020

tecnológica así como su posicionamiento comercial. Gracias a su especialización en el sector, experiencia, conocimientos, formación continua, y orientación al cliente conseguimos prestar un servicio cercano, ágil, seguro, transparente y eficaz. En 2013 el Grupo Sertyf adquiere el negocio de la sociedad Giatsa perteneciente a Banco Mare Nostrum, incorporando su personal y medios así como al cliente principal a largo plazo. Esta operación es posible gracias a la incorporación de socios financieros y a la reestructuración del accionariado del grupo. En mayo 2017 cierra un acuerdo con TECNITASA GESTION HIPOTECARIA, S.A, que se consolida con la incorporación al Grupo Sertyf en octubre del mismo año, quedando así la red SERTYF TTGH como una de las principales redes del sector, con una facturación de 14MM€ en 2016 y contando como clientes a casi todas las principales entidades financieras Españolas. Nuestra apuesta por el desarrollo profesional de nuestro equipo humano, por la tecnología y por servicios adicionales con alto valor añadido para nuestros clientes, nos hace convertirnos en una compañía de referencia en el sector del Outsourcing de procesos de Gestión Hipotecaria y relacionados a nivel nacional. NUESTRA MISIÓN: Somos una empresa puntera de servicios y procesos de negocio hipotecario, mejoramos los servicios prestados a nuestros clientes mediante una apuesta clara pro la innovación tecnológica, el desarrollo de nuestro personal y servicios adicionales de alto valor añadido. NUESTRA VISIÓN: Ser líderes en la externalización de la gestión hipotecaria, garantizar un servicio de calidad a través de la optimización permanente de la eficiencia, ayudar a nuestros clientes a optimizar sus costes y a conseguir la excelencia de sus servicios.

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

El riesgo operativo con trascendencia económica, por ello, una de las tareas principales de nuestra compañía, ha sido, desarrollar, mantener y actualizar, la mejor herramienta para la gestión de los riesgos operativos. Riesgos sistemáticos, como crisis, recesión, que afecta a todo tipo de empresas del mercado y riesgos externos, los meteorológicos (filomena), pandemias (coronavirus), que por su naturaleza, no dependen de nuestra compañía.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Riesgos de mercado: consolidación del sector financiero ocasionando movimientos en los precios, hacen que pueda existir un riesgo para la empresa de sufrir pérdidas debido a la incertidumbre que generan estos cambios. Riesgos de crédito: cambios en la política de pagos de nuestros clientes. Factores externos: La economía, la política, la competencia, cambio del marco normativo que afecte a la concesión/formalización de préstamos con garantía hipotecaria

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Ser una empresa puntera de servicios y procesos de negocio hipotecario, mejorando los servicios prestados a nuestros clientes mediante una apuesta clara por la innovación tecnológica, el desarrollo de nuestro personal y servicios adicionales de alto valor añadido. Ser líderes en la externalización de la gestión hipotecaria. Garantizar un servicio de calidad a través de la optimización permanente de la eficiencia. Ayudar a nuestros clientes a optimizar sus costes y conseguir la excelencia de sus servicios externalizados.

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

INFORME DE PROGRESO 2020

El comité ético, tal y como se indica en el código de ética. (Se adjunta código ético)

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

En función de nuestros valores corporativos:
Compromiso constante con la calidad Servicio de atención al cliente personalizado y eficiente Actuación transparente y resolutive Cultura de colaboración interna y externa Creatividad e innovación

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

El principal método de comunicación son las notificaciones por correo electrónico (Informe de Actividad Semanal), la actualización de la formación en nuestra plataforma formativa , cursos ad hoc para cada servicio prestado y departamento encargado y charlas formativas.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

Tratándose de una compañía de servicios (BPO), hemos elegido los grupos de interés con los que nos relacionamos en todos nuestros procesos, Clientes, Empleados, Proveedores y Socios. Dentro de cada G.I, hemos escogido , sobre todo los relacionados con el principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. Asimismo y fundamentalmente, los principios 2, 4,6 7,10.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

REPORTE EN ODS

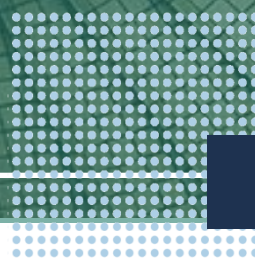
¿Desea reportar con ODS?

