

Memoria de Sostenibilidad



Tecnocom

2014

1. CARTA CONSEJERO DELEGADO	4
2. QUIÉNES SOMOS	7
3. ENFOQUE DE GESTIÓN	28
4. TECNOCOM EN CIFRAS Y SISTEMAS DE CONTROL	37
5. INNOVACIÓN	48
6. RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	60
6.1. PERSONAS	60
6.1.1. MAPA DE PUESTOS Y CARRERAS PROFESIONALES	61
6.1.2. TECNOCOM APUESTA POR EL CAPITAL HUMANO	61
6.1.3. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	66
6.1.4. RETRIBUCIÓN	68
6.1.5. FORMACIÓN	70
6.1.6. DESARROLLO PROFESIONAL	78
6.1.7. COMUNICACIÓN INTERNA	80
6.1.8. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	82
6.1.9. POLÍTICAS DE IGUALDAD	83
6.1.10. MEDIDAS DE CONCILIACIÓN	91
6.1.11. MEDIDAS DE COMPENSACIÓN	96
6.1.12. ESTABILIDAD Y ABSENTISMO DE LA PLANTILLA	97
6.1.13. SEGURIDAD Y SALUD	99
6.1.14. SINDICATOS	102
6.1.15. MECANISMOS DE RECLAMACIÓN	103
6.2. CLIENTES	104
6.3. PROVEEDORES Y SOCIOS TECNOLÓGICOS	112
6.4. ACCIONISTAS	117
6.5. ASOCIACIONES	123
6.6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN	124
6.7. SOCIEDAD	127
7. MEDIO AMBIENTE	130
8. EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	142
9. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	143
10. ANEXOS	145
Anexo I - Tabla cruzada entre los indicadores Global Reporting Initiative (GRI G4) con los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU	146
Anexo II - Cuadro de Mando de Sostenibilidad	147
Anexo III - Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI) G4	
- Contenidos básicos generales	166
- Contenidos básicos específicos	176
11. VERIFICACIÓN EXTERNA	193



1. Carta del Consejero Delegado



D. JAVIER MARTÍN GARCÍA
CONSEJERO DELEGADO

Querido Accionista:

Me complace presentarles la Memoria de Sostenibilidad de Tecnocom donde se reflejan las implicaciones, iniciativas, riesgos y desafíos de la organización para cumplir con su actividad fiel al principio de sostenibilidad y basado en la búsqueda permanente del equilibrio económico, social y ambiental. La información que contiene está orientada a cubrir las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, conforme al estudio de materialidad realizado que ha determinado sus prioridades, y de manera que puedan juzgar nuestra gestión y evolución durante el año 2014.

En 2014 hemos realizado un importante esfuerzo para sentar las bases del crecimiento futuro y para adaptar nuestra estructura productiva a los nuevos desafíos planteados por el entorno, ya que una de nuestras prioridades es que la organización sea en cada momento eficiente y ajustada a las necesidades y las oportunidades de los mercados en los que opera a nivel internacional.

Tecnocom cerró el año con unos ingresos de 375 Millones de €, en un período marcado por la creciente expansión internacional y el inicio de la recuperación del mercado nacional, consolidando el negocio en clientes tradicionales y manteniendo un bajo nivel de endeudamiento.

Somos una compañía en continua evolución y cambio, integrada por profesionales altamente cualificados, que desarrollan soluciones innovadoras en línea con los últimos avances tecnológicos, de gran valor para el crecimiento y posicionamiento de negocio de clientes, buscando resolver necesidades y problemáticas de la sociedad de la información en su conjunto.

En este sentido, es muy importante el esfuerzo realizado en I+D, con una inversión de más de 4 Millones de € que se ha dedicado a mejorar nuestros procesos de negocio y a desarrollar nuevas soluciones dirigidas a los sectores de Banca y Seguros, Industria, Administraciones Públicas y Telecomunicaciones. En innovación quiero destacar nuestra participación en el “Estudio de la Cultura de la Innovación” que ha sido patrocinado por la Asociación Española de Calidad y que nos ha servido de base para conocer nuestros puntos fuertes y oportunidades de mejora y crecimiento como empresa innovadora.

Es igualmente notable la apuesta por el capital humano impulsando la formación y el desarrollo profesional, y por el empleo, con un crecimiento de plantilla de un 1,6% respecto al año anterior. Continuamos nuestra apuesta por políticas de retribución y beneficios sociales que sean atractivas para nuestros empleados, favoreciendo su permanencia y crecimiento dentro de la Compañía.

El núcleo accionarial se ha mantenido estable, al igual que la confianza que nuestros clientes continúan depositando en Tecnocom, como demuestra el último estudio de satisfacción realizado, que valora positivamente los procesos comerciales, de operaciones o ejecución de proyectos, y las relaciones con el cliente.

La política de gestión de la cadena de suministro establece las directrices para la adquisición de bienes y servicios bajo el principio de “consumo responsable”, basado en el cumplimiento de los procesos de homologación y compras. En este sentido, un aspecto prioritario es la reducción del impacto medioambiental, aplicando medidas como la contratación de energía verde, que reducen emisiones de CO₂, y mediante el consumo responsable de recursos asociados al desarrollo de nuestra actividad.

Nuestra colaboración con la sociedad se basa además en la cooperación con el sector educativo para la generación de empleo y desarrollo de planes de formación. También es destacable la colaboración en campañas de donaciones a diferentes organismos cuyo objetivo es mejorar aspectos deficitarios que encontramos en la sociedad actual.

En el futuro vamos a continuar aplicando un modelo de negocio basado en la expansión internacional a través de la especialización sectorial, que se basa en el desarrollo de soluciones propias y la transferencia de conocimiento. La apuesta por este modelo unido a la mejora de la eficiencia en las operaciones permitirá reforzar nuestra capacidad operativa y alcanzar un desarrollo sostenible.

Confiamos en seguir mejorando y creando valor para nuestros accionistas, empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés presentes en los territorios en los que desarrollamos nuestra actividad, conscientes del papel fundamental que nuestra empresa tiene como motor de desarrollo, especialmente en un momento en el que la sociedad requiere un nuevo impulso de la economía y de la actividad empresarial.

Un cordial saludo



Javier Martín García

2. Quiénes Somos

Tecnocom es una multinacional española que trabaja en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ofreciendo soluciones y servicios diseñados y contruidos sobre el conocimiento de los procesos de negocio de nuestros clientes y con amplia experiencia en operaciones de elevado nivel tecnológico.

Nuestros servicios

Tecnocom ha desarrollado un modelo de negocio diferencial, nuestra actividad se divide en tres grandes unidades de negocio:

- Proyectos y Aplicaciones (PA): comprende tanto la consultoría de negocio como la implantación de soluciones para la gestión inteligente de la información y de herramientas para la gestión empresarial.

Cabe destacar un conjunto de soluciones propias para medios de pago, banca y seguros y soluciones de gestión empresarial adaptadas a las necesidades específicas de cada industria.

En esta unidad destaca la Externalización de Procesos de Negocio (*Business Process Outsourcing* - BPO), que tiene como finalidad ofrecer al cliente la externalización completa de sus procesos de gestión, de organización o de negocio de la forma más ajustada a sus necesidades sin necesidad de recurrir a la adquisición e integración de licencias.

- Gestión de Aplicaciones (AM): incluye *outsourcing* de desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicaciones, servicio de análisis de aplicaciones informáticas realizadas por terceros, servicio de asesoramiento de procesos de Tecnología de la Información, y servicio de soporte funcional de aplicaciones a usuarios.
- Tecnología (TC): esta unidad tiene como objetivo alinear las arquitecturas y los servicios de las TIC a las necesidades reales del negocio optimizando el gasto tecnológico y la utilización de las tecnologías.

Comprende soluciones y servicios que cubren todo el ciclo de vida en el Datacenter, servicio integral de gestión del puesto de trabajo y del Service Desk y soluciones y servicios, desde el diseño hasta el mantenimiento, de gestión de efectivo, de esperas y de certificados digitales y firma grafométrica.



La diversificada oferta de estas unidades de negocio se orienta a los sectores de mayor demanda tecnológica. Su cartera de productos y servicios se segmenta en:

- Banca y Seguros: destacan soluciones de core bancario, core asegurador y core de medios de pago.
- Industria: destacan soluciones de gestión empresarial adaptadas a las necesidades específicas de los subsectores de fabricación, energía, comercio, turismo, transporte, servicios, construcción, laboratorios e industria química.
- Administraciones Públicas: desarrollo de proyectos con todas las administraciones públicas tales como: gestión tributaria, administración electrónica, interconexión de juzgados, tarjeta ciudadana, interoperabilidad, sanidad y educación.
- Telecomunicaciones, Media & Energía (Telco, Media & Energía): desarrolla soluciones para operadores móviles, externalización de procesos de negocio, soluciones de transformación del negocio.

Para mayor información sobre nuestros servicios puede consultar nuestra página web corporativa.

Nuestra presencia

Nuestra distribución geográfica nos permite mayor coordinación y cercanía al cliente.

Tecnocom está formado por un grupo de empresas, cuya empresa matriz es una sociedad anónima y tiene su sede principal en Madrid (C/ Josefa Valcárcel, nº 26, 28027, Madrid).

Tiene presencia directa en 10 países y capacidad en más de 90 por medio de la alianza Global con Getronics.

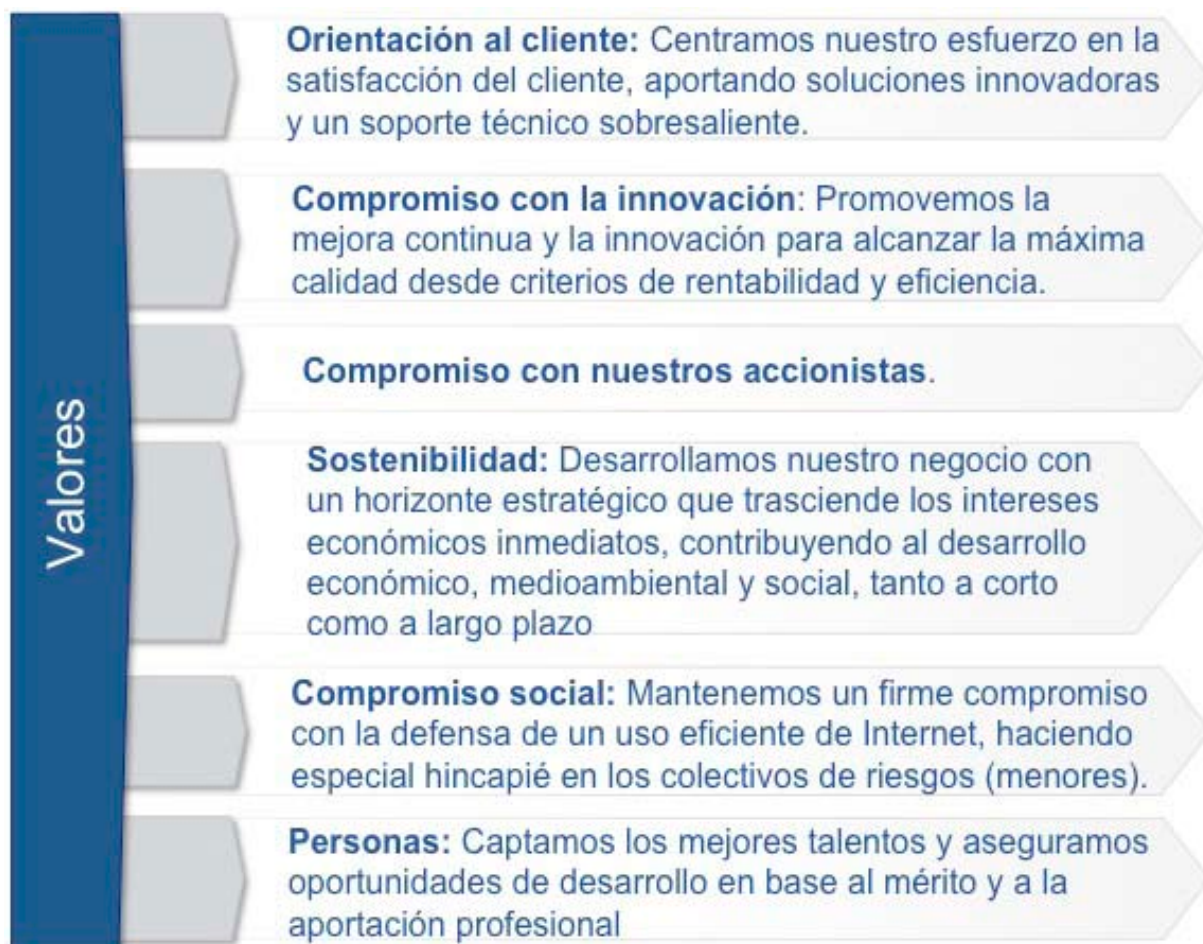
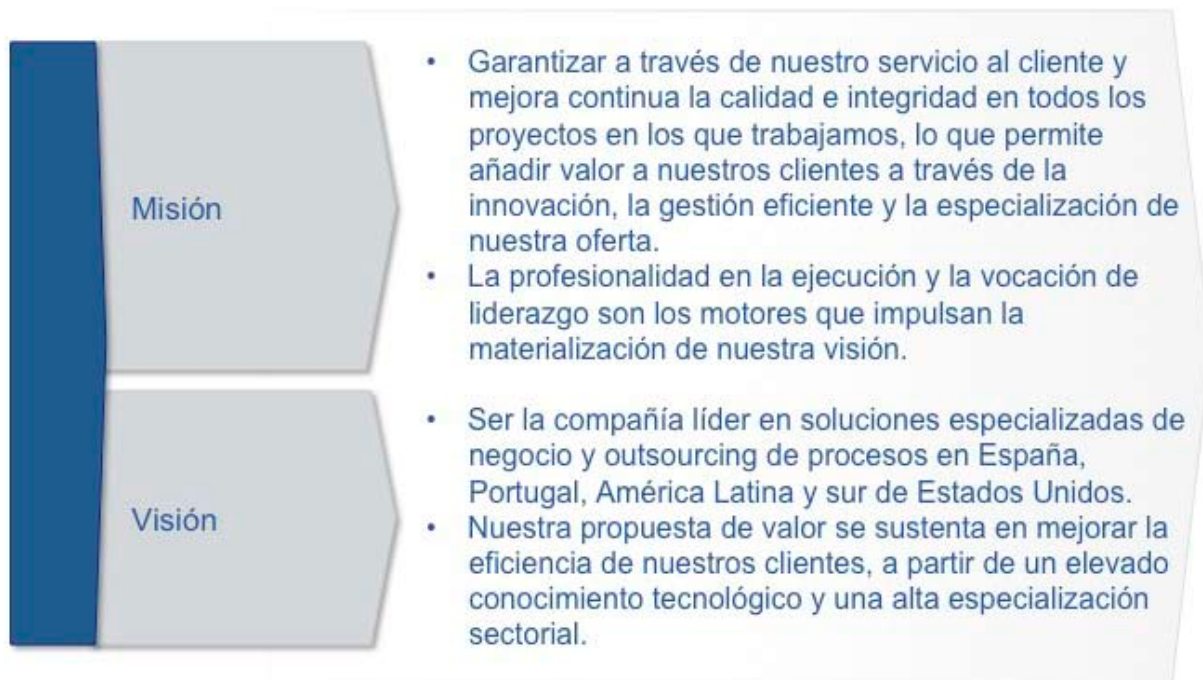
Getronics Workspace Alliance es una alianza global que ofrece a los clientes acceso a una extensa red global de proveedores de servicios de TI.

La Alianza suministra TI para 7,4 millones de puestos de trabajo de todo el mundo.

Los nueve miembros de la Alianza están presentes en 26 países con un total de 35.500 empleados, extendidos con 75 socios de servicio en más de 90 países –compartiendo procesos comunes, métodos y herramientas para ofrecer servicios globales de TI, proporcionar un beneficio directo para las organizaciones internacionales, a través de servicios entregados con una fuerte presencia local, y con la innovación de servicios compartidos. Los nueve miembros son: Getronics, Spie, KPN, CompuCom, AGCN, NTT Data Getronics, ServiceONE, Getronics LATAM y Tecnocom. Todos los miembros son líderes reconocidos en los mercados europeos, americanos y asiáticos.



Nuestra identidad



Principales magnitudes



~ 400 M €	En ventas
3ª	Compañía sector TIC Española
2ª	Compañía de Outsourcing
+6.000	Profesionales
+20%	de nuestra facturación fuera de España
BB+	Rating Crediticio

Gobierno Corporativo



Adoptamos las mejores prácticas en materia de buen Gobierno Corporativo

La implicación de los mejores principios y prácticas de Gobierno Corporativo constituye un elemento estratégico de máximo nivel y un requisito ineludible para garantizar el buen gobierno de la compañía.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la organización, y se apoya en diferentes comisiones, desempeñando sus actividades de acuerdo a los reglamentos internos de la organización.

Por ello, las normas de Gobierno Corporativo son objeto de modificación continua para incorporar las mejores prácticas y lograr una mayor transparencia informativa.



Reglamento del Consejo de Administración
Reglamento de la Comisión de Auditoría
Reglamento de la Comisión de Nombramientos
y Retribuciones
Reglamento de la Junta General de Accionistas
Reglamento Interno de Conducta en Materia de
Mercado de Valores
Código de Conducta Corporativa
Reglamento Comité Conducta Corporativa

● Consejo de Administración

La función del Consejo de Administración es la de dirigir, administrar y representar en el desarrollo de las distintas actividades de la organización.

Su función es el establecimiento de las políticas y estrategias de Tecnocom y de las directrices básicas para su gestión, así como la supervisión general del desarrollo de dichas políticas, estrategias y directrices y de las decisiones sobre asuntos con relevancia estratégica.

La responsabilidad última en la toma de decisiones en la organización tanto en materia económica, ambiental como social, la tiene el Consejo de Administración no habiendo una comisión a la que se hayan delegado específicamente la toma de este tipo de decisiones.

Consejo de administración



El Presidente del Consejo ocupa también un puesto ejecutivo realizando funciones ejecutivas, tiene la condición de Primer Ejecutivo de la compañía y, en su condición de tal, le corresponde la efectiva dirección de los negocios de la compañía, de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. El Presidente del Consejo asume la presidencia de los Órganos de Gobierno y Administración de la compañía, correspondiéndole ejecutar los acuerdos del propio Consejo y de la Comisión Ejecutiva, órganos a los que representa permanentemente con los más amplios poderes. En los casos de urgencia, podrá así mismo tomar las medidas que juzgue convenientes a los intereses de la compañía.

En cuanto a la competencia en la elección de los miembros del Consejo de Administración, la Junta General de Accionistas, o en su caso, el Consejo de Administración, son competentes para designar los miembros del Consejo de Administración, siempre de conformidad con lo establecido en la Ley y en los Estatutos Sociales. El nombramiento recae en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, gocen de reconocido prestigio y posean los conocimientos y experiencia profesionales adecuados al ejercicio de sus funciones.

La selección de los miembros del Consejo de Administración se realiza de manera objetiva, no siendo el género una variable, sino que identifican candidatos que reúnan los conocimientos y la disponibilidad adecuada.

- Conocimientos especializados, experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social.

En la formulación de propuestas para el nombramiento o reelección de consejeros, el Consejo de Administración, al igual que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, dentro de las competencias que le son propias, procura que los candidatos propuestos sean idóneos para el cargo, entendiéndose como tal que reúnan los conocimientos, la formación, la experiencia, la honorabilidad y la disponibilidad necesarios para el correcto desempeño del cargo.

- Independencia.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, es la encargada de evaluar la calidad del trabajo, y la dedicación al cargo de los consejeros propuestos durante el mandato precedente, informando con carácter preceptivo sobre la propuesta de nombramiento o de reelección de consejeros que el Consejo de Administración decida presentar a la Junta General. Todo ello en los términos previstos en los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

- Diversidad.

