



# Técnicas Competitivas



# INFORME DE PROGRESO 2021



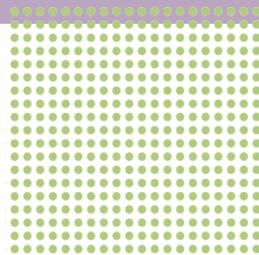
# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables
04	Metodología
05	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

A nuestros Grupos de Interés

Me complace confirmar que TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A. reafirma su apoyo a los Diez Principios de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción, mostrando de esta manera el continuo interés en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y renovando nuestro compromiso con el Pacto Mundial. Se evidencia como la Sostenibilidad es cada vez más una prioridad y en TÉCNICAS COMPETITIVAS, reforzamos nuestro compromiso con la Acción Sostenible, con la implantación de medidas y objetivos cuantificables y con el Reporte empresarial y comunicación a nuestros grupos de interés.

En septiembre de 2021 Técnicas Competitivas se incorpora al Grupo Cibernos, que adquiere una participación mayoritaria, ampliando y complementando nuestra capacidad de proporcionar servicios y soluciones tecnológicas avanzadas a empresas y organismos públicos, tanto en España como a nivel internacional.

En un año tan especial como el 2021 marcado por la recuperación sostenible tras la pandemia de la COVID-19, que ha llevado a una profunda transformación empresarial y social, con la necesidad de realizar acciones para adaptarnos rápidamente a las nuevas necesidades en nuestro marco estratégico y operativo como empresa esencial trabajando para Sanidad y Emergencias ofreciendo soluciones TI completamente sostenibles, realizando progresos urgentes en cuestiones como Políticas de Teletrabajo, Planes de Conciliación e Igualdad, Seguridad y Continuidad de negocio y Compromiso Medioambiental con el desarrollo de EcoRetos IT, soluciones tecnológicas sostenibles y adaptables.

TÉCNICAS COMPETITIVAS está 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. Los valores de TÉCNICAS COMPETITIVAS incorporan los principios del Pacto Mundial como garantía de calidad, compromiso medioambiental y responsabilidad para el desarrollo sostenible. Es prioritario compartir con el equipo de profesionales y nuestra cadena de valor 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.

Abordamos el 2022 con renovada ilusión por mejorar nuestra eficiencia interna, ampliar nuestra cartera de productos y servicios y, en definitiva, consolidar un trabajo de calidad para todos los que componemos la empresa y nuestros colaboradores. En esta Comunicación de Progreso anual, describimos nuestras acciones y principales objetivos para el 2022 para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de trabajo, cultura y operaciones diarias.

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.

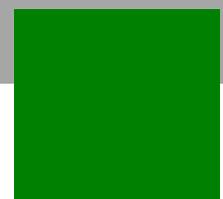
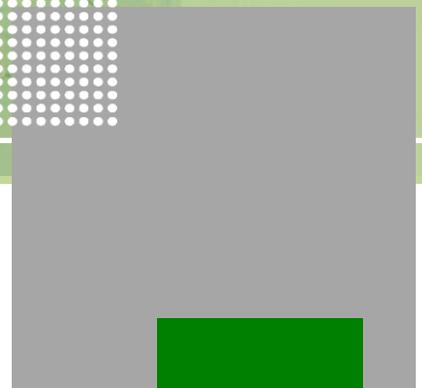
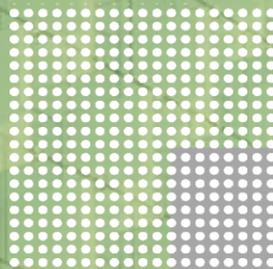
Atentamente

**Rosendo Rebozo**

**Director General de TÉCNICAS COMPETITIVAS**

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



# INFORME DE PROGRESO 2021

## 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

104

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.

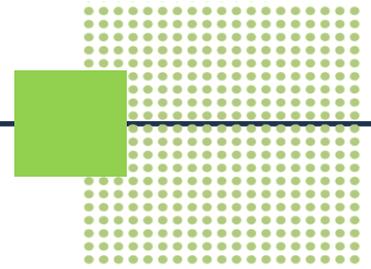
Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual.