No

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

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



7

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



1

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



1

Temáticas contempladas

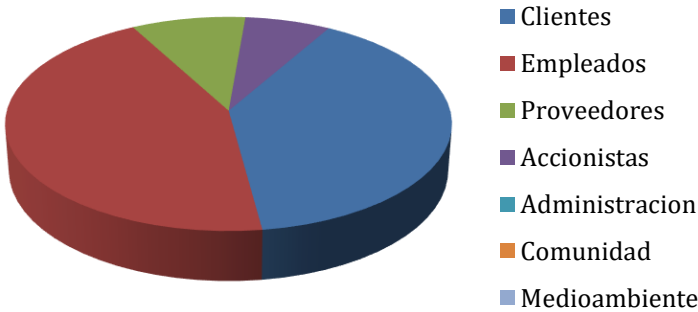
ANTICORRUPCIÓN



3

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Blanqueo o lavado de dinero

Nuestro Grupo velará para prevenir que en el desarrollo de sus actividades, se puedan llevar a cabo pagos irregulares o blanqueo de capitales con origen en actividades ilícitas o delictivas.

Política de Blanqueo de Capitales - Política

Los directivos y empleados de nuestro Grupo, examinan con especial atención las transacciones económicas que por su naturaleza o cuantía puedan considerarse inusuales, controlando especialmente aquellas que se realicen en metálico, con cheques al portador, con destino a cuentas bancarias situadas en paraísos fiscales, los pagos realizados en divisas distintas a las especificadas en el contrato, acuerdo o en la factura y los pagos efectuados por terceros no mencionados en el contrato.

Aportación a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro - Acción / Proyecto

Las Donaciones que el Grupo efectúe a proyectos de contenido social debe contar con las autorizaciones internas pertinentes, a entidades de reconocido prestigio que cuenten con la estructura organizativa apropiada para garantizar la buena administración de los recursos y deben quedar fielmente reflejadas en los registros y libros contables de la compañía, no pudiendo ser utilizadas para encubrir un pago indebido o soborno. No podrán efectuarse donaciones a partidos políticos ni a favor de sus representantes. Asimismo, nuestro Grupo deberá realizar un seguimiento de la donación efectuada con el objeto de conocer el destino o utilización de la misma.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Los directivos y empleados de nuestro Grupo, examinan con especial atención las transacciones económicas que por su naturaleza o cuantía puedan considerarse inusuales, controlando especialmente aquellas que se realicen en metálico, con cheques al portador, con destino a cuentas bancarias situadas en paraísos fiscales, los pagos realizados en divisas distintas a las especificadas en el contrato, acuerdo o en la factura y

los pagos efectuados por terceros no mencionados en el contrato.

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Nuestro Grupo analizara de forma diligente la honradez profesional de las empresas o personas físicas con las que vayan a entablarse relaciones comerciales de importancia, a los efectos de evitar que las transacciones que se realicen sean utilizadas para el blanqueo de capitales.

Objetivos marcados para la temática

Nuestro Grupo analizara de forma diligente la honradez profesional de las empresas o personas físicas con las que vayan a entablarse relaciones comerciales de importancia, a los efectos de evitar que las transacciones que se realicen sean utilizadas para el blanqueo de capitales.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Grupo SERTYF TTGH realiza su actividad respetando la protección en los derechos humanos. Con la finalidad de la adecuada comunicación y transmisión en nuestro ámbito de influencia, desarrollamos en el ejercicio 2017 un nuevo código ético, deontológico y de conducta para todos los grupos e interés de GRUPO SERTYF TTGH (personal, clientes, proveedores y accionistas), que hemos seguido actualizando y mejorando en los ejercicios posteriores. Disponemos de un código deontológico y de conducta así como una web de formación de acogida a la compañía para todos nuestros grupos de interés. Se divulga básicamente por email, pagina web.