El Consejo de Administración tiene delegado en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la función de identificar candidatas a consejeras de Tecnocom y periódicamente se analiza este asunto en las reuniones del Consejo de Administración.

Existe el interés por encontrar candidatas idóneas y en disposición de ser consejeras de la compañía. Durante el ejercicio 2014, se han intensificado las gestiones, habiéndose preseleccionado a varias candidatas, y con algunas de ellas se están manteniendo conversaciones. Los procesos de selección no sólo no tienen sesgos implícitos, sino que periódicamente se trata de identificar candidatas idóneas, dentro y fuera de España.

Los procesos de nombramiento y selección de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva, de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones se recogen en los reglamentos internos publicados en la página web en el área de inversores:

- Consejo de Administración: Capítulo 3º del Reglamento del Consejo de Administración (página 7).
- Comisión Ejecutiva: Art. 28 (página 14) del Reglamento del Consejo de Administración.

- Comisión de Auditoría: Art. 29 (página 15) del Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento Comisión de Auditoría.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: Art. 30 (página 16) del Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Respecto al proceso de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno, en la reunión del Consejo celebrada los primeros meses del año, se realiza la autoevaluación del funcionamiento del consejo durante el ejercicio anterior. Dicha autoevaluación no es independiente y se realiza una vez al año y se lleva a cabo a partir de las respuestas dadas por los consejeros a un cuestionario de autoevaluación que se les entrega con varias semanas de antelación.

En la última evaluación realizada, el 27 de febrero de 2014, las respuestas obtenidas del cuestionario fueron muy satisfactorias, pues se obtuvieron las mayores puntuaciones en prácticamente todas las respuestas. Se hicieron algunas observaciones de orden menor que han sido tenidas en cuenta. En consecuencia, dicha autoevaluación no se ha traducido en cambios importantes en la organización interna ni en los procedimientos aplicables a las actividades de la compañía.

Respecto a la prevención y la gestión de posibles conflictos de intereses, en el Reglamento del Consejo se especifica que cada consejero evite los conflictos de interés entre el mismo y sus familiares más directos y la sociedad, comunicando en todo caso su existencia, de no ser evitables, al Consejo de Administración. Por otro lado, Tecnocom tiene implantado un Código de Conducta de aplicación a todo su personal, así como a miembros del Consejo de Administración y directivos. Al ser Tecnocom, una sociedad que cotiza en Bolsa, no existe ningún accionista de control y se respeta estrictamente lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital en relación a la información a incluir en la memoria de las cuentas anuales acerca de las situaciones de conflicto de interés.

Las preocupaciones importantes son transmitidas al Consejo de Administración a través de su Consejero Delegado, D. Javier Martín García, que las recaba de la Alta Dirección, o de los empleados de la compañía. Adicionalmente, se cuenta con un canal ético que permite a cualquier grupo de interés, hacer llegar cualquier sugerencia, mejora o denuncia que afecte a los principios y valores éticos de la compañía.

Respecto a las retribuciones, se sigue lo dispuesto en el Reglamento de Nombramiento y Retribuciones. Toda la información en lo que a la política de retribuciones de los consejeros se refiere, se puede consultar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los consejeros publicado en la CNMV y esta accesible en nuestra página web. El Informe sobre Remuneraciones de los consejeros es sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas.

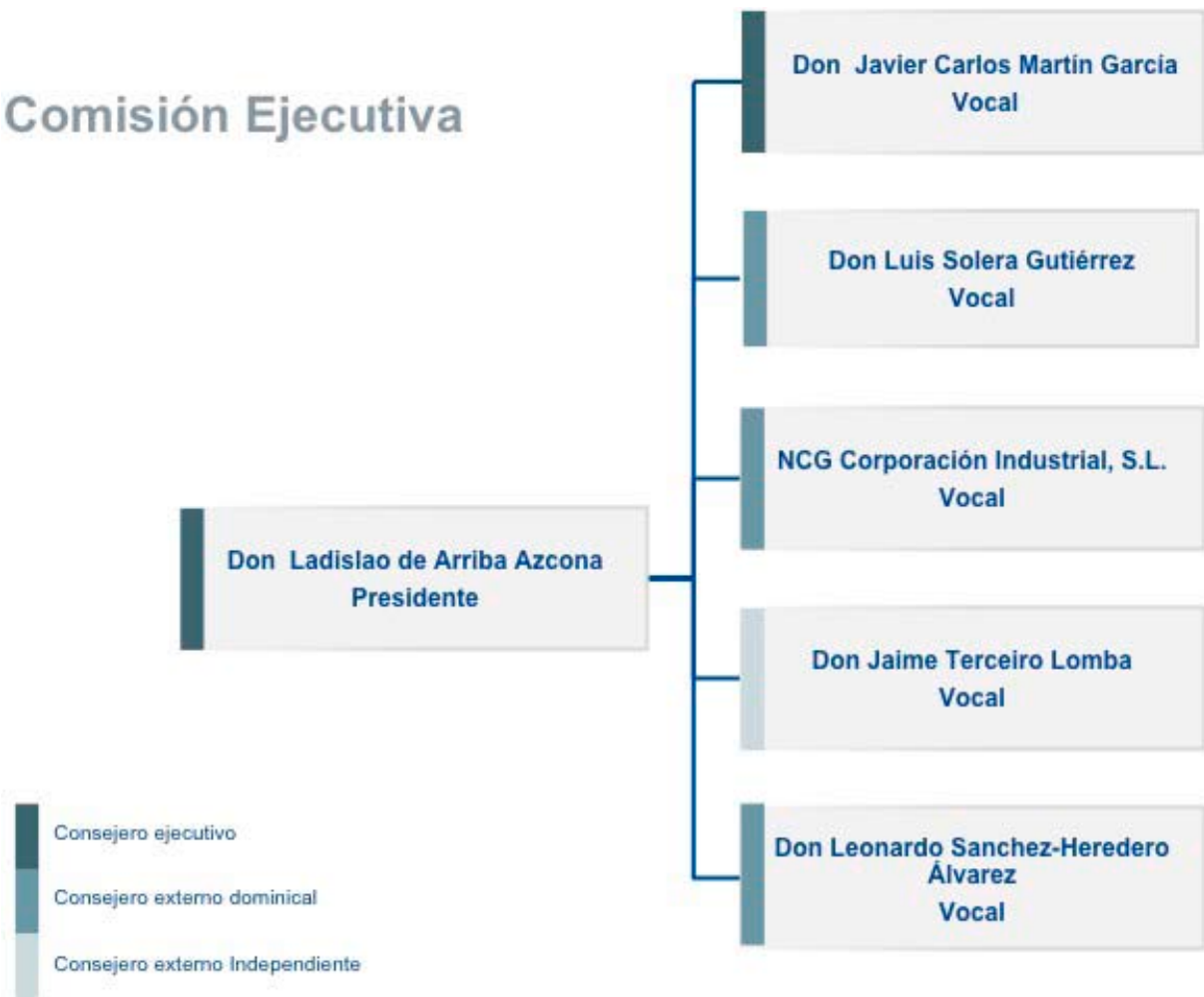
La retribución total anual en el año 2014 de la persona mejor pagada de la organización ha sido de 549.000 € correspondiéndose a la del Consejero Delegado de Tecnocom (página 74 Cuentas Anuales Consolidadas), siendo 30,4% superior a la recibida el año anterior. Siendo la remuneración total anual media de todos los empleados, sin contar la del Consejero Delegado, de 31.072 €, aumentando un 1,1% respecto a la del año anterior.

Respecto a los procesos de consulta entre los principales grupos de interés y el Consejo de Administración, descritos en el capítulo 6 de esta memoria, se tienen establecidos diferentes canales de comunicación. En concreto, con los accionistas, destacamos la Oficina del Accionista y la Junta de Accionistas. A su vez, los empleados de Tecnocom disponen de diversas vías y herramientas para relacionarse y comunicarse con los órganos de gobierno de la compañía, siendo la más destacada en este ámbito la Oficina del Empleado, canal de comunicación directo con el Consejero Delegado al que dirigir sugerencias o comentarios sobre su situación en la compañía. Además, el Consejo de Administración dispone de un Comité de Conducta Corporativa el cual canaliza las comunicaciones recibidas en el canal ético, mecanismo interno y externo al que poder dirigir entre otras sugerencias, mejoras o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía.

El Consejo de Administración se reúne periódicamente según lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración (art. 9 página 5), el Reglamento está publicado en la página web en el área de inversores, en estas reuniones se tratan los temas con transcendencia para la organización y se exponen y deciden las estrategias de Tecnocom, y si procediera, se tratarán los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

Además para mejorar el conocimiento del Consejo de Administración con relación a asuntos económicos, ambientales y sociales, la memoria de sostenibilidad es aprobada por el Comité Ejecutivo, de la cual es miembro el Consejero Delegado.

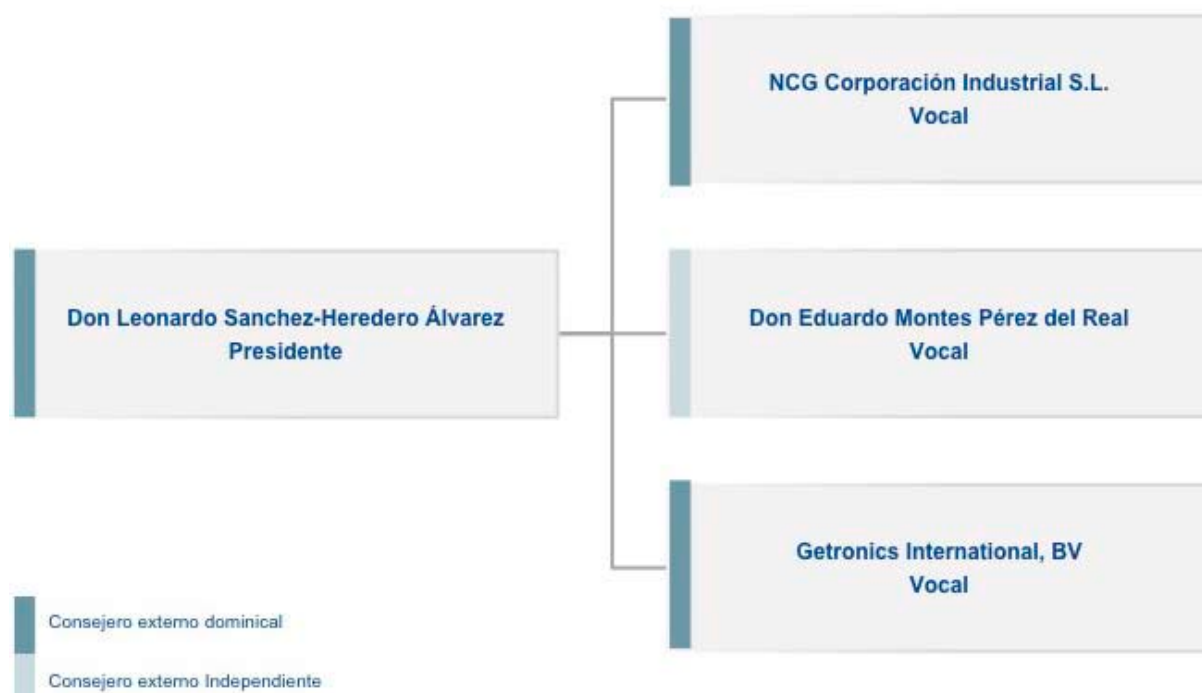
Comisión Ejecutiva



Comité de Auditoría



Comisión de Nombramientos y Retribuciones



El Consejo de Administración delega la autoridad a la Alta Dirección mediante el otorgamiento de poderes especiales y generales, en los casos que se estimen oportunos. No obstante, el Consejo de Administración mantiene una relación directa y constante con los miembros de la Alta Dirección de Tecnocom.

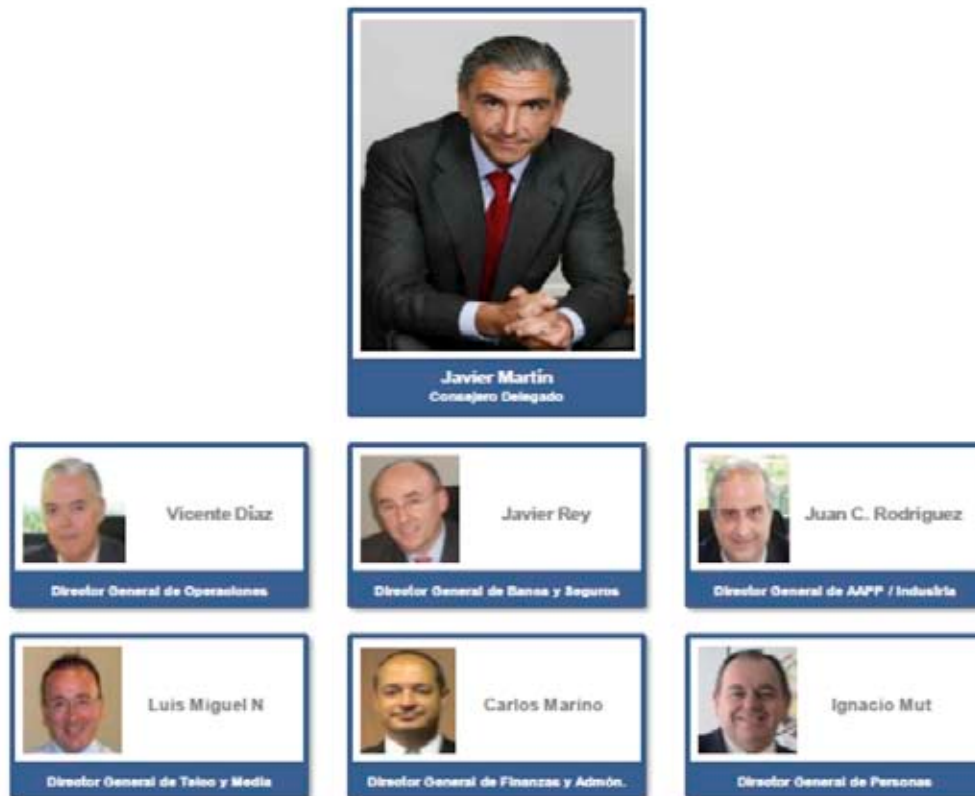
El Consejo de Administración delega la gestión en el Comité Ejecutivo, que marca la estrategia de la organización que se plasma en planes operativos y de negocio, estableciendo las líneas de actuación. Estos planes son guiados a través del Comité de Dirección, cuyos miembros lideran las unidades organizativas de Tecnocom. Las unidades organizativas están formadas por direcciones de carácter estratégico y corporativo.

Con este modelo se establecen los correspondientes flujos de información, decisión y responsabilidad dentro de Tecnocom.

Entre las materias delegadas se encuentran la económica, ambiental y social:

- En cuestiones económicas: existe un cargo ejecutivo, Director Financiero, y rinde cuentas ante el Consejero Delegado directamente.
- En cuestiones sociales: existe un cargo ejecutivo, Director Personas, y rinde cuentas ante el Consejero Delegado directamente.
- En cuestiones ambientales: No hay cargo ejecutivo, pero dentro de la dirección de financiera existe el Departamento de Calidad, que tiene bajo su responsabilidad la gestión ambiental de la organización. El responsable del Departamento de Calidad, rinde cuentas ante el Director Financiero.

18



La retribución de la Alta Dirección se publica en las Cuentas Anuales Consolidadas (punto 25.2. Retribuciones a la Alta Dirección página 77), especificando el sueldo y las primas de seguros.



Información más detallada sobre los Órganos de Gobierno de Tecnocom puede ser consultada en la página web corporativa.

Cambios importantes en la organización

Con el objetivo de profundizar en la especialización sectorial se construye un nuevo modelo organizativo que se implantará en su totalidad a partir del ejercicio 2015, para ello se tomaron las siguientes medidas:

- Creación de una Dirección de Operaciones en cada sector (Banca y Seguros, Telco, Media y Energía, Industria y Administraciones Públicas) cuya responsabilidad es coordinar los proyectos en las áreas de Gestión de Aplicaciones (AM) y Proyectos y Aplicaciones (PA).
- Unificación de las funciones de relación con clientes (Sectores) y gestión de proyectos (Operaciones) para las áreas de "Medios de Pago" y "E.R.P.'s", dentro de los sectores de Banca y Seguros e Industria, respectivamente.

Las responsabilidades de la Dirección General de Operaciones de Tecnocom se estructurarán en tres líneas de actividad:

- Unidades y Líneas de Negocio Horizontales: incluirá la responsabilidad de la gestión de la oferta y la ejecución de proyectos y servicios de Tecnocom que tengan características comunes e independientes del Sector que las requiera.
- Oficina de Gestión de Proyectos (PMO): se responsabilizará de la gestión y la supervisión de la cartera completa de proyectos y servicios de Tecnocom.
- Unidad de Proyectos Especiales: se constituirá como una unidad organizativa virtual y será el órgano encargado de planificar, organizar, coordinar, dirigir y supervisar las diferentes fases de la cadena de valor (desarrollo de la oferta, comercialización/venta, implantación y, en su caso, explotación) de soluciones complejas que involucren a diferentes unidades de Tecnocom así como a todos aquellos socios tecnológicos que sean necesarios.

Nuestro proyecto empresarial



Factores clave 2014

Diversificación geográfica	- Recuperación de magnitudes en el mercado doméstico - Crecimiento de doble dígito en áreas clave en América y reducción en áreas menos rentables - Países clave internacionalización: Colombia, Chile, Perú, México y República Dominicana
Mejoras en la eficiencia operativa	- Reestructuración operativa realizada - Traspaso gradual a los Resultados de las medidas de eficiencia adoptadas - Reducción de costes de estructura y consolidación operaciones en LatAm
Recurrencia y visibilidad	- Cobertura de ingresos elevada e incorporación de nuevas importantes oportunidades - La ratio de contratación sobre ingresos 12 meses es de 1,02 veces - Los ingresos de servicios son el 83% del total
Endeudamiento sostenible	- Deuda Neta permanece en niveles reducidos y mejora en las condiciones de crédito - La compañía mantiene una de las ratios de días de circulante neto más reducida del sector - Preservar la generación de caja es una prioridad estratégica

¿Hacia dónde vamos?

Estrategia

Expansión Internacional	• Enfoque conservador • Crecimiento orgánico en los países donde existía presencia de la mano de clientes actuales • Centrados en exportar únicamente soluciones de alto valor añadido • Adecuada combinación de potencial de crecimiento y bajo riesgo • Asunción de withholding taxes para evitar sobredimensionamientos iniciales en el país
Especialización y soluciones propias	• Liderazgo en soluciones para el sector financiero en España • Posición de liderazgo en medios de pago • Fuerte especialización por sectores verticales
Apuesta por negocios recurrentes y rentables	• La recurrencia de los negocios principales ha ayudado a limitar el impacto de la crisis en ventas y resultados • Recurrencia de los clientes y principales contratos a lo largo de los años
Eficiencia	• Tecnocom se diferencia por su calidad, eficiencia y alto rendimiento en la ejecución de su actividad • Hemos adaptado la estructura para ganar en flexibilidad y eficiencia
Estructura sólida de balance	• Apoyo permanente de los socios de referencia y bancos financiadores • Prudencia financiera constante • Optimización de circulante y reducción del endeudamiento (1,6x EBITDA en 2013) • Estructura financiera equilibrada, flexible y resistente a los años de crisis

Objetivos



Fortalezas

- 1 Negocio resistente en el ciclo bajo y expansivo en el ciclo alto
- 2 Sólido posicionamiento en una industria atractiva
- 3 Top 3 en España y liderazgo en medios de pago
- 4 Modelo de negocio fuerte y contrastado
- 5 Equipo Directivo de primer nivel con amplia experiencia sectorial
- 6 Accionariado estable y comprometido con el proyecto empresarial
- 7 Demostrada capacidad de integración de compañías
- 8 Adecuada diversificación por clientes, geografías y oferta
- 9 Prudencia financiera constante: Apalancamiento reducido en niveles estables

Oportunidades

- La transformación del negocio hacia servicios BPO (*Business Process Outsourcing*) de fuerte componente tecnológica mejorará de manera sustancial la estructura de márgenes de nuestra cuenta de resultados
- El crecimiento orgánico en América permitirá que más del 40% de los ingresos procedan de nuevos mercados en los próximos años
- Metrocall es un negocio de elevada recurrencia y rentabilidad
- Buen posicionamiento en el proceso de concentración de proveedores TIC que están llevando a cabo los clientes

Proyectos importantes realizados en los diferentes sectores de actividad

- » La Universidad de Santiago de Compostela (USC) adjudicó a Tecnocom un Servicio de Atención a Usuarios de Primer Nivel.