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí



# ODS PRIORITARIOS

## COMPROMISOS CUANTIFICABLES



## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables



En TÉCNICAS COMPETITIVAS en nuestro tercer año de apoyo al Pacto Mundial, como prioridad hemos establecido compromisos cuantificables que definen nuestra contribución con cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, siguiendo la guía para la acción empresarial *SDG Compass* e integrando en los objetivos empresariales acciones concretas y un periodo particular para cada uno de ellos. Además revisamos y evaluamos los Objetivos alcanzados en 2021, los Resultados y las Iniciativas para el año 2022.

**1**  
FIN  
DE LA POBREZA

Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas partes

Objetivos

Resultados

Iniciativas

**2021**  
**2022**

TÉCNICAS COMPETITIVAS en el marco de la Responsabilidad Corporativa, colabora con Fundaciones y Asociaciones en Canarias que trabajan con colectivos desfavorecidos, aportando soluciones y servicios tecnológicos. Es nuestro compromiso social con el desarrollo local.

Una alianza que viene realizándose desde el año 2017 con la Fundación Canaria Yrichen que ayuda a personas de todas las islas a superar sus adicciones, facilitando el acceso a servicios básicos y protección social.



ODS1	Compromiso Fundación Yrichen
	Resultado 2021 - Desarrollo de la solución informática Modulo Metadona en 2021
	Objetivo 2022 - Ampliación del Desarrollo Módulo de Cuadro de Mando en 2022.
	Iniciativas 2022 – Identificación compromisos de apoyo local a colectivos desfavorecidos

**2**  
HAMBRE  
CERO

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, y promover la agricultura sostenible

Objetivos

Resultados

Iniciativas

**2021**  
**2022**

En el marco de la Responsabilidad social TÉCNICAS COMPETITIVAS se propone contribuir al objetivo de Hambre Cero con un nuevo compromiso tanto de empresa como voluntario de los trabajadores relacionado con la malnutrición infantil.

ODS2	Campaña de Nutrición para ayudar a niñ@s en situación de vulnerabilidad
	Objetivo 2022 - Seleccionar Campaña específica en 2022, con participación colectiva.
	Iniciativas 2022 – Desarrollo de la campaña seleccionada. Plan de Acción.

## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables



**3 SALUD Y BIENESTAR**  
 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Objetivos Resultados Iniciativas



2021  
2022

En TÉCNICAS COMPETITIVAS queremos promover la vida sana y el bienestar en nuestro entorno, para ello decidimos sensibilizar a los empleados en los **Círculos de la Vida Saludable** del Servicio Canario de Salud en el marco **Canarias Saludable**. Esta iniciativa pretende actuar de un modo coordinado sobre múltiples aspectos que influyen en el mantenimiento de la salud y en la prevención de las enfermedades no transmisibles.



Los Círculos de la VIDA SALUDABLE

### ODS3 Compromiso Círculos de Vida Saludable. Canarias Saludable del Servicio Canario de Salud



Objetivo 2022 - ODS 3a - *Evaluar el Bienestar y Salud en la empresa en 2022.*

Iniciativas 2022 – ODS 3b - *Plan de Sensibilización en Círculos de Vida Saludable 2022.*

**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**  
 Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad

Objetivos Resultados Iniciativas

2020  
2021

En TÉCNICAS COMPETITIVAS es prioritaria la sensibilización en materias estratégicas generales y la formación en competencias específicas. Para ello se establece **Plan de Sensibilización y Formación 2020 – 2022**.

En 2021 se realizaron sesiones de sensibilización a los empleados en los aspectos relacionados con los derechos humanos y nuestra adhesión al Pacto Mundial y la importancia de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se ampliará al resto de la plantilla durante el 2022.