Código Ético / Conducta - Política

Se añade como documento el código ético y RGDP Adaptación acogida.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2020

Durante los ejercicios 19 y 20, hemos comunicado a nuestros grupos de interés, la política de RSE de TTGH. Durante los ejercicios posteriores informaremos adecuadamente a los grupos de interés incluidos por los cauces establecidos, política de RSE, web e email.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

A través de auditorías internas y externas mantenemos debidamente informados a todos nuestros grupos de interés, a través de charlas informativas y formación específica y complementaria.

Documentos adjuntos: [RGPD adaptacio?n acogida.pptx](#)

Objetivos marcados para la temática

Divulgar por los canales mencionados a nuestros grupos de interés cualquier mejora en nuestro código deontológico y de conducta. Incorporar progresivamente, planes de formación periódicos.

Relación duradera con los clientes

Mantener una relación duradera con nuestros clientes implica cumplir y difundir nuestros valores como Grupo y nuestros principios básicos de comportamiento: 1 - Respeto a la legalidad 2 - Respeto a la dignidad de las personas en su puesto de trabajo 3 - políticas de seguridad y salud en el trabajo 4 - Respeto a los derechos de los trabajadores 5 - Respeto a la imagen y reputación corporativa 6 - Lealtad a nuestros grupos de interés por encima de todo

Código Ético / Conducta - Política

El código ético de Grupo SERTYF TTGH, ha sido aprobado por el órgano de administración de la mercantil y tiene por objeto establecer con carácter vinculante los valores, principios y pautas de conducta que deben guiar el comportamiento de la compañía y de sus empleados en el desarrollo de su actividad profesional y en cumplimiento de la legislación vigente.

Asimismo se establecen en el código los mecanismos de seguimiento, control y supervisión necesarios para garantizar su cumplimiento y para prevenir la comisión de comportamientos delictivos de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de mayo por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre del Código Penal.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Tener muy presentes nuestros valores éticos para que siempre sirvan como referencia y guíen la conducta de todos los empleados de nuestro grupo son: La honestidad, la integridad, la responsabilidad, la transparencia, la seguridad, además del respeto a los derechos humanos y a las disposiciones vigentes

Comité de Seguimiento - Herramienta de Seguimiento

Comité ético, Departamento de auditoría, Departamento Comercial, comité de prevención. El comité de prevención ha sido designado por el órgano de administración de nuestro Grupo para llevar a cabo, entre otras, las siguientes funciones con poderes autónomos de iniciativa y control: +Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del código ético +Interpretar el código ético en caso de duda +Proporcionar una vía de comunicación a todos nuestros grupos de interés para consultar cualquier duda o denunciar incumplimientos del código ético +Mantener actualizado el código ético efectuando las recomendaciones, informes o propuestas oportunas para mejorar su contenido y el modelo de prevención de delitos +Efectuar o dirigir investigaciones internas en relación al cumplimiento del Código ético.

Objetivos marcados para la temática

Reuniones quincenales para puesta en común de la buena marcha de la compañía cumpliendo con nuestros valores y principios éticos.

Información transparente al clientes

Implantación de un código de conducta y buenas prácticas. Dentro del código deontológico y de

INFORME DE PROGRESO 2020

conducta de GRUPO SERTYF TTGH aparece explícitamente, destacando la obligatoriedad de respeto, honestidad e integridad, quedando excluidas en nuestra organización y grupos de interés, todas aquellas acciones relacionadas con la extorsión, soborno o malas prácticas.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Implantación: Interna y externa, con aplicación de legislación respecto a blanqueo de capitales.