El Centro de Atención a Usuarios consta de un único punto de interlocución para 40.000 usuarios potenciales de la USC, cuyo perfil abarca desde personal docente a personal administrativo y alumnos. Este Centro de Atención a Usuarios, ofrece un servicio help desk para la canalización y centralización de todas las peticiones, así como de la gestión de incidencias de aplicaciones y servicios ofrecidos por la USC a través de su área TIC.

Con este proyecto se ha logrado una importante y estrecha colaboración con la USC, el buen funcionamiento y aumento de la demanda del servicio ha dado como resultado una mejor organización de los recursos de la universidad y la optimización del servicio a usuarios.

- » La Xunta de Galicia confió a Tecnocom el desarrollo de nuevas funcionalidades en sistemas de información en los ámbitos de Educación y Bienestar Social.

La Xunta de Galicia, a través de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA), ha adjudicado a Tecnocom el servicio para el desarrollo de nuevas funcionalidades en sistemas de información en los ámbitos de educación y bienestar de la Xunta de Galicia por un período de 24 meses.

La oferta de Tecnocom ofrece un servicio de desarrollo evolutivo y perfectivo mediante un modelo de prestación de servicios poniendo a disposición del mismo un equipo humano conocedor del entorno, las políticas de desarrollo, los procesos administrativos y de gestión propios del sistema educativo, así como de unas herramientas de gestión de servicio y una metodología eficaces e institucionalizadas.

- » El Ministerio de Agricultura Alimentación y Medio Ambiente adjudicó a Tecnocom en UTE con Gesein, la administración de sistemas de comunicaciones de datos, voz y seguridad.

El acuerdo incluye la prestación de servicios técnicos para llevar a cabo las tareas necesarias para la monitorización, instalación, gestión, mantenimiento, documentación, optimización y despliegue de los recursos físicos y lógicos de la red de comunicaciones de voz y datos interna de cada edificio y las sedes remotas asociadas.

Además de la gestión del resto de servicios de comunicaciones, en cualquiera de los puntos de conexión que forman parte de la red del Ministerio que incluye tanto elementos de cableado como inalámbricos, así como su conexión con sus Organismos Autónomos.

- » El Hospital Clínico San Carlos adjudica a Tecnocom la renovación de su infraestructura de comunicaciones.

El proyecto incluye entre sus principales objetivos: la utilización de la infraestructura de comunicaciones como una herramienta diferencial en los procesos sanitarios; el despliegue de una red WiFi segura que permita la habilitación de nuevos servicios, tanto corporativos como a pacientes; proporcionar la capacidad requerida por las nuevas aplicaciones sanitarias, como por ejemplo, el diagnóstico por imagen así como dotar a la infraestructura de la redundancia necesaria en un entorno tan crítico.

- » El Parlamento de Galicia adjudicó a Tecnocom el “Servicio de gestión integral de sus sistemas de información”.

Para la prestación de este soporte Tecnocom proporciona un CAU funcional que centraliza todas las incidencias y peticiones de servicio sobre las aplicaciones de las que disponen cada una de las áreas organizativas del Área TIC del Parlamento de Galicia: Sistemas y Seguridad; Sistemas y Comunicaciones; Análisis y Desarrollo; Soporte de Primer Nivel.

Tecnocom propuso un modelo organizativo optimizado para dar respuesta a las necesidades planteadas por el Parlamento en el que se prioriza el cumplimiento de objetivos basados en parámetros de mejora de la eficiencia en la gestión, permitir escenarios de colaboración con agentes externos y mejora de la comunicación externa e interna durante el desarrollo del proyecto.

- » La Dirección General de Tecnologías de la Información de la Generalitat Valenciana adjudica a Tecnocom, en UTE con Sopra, un contrato para el Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información.

El contrato se denomina DESIG (Desarrollo y Soporte de las Aplicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat) y su objetivo es mantener y evolucionar los sistemas de información de las Consellerías y Organismos de la Generalitat.

Se trata del primer gran proyecto que materializa la centralización de las competencias en informática en el ámbito de las aplicaciones, y cuyo objeto es la contratación de servicios de soporte, desarrollo y evolución de aplicaciones informáticas.

- » La Xunta de Galicia confía a Tecnocom el “servicio de atención a personas usuarias de los sistemas y medios TIC”.

La Xunta de Galicia a través de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia (AMTEGA) ha adjudicado a Tecnocom el servicio de atención a las personas usuarias de los sistemas y medios TIC de la Xunta de Galicia y ámbitos dependientes (CAU Periférico) por un período de 24 meses.

Este contrato tiene por objeto la creación de un servicio de atención a las personas usuarias (CAU Periférico), que dará cobertura fundamentalmente a todos aquellos ámbitos, que no quedan cubiertos por el CAU Central.

- Repsol confía a Tecnocom el Servicio de Soporte de Infraestructuras de Certificados y Directorio Activo.

El servicio consiste en un modelo de prestación comprometido basado en un Acuerdo de Nivel de Servicio. El servicio de Soporte de Directorio Activo incluye las actividades de soporte al Plan de Recuperación ante Desastres (PRD) de Repsol y el soporte a auditorías y cumplimiento de políticas de seguridad.

- Grupo México confió a Tecnocom la gestión de la facturación de energía de su parque eólico

El proyecto abordó dos aspectos fundamentales, por un lado la colaboración con el cliente en el análisis de la normativa establecida por la Comisión Federal de Energía (CFE) para la generación a autoabastecimiento de energía y por otro la adaptación del Facturador para cumplir con esa normativa.

La implementación por parte de Tecnocom de la herramienta Add-On de SAP Facturador de Energía permite la gestión de los procesos de facturación desde el procesado en SAP de las lecturas de la energía generada en el parque hasta la facturación a los clientes finales de las compañías generadoras de energía, independientemente de que la fuente de generación sea eólica, solar, hidroeléctrica, ciclo combinado entre otras.

- Telefónica firma con Tecnocom la prórroga del contrato de servicios de gestión TIC.

El contrato consiste en la gestión de todos los servicios TIC que Telefónica presta a sus clientes, tanto en los sectores de grandes empresas, como en el sector negocios y en PYMES.

Este servicio incluye la gestión, coordinación, soporte y operaciones de todos los servicios de datos, voz fija y puesto de trabajo, a los que se añaden como novedad los de movilidad y TI (técnica de sistemas, bases de datos...).

- BBVA confía a Tecnocom los Acuerdos de Nivel de Servicio para el mantenimiento y evolución de las aplicaciones de Internet, Banca Electrónica y Front CIB.

BBVA se planteó un nuevo esquema de nivel de servicio orientado a mejorar la eficiencia, estabilidad y agilidad de numerosas aplicaciones que forman parte del perímetro inicial.

Tecnocom puso a disposición de BBVA personal cualificado en este campo para su sede de Madrid con apoyo desde Almería, con el que se prestará un servicio específico para las aplicaciones de este perímetro, que están presentes no sólo en España, sino también en Latinoamérica y EEUU.

- » Banco Sabadell ha confiado a Tecnocom la ampliación de la Solución Integral de Atención Presencial a Clientes en 56 sucursales.

Con esta ampliación será ya 200 las sucursales que cuenten con esta solución. El objetivo es la optimización de la experiencia del cliente en la sucursal y la mejora de los tiempos de espera para ser atendido de manera eficiente, rápida y categorizada.

La solución establece una nueva dimensión en la sucursal bancaria, dividiéndola en diferentes zonas de trabajo: recepción, espera, atención y administración del sistema.

- » BancaMarch implanta una Solución Integral de Firma Biométrica.

BancaMarch ha confiado a Tecnocom la implantación de una Solución Integral de Firma Biométrica -única e innovadora- que incluye todo tipo de documentos (contables y contratos), válida tanto para los mostradores de oficina como para los dispositivos de movilidad. La misma plataforma permite gestionar el workflow documental en todos los canales, es decir, firma en backoffice, firma en movilidad y en momentos y lugares distintos.

Una solución que cumple con la normativa vigente en materia de firma digital y permite, incluso, realizar comprobaciones en tiempo real de la autenticidad de las firmas en base a parámetros biométricos recogidos por cada firma.

- » Con el objetivo de potenciar su ya exitoso modelo de negocio, actualizar sus aplicaciones y contar con un único Sistema de Información Integral de Seguros, BancoEstado, líder en pólizas intermediadas, confió en Tecnocom la implantación del sistema de Información Integral de Seguros ANETO.

Este desarrollo permitirá generar una oferta de producto más atractiva y flexible, mejorando el tiempo de respuesta al negocio, estandarizando y automatizando los procesos de pre-venta, venta, post-venta y gestión de la operación.

ANETO simplifica los procesos de monitoreo y control de operaciones, y permite disponibilizar la oferta de producto en los diferentes canales de venta de BancoEstado. Además, entrega un software que soporta las necesidades de los clientes y responde a las demandas crecientes del mercado, disminuyendo el riesgo operacional, a partir del uso de información consistente y centralizada en una única solución Core de Seguros.

» Tecnocom desarrolla una solución de movilidad para Banco Santander Totta

Tecnocom ha firmado un acuerdo con Banco Santander Totta para el desarrollo e implementación de una nueva solución para la apertura de cuentas bancarias a través de la contratación por móvil.

El proyecto consiste en una aplicación móvil para tablets, orientada en un principio a jóvenes universitarios.

La aplicación móvil (app) permitirá al nuevo cliente registrar la información requerida para poder abrir una cuenta así como adjuntar documentos a través de la cámara de la tablet y la firma grafométrica del cliente.

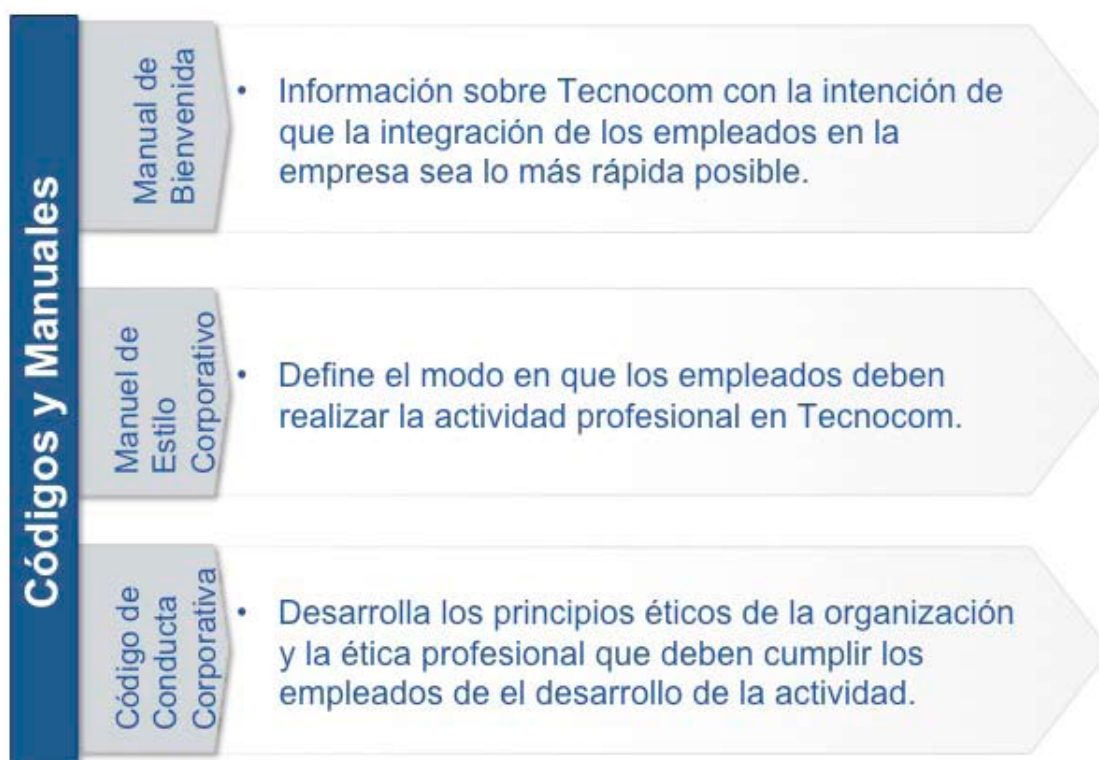
3. ENFOQUE DE GESTIÓN

Para Tecnocom, la responsabilidad social corporativa, es parte de su cultura empresarial y constituye el marco de todas las actividades que desarrolla para llevar a cabo su misión.

Esta orientación hacia el desarrollo sostenible queda reflejada a nivel estratégico y es transversal en la organización, considerándose como una estrategia básica en el desarrollo de las actividades.

Códigos y Manuales

Disponemos de diferentes códigos y manuales que transmiten y ayudan a nuestros empleados a comprender la estructura, valores y cultura de la empresa:



Además, externamente también apoyamos las siguientes iniciativas

- Tecnocom está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2002, apoyando a través de sus actividades la consolidación de este proyecto internacional, al considerarlo una propuesta de gran valor para la defensa de los derechos humanos fundamentales, la protección del medio ambiente, el apoyo al desarrollo social, el respeto de las normas laborales y la lucha contra la corrupción.

Avanzamos año a año en su implantación. A día de hoy continuamos trabajando y suscribiendo los principios que en él se detallan. En la memoria se recogen las actuaciones, resultados y progresos que evidencian el compromiso con los principios del Pacto Mundial.

- Suscripción al Código Deontológico de las Empresas de Consultoría pertenecientes a la Asociación Española de Consultoría, en el que se definen los principios éticos y de conducta exclusivamente para este colectivo.

Estructura organizativa

Tecnocom cuenta con una estructura organizativa que asegura el desarrollo de la estrategia de responsabilidad social corporativa, la implicación de los más altos niveles de la organización y la involucración de todas las áreas de gestión de la empresa.

Muestra de ello, en Tecnocom contamos con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, comité multidisciplinar encargado de realizar acciones y reportar indicadores cuantitativos que permiten realizar el seguimiento de la actuación en materia de responsabilidad social corporativa de la organización, con el objetivo final de elaborar anualmente la Memoria de Sostenibilidad de Tecnocom. Siendo dicha memoria revisada y aprobada por el Comité Ejecutivo.

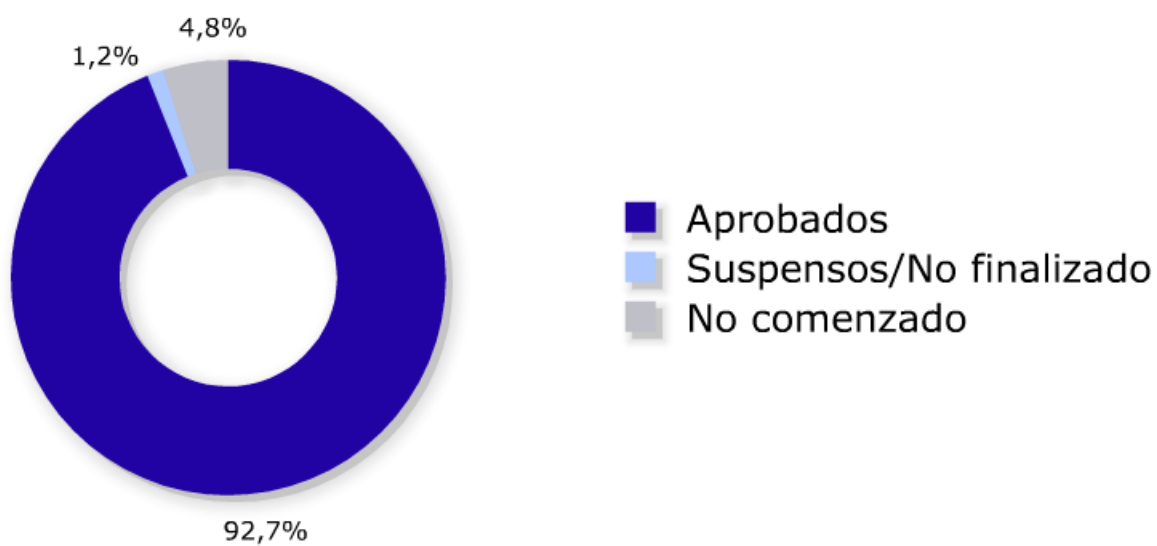
Para velar por el cumplimiento del Código de Conducta Corporativa y mantener un sistema de prevención y control que permita identificar y gestionar cualquier conducta que pueda considerarse delictiva, el Consejo de Administración de Tecnocom designó un Comité de Conducta Corporativa.

Formación

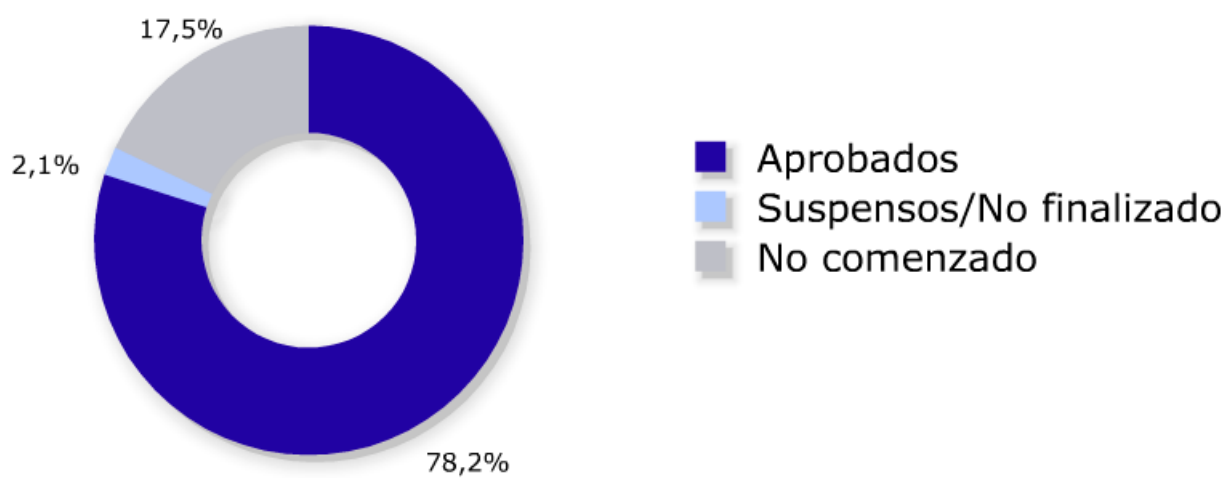
Para Tecnocom es imprescindible que todos los empleados conozcan el Código de Conducta Corporativo, para ello se diseñó el curso e-learning informativo sobre Cumplimiento Normativo de duración aproximada de una hora, que permite conocer a fondo la materia, y es de obligado cumplimiento para el 100% de la plantilla.