Plan de Sensibilización y Formación  
Comité Dirección 11 de febrero de 2021



### ODS4 Compromiso con la Sensibilización y Formación al 100% del equipo de profesionales



Objetivo 2022 - ODS 4a – *Sensibilización en los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Mundial - El 100% en 2022.*



Resultado 2021. 85%



Iniciativas 2022 – ODS 4 - *Plan de Sensibilización y Formación 2020 – 2022 Revisión.*

- ODS 4b – *Sensibilización en Estrategia de Certificaciones – El 100% de los empleados en 2021.*
- ODS 4c – *Sensibilización Ambiental – El 100% de los empleados en 2021.*
- ODS 4d – *Sensibilización en Seguridad de la Información – El 85% de los empleados en 2021.*
- ODS 4e – *Sensibilización Protección de Datos – Objetivo: el 70% de los empleados en 2022.*
- ODS 4f – *Sensibilización Pacto Digital Protección de las Personas – Objetivo el 70%.en 2022.*

## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables

**5 IGUALDAD DE GÉNERO**  
  
 Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas

**Objetivos** **Resultados** **Iniciativas**

**2019**  
**2023**

En TÉCNICAS COMPETITIVAS hemos asumido el compromiso con la igualdad de Género elaborando de un **PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES 2019-2023** 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 8 áreas de intervención:

- Selección de Personal - Condiciones de Trabajo
- Promoción Profesional - Formación
- Conciliación de la vida laboral, personal y familiar
- Comunicación, lenguaje e imagen no sexista
- Salud laboral, prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo.
- Responsabilidad social empresarial



**ODS5 Compromisos con la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres. Objetivos cuantificables definidos en el Plan de Igualdad de Oportunidades.**

 Resultado 2021 – 56% de mujeres en puestos de Dirección. Conseguida la igualdad salarial total

 Objetivo 2022 - Compromiso con al Igualdad de Oportunidades.

 Iniciativas 2022 – Plan de Igualdad de Oportunidades 2019-2023

**6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO**  
  
 Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos

**Objetivos** **Resultados** **Iniciativas**

**2020**  
**2022**

TÉCNICAS COMPETITIVAS está firmemente comprometida con la protección del 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 de uso eficiente de recursos y minimización de residuos. 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.

**ODS6 Compromiso Ambiental – Programa de Gestión Ambiental 2020 - 2022**

 Objetivo 2022 - ODS 6 - Evaluar Impactos ambientales en 2022 .

 Iniciativas 2022 – Programa de Gestión Ambiental 2020-2022

## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables



**7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE**  
 Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos

Objetivos Resultados Iniciativas

2020  
2021

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 programa de Gestión Ambiental una de las prioridades es la **Eficiencia Energética**. 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.

También se prioriza 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 del ciclo de vida a través de la cadena de valor.



### ODS7 Compromiso Ambiental – Informe Desempeño Ambiental 2021

Objetivo 2022 - ODS 7 - *Evaluar Eficiencia Energética en 2022* .  
 Iniciativas 2022 – *Informe Desempeño Ambiental 2022*

**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**  
 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Objetivos Resultados Iniciativas

2020  
2022

En TÉCNICAS COMPETITIVAS, en nuestro 30 aniversario somos cada vez más 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. Nos fijamos 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 aplicamos los principios de igualdad, capacidad y mérito.

Promocionamos las políticas de conciliación de la vida familiar y laboral, y en un año complejo como este definimos las políticas de teletrabajo con planes de continuidad de negocio para garantizar la prestación de los servicios, algo de vital importancia en los sectores esenciales y críticos que usan nuestras soluciones.

### ODS8 Compromiso trabajo decente y crecimiento económico – Plan de Conciliación

Resultado 2021 – Contratado el 8 % de jóvenes menores de 30 años  
 Objetivo 2022 - ODS 8 Compromiso con el Empleo Joven. Objetivo contratar un 5% de jóvenes menores de 30 anualmente.  
 Iniciativas 2022 – Plan de Conciliación 2022-2023

## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación



2020  
2023

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. Dentro de un **Sistema Integrado de Gestión**, orientado a la **Innovación y Mejora Continua, de Procesos, Productos y Servicios**.