Código Ético / Conducta - Política

Ya adjuntado

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

Además de difundir de forma interna el Código Deontológico y de Conducta de TTGH, que incluye este principio de forma interna, se hará especial énfasis en la comunicación con el resto de los Grupos de interés. Destacar especialmente el estudio y asesoramiento, así como la colaboración específica con Clientes respecto a la legislación aplicable en Blanqueo de Capitales.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Objetivos marcados para la temática

GROPO SERTYF TTGH por el servicio que desarrolla de asesoramiento jurídico, recicla y actualiza permanentemente la información respecto a la legislación vigente, tanto a nivel de Organización como a sus Clientes. En el presente ejercicio, se extenderá la comunicación y conocimiento de la política y prácticas contra corrupción y sobornos a proveedores, a través básicamente del Código de Conducta con el objetivo de cuantificar el compromiso de nuestros proveedores en este materia en concreto, y poder cuantificar el porcentaje.

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

La imagen y reputación de GRUPO SERTYF TTGH, es un activo esencial de la compañía para preservar la confianza de todos nuestros grupos de interés. Por ello, los directivos y empleados del grupo deben evitar cualquier conducta que pueda perjudicar su reputación. disponemos de un departamento de auditoria interna que gestiona las incidencias de nuestros clientes y de un departamento comercial que gestiona la satisfacción de los mismos.

Política de Calidad - Política

Manual de Procedimiento de gestión de reclamaciones: OBJETIVO: Todas las reclamaciones de cualquier índole (de información o documentación), procedan de una sucursal / departamento de una entidad o de un cliente particular deben ser atendidas en un plazo de 24 horas a contar desde su recepción.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

se adjunta manual

Comité de Seguimiento - Herramienta de Seguimiento

Respuesta de todas las incidencias en un plazo máximo de 24 h

Documentos adjuntos: [PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECLAMACIONES.docx](#)

Objetivos marcados para la temática

1.-La persona que recibe la reclamación por cualquier vía abrirá el mismo día de su recepción una incidencia en el sistema : Se insertará obligatoriamente el nº de expediente de Vsgest2 y delegación/departamento asignado en el campo: Resumen. 2.-La incidencia se asigna el mismo día a la delegación/depto de Sertyf que tiene asignado el expediente según Vsgest2 . 3.-Deberá reportarse en el sistema la respuesta a la entidad o cliente en un plazo de 24 horas, dando por resuelta la incidencia. El contenido de la respuesta a la entidad o al cliente deberá adjuntarse en el sistema, no se podrán

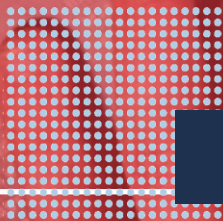
INFORME DE PROGRESO 2020

dar por resueltas la incidencias sin ese contenido. 4.-Las incidencias que provengan de una oficina de Consumo , Cops, Cso, u Opplus, se asignarán a María Mascaró identificando siempre el nº de expediente Vsgest2 en el

campo Resumen. 5.-El Departamento de auditoría revisará la resolución de estas incidencias diariamente y reclamará en su caso las que no se hayan resuelto en el día.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La seguridad y la salud en el ámbito del trabajo son aspectos fundamentales para GRUPO SERTYF TTGH. La compañía impulsa la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo y adopta las medidas preventivas establecidas en la legislación para minimizar los riesgos en el trabajo, tanto para el personal propio de la empresa como para los subcontratados.

Políticas Internas de Gestión - Política

Todos los empleados del grupo tienen el deber de conocer y cumplir las normas de protección de la seguridad y salud en el trabajo y velar por su propia seguridad, la de otros empleados y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de las actividades de la compañía.