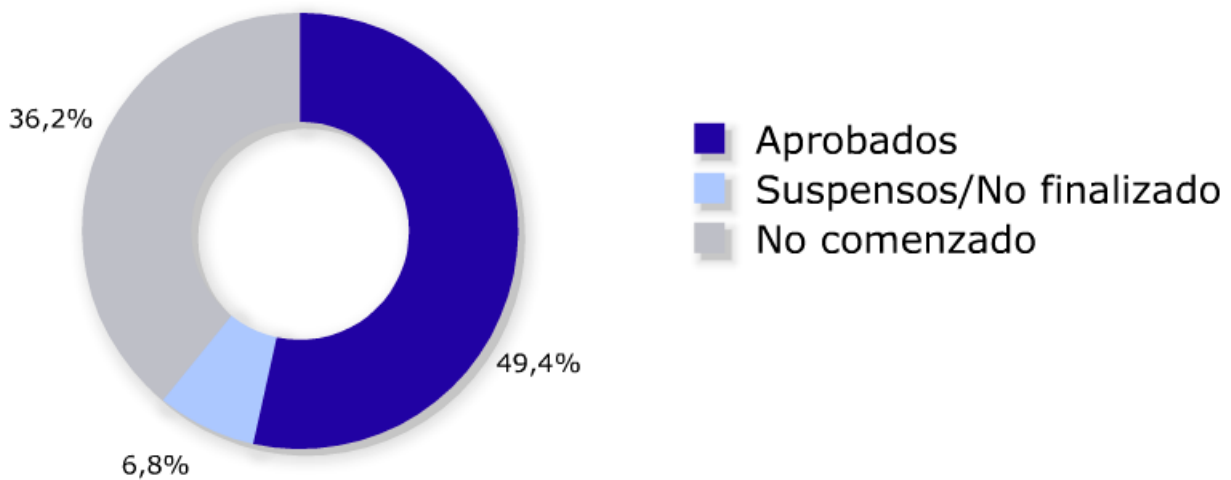
Desde su lanzamiento el 85,5% de la plantilla total ha realizado el curso satisfactoriamente. La situación por países es la siguiente:

España



Portugal





Mecanismos de comunicación

El canal ético (canaletico@tecnocom.es) es el mecanismo interno y externo al que poder dirigir:

- Sugerencias, mejoras o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía (incluido aquellas prácticas financieras, contables o de control interno que no sean las adecuadas).
- Incumplimientos de normativa.
- Conductas ilícitas.
- Incumplimientos del Código de Conducta.

CANAL ÉTICO	
Quién es el responsable general del mecanismo de denuncia	Presidente del Comité de Conducta Corporativa
¿Dicho mecanismo es independiente de la organización?	Si
La disponibilidad y accesibilidad de los mecanismos de denuncia para los empleados y socios empresariales (nº de horas diarias, días por la semana, disponibilidad en el idioma local, etc.)	Es un canal público accesible todos los días del año y las 24 horas al día, a todos los empleados de Tecnocom a través de la Intranet y también para partes interesadas externas a través de la Web Corporativa (Código de Conducta Corporativa)
Cómo se informa a los empleados, los socios empresariales y demás grupos de interés sobre los mecanismos de denuncia	Comunicaciones Internas, Intranet y Web Corporativa
Si los empleados y los socios empresariales reciben capacitación sobre los mecanismos de denuncia	Si, los empleados a través del Curso de Cumplimiento Normativo
¿Se respeta la confidencialidad de las denuncias? SI/NO	Si
Si los mecanismos permiten presentar denuncias de forma anónima, siempre que sea legal	Si. El mecanismo es un buzón de correo corporativo que permite la entrada de correos desde cualquier cuenta externa, por lo tanto, puede permanecer anónimo
La organización dispone de una política para evitar represalias	Si, en el Código de Conducta Corporativa se indica la obligatoriedad de mantener el anonimato del denunciante, si así se lo desea
Cómo se investigan las denuncias	Consulta en registros oficiales, informes de auditoría y documentación aportada por los propios denunciantes
Número de denuncias recibidas en el periodo objeto de la memoria	1
% de denuncias que se abordaron	100%
% de denuncias resueltas	100%
% de denuncias en ejecución (pendientes)	0
% de denuncias desestimadas	0
Descripción del tipo de faltas de conducta que se denunciaron (por ejemplo especificar porcentajes por categorías)	1 – Conflicto de Intereses

El sistema de gestión de consultas y denuncias que tiene establecido la compañía (canaletico@tecnocom.es) constituye un mecanismo eficaz para detectar y tratar los posibles casos de corrupción y fraude.

Durante este ejercicio, se ha registrado un caso confirmado en contra de lo establecido en las normas de conducta respecto al punto de conflicto de intereses, por la realización de operaciones actuando en representación de Tecnocom que implicaban beneficio o ventaja para sí mismo o para sus familiares y/o personas con un vínculo estrecho.

CANAL ÉTICO	
Número y naturaleza de los casos confirmados	Un caso confirmado de un empleado. Naturaleza: conflicto de intereses.
Nº de comunicados recibidos al canal de comunicación Canal Ético denunciando los principios y valores éticos de la Compañía, especialmente financieros, contables y de control interno	Ninguno
Nº de acciones emprendidas derivadas de esas comunicaciones	Ninguna

Identificación de los grupos de interés

La identificación de los grupos de interés se realiza a partir del análisis de las interrelaciones entre los procesos y las actividades de la compañía con su entorno, identificando los requerimientos y expectativas de sus grupos de interés.

Las relaciones que la empresa mantiene con cada grupo de interés se basan en el diálogo activo y la transparencia. Para ello se emplean múltiples canales específicos de relación.

Así hacemos un análisis de grupos de interés, para ello, estudiamos las diferentes vías de comunicación establecidas con uno de ellos y cuáles son sus expectativas.

Una vez que tenemos establecidas sus expectativas, realizamos una priorización de los grupos de interés atendiendo a criterios de influencia en el logro de los objetivos estratégicos de la compañía y a la importancia de los impactos de la organización en ellos; y el resultado obtenido fue la diferenciación de 2 categorías de grupos de interés:



Estudio de Materialidad

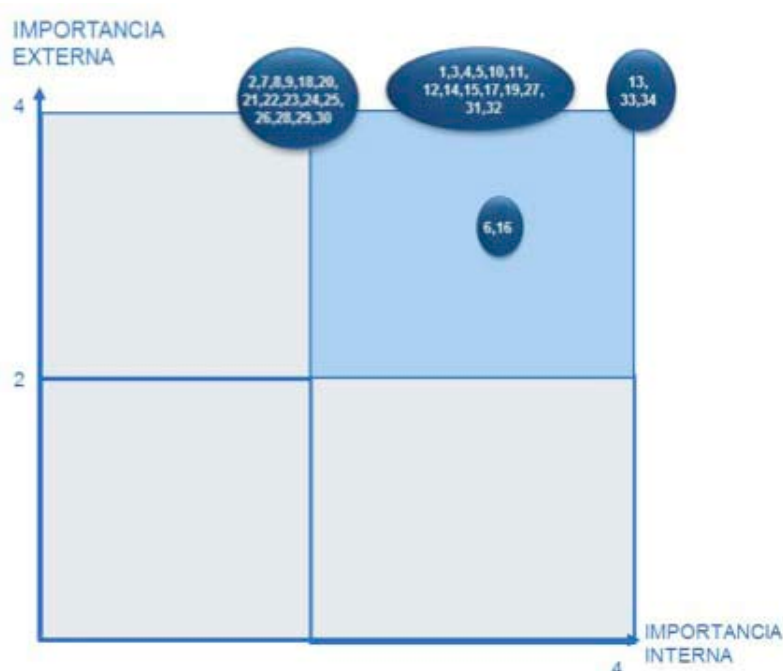
Con el objetivo de adecuar cada vez más la Memoria de Sostenibilidad a las expectativas de nuestros grupos de interés, TecnoCom realizó por primera vez un Análisis de Materialidad.

Dicho análisis consistió en realizar una consulta a las partes interesadas para verificar su opinión en cuanto a la relevancia de diversos temas relacionados con la sostenibilidad e identificar los asuntos relevantes para TecnoCom.

Dicho análisis se llevó a cabo siguiendo la metodología definida, con el fin, por un lado, de contribuir al objetivo de garantizar la creación de valor compartido, y, por otro, de orientar las actividades y proyectos a los ámbitos de actuación más relevantes.

Proceso

- Cuestionario: los aspectos a valorar son los aspectos de los indicadores para las categorías economía, medio ambiente y desempeño social recogidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI G4 en el apartado de contenidos básicos específicos. También se incluye un apartado, para añadir aspectos no contemplados.
- El estudio de materialidad lo dividimos en 2 fases: estudio interno y estudio externo.
- El estudio interno: los integrantes del Comité de Responsabilidad Social respondieron el cuestionario clasificando los aspectos de acuerdo con su grado de importancia y además podían sugerir temas que no constaban en el cuestionario.
- El estudio externo: el criterio seguido para determinar los grupos de interés que participarían en el estudio, fue la identificación de los grupos que de algún modo se vean más afectados por el mero hecho de ejercer nuestra actividad empresarial. Los grupos de interés prioritarios de Tecnocom son: empleados, clientes, proveedores-socios tecnológicos y accionistas. La selección de los participantes dentro de cada grupo de interés se hizo de tal modo que se mantiene la diversidad dentro de cada grupo.
- Resultado final: para obtener la puntuación final se sumaron para cada aspecto el resultado obtenido internamente con el obtenido externamente para cada grupo de interés, valorándolos exactamente de la misma forma. Así obtuvimos los aspectos materiales para Tecnocom:



Nº	Aspecto	Categoría
1	Desempeño económico	Economía
2	Presencia en el mercado	Economía
3	Consecuencias económicas indirectas	Economía
4	Prácticas de adquisición	Economía
5	Materiales	Medio Ambiente
6	Energía	Medio Ambiente
7	Productos y servicios	Medio Ambiente
8	Cumplimiento regulatorio	Medio Ambiente
9	Mecanismos de reclamación en materia ambiental	Medio Ambiente
10	Empleo	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
11	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
12	Salud y seguridad en el trabajo	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
13	Capacitación y educación	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
14	Diversidad e igualdad de oportunidades	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
15	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
16	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
17	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	Desempeño Social: Prácticas Laborales y Trabajo Digno
18	Inversión	Desempeño Social: Derechos Humanos
19	No discriminación	Desempeño Social: Derechos Humanos
20	Libertad de asociación y negociación colectiva	Desempeño Social: Derechos Humanos
21	Trabajo infantil	Desempeño Social: Derechos Humanos
22	Trabajo forzoso	Desempeño Social: Derechos Humanos
23	Evaluación	Desempeño Social: Derechos Humanos
24	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Desempeño Social: Derechos Humanos
25	Lucha contra la corrupción	Desempeño Social: Sociedad
26	Prácticas de competencia desleal	Desempeño Social: Sociedad
27	Cumplimiento regulatorio	Desempeño Social: Sociedad
28	Mecanismos de reclamación por impacto social	Desempeño Social: Sociedad
29	Etiquetado productos y servicios	Desempeño Social: Responsabilidad sobre Productos
30	Comunicaciones de mercadotecnia	Desempeño Social: Responsabilidad sobre Productos
31	Privacidad de los clientes	Desempeño Social: Responsabilidad sobre Productos
32	Cumplimiento regulatorio	Desempeño Social: Responsabilidad sobre Productos
33	OTROS: Evaluación de riesgos de la compañía y plan de acción	
34	OTROS: Gestión de la innovación	

A continuación especificamos que aspectos son materiales dentro y cuales fuera de la organización:

N°	Aspecto	Aspecto Material dentro de la Organización	Aspecto Material fuera de la Organización
1	Desempeño económico	SI	SI
2	Presencia en el mercado		SI
3	Consecuencias económicas indirectas	SI	SI
4	Prácticas de adquisición	SI	SI
5	Materiales	SI	SI
6	Energía	SI	SI
7	Productos y servicios		SI
8	Cumplimiento regulatorio		SI
9	Mecanismos de reclamación en materia ambiental		SI
10	Empleo	SI	SI
11	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	SI	SI
12	Salud y seguridad en el trabajo	SI	SI
13	Capacitación y educación	SI	SI
14	Diversidad e igualdad de oportunidades	SI	SI
15	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	SI	SI
16	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	SI	SI
17	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	SI	SI
18	Inversión		SI
19	No discriminación	SI	SI
20	Libertad de asociación y negociación colectiva		SI
21	Trabajo infantil		SI
22	Trabajo forzoso		SI
23	Evaluación		SI
24	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		SI
25	Lucha contra la corrupción		SI
26	Prácticas de competencia desleal		SI
27	Cumplimiento regulatorio	SI	SI
28	Mecanismos de reclamación por impacto social		SI
29	Etiquetado productos y servicios		SI
30	Comunicaciones de mercadotecnia		SI
31	Privacidad de los clientes	SI	SI
32	Cumplimiento regulatorio		SI
33	OTROS: Evaluación de riesgos de la compañía y plan de acción	SI	SI
34	OTROS: Gestión de la innovación	SI	SI

- Validación: este proceso fue verificado y validado finalmente por la Dirección General de Finanzas y Administración, que valoró la coherencia de los resultados obtenidos.

4. TECNOCOM EN CIFRAS Y SISTEMAS DE CONTROL

Enfoque de Gestión

El proyecto que iniciamos en 2006 ha permitido registrar un notable crecimiento y se revela como un modelo de negocio que combina elevada recurrencia con presencia en mercados que ofrecen un elevado potencial de crecimiento. Estos años nos hemos orientado a la mejora de eficiencia y productividad y hemos puesto foco en la generación de negocio y el crecimiento de ingresos.

Tecnocom ha protagonizado, en la última década, un fuerte proceso de crecimiento e internacionalización que le ha convertido en una de las principales compañías TI en los mercados que opera. Esta posición de fortaleza se ha alcanzado gracias a un proyecto empresarial de largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, que se apoya en una estrategia empresarial de crecimiento sostenible.

Los resultados económicos de Tecnocom en el ejercicio 2014 se encuentran en las Cuentas Anuales Consolidadas. En resumen, Tecnocom cierra un año de transición que ha estado marcado por:

- El inicio de la recuperación del mercado doméstico.
- El fortalecimiento de la estructura financiera.
- Consolidación del negocio en los clientes tradicionales.

Aspectos destacados

- **Recuperación del mercado nacional y descenso puntual de los ingresos de Latinoamérica.**

La cifra de ingresos consolidados alcanzados en 2014 es similar a la registrada en 2013 (-1%).

- Por **sectores verticales**, los sectores de Administraciones Públicas e Industria registran importantes crecimientos tanto en España como en el mercado internacional. Asimismo, el sector Banca-Seguros registra unos sólidos resultados dentro del mercado doméstico por el incremento de cuota en servicios y por la ligera reactivación de la inversión que ha afectado positivamente a la venta de productos propios. Este sector también obtiene una positiva evolución fuera de España.

- **Los factores excepcionales penalizan la rentabilidad en la segunda mitad del año**

En 2014 Tecnocom ha puesto foco en la adecuada ejecución y finalización de determinados proyectos de especial relevancia en Latinoamérica. Esta circunstancia ha tenido una incidencia negativa sobre los resultados del cuarto trimestre del año y, especialmente sobre el margen EBITDA, que había venido registrando una evolución positiva en los nueve primeros meses del año fruto de las mejoras operativas. Por otro lado, destacar la importante reestructuración que la compañía ha realizado en 2014 en España y que ha generado costes no recurrentes de 5,7 Mill. € que generarán importantes ahorros anualizados por de 2015 en adelante.

- **Las recientes reformas fiscales penalizan el beneficio pero no tienen impacto en caja**

Las reformas fiscales han tenido un efecto negativo sobre el beneficio, que antes de impuestos es de 0,2 Mill.€. El gasto impositivo total en 2014 es de 12,6 Mill.€, de los cuales únicamente 2,2 Mill.€ suponen salida de caja.

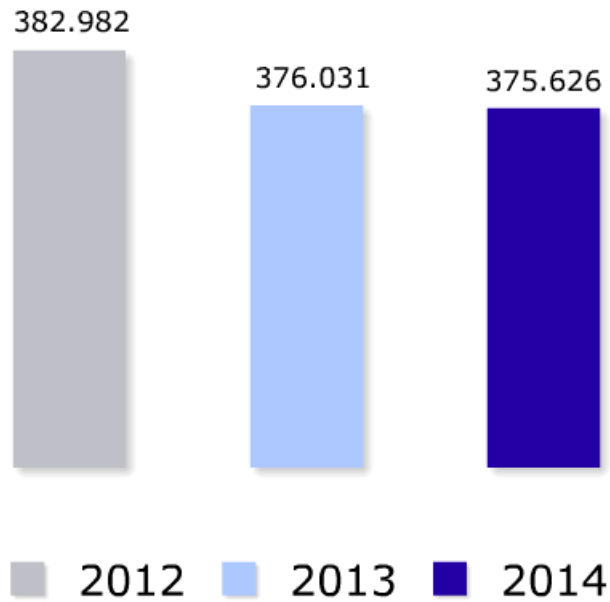
- **El endeudamiento neto se mantiene estable en niveles reducidos**

La compañía continua presentando uno de los ratios de días de circulante sobre ventas más reducidas del sector lo que le permite mantener el endeudamiento estable en niveles reducidos. Durante el ejercicio 2014 la situación financiera de la compañía se ha visto fortalecida gracias al alargamiento de la vida media de la deuda, a la diversificación de las fuentes de financiación y a la mejora de las condiciones crediticias mediante una emisión de bonos corporativos.