En nuestro marco estratégico y operativo como empresa esencial trabajando para Sanidad y Emergencias ofreciendo soluciones TI completamente sostenibles, realizando progresos urgentes en cuestiones como Innovación, Seguridad y Continuidad de negocio y Compromiso Medioambiental.

Tenemos como objetivo estratégico Invertir en I+D+i el 5% anual. Incluimos la sostenibilidad desde el diseño de soluciones y definimos lo que llamamos **EcoRetos Proyectos TI** soluciones sostenibles y adaptables donde se evalúa el Impacto de la Tecnología Respetuosa con el Medio Ambiente que se desarrolla para los clientes.



### ODS9 Compromiso con la Innovación Sostenible



Resultado 2021 – ODS 9a Compromiso Innovación – Inversión del 5,5% en I+D+i en 2021.



Objetivo 2022 - ODS 9a Compromiso Innovación – Inversión del 5% anual en I+D+i.  
ODS 9b EcoReto TI – Receta Electrónica



Iniciativas 2022 –Compromiso Ambiental – Identificado EcoRetos TI del 2022  
Digitalización de documentos de incapacidad temporal - Evaluación



Reducir la desigualdad en y entre los países



2020  
2023

En TÉCNICAS COMPETITIVAS somos conscientes de las desigualdades en determinados grupos vulnerables, como las personas con discapacidad, por ello ofrecemos oportunidades a estos colectivos. Disponemos de metodologías de evaluación de competencias, que vinculen promoción y productividad empresarial, contribuyendo al ODS 10 Reducción de desigualdades. Además participamos en proyectos de Cooperación al Desarrollo en Canarias, con el objetivo de reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades en el archipiélago.

### ODS10 Compromiso con la colectivos vulnerables (Discapacidad) y la Cooperación



Resultado 2021 – ODS 10a Compromiso Discapacidad – 1% Empleados con Discapacidad



Objetivo 2022 ODS 10 a – Compromiso Discapacidad – Aumentar el porcentaje de empleados con discapacidad en un 2% en 2023



Iniciativas 2022 –ODS 10 b – Compromiso Cooperación al Desarrollo en Canarias

## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables

**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  


Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

  
 Objetivos

  
 Resultados

  
 Iniciativas

2020  
2023

En TÉCNICAS COMPETITIVAS ayudamos a los servicios públicos a crear un ecosistema de innovación basado en servicios inteligentes para que los ciudadanos mejoren su acceso a la información, en temas de salud, seguridad, emergencias o actividades de ocio y turismo.

Nuestra prioridad estratégica es que se consiga una gestión más inteligente de los servicios públicos por parte de los ciudadanos, a través de soluciones SMART y su monitorización.

En 2021 se desplegó un proyecto de I+D+i que denominamos Hospital Inteligente **SmartBuilding** que prevé sensorizar dos habitaciones con dispositivos de control de temperatura, humedad, etc.. para, a partir de los datos generados controlar eventos con criterios de sostenibilidad.

### ODS11 Compromiso Ciudades Sostenibles y Seguras



*Resultado 2021 – ODS 11 En 2021 se ha desplegado proyecto de I+D+i de SmartBuilding.*



*Objetivo 2022 - ODS 11 – Seguimiento de proyecto de I+D+i SmartBuilding.*



*Iniciativas 2022 –ODS 11 – Compromiso Ciudades Sostenibles y Seguras - Proyecto Smart Costa Blanca que Red.es ha adjudicado a Cibernos Consulting, S.A*

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  


Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

  
 Objetivos

  
 Resultados

  
 Iniciativas

2020  
2022

TÉCNICAS COMPETITIVAS está firmemente comprometida con sostenibilidad en las ciudades 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.



### ODS12 Compromiso Ambiental – Programa de Gestión Ambiental 2020 - 2022



*Objetivo 2022 - ODS 12 - Evaluar Desempeño Ambiental 2022 .*



*Iniciativas 2022 – Mantenemos la Campaña “CERO PAPEL”*

## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos



En TÉCNICAS COMPETITIVAS dentro del Programa Medioambiental 2020-2022, se establecen las acciones medioambientales con las prioridades enfocadas en los ODS del Pacto Mundial, en las que se incluyó en 2021 la Acción por el Clima: Calcular y Reducir la Huella de Carbono para contribuir al ODS 13. Convencidos que el ODS 13 es un compromiso de todos, empezamos por la concienciación a los empleados realizando acciones específicas a lo largo del 2021 y continuaremos en el 2022.