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Objetivos marcados para la temática

Proporcionar un lugar de trabajo seguro e higiénico, de modo que el puesto de trabajo no debe mermar la salud ni la seguridad de los trabajadores. Han de observarse estándares de seguridad y salud reconocidos a nivel internacional. Deben existir baños en condiciones higiénicas y no deberán existir restricciones que limiten el uso. El alojamiento, en su caso, o las instalaciones de

dormitorios proporcionados para el personal, se deben mantener limpios y en buenas condiciones, es decir, tener una iluminación adecuada, bien ventilada, acceso a agua potable y a baños en condiciones higiénicas.

Conciliación familiar y laboral

GRUPO SERTYF TTGH, rechaza el trabajo forzoso. No empleará a menores ni impondrá condiciones de trabajo que infrinjan la legalidad vigente. El grupo, cumple con la normativa laboral vigente, poniendo a disposición de los Empleados y representantes, los estatutos de trabajadores, convenios colectivos, etc. Además serán formados en materia de RSE.

Política de Conciliación - Política

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Objetivos marcados para la temática

GRUPO SERTYF TTGH otorga a sus empleados diversos procedimientos que permiten la conciliación de su vida familiar y laboral, que incluyen reducciones de jornada por diferentes motivos, flexibilidad de horario laboral, etc. El grupo, está abierto a sugerencias y estudios respecto a la integración de nuevos modelos, que proporcionen estabilidad de la plantilla y permanencia del talento. recibe periódicamente información por parte de RRHH sobre los beneficios sociales, horario de trabajo, reducciones de jornada, etc. El grupo, pone a disposición de los Trabajadores información completa respecto al contenido del Convenio laboral, de las mejoras establecidas por la mercantil, del contrato de trabajo, aspectos legales que debe de conocer el trabajador, reciben periódicamente información por parte de RRHH sobre los beneficios sociales, horarios de trabajo, medidas de conciliación, reducciones de

jornada, etc.

Ambiente laboral

Grupo SERTYF TTGH rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad. Está prohibida cualquier conducta que pueda generar un entorno amenazante, intimidatorio, ofensivo u hostil con los derechos de las personas. Los empleados del grupo se tratarán de forma justa y respetuosa, propiciando un entorno de trabajo saludable y seguro.

Cultura Corporativa - Política

Es voluntad del Grupo prevenir las conductas que atenten contra la dignidad, igualdad y la libertad sexual de los trabajadores/as de la empresa o de terceras personas, y evitar cualquier discriminación por razón de género, color, edad, religión, afiliación política, sindical o religiosa, orientación sexual, raza, cultura, educación, estado civil o nacionalidad.

Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

La seguridad, la salud y el bienestar en el ámbito del trabajo son aspectos fundamentales para Grupo SERTYF TTGH. La compañía impulsa la adopción de políticas de seguridad, salud y bienestar en el trabajo y adopta medidas preventivas establecidas en la legislación para minimizar los riesgos en el trabajo, tanto para el personal propio de la empresa como para los subcontratados.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Todos los empleados del grupo tienen el deber de conocer y cumplir las normas de protección de la seguridad y salud en el trabajo y velar por su propia seguridad, la de otros empleados y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de las actividades de la compañía.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

En el grupo hacemos dos auditorías semestrales a los distintos departamentos y delegaciones, además de las que puedan tener lugar por necesidades del servicio.

Objetivos marcados para la temática

Que todos los empleados del grupo así como los subcontratados, dispongan de las mejores condiciones de salud, seguridad y bienestar en sus puestos de trabajo para que sientan plena confianza en el desarrollo de sus actividades, apoyados siempre por la dirección de la compañía y/o departamentos de prevención, RRHH y Auditoría en cualquier necesidad que les pueda surgir a los empleados, admitiendo y valorando, y en su caso implementando, cualquier sugerencia de los mismos a este respecto.

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

Formación a empleados en aspectos de Derechos Humanos, a través de nuestro código ético, y de ontológico, de nuestra plataforma de formación, correos electrónicos semanales, charlas formativas y formaciones específicas, concienciamos a los empleados del grupo, sobre la importancia de cumplir con nuestros valores éticos.