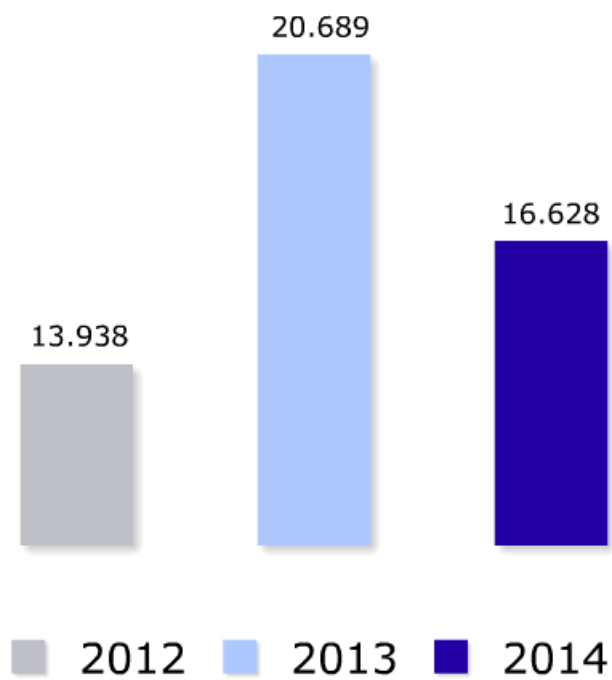
Principales Magnitudes

Cuentas Anuales Consolidadas	Miles de € (m€)
Ingresos	375.626
Activos totales	343.936
Deuda financiera neta	38.662
Patrimonio	158.403

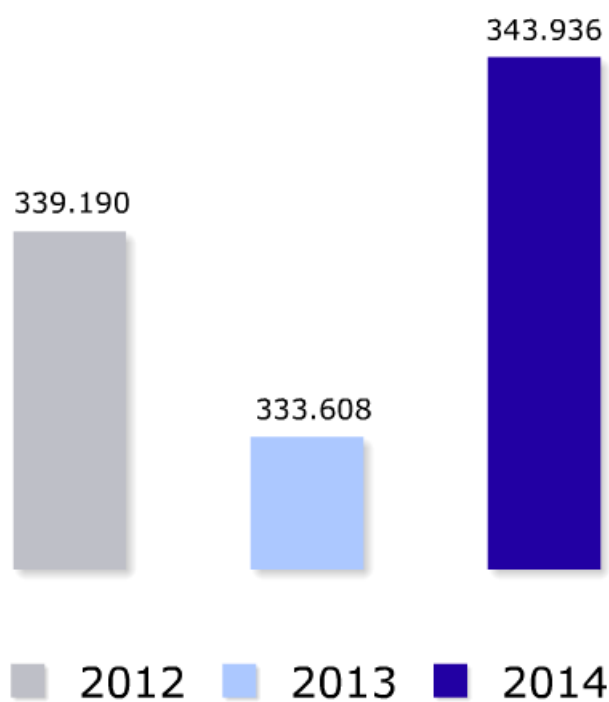
● Ingresos



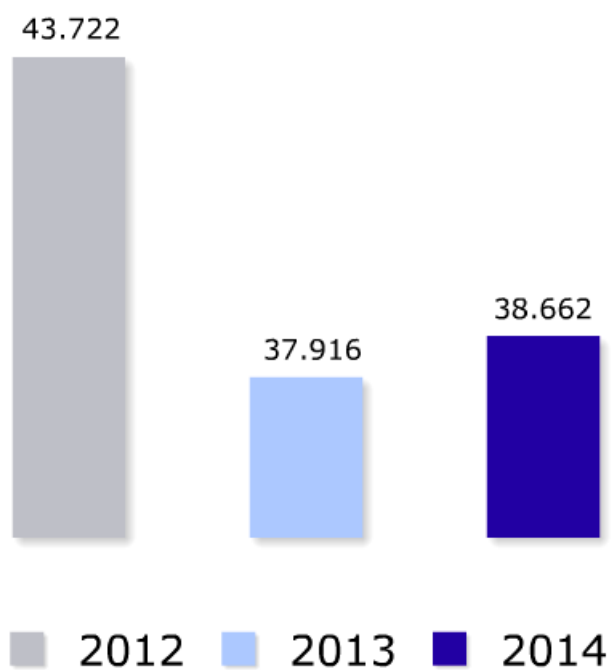
● EBITDA (m€)



● Activos Totales (m€)



● Deuda Financiera Neta (m€)



Valor Económico Retenido

Valor Económico directo generado y distribuido	Miles de €
Valor Económico Generado (VEG)	
Venta neta de productos y servicios	375.626
VEG	375.626
Valor Económico Distribuido (VED)	
<i>Costes Operativos</i>	97.110
Aprovisionamientos	97.110
<i>Salarios y Beneficios Sociales</i>	185.978
Sueldos y salarios	184.430
Beneficios sociales	1.548
<i>Pagos a proveedores de fondos</i>	5.931
Dividendos pagados a accionistas	0
Intereses pagados por prestamos	5.931
<i>Pagos a gobiernos (impuestos)</i>	59.640
Impuesto sobre sociedades	12.599
Cargas sociales (Seguridad Social)	47.041
<i>Inversiones en la Comunidad</i>	53,6
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	53,6
VED	348.712,6
Valor Económico Retenido (VER) VER = VEG – VED	26.913,4

Cuentas anuales consolidadas

El Valor Económico Retenido desglosado por países se recoge en la parte de anexos de la memoria.

Multas y sanciones

El importe de las sanciones en el año de estudio en España y Portugal ha sido de 317.419,9 € y se ha recibido una sanción no monetarias derivada del incumplimiento de las leyes y regulaciones, en concreto, inhabilitación temporal para participar en procesos de selección y para contratar con el Estado en Perú.

Tecnocom no ha recibido ninguna reclamación sobre impactos sociales (impacto sobre la sociedad local, contribución a partidos políticos, etc.)

Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones Públicas

Ayudas financieras	€
Incentivos / bonificaciones fiscales (desgravaciones y créditos fiscales)	No
Subvenciones	642.799,9
Ayudas a la inversión o becas de investigación y desarrollo, y otros tipos pertinentes de subvenciones	1.147.582,5
Premios con dotación económica	No
Exención temporal del pago de licencias (regalías)	No
Ayuda financiera de las Agencias de Crédito a la Exportación	14.000.000
Incentivos financieros	No
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación	No
TOTAL	15.790.382,4

Tecnocom cuenta con una Dirección de Auditoría Interna, con vinculación directa con el Consejo de Administración, del que depende funcionalmente a través de la Comisión de Auditoría. Su actividad está regulada por el Estatuto de Auditoría y la Norma de Auditoría Interna. Adicionalmente, cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, la Definición de Auditoría interna, y el Código de Ética.

Sus actividades se han ido adaptando a los requerimientos de las nuevas normativas, entre las que destacamos el Código Unificado del Buen Gobierno (CUBG) y la reforma del Código Penal, y a los nuevos riesgos que han surgido en los últimos tiempos, y a los que se está enfrentando la compañía.

Esta orientación tiene como objetivo la alineación del desarrollo de la actividad de auditoría con las estrategias de negocio de la compañía. Permitiéndonos la supervisión de gran parte de los riesgos de la compañía no solo los tradicionales sobre la información contable, junto con el aumento del alcance del plan anual, cubriendo nuevos aspectos y actividades.

Actividades realizadas

Durante el ejercicio 2014, la Dirección de Auditoría Interna de Tecnocom ha desarrollado su actividad conforme al Plan de Auditoría Anual, establecido y aprobado por la Comisión de Auditoría a principios del pasado ejercicio:

- Se han realizado los trabajos de auditoría en compañías, regiones, sectores, unidades de negocio, trabajos de revisión del cumplimiento normativo, sistemas de información, etc.

100%

• Sociedades y geografías auditadas

78%

• De las recomendaciones efectuadas por auditoría interna han sido implantadas en la Organización

- Se ha supervisado el Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno Corporativo.
- Se ha evaluado el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).
- Se ha supervisado el cumplimiento de la normativa interna, así como atender las denuncias recibidas en el canal ético.

Actividades destacadas del Plan 2014

- Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)
Durante el 2014, la Dirección de Auditoría ha realizado las correspondientes auditorías de los ciclos de negocio y controles generales que forman parte del SCIIF implantando en Tecnocom. Para posteriormente evaluar el SCIIF de forma global, concluyendo que no se ha puesto de manifiesto deficiencias significativas que pudieran afectar a la estructura y procedimientos de control interno sobre el reporte financiero en Tecnocom. Durante las auditorías de SCIIF se identificaron determinados aspectos de mejora que en su mayor parte ya están siendo objeto de acciones específicas.
- Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo
 - » Código Unificado del Buen Gobierno (CUBG)
En el texto refundido del Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas se han establecido una serie de directrices con respecto a las funciones en materia de gestión de riesgos por parte de la Comisión de Auditoría:
 - Que los principales riesgos identificados como consecuencia de la supervisión de la eficacia del control interno de la sociedad y la auditoría interna, en su caso, se gestionen y se den a conocer adecuadamente.

- Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:
 - a) Los distintos tipos de riesgos a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
 - b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
 - c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
 - d) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

» Sistema de Gestión de Riesgos Corporativo

El Sistema de Gestión de Riesgos Corporativo de Tecnocom, consiste en el establecimiento de un marco general de actuación para el control y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta la organización. Para asegurar que los riesgos relevantes que pudieran afectar a los objetivos y actividades de Tecnocom son identificados, evaluados y controlados de forma sistemática, con criterios uniformes y dentro de los niveles de riesgo fijados.

Tecnocom dispone de un sistema de control y gestión de riesgos, denominado “Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo”, consiste en un marco general de actuación para el control y gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta la organización que cubre tanto los riesgos de los procesos internos como los del entorno donde se desarrollan las actividades de la compañía.

El modelo desarrollado se basa en el Marco Integrado de Administración de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management) de COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el cual define la gestión de riesgos como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y otros miembros de la compañía, aplicado a la estrategia de toda la organización, y diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la misma, y administrar el riesgo para proveer una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos de la compañía.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos se desarrolla y complementa con las políticas de riesgos corporativas y los procedimientos específicos para la gestión de riesgos, que se establezcan en relación con determinados negocios y /o sociedades de la organización.

Este modelo está desarrollado de forma transversal, incluyendo los distintos países donde la compañía desarrolla sus actividades, junto con las distintas unidades operativas.

El proceso de gestión de riesgos permite mantener un nivel de riesgo controlado y gestionable, para proporcionar la seguridad razonable de que se alcanzan los objetivos de la sociedad en esta materia.

Los objetivos del Modelo son los siguientes:

- Identificación e integración de todos los riesgos que pueden afectar a la organización, incluyendo todas las zonas geográficas, sectores, unidades de negocio y procesos.
- Agrupar los riesgos en las distintas categorías establecidas.
- Gestión global para mejorar la eficacia operativa, independiente de la respuesta de cada agrupación.

Para desarrollar el Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo, se ha establecido un nivel de control superior para los riesgos críticos en función de su valoración. Para ello, se definieron indicadores específicos para su seguimiento, unos niveles de tolerancia, y un plan de acción individual para cada riesgo, en caso de que se materialice.

Auditoría interna ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Su función es evaluar la eficacia de los procesos de riesgos de la organización.

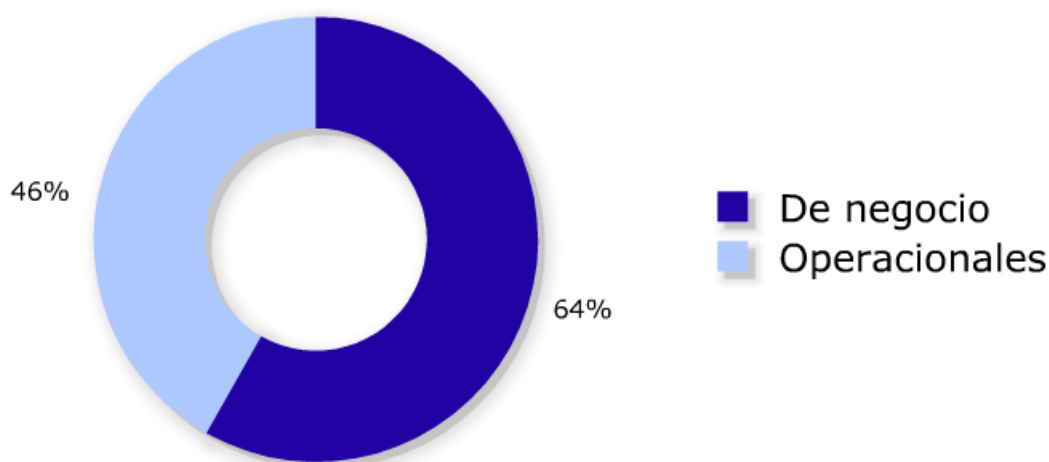
El Modelo de Gestión de Riesgos considera una serie de categorías que permiten la identificación, evaluación, medición y seguimiento agregado de los riesgos.

Las principales tipologías de riesgos representadas en el Modelo son:

- Riesgos de Negocio: riesgos que se corresponden con las incertidumbres derivadas del cambio en el entorno, en la competencia, o en el marco regulatorio, que impidan a la compañía lograr sus objetivos.
- Riesgos Operacionales: riesgos inherentes a las actividades que desarrolla la compañía. Están originados por deficiencias en los procesos, sistemas de información, y en la presencia de eventos externos imprevistos.
- Riesgos Financieros: agrupación de riesgos que pueden tener consecuencias financieras negativas para la organización. Se incluyen como destacados: los riesgos de tipo de cambio, riesgos de país y riesgos de liquidez.

Se analizan las tres agrupaciones de riesgos, y de los que se consideran críticos se realiza un seguimiento continuo:

● Riesgos críticos (m€)



En el año 2014 no se han materializado riesgos por encima de los indicadores establecidos.

Dentro del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo, se han establecido planes de respuestas a los distintos riesgos más significativos por parte de la Alta Dirección de la compañía, quien está encargada de identificar y responder al riesgo, así como de trasladar esta información al Consejo de Administración.

Los planes de respuesta que se adaptan a las particularidades de cada riesgo están formados por diferentes acciones, que son planificadas en función de la importancia del riesgo, en consonancia con el proceso de priorización de riesgos, pero también teniendo en cuenta la relación coste/beneficio de las medidas propuestas y que éstas pueden ser realistas y factibles de acuerdo al contexto de la organización.

Los Órganos de la Sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Gestión de Riesgos son los siguientes:

- Consejo de Administración
Máximo órgano de decisión, supervisión y control de Tecnom, que ejerce la responsabilidad de supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos, siendo el responsable último de la identificación de los principales riesgos de la compañía.

El Consejo se reserva la competencia de aprobar la política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.

- Comisión de Auditoría
Tiene encomendadas por el Consejo de Administración las siguientes funciones relacionadas con la gestión de riesgos: supervisar la eficacia del sistema de control interno y los sistemas de control de riesgos.

- Dirección de Auditoría Interna
Con vinculación directa con el Consejo de Administración, del que depende funcionalmente a través de la Comisión de Auditoría.
Su función es la supervisión de la aplicación y efectividad del Sistema de Gestión de Riesgos, aportando a la organización recomendaciones que contribuyan a reducir a niveles razonables el impacto potencial de los riesgos que dificulten la consecución de los objetivos, y mejorar la efectividad y eficiencia de la respuesta al riesgo y las actividades de control relacionadas.

Actuaciones planificadas para el 2015

La Dirección de Auditoría ha elaborado el Plan de Actividades de Auditoría Interna 2015 donde se han planificado los trabajos a realizar durante el ejercicio.

Para la planificación de los mismos, se ha tenido en cuenta, la valoración de los riesgos actuales, junto con las nuevas normativas, y los nuevos riesgos que han surgido en los últimos tiempos, y a los que se está enfrentando la compañía.

El Plan recoge las siguientes actividades:

- Realizar los trabajos de auditoría definidos en el Plan de Auditoría para la revisión de las sociedades, sectores, regiones, soluciones horizontales y procesos de la organización.
- Supervisión del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo a lo largo del 2015.
- Supervisión del mapa de riesgos penales junto con el Comité de Conducta Corporativa.
- Realizar la evaluación del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera SCIIF, de forma que cumplamos con los requerimientos de la CNMV.

5. INNOVACIÓN

La forma de superar un mercado cambiante es a través de la innovación. Para Tecnocom la innovación es la "Implementación rentable de las ideas". Ideas que se convierten en soluciones que se implementan en proyectos en nuestros clientes.

La innovación es una prioridad para Tecnocom ya que su resultado supone un avance tecnológico significativo en la obtención de nuevos productos o procesos de producción, o mejoras sustanciales en productos o procesos ya existentes.

Tecnocom cuenta con una Dirección de Innovación, en dependencia directa del Consejero Delegado, con el objetivo de desarrollar y aportar a la organización soluciones novedosas a nuestros clientes.

Para avanzar eficazmente y aportando resultados, la innovación se introduce en Tecnocom por etapas:



El desarrollo de estas etapas lo planificamos en el tiempo



Los objetivos cumplidos que demuestran la credibilidad de la innovación en Tecnocom en el 2014 han sido:

- Lanzamiento de 4 proyectos de innovación
- Los proyectos de innovación representan el 0,5% de los ingresos
- Un total de 20.000 horas dedicadas a proyectos de innovación
- Ha mejorado la percepción de innovación externa e interna

Ayudas financieras significativas derivadas de I+D+i recibidas de Administraciones Públicas

Los gastos al desarrollo de la organización en el 2014 ha sido de 4.172 m€. (Dato Cuentas Anuales Consolidadas).

Este año se han recibido las siguientes ayudas financieras:

Ayudas Financieras	€	
Subvenciones I+D+i	1.147.582,5	Subvención proyecto CarAppLab =30.500 € Bonificaciones personal investigador 2013 y 2014 = 1.117.082,5 € (estimado)
Préstamos	64.721	Proyecto CarAppLab
Deducciones Fiscales	716.406	Estimado

Estudio de la Cultura de la Innovación en Tecnocom

Avanzar en la creación de una cultura de innovación y desarrollo tecnológico como palanca del crecimiento y la eficiencia es uno de los retos de Tecnocom. Dentro del proceso de mejora constante que nos hemos marcado, tenemos la inquietud de potenciar las capacidades innovadoras de nuestra compañía. Para ello, participamos en el primer Estudio sobre Cultura de Innovación en España, organizado por la Asociación Española para la Calidad y con el apoyo institucional del Ministerio de Economía y Competitividad.

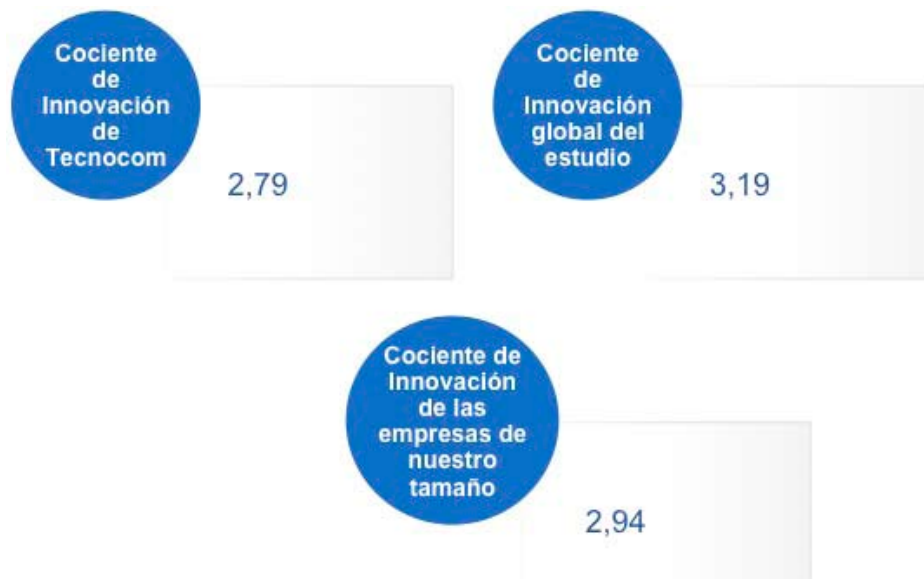
Como punto de partida para nuestra potenciación como empresa innovadora, queremos ser conscientes de cuál es nuestra situación actual.

El Assessment de la Cultura de la Innovación mide la madurez del desarrollo de la Cultura de la Innovación en las empresas. El Assessment diagnostica los puntos fuertes y las carencias de la empresa y proporciona orientación a los ejecutivos para la toma de acciones concretas para la construcción y la mejora de la Cultura de la Innovación.