### ODS13 Compromiso Acción por el Clima – Sensibilización Medioambiental.



Objetivo 2022 - ODS 13 - Sensibilización Medioambiental. Acciones #PorElClima. Consejos para reducir la huella de carbono.

Iniciativas 2022 – Plan de Sensibilización y formación 2020-2022



Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible



Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica

Convencidos que el ODS 14 Vida Submarina y el ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres es un compromiso de todos empezamos por la concienciación a los empleados realizando acciones específicas a lo largo del 2021 y continuaremos en el 2022, incluidas en el Plan de Sensibilización y Formación.

TÉCNICAS COMPETITIVAS mantiene en 2022 la alianza en proyectos y colabora en las actividades de diseño de material divulgativo con CETECIMA que desarrolla una gran variedad de proyectos, relacionados con el sector marino-marítimo la I+D+i, la internacionalización y la Cooperación Internacional al Desarrollo. Hemos desarrollado:

- Proyecto RASPA Red Atlántica para la vigilancia Sanitaria de los productos Pesqueros y Acuícolas
- Proyecto VERCOCHAR- (MAC2/3.5b/307) - vermicompost, compost y biochar, herramientas para la adaptación al cambio climático, la prevención y mitigación de los efectos derivados de los riesgos naturales en el medio agrícola y forestal

### ODS14 y 15 Compromiso Sensibilización Medioambiental



Resultado 2021 y Objetivo 2022 - ODS 14 y 15 - Proyectos CETECIMA



Iniciativas 2022 – Compromiso Proyectos CETECIMA

## ODS Prioritarios. Compromisos Cuantificables



**16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**  
 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles



TÉCNICAS COMPETITIVAS dispone de 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. Nuestro código ético es el marco de nuestro responsabilidad y es comunicado tanto a nuestros empleados como a nuestra cadena de valor.



Como objetivo en 2022 crearemos un Canal Prioritario en el marco del Pacto Digital para la Protección de las Personas de la Agencia Española de Protección de Datos.



Tú también  
**#PuedesPararlo**  
 con el  
**#CanalPrioritario**

<b>ODS16</b>	<b>Compromiso Paz y Justicia –Creación de un Canal Prioritario de Denuncias</b>
	Objetivo 2022 - ODS 16 - Creación de un Canal Prioritario de Denuncias
	Iniciativas 2022 – Divulgación y seguimiento del Canal Prioritario de Denuncias

**17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**  
 Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible



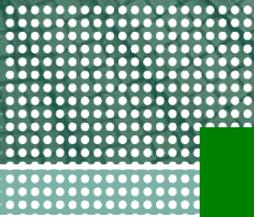
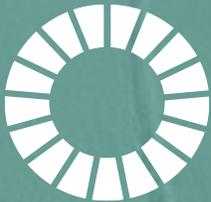
En TÉCNICAS COMPETITIVAS somos conscientes que para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible es fundamental llevar a cabo alianzas y colaboraciones con partes interesadas y contar con la participación de los empleados.

Para ello adoptamos medidas para movilizar y reorientar los recursos, aportando cada parte sus ideas y experiencia para contribuir entre todos a la consecución de los ODS.



<b>ODS17</b>	<b>Compromiso #ContribuyealosODS</b>
	Objetivo 2022 - ODS 17 a – Compromiso #ContribuyealosODS – Lanzamiento Consulta de Participación Activa #Contribuye a los ODS, para facilitar la aportación de ideas y experiencia de los empleados tras las acciones de sensibilización .
	Iniciativas 2022 – ODS 17 b – Compromiso Alianzas para Contribuir a los ODS. Definir posibles alianzas y otras colaboraciones.

# METODOLOGÍA



# INFORME DE PROGRESO 2021

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.