Código Ético / Conducta - Política

Este código es de aplicación y de obligado cumplimiento para todos los miembros del órgano de Administración, personal directivo y empleados de Grupo SERTYF TTGH, los cuales deberán reconocer y aceptar expresamente los valores, principios y pautas de conducta en él contenidos.

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos - Acción / Proyecto

A través de nuestro código ético, y de ontológico, de nuestra plataforma de formación, correos electrónicos semanales, charlas formativas y formaciones específicas, concienciamos a los empleados del grupo,

INFORME DE PROGRESO 2020

sobre la importancia de cumplir con nuestros valores éticos.

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

Dando siempre ejemplo desde el órgano de administración del grupo, como de sus directivos, responsables territoriales hasta el resto de empleados del grupo. Fomentando charlas formativas, reuniones por Teams cuando no pueden ser presenciales.

Encuesta de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Desde el departamento de RRHH, Auditoría y comercial, se realizan encuestas a los empleados. Al incorporarse al grupo, todo empleado debe hacer una formación de acogida sencilla pero muy clara y firme en cuanto a los valores éticos del Grupo, así como los principios básicos de comportamiento.

Objetivos marcados para la temática

Que todos los empleados del grupo se sientan cómodos trabajando bajo el código ético y deontológico pues hace una convivencia mas saludable en el trabajo lo que implica mejores resultados y mayor satisfacción al cliente.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

El respeto al medio ambiente es un principio básico en la actuación de Grupo SERTYF TTGH. En este sentido se compromete a llevar a cabo las mejores prácticas ambientales en toda sus actividades, a través de la prevención y minimización de los impactos ambientales adversos y la conservación de los recursos naturales. Los directivos y empleados del Grupo deben proteger y respetar el medio ambiente, cumpliendo la normativa interna y externa que sea de aplicación, aportando los conocimientos adquiridos y realizando una constante vigilancia y mejora en el desarrollo de las distintas actividades en las que participan.

Política Ambiental - Política

Implantación: Ahorro de energía (luz, calefacción, etc.), de agua, de papel, etc., así como fomentar y concienciar de los beneficios del reciclaje (papel, envases, etc), así como el tratamiento de residuos (pilas, toner, etc.). Destacar e impulsar la importancia del cuidado del Medio Ambiente
Objetivos: Grupo SERTYF TTGH está sensibilizado con el Medio Ambiente y la prevención como herramienta base de la Protección del Medio Ambiente. En este contexto se han establecido medidas de ahorro de energía (luz, calefacción, etc.), de agua, de papel, etc., así como fomentar y concienciar de los beneficios del reciclaje (papel, envases, etc), y del tratamiento de residuos (pilas, toner, etc.). Como medida a implantar en el ejercicio 2021 y siguientes, se incorporará en los mails corporativos la importancia de acciones preventivas de impresión.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

Grupo SERTYF TTGH, ha incorporado medidas de ahorro de energía y luz y por ello está presente en la organización; además se ha incluido en los e-mails corporativos, por lo que las comunicaciones emitidas desde el grupo llevarán incorporados la sensibilidad y las medidas preventivas respecto al Medio Ambiente, así como ahorro de papel y reciclaje y residuos. Asimismo se incorpora a la planificación del sistema de calidad, la necesidad de formación en prevención de riesgos laborales y medio ambiente, por lo que se incluirá en el procedimiento y en el manual de calidad.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Cada semana desde el departamento de RRHH se envía un mail a toda la organización con los datos destacados de todos los aspectos relevantes del GRUPO, incluida la situación de teletrabajo de los empleados y en consecuencia los ahorros que esto implica para la empresa en cuanto a uso de papel, tóner, luz, etc

Objetivos marcados para la temática

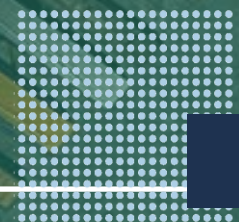
INFORME DE PROGRESO 2020

Desde el inicio de la pandemia, Grupo SERTYF TTGH ha dispuesto a sus empleados la posibilidad del teletrabajo, por lo que de esta manera también se ha conseguido tener una mayor capacidad de ahorro de energía y papel. Se utilizan mas los mails y las reuniones

online. "Por motivo de Seguridad Sanitaria en la Comunidad de Madrid, Grupo Sertyf-TTGH ha facilitado a sus empleados teletrabajar, por ello ruego tenga a bien contactar conmigo vía email o en la extensión indicada en la firma del presente."