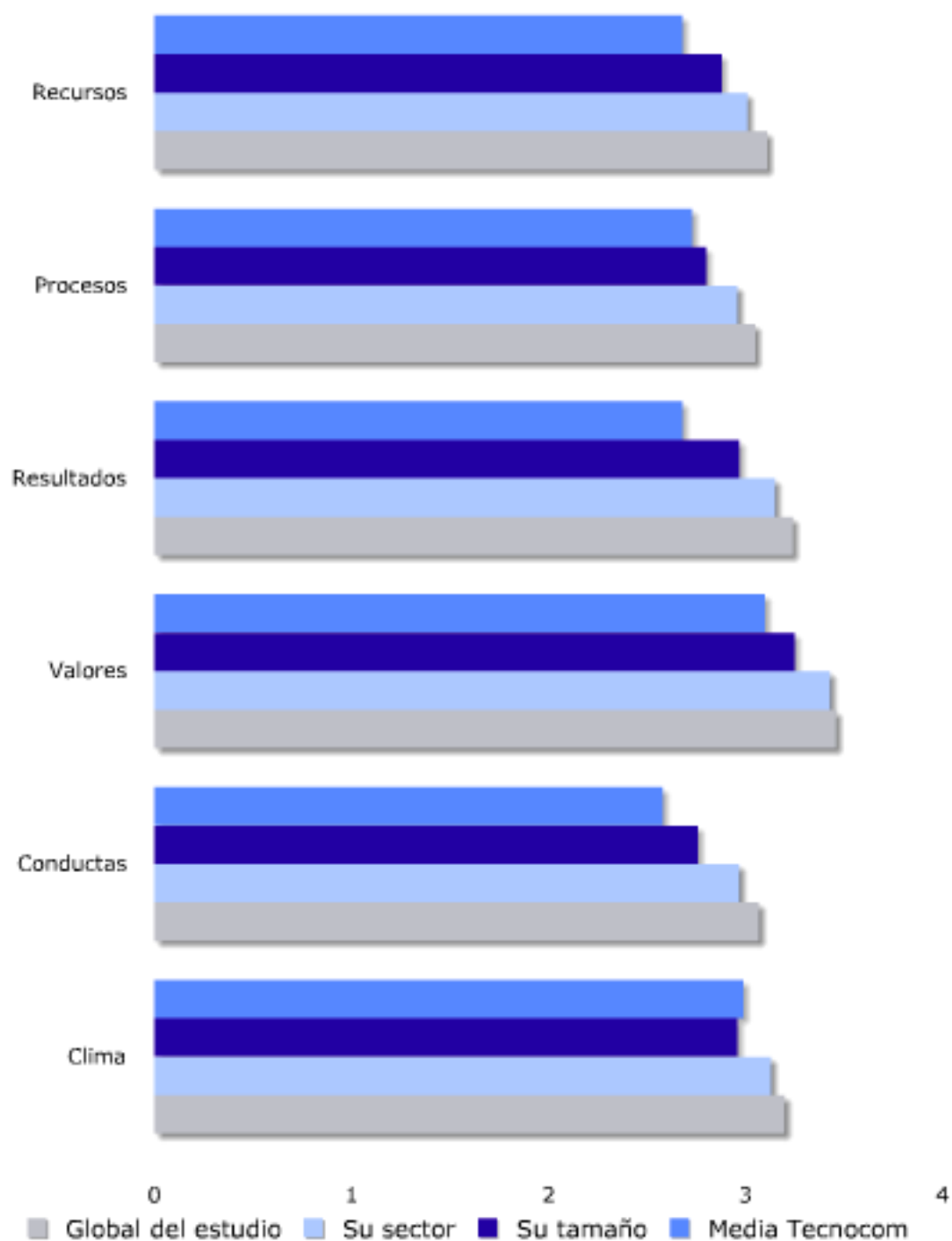
Los resultados del estudio fueron calculados en una escala de 1 a 5 siguiendo los siguientes criterios:

Rango	Valoración
4,50 – 5	Excelencia
4 – 4,49	Fortaleza
3 – 3,99	Regular
2 – 2,99	Mejora
1 – 1,99	Riesgo

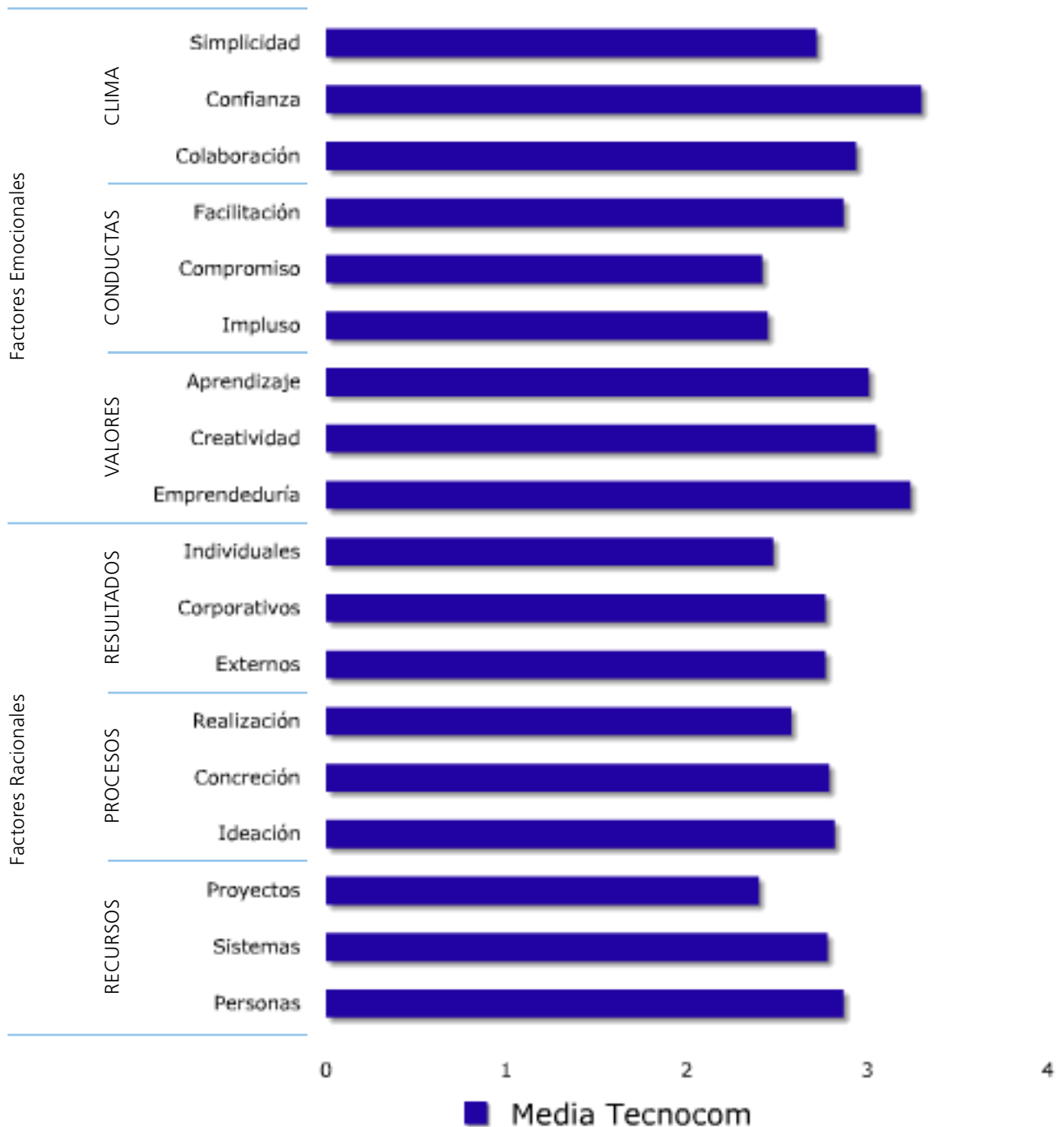


MEDIDA DE LA ORGANIZACIÓN		
BLOQUES RACIONALES = 2,70	RECURSOS Incluye tres factores: Personas, Sistemas, Proyectos. = 2,68	Personas = 2,87
		Sistemas = 2,78
		Proyectos = 2,40
	PROCESOS Incluye tres factores: Ideación, Concreción, Realización = 2,73	Ideación = 2,82
		Concreción = 2,79
		Realización = 2,58
	RESULTADOS Incluye tres factores: Externos, Corporativos, Individuales = 2,68	Externos = 2,77
		Corporativos = 2,77
		Individuales = 2,49
BLOQUES EMOCIONALES Organización = 2,89	VALORES Incluye tres factores: Emprendeduría, Creatividad, Aprendizaje = 3,10	Emprendeduría = 3,24
		Creatividad = 3,05
		Aprendizaje = 3,01
	CONDUCTAS Incluye tres factores: Impulso, Compromiso, Facilitación = 2,58	Impulso = 2,45
		Compromiso = 2,42
		Facilitación = 2,87
	CLIMA Incluye tres factores: Colaboración, Confianza, Simplicidad = 2,99	Colaboración = 2,94
		Confianza = 3,30
		Simplicidad = 2,72

Resultado por bloques



● Resultado por factores



Los resultados obtenidos nos sirven para definir las vías de actuación en materia de innovación en la organización en los próximos años, para así seguir mejorando.

Canal de comunicación: IDEA TEC

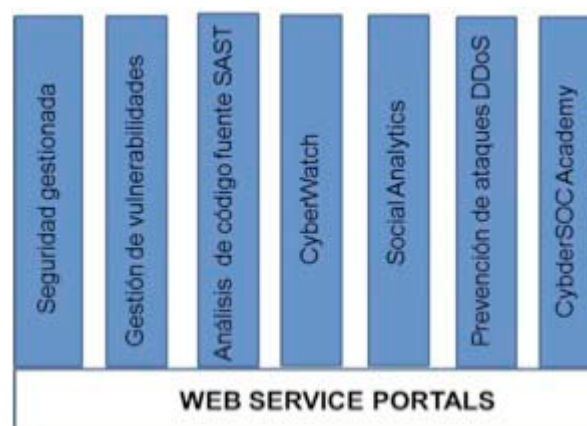
Tecnocom hace partícipe a todos sus empleados en la innovación, para ello se tiene habilitado un canal de comunicación específico para temas de innovación, de esta forma implicamos a todos nuestros empleados, dándoles la oportunidad de aportar sus propuestas de desarrollo del negocio e incentivar aquellas que finalmente sean catalogadas como proyectos I+D+i, reciban ayudas públicas y generen beneficios.

En definitiva, en Tecnocom creemos que todos podemos ayudar a identificar soluciones innovadoras con valor añadido y que permitan diferenciar a nuestra compañía.

A través de la innovación creamos nuevas soluciones para que nuestro negocio, el de nuestros clientes y el de otros grupos de interés se adapten a los nuevos entornos.

En Tecnocom aplicamos la mejora continua en nuestro día a día y también desarrollamos proyectos con un alto grado de innovación. Algunos de los ejes mediante los que se canaliza la innovación tecnológica de la compañía son:

- Servicios de Ciberseguridad
 - Operaciones 24x7.
 - Un portfolio completo.
 - Eficiencia en coste mediante la aplicación de economías de escala.
 - Un uso profesional de la tecnología para ofrecer soluciones integrales.



- Contratación Móvil

Consiste en dotar un canal basado en aplicaciones móviles para ofrecer a la fuerza comercial de aseguradoras y bancos una herramienta para agilizar los procesos de contrataciones de pólizas con sus clientes. Más concretamente, a través de este sistema es posible eliminar la firma manuscrita de documentos, sustituyéndola por una firma biométrica con plena validez legal realizada sobre documentos digitales en un dispositivo móvil. Así mismo propone la confirmación del contrato por parte del cliente y la custodia del contrato por un tercero de confianza independiente.



● Atención 360°



En 2014 destacamos el desarrollo de la solución innovadora “Laboratorio en la nube para el aseguramiento de la calidad y la certificación de las aplicaciones móviles del coche conectado, CarAppLab, que ha sido cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Dicho proyecto se centra en la integración entre apps y plataformas móviles con la unidad infotainment embarcada -*Head Unit*- del vehículo conectado.

Appytest CarAppLab

Conceptualmente, se ha de partir del estándar *MirrorLink*, una serie de especificaciones definidas en el *Car Connectivity Consortium* (CCC), formado por fabricantes de coches, fabricantes de *Head Units* y fabricantes de *smartphones*.

MirrorLink establece la denominada “*Drive Certification*”, con la cual debe de cumplir cualquier aplicación móvil que necesite visualización de información en las pantallas del vehículo, incluida la *Head Unit* del vehículo mientras el coche se encuentre en marcha.

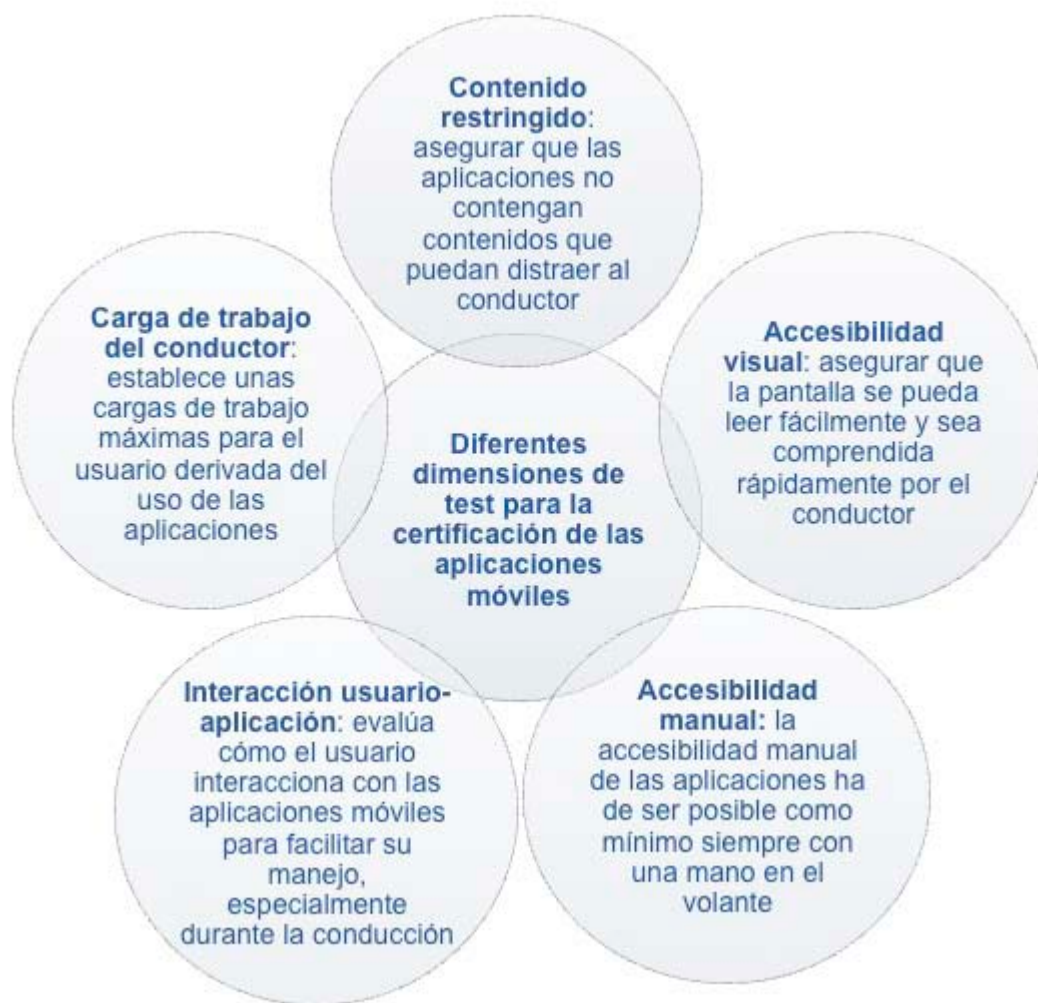
Este estándar permite que aplicaciones de *smartphones* sean usadas en el automóvil de forma segura, a través de los controles del vehículo: *Head Unit*, mandos en volante, control por voz, etc. En cierta manera, *MirrorLink* establece un “espejo” de la funcionalidad de la aplicación móvil en el componente *Head Unit* y en los controles seguros del coche.

Lanzar una nueva aplicación certificada en *MirrorLink* o modificarla con cada nueva actualización debería ser un proceso ágil, donde las aplicaciones han de ser certificadas para cumplir los requisitos de seguridad en la conducción. En su mayoría se trata de soluciones de entretenimiento, ya que no se pueden realizar servicios de flota o control de vehículo vía frontend. Algunos ejemplos de servicio son la búsqueda de puntos de interés por voz, noticias online, internet, radio, información turística, meteorológica, etc. En este sentido, el sector de la automoción no dispone de procesos de trabajo adaptados a los ciclos de vida extremadamente cortos de las aplicaciones móviles.

Debido a lo anterior, gestionar la calidad y certificar las aplicaciones móviles para el vehículo conectado dentro de la ventana de tiempo asociada al ciclo de vida de las aplicaciones móviles y las plataformas móviles de usuario, contemplando al mismo tiempo todas las necesidades del sector, era todo un reto. La manera de resolverlo es a través de esta solución “en la nube”, que permite la colaboración de todos los agentes involucrados y que, además, facilita en gran medida todos los procesos implicados, automatizándolos al máximo. Durante la fase de desarrollo de aplicaciones móviles para el coche conectado, y para cada nueva versión subida al entorno de pre-producción, será necesario realizar una validación mediante un proceso de certificación. Este proceso de certificación precisa de la realización de una batería de pruebas compleja que debe tener en cuenta la especificación *MirrorLink*, todas las plataformas móviles de usuario necesarias y todos los equipos de electrónica embarcada del coche necesarios.

Es muy importante que la batería de pruebas se pueda automatizar para conseguir importantes ahorros de coste y de tiempo. También es necesario poder reconfigurar el laboratorio de test, incorporando nuevos dispositivos on-demand en función de las necesidades de cada prueba concreta. Todo este proceso iterativo de test y validación sobre el entorno de pre-producción involucra, además, diferentes equipos de trabajo ubicados en distintas localizaciones y que deben poder colaborar siguiendo todos ellos los mismos procedimientos de trabajo.

Por otra parte, la especificación *MirrorLink* establece diferentes dimensiones de test para la certificación de las aplicaciones móviles:



Además de estos ámbitos de test, la especificación establece también el flujo de trabajo y la manera de proceder entre los desarrolladores de aplicaciones móviles para el coche conectado y el laboratorio de test encargado de la certificación. Genera especificaciones para la elaboración del plan de pruebas, prevé que las aplicaciones configuren su interfaz de usuario en función de las propiedades del cliente, establece condiciones de test para evaluar las distintas especificaciones, pruebas mínimas para certificar diferentes idiomas de la aplicación, diferentes tipologías de test para los distintos modos de operación (modo day/night, modo park/drive), etc.

El proyecto propone el desarrollo de un novedoso concepto de plataforma en la nube, preparada para automatizar al máximo todos los test de validación de la especificación *MirrorLink*.

La solución está alineada con las prioridades temáticas de la Acción Estratégica de Economía y Sociedad Digital:



Facilitará el acceso a Internet del Futuro desde el coche conectado, al posibilitar la aparición de aplicaciones móviles certificadas de diferentes fabricantes y para diferentes usos.

Presenta una **solución de conectividad y ubicuidad digital**, pues al tratarse de una solución en la nube estará disponible desde cualquier punto para fabricantes de software, vehículos y electrónica.

Implementa una **solución de red con tecnologías de comunicación novedosas** para las nuevas demandas *infotainment* del vehículo: OPENREST, VNC, ejecución remota de aplicaciones, cloud computing, etc.