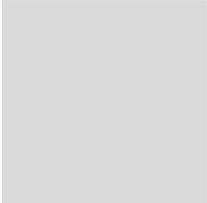
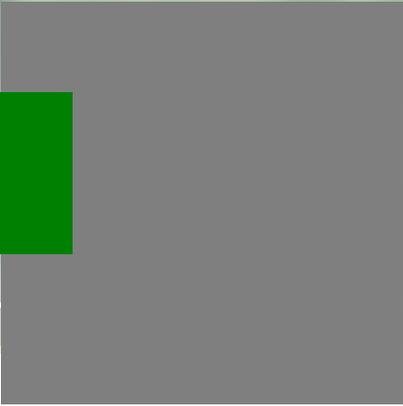
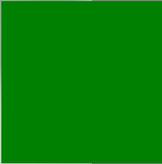
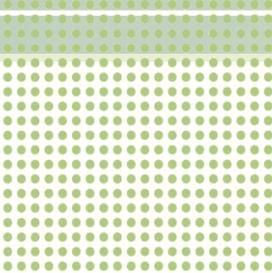
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**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

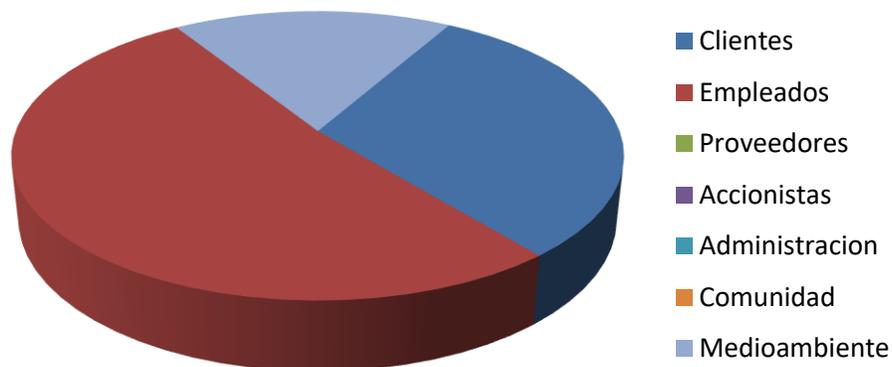
Temáticas contempladas

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 2021 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 2022 según lo establecido en el Plan de Sensibilización y 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 5 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

- Promover la igualdad en todas las áreas de la organización.
- Integrar las perspectivas de género transversalmente en la cultura de la entidad, contribuyendo al ODS 5 Igualdad de Género.
- 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. 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.

## 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- Se prioriza 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.
- Utilizar materiales biodegradables, reciclables o reutilizables en sus actividades y retirar gradualmente del mercado aquellos productos y servicios que impliquen un consumo excesivo de energía y de recursos naturales.
- Seguiremos sustituyendo las luminarias por led más eficientes.
- Mantenemos la Campaña “CERO PAPEL”.

## 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.

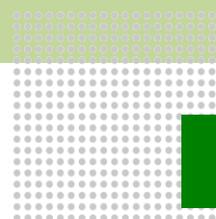
TÉCNICAS COMPETITIVAS cumple con sus obligaciones laborales, fiscales y tributarias colaborando en todo momento con la Seguridad Social y la Hacienda Pública, aportando cuanta información le sea requerida y cuenta con procesos internos que aseguran la veracidad de los datos y la información.

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.

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. Esta prohibición se aplicará también cuando este tipo de conducta se realice a través de socios, colaboradores, empelados o mediante personas u organizaciones interpuestas.

---

# 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-Epleado.

### Documentos adjuntos: TCSA\_Pacto Mundial\_Clientes\_Fomento de la Calidad

**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 Política de Seguridad de la Información

## 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 - **Índice de Satisfacción del Cliente del 95% con un incremento del 6% con respecto al año anterior.**

Número de auditorías llevadas a cabo - **15 auditorías realizadas en el año 2021.**

## 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 anticorrupción. 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**

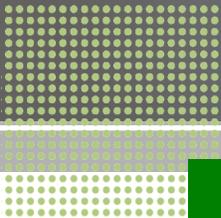
Se miden de acuerdo a los Acuerdos de Niveles de Servicio de cada proyecto.