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Los Proveedores contratados cumplen la normativa vigente en Derechos Humanos. Grupo SERTYF TTGH, dispone de procedimiento de Compra en el Manual de Calidad que evalúa los aspectos para el inicio y evaluación periódica de los proveedores.

Política de Compras - Política

Grupo SERTYF TTGH ha establecido dentro del Código Deontológico y de Conducta, un apartado específico referido a los principios en las actuaciones y relaciones con los proveedores.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

El Grupo SERTYF TTGH incorporará a su política con Proveedores la RSE. Objetivos: comunicar a los Proveedores su compromiso con la RSE e incorporar a su política y procedimientos establecidos con

proveedores en el Manual de Calidad.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

La imagen y reputación del Grupo es un activo esencial de la Compañía para preservar la confianza de sus clientes, empleados, proveedores, autoridades administrativas y sociedad en general. El Grupo respeta el derecho a la intimidad protegiendo los datos personales confiados por sus proveedores.

Satisfacción con proveedores - Indicador de Seguimiento

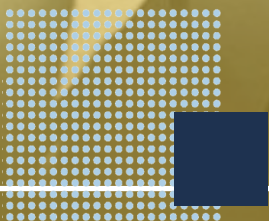
El Grupo incorporará en la evaluación de proveedores la información de las certificaciones que dispongan.

Objetivos marcados para la temática

El grupo incluirá en la política de Proveedores el compromiso y divulgación de la RSE.

GRUPO DE INTERÉS

Socios / accionistas



Transparencia en la exposición de la información

Los directivos del Grupo en ningún caso proporcionarán voluntariamente información incorrecta o inexacta que pueda inducir a error a quien la recibe, comprometiéndose a comunicar la información tanto interna como externa de forma veraz, fiable y comprensible.

Código Ético / Conducta - Política

Los directivos que introduzcan cualquier tipo de información en los archivos y sistemas informáticos de la empresa (industrial, comercial, contable, financiera, importación, exportación...entre otras), deben velar para que esta sea rigurosa, fiable, precisa y completa.

Comunicación con el socio o accionista - Acción / Proyecto

Los socios del Grupo tienen reuniones permanentes, además de Consejo de administración y Juntas directivas en las que se expone el desarrollo de la actividad de la compañía así como los resultados de la misma. Toda esta información está a disposición del socio siendo veraz, fiable y completa.

Junta de accionista - Herramienta de Seguimiento

Tanto en los Consejos de administración como en las Juntas de accionistas se hace el seguimiento de la marcha de la compañía, servicios, Operaciones, RRHH, auditoría, aspectos comerciales, contables y financieros.

Objetivos marcados para la temática

Cumplir con la normativa vigente en cuanto a la periodicidad de Consejos y Juntas y presentar la información de la compañía que soliciten los socios de una manera clara, fiable y completa.

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



Empleados

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

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

Indicador GRI: 403

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

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

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Ambiente laboral



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: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Formación a empleados/as en aspectos de derechos

humanos



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, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 410, 412, 412-2

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

Proveedores

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



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

Clientes

Blanqueo o lavado de dinero



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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

Indicador GRI: 205

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

Relación duradera con los 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: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Información transparente al clientes



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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

Indicador GRI: 417

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



INFORME DE PROGRESO 2020

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

Socios

Transparencia en la exposición de la información



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

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

Indicador GRI: 205, 417



INFORME DE PROGRESO

—
2020