Principales ventajas de la solución

- Compartición de dispositivos y entorno de test entre colaboradores remotos
- Instalación remota de aplicaciones en los dispositivos de test
- Disponibilidad en la nube de dispositivos de test (smartphones y Head Units)
- Monitorización automática de los dispositivos (memoria, batería, tiempos de respuesta, etc.)
- Obtención automatizable de informes detallados con vídeo de pantalla
- Planificación de dispositivos y pruebas en el entorno de colaboración
- Creación de scripts para automatizar los test que sean repetitivos
- Evaluación de la experiencia de usuario mediante dispositivos reales (no emulados)
- Rápida reproducción de los errores
- Reducción de los tiempos de test y certificación mediante integración con desarrollo
- Bloques de servicios disponibles para cada dimensión de test de Mirrorlink
- Capacidad de realizar pruebas de rendimiento y de estrés

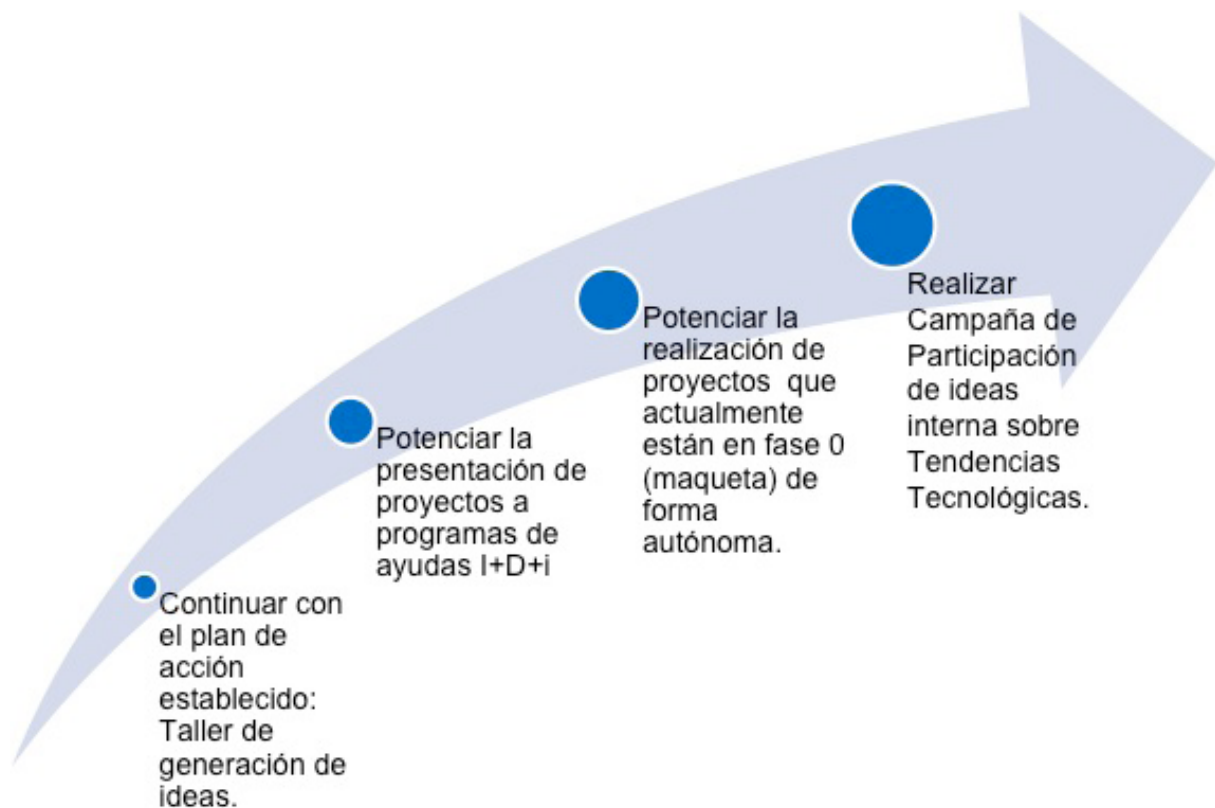
Las nuevas líneas de innovación en Tecnocom van dirigidas hacia:

- HCE
Dotar a entidades financieras y de retail de soluciones para posibilitar la utilización de pago por móvil sin la intervención de la operadora.
- Googlelización de las Telcos
Dotar a las operadoras de las capacidades necesarias para complementar su negocio tradicional con la explotación de los perfiles de sus clientes.

Los beneficios aportados son:

- Facilitar nuevas fuentes de ingresos
- Incrementar la fidelización y retención de sus usuarios
- Aumentar la captación de clientes

Las líneas de actuación en el ámbito de la innovación en el 2015 en la organización irán orientadas a:



6. RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Enfoque de Gestión

En el ámbito laboral, el objetivo principal de Tecnocom consiste en disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales. Para una adecuada gestión de los recursos humanos, en las múltiples facetas que la misma contiene, Tecnocom aplica las políticas y procedimientos definidos. Para enmarcar adecuadamente las relaciones laborales, se disponen de convenios que regulan los aspectos relacionados con la gestión de personas.

Tecnocom tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, y se ha dotado de un conjunto de instrumentos que garantizan el respeto de los mismos, haciendo que las prácticas de la compañía estén alineadas con los principios en los que se basa el Pacto Mundial de la ONU. Para ello, dispone de una Política integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, que contiene los principios del Pacto Mundial que son de obligado cumplimiento para todos los profesionales de la compañía. Junto a dicha política, y para llevar a la práctica esta cultura, Tecnocom dispone de un Código de Conducta Corporativa, que regula los comportamientos de todos los profesionales de la organización.

En cuanto a las comunidades locales, Tecnocom mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial. Para ello, colabora con administraciones, instituciones y organismos en programas de actuación dirigidos al desarrollo socio-económico del entorno.

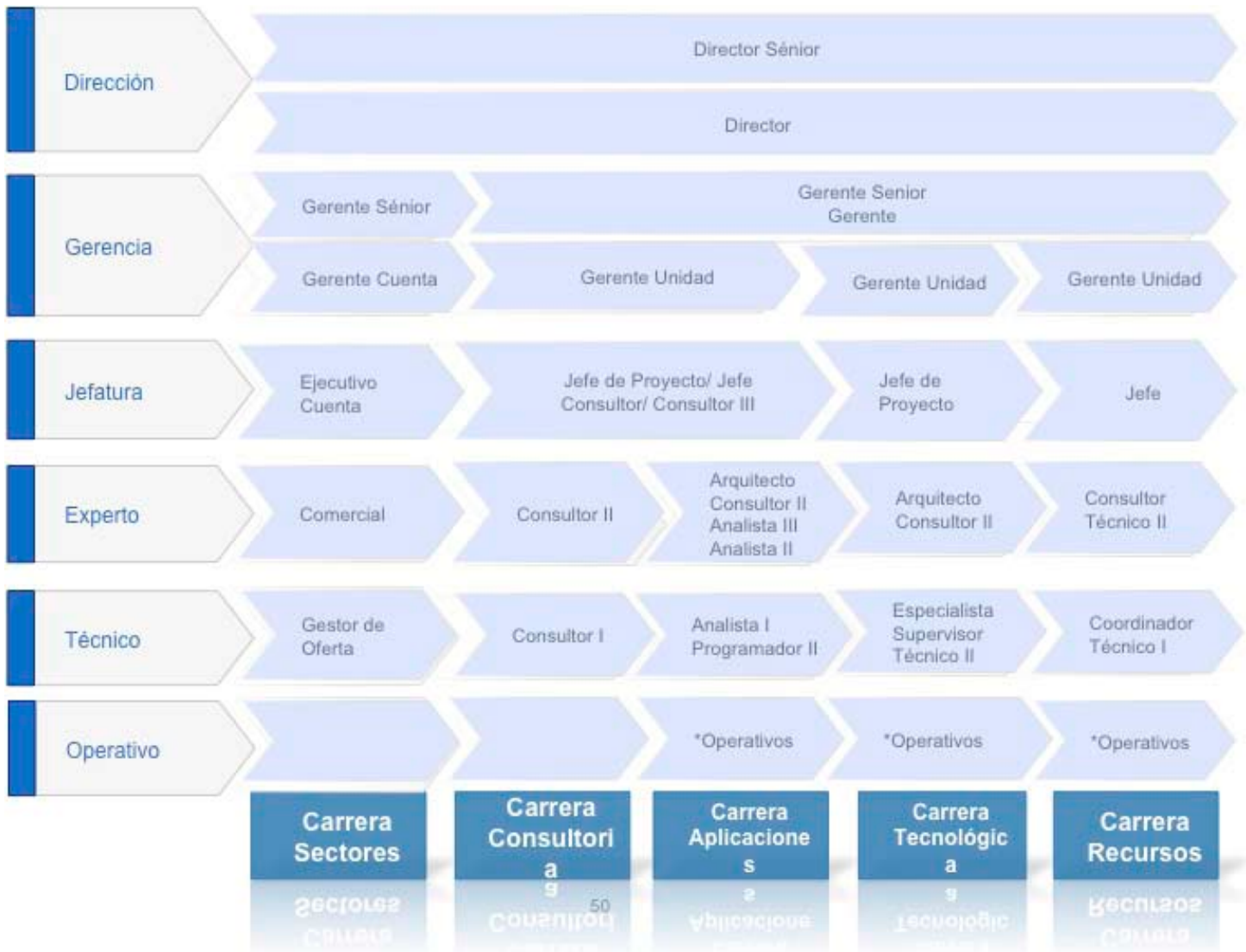
En lo que respecta a la responsabilidad sobre el producto, Tecnocom pone a disposición de los clientes diversos servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación, descritas en el apartado 2 de esta memoria. También facilitamos información adicional para ayudar a nuestros clientes en el uso eficiente de los servicios en publicaciones web o en eventos especializados para ellos. En todas las comunicaciones de publicidad o material de marketing, Tecnocom respeta y cumple las leyes que regulan estas actividades. La compañía es consciente de la importancia de disponer de clientes satisfechos con los servicios prestados, y dispone de diversos mecanismos para medir la satisfacción y recoger las opiniones de sus clientes.

6.1 PERSONAS

Nuestro principal activo es nuestro capital humano, contar con un equipo humano cualificado, motivado y comprometido es esencial para el desempeño de la actividad de Tecnocom, por ello, centramos nuestros esfuerzos en atraer y retener el mejor talento.

6.1.1 Mapa de Puestos y Carreras Profesionales

Disponemos de una estructura flexible que permite dar respuesta en tiempo real a los cambios.

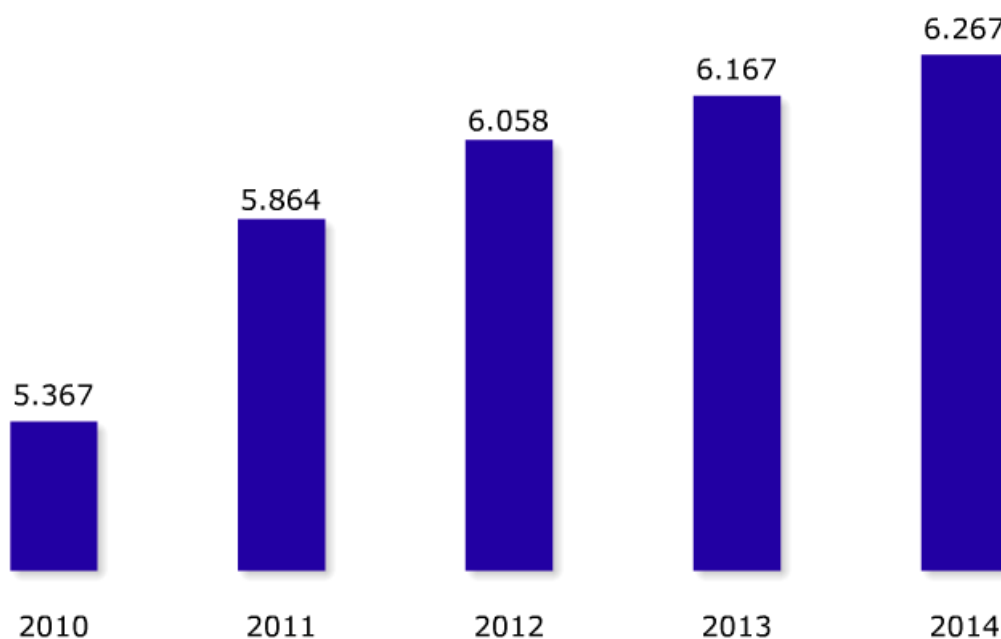


La carrera en Tecnocom está basada en el concepto de rol. Cada escalón de la carrera corresponde a un rol que define distintos niveles de responsabilidad, con el objetivo de garantizar la equidad interna.

6.1.2 Tecnocom apuesta por el capital humano

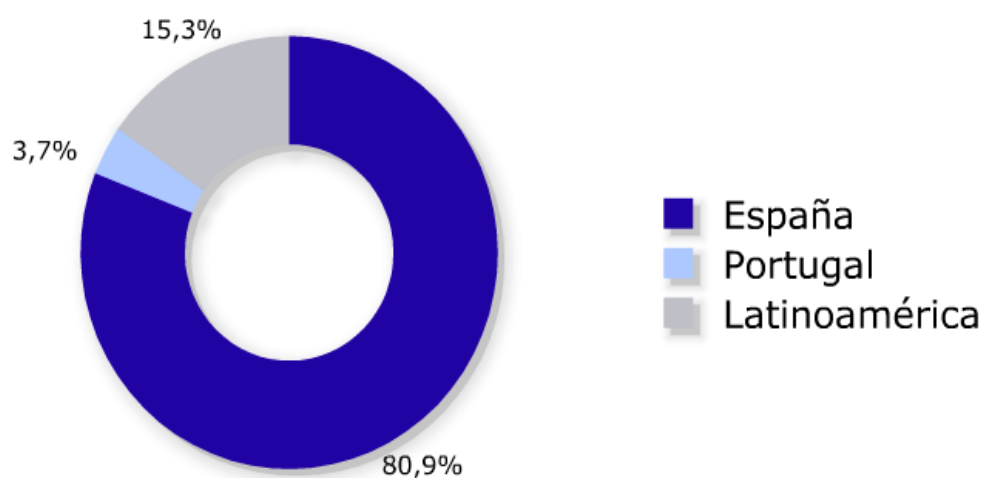
Hemos mantenido nuestra senda de empleo estable y de calidad, los datos así lo reflejan, aun en un entorno complicado nuestra plantilla ha crecido a lo largo de los años:

● Evolución Plantilla - Mundial



El mayor porcentaje de nuestra plantilla se encuentra en España, pero dentro de nuestro proyecto de crecimiento de la actividad internacional de Tecnocom, en Latinoamérica se ha incrementado la plantilla respecto al año anterior en un 8,5%.

● Distribución de la plantilla



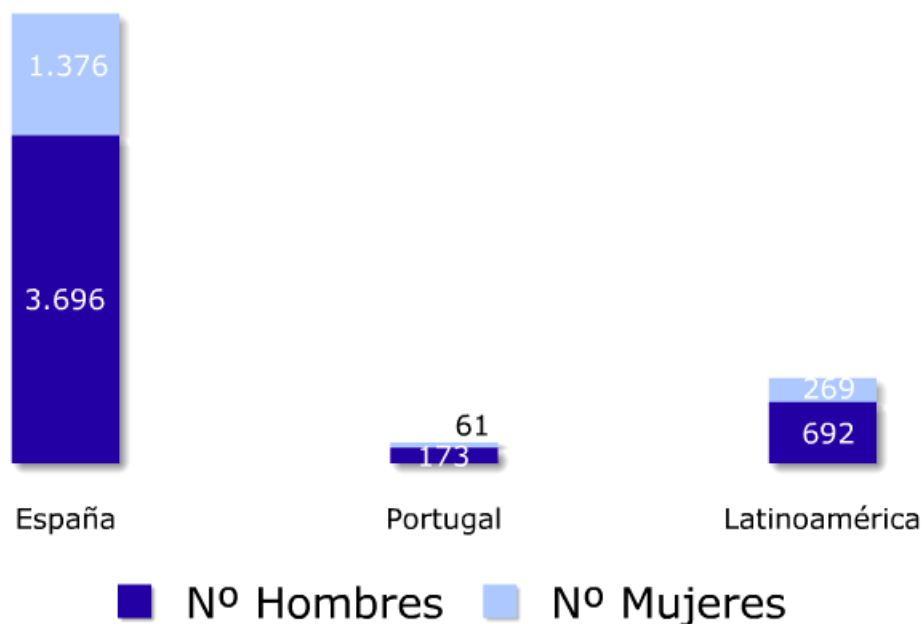
En todos los países en los que estamos presentes se aplican los principios de nuestra cultura corporativa que se basan en el diálogo, la igualdad de oportunidades, la diversidad y la conciliación.

La mayoría de empleados y directivos son contratados en sus países de origen:

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR SU PAIS DE ORIGEN			
En España - % de trabajadores en España con nacionalidad Española	98,3%	En España - % de altos directivos en España con nacionalidad Española	100%
En Portugal- % de trabajadores en Portugal con nacionalidad Portuguesa.	100%	En Portugal- % de altos directivos en Portugal con nacionalidad Portuguesa.	100%
En Latinoamérica - % de trabajadores en Latinoamérica con nacionalidad Americana.	98,2%	En Latinoamérica - % de altos directivos en Latinoamérica con nacionalidad Americana.	100%

Debido al sector de actividad al que pertenecemos y por histórico, el número de hombres sigue siendo superior al de mujeres, pero aplicando criterios de igualdad, seguiremos aumentando el porcentaje de mujeres en la organización.

● Distribución de la plantilla por género - Mundial

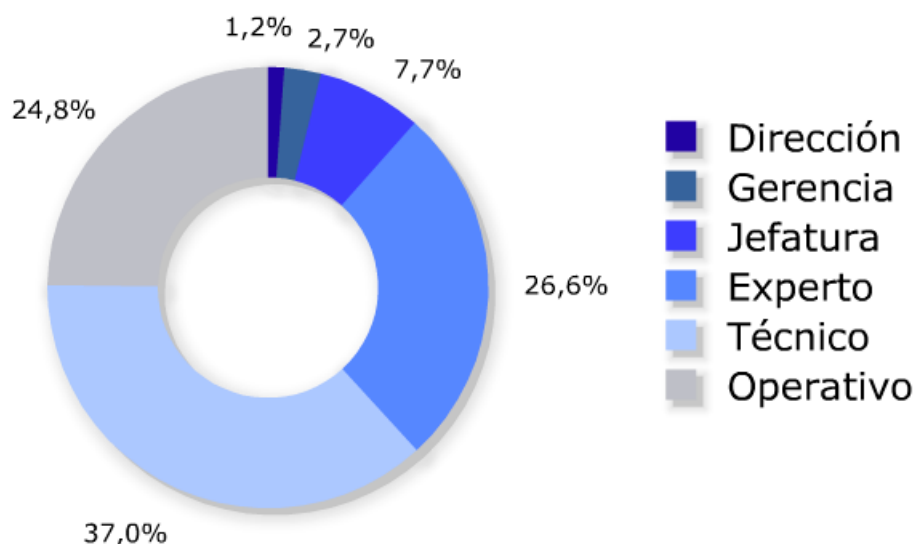


Centrándonos en España, el compromiso con la creación de empleo estable se ve reflejado en el porcentaje de contratación indefinida, que alcanza casi el 93,5%. Esta estabilidad en el empleo incide positivamente en el orgullo de pertenencia de los profesionales de Tecnomcom y refuerza su compromiso con nuestro proyecto empresarial. Un reflejo de esta realidad es la disminución del índice de rotación externa no deseada, que se sitúa en 10,3%. Además ayudamos al desarrollo de los futuros profesionales, colaborando con las mejores escuelas de negocio para la realización de becas profesionales y con los Institutos de Educación Secundaria para la realización de prácticas profesionales de los estudiantes de ciclos formativos.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO Y RELACIÓN CONTRACTUAL CON LA ORGANIZACIÓN						
	Nº de empleados contrato fijo	Nº de empleados contrato temporal	Nº de trabajadores ETT	Nº de trabajadores externos (subcontratados)	Nº de becarios	Nº de estudiantes de Formación Profesional
Nº de Hombres	3.421	275	16	129	56	111
Nº de Mujeres	1.320	56	3	34	42	24
TOTAL	4.741	331	19	163	98	135

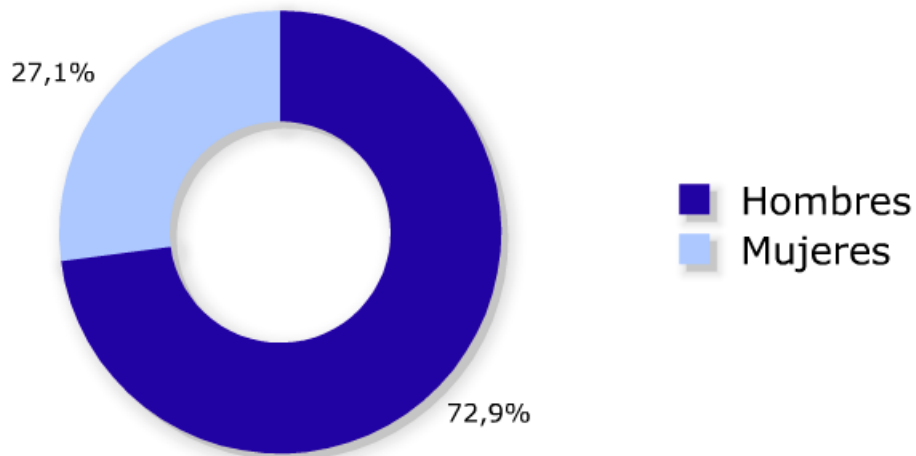
Respecto a la categoría profesional de nuestros profesionales, contamos con personal altamente cualificado, perteneciendo en su mayoría a las categorías profesionales de Técnico y Experto.