**Documentos adjuntos:** TCSA\_CodigoConducta

---

# 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 2021 se han desarrollado diferentes acciones del 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.

#### Queremos destacar los objetivos conseguidos en 2021:

- **Igualdad en puestos directivos con el 56% de mujeres**
- **Igualdad salarial total**

### 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 - **Alcanzada la igualdad e en puestos directivos con el 56% de mujeres.**

Número total y sueldo de empleados por grupo de edad, sexo y región. - **Alcanzada la igualdad salarial total**

**Documentos adjuntos:** TCSA\_Pacto Mundial\_PlandeIgualdad

## Formación al Empleado/a



### Política de RRHH - Política

En TÉCNICAS COMPETITIVAS es prioritaria la sensibilización en materias estratégicas generales y la formación en competencias específicas. Para ello se establece Plan de Sensibilización y Formación 2020 – 2022.

En 2021 se realizaron sesiones de sensibilización a los empleados en los aspectos relacionados con los derechos humanos y nuestra adhesión al Pacto Mundial y la importancia de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, formando al 85% de la plantilla, durante el 2022 se ampliará al resto de la plantilla, hasta llegar al 100%.

### 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

**En 2021 se ha desarrollado 30 sesiones formativas con un total de 4850 horas un promedio de 65 horas por persona.**

## 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 afección 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 así 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.

En 2021 se han desarrollado dos campañas de sensibilización ambiental, una sobre Concienciación del Programa Medioambiental en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluida la Acción por el Clima y otra de comunicación del Desempeño Ambiental.

## 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\_2021

## 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 disfrutaban de las medidas de conciliación  
Según datos del 2021 a diciembre:

- Flexibilidad horaria 100%.
- Jornada reducida 3%.
- Teletrabajo 95%.
- Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso 85%.

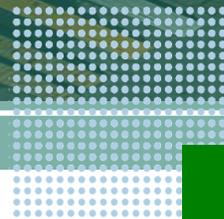
### Objetivos marcados para la temática

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

El 98% de los suministradores con valoración positiva, con un Índice de satisfacción de proveedores de 14,51 sobre 15.

### Objetivos marcados para la temática

En este 2022 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 todos 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 -

En 2021 el 18% de los proveedores apoyan el Pacto Mundial.

---

# 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 que se mantienen a lo largo del 2022 según lo establecido en el Programa de Gestión Medioambiental.

**Documentos adjuntos:** TCSA\_Programa Gestión Ambiental 2021-2022

## 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.

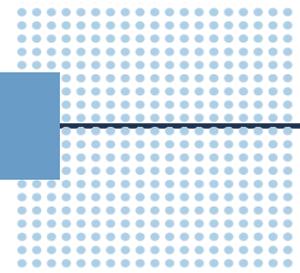
### Mejora de la Eficiencia Energética. Reducción del Consumo de Luz (KWh/persona). - Indicador de Seguimiento

En 2021 año atípico marcado por la situación de teletrabajo continuada tras la pandemia del COVID, la eficiencia mejora un 6% (un 9% menos de consumo de Luz (KWh/persona) con respecto al año anterior.

### Documentos adjuntos: TCSA\_Programa Gestión Ambiental 2021-2022

### 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

### 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

### 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

---

### 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

---

## 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

---

### 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

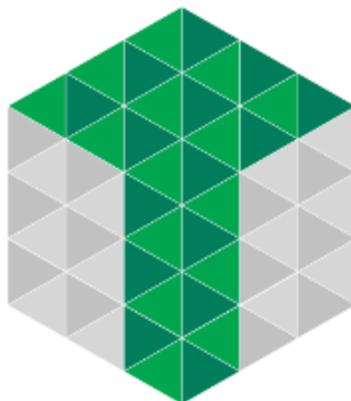
---

### 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 2021 - Muchas Gracias