Distribución de la plantilla por categoría profesional España

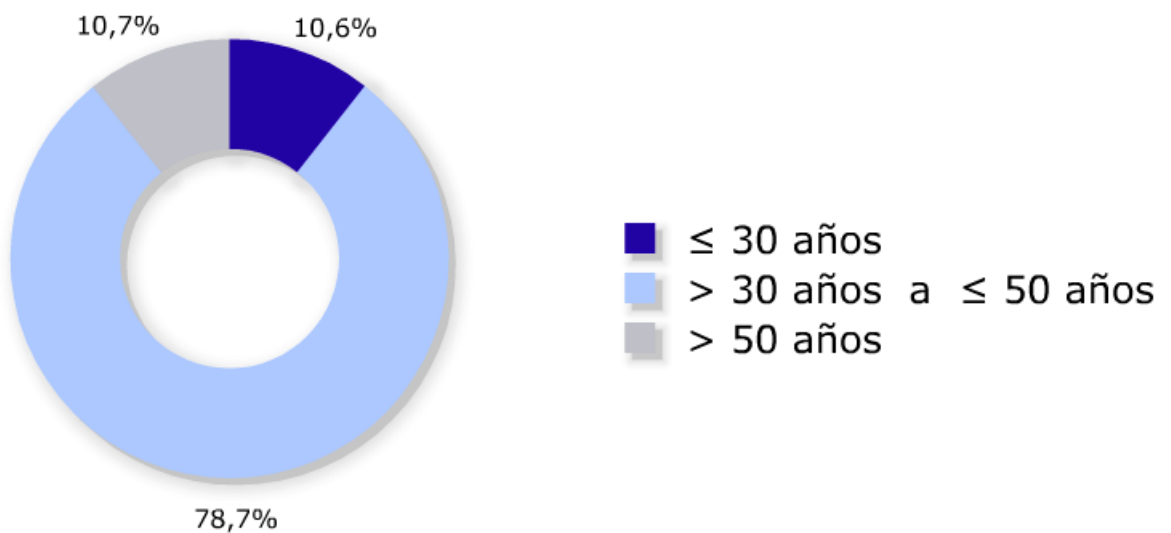


Respecto al género, el porcentaje de hombres sigue siendo superior al de mujeres, seguiremos aplicando medidas de igualdad para intentar equipararlo. Nos caracterizamos por contar con una plantilla joven más del 75% pertenece al grupo de edad de entre 30-50 años.

● Distribución de la plantilla por género España



● Distribución de la plantilla por grupos de edad España





6.1.3 Reclutamiento y selección

Tecnocom selecciona a sus empleados a través de un proceso transparente que garantiza una selección basada en la cualificación y competencias de las candidaturas, la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la legislación vigente en materia de empleo.

Somos una compañía innovadora que valora el talento y la capacidad de aportar ideas al equipo para crecer juntos cada día.

Buscamos diferentes perfiles profesionales, a través de los siguientes programas:

- Becas y Prácticas para estudiantes de últimos cursos de carreras universitarias y ciclos formativos. En Tecnocom acercamos el mundo laboral a los estudiantes.
- Primer Empleo.
- Profesionales.

NÚMERO DE CONTRATACIONES - España			NÚMERO DE BAJAS - España		
	HOMBRES	MUJERES		HOMBRES	MUJERES
Nº de Altas (nº de contrataciones que se han producido en el año de estudio, sigan o no en plantilla a cierre de año.)	545		Nº de bajas (despidos, voluntarias, por fin de obra o servicio, jubilación, etc.)	525	
≤ 30 años	108	15	≤ 30 años	89	10
> 30 años a ≤ 50 años	291	85	> 30 años a ≤ 50 años	281	84
> 50 años	38	8	> 50 años	49	12
TOTAL	437	108	TOTAL	419	106

Para fomentar la rotación interna, TecnoCom ofrece a sus profesionales la oportunidad de optar a las vacantes que se generan. El número de ediciones de día VIT publicadas en el año 2014 ha sido 51.



Pese a la situación económica que atraviesa el país, TecnoCom ha hecho un gran esfuerzo por mantener el nivel de empleo, para ello, se constituyó un Comité de Empleabilidad y en Enero de 2014 se firmó un nuevo acuerdo con el objetivo de mejorar las posibilidades de conseguir un empleo para aquellos empleados que actualmente se encuentran desasignados. Tanto la empresa como sus profesionales han hecho un gran esfuerzo para encontrar puestos del mismo perfil o incluso se ha facilitado formación, en este sentido siempre hemos considerado que la formación es un elemento clave para conseguir esa mayor empleabilidad.



6.1.4 Retribución

Tecnocom cuenta con un modelo retributivo justo y competitivo con el objetivo de atraer, fidelizar y motivar a las personas.

Nuestra política retributiva se basa en criterios de equidad, transparencia, reconocimiento del rendimiento y desarrollo de las personas.

Sobre esta base, el modelo retributivo de Tecnocom se basa en bandas salariales por categorías profesionales.

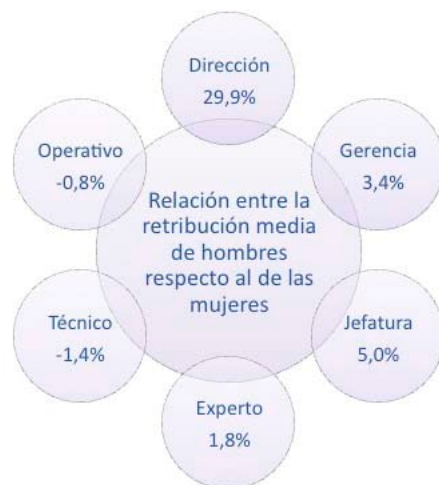
Los salarios de nuestra plantilla en España superan ampliamente los mínimos legales establecidos:

- El salario medio de los empleados de Tecnocom es 3,2 veces superior al salario mínimo legalmente establecido.
- La relación entre salario inicial del personal contratado en la organización en el año de estudio y el salario mínimo interprofesional también es superior:





- La relación entre el sueldo anual medio y la retribución media de los hombres respecto a la de las mujeres en las diferentes categorías profesionales:



6.1.5 Formación

Facilitamos el marco global para el desarrollo de una formación y desarrollo de competencias y habilidades cada vez más específica y adaptada a las necesidades de la compañía y de sus empleados según las necesidades presentes y futuras.

Conscientes de los cambios constantes que se producen en nuestro sector de actividad, Tecnocom ha realizado una inversión en formación de 762.689,9 €.

Calendario de Cursos Presenciales: Se dispone de un plan anual de formación en el que se programan las acciones formativas:

- Catálogos de Cursos Presenciales: técnica y habilidades
- Formación a demanda por proyecto
- Idiomas: cursos de inglés presenciales grupales (en oficinas Tecnocom y proveedor)
- Certificaciones

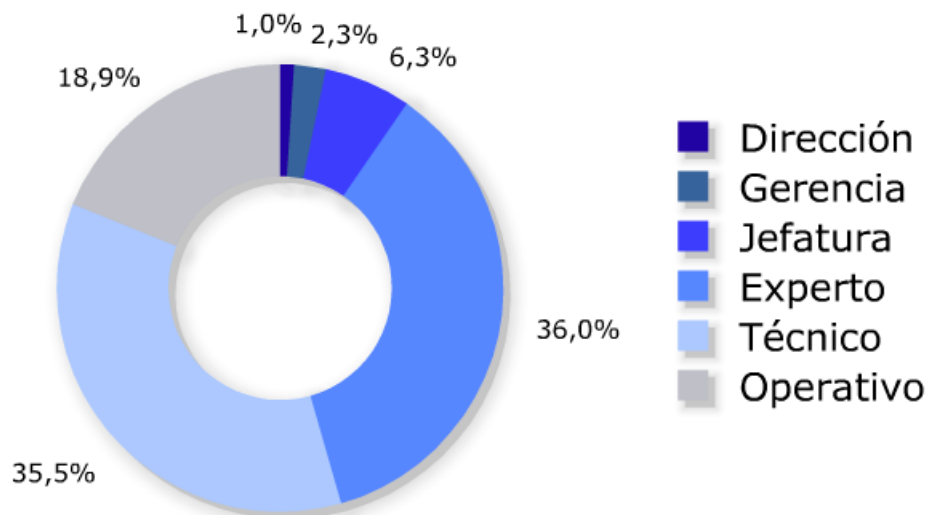
Las inscripciones y la gestión de la formación se realizan a través de la herramienta Learning Solutions.

Cursos Presenciales (España)

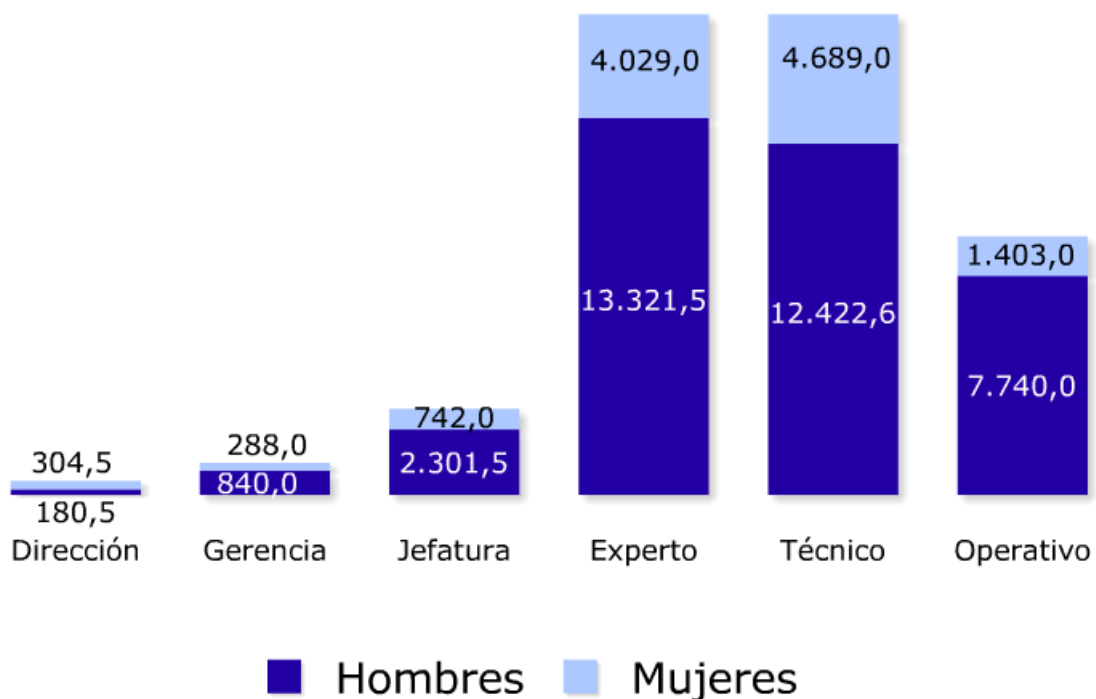


Las categorías profesionales de técnico y experto son las que más horas de formación han recibido. El promedio de horas de formación por empleado es de 9,5 horas, por género, el número de horas de formación en hombres es mayor que en mujeres, debido a que la organización cuenta con un mayor porcentaje de hombres en la plantilla, pero el promedio por género es más equitativo: en mujeres 8,3 horas de formación y en hombres de 10.

Distribución de horas de formación por categoría profesional



Horas totales dedicadas a la formación por género y categoría profesional



Número medio de horas de formación por empleado según categoría profesional

- 8,2 horas - Dirección
- 8,2 horas - Gerencia
- 7,8 horas - Jefatura
- 12,9 horas - Experto
- 9,1 horas - Técnico
- 7,3 horas - Operativo

Tecnocomunidad: Plataforma e-learning donde está disponible el catálogo de los diferentes itinerarios formativos:



En el área de **TECNOLOGIA** los cursos se dividen en los siguientes itinerarios:

Bases de datos, comunicaciones y redes, lenguajes de programación, metodología e ingeniería del software, sistemas operativos y servidores y ofimática.

Nuevo recurso formativo: Vídeos de Tecnología: colección de vídeos formativos agrupados por áreas temáticas.



En el área de **HABILIDADES**, los cursos se dividen en los siguientes itinerarios:

Empresa, Comunicación, Management y Liderazgo, Desarrollo Personal, Trabajo en Equipo y Atención al Cliente



Itinerarios Corporativos:

Cumplimiento normativo, LOPD, curso de evaluación del desempeño

ProyecTa

Programa Superior en Gestión de Proyectos

Grandes Programas Formativos:

Gestión de Proyectos: Proyecta



Formación en idiomas:

Cursos de Inglés e-Learning : Tecnocom Language School

Tecnocomunidad (Global)

4.144 | Cursos

2.448 | Participantes **39,1%** Participantes respecto a la plantilla

69.446 | Horas de formación realizadas

Resultados del programa formativo Gestión de Proyectos: PROYECTA



El programa explica los conceptos de la Gestión de Proyectos, los principales procesos y el vocabulario establecido por el Project Management Institute (PMI). Dicho programa dio comienzo a mediados del año 2013 y a día de hoy, se han finalizado 13 ediciones.

Durante este tiempo se ha contado con:

468 | Alumnos

7 | Tutores

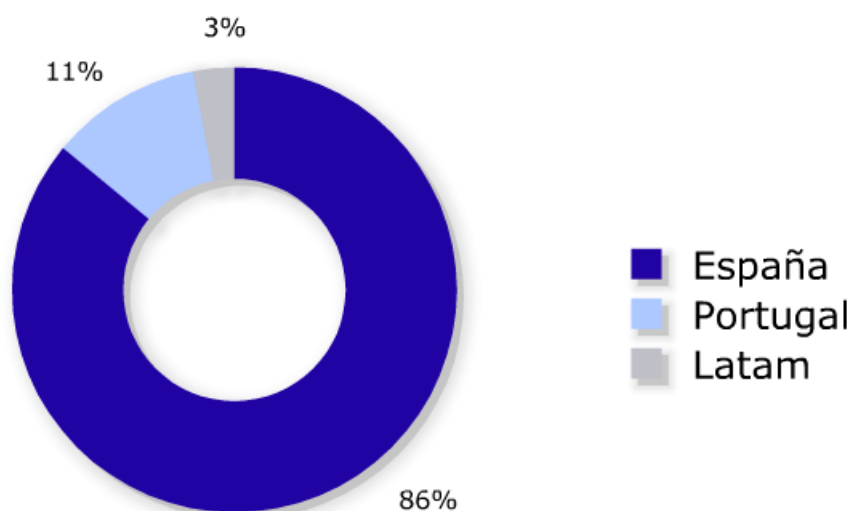
1.400 | Horas de clase

90 | Aulas virtuales

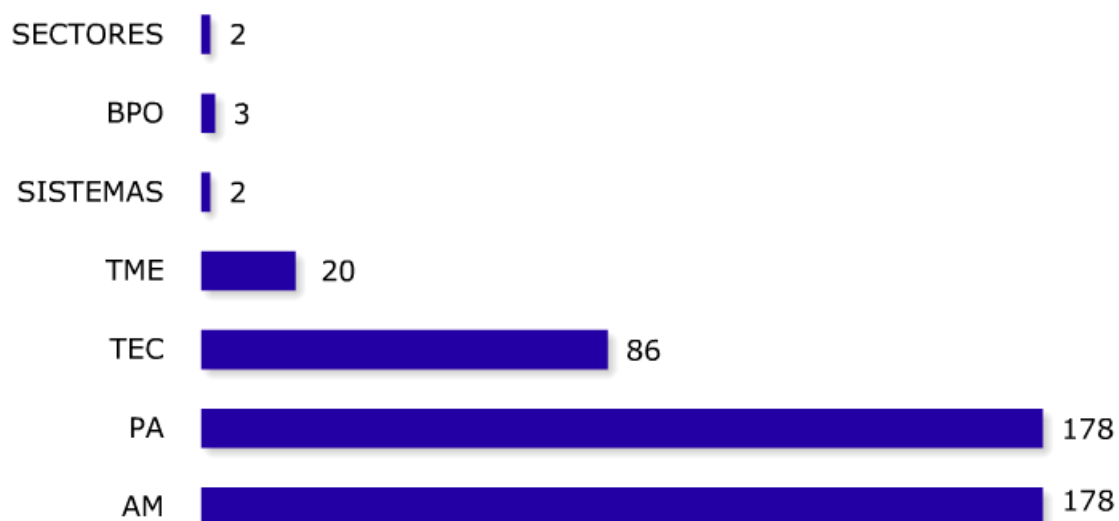
Respecto a los participantes:

- La mayoría de alumnos pertenecen a España,
- Destacan en número de participantes las unidades de P&A y AM,
- Por roles, destaca que casi el 100% de los participantes pertenece a las categorías profesionales de Experto o Jefatura.

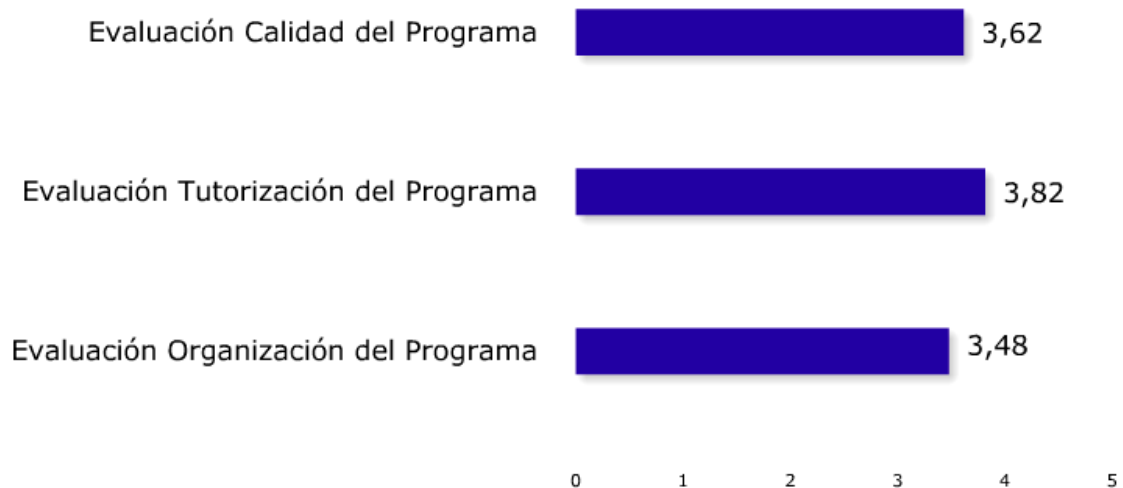
● Participantes Proyecta



● Participantes por unidades



El índice de participación en la evaluación del programa por parte de los alumnos es muy elevado, de un 84%, y los resultados obtenidos en la evaluación de la calidad, tutorización y organización del programa son muy satisfactorios:



En ocasiones puntuales, se trabaja con otras plataformas de formación:

Otras plataformas de formación e-learning (España)

12 Cursos

12
Participantes

0,2% Participantes respecto a la plantilla

946,5

Horas de formación realizadas

Escuela de Formadores

Programa implantado con el objetivo de crear un equipo de formadores internos capaces de formar a otros compañeros fundando una cultura de formación interna de calidad.

La Escuela de Formadores trata de potenciar, desarrollar y reconocer a un colectivo de profesionales dentro de la Organización, que colaboren de manera habitual en la transmisión de conocimientos y habilidades claves para la compañía.

Este año hemos contado con 39 formadores internos.

VENTAJAS DE SER FORMADOR		
Reconocimiento del esfuerzo	Gratificaciones a final de año a todos los profesores internos con altas valoraciones	Certificación del trabajo realizado
Diplomas que certifiquen todos los cursos impartidos en el año	Retribución por las formaciones impartidas	Retribución por preparación documentación
Adquisición y mejora de las habilidades como formador	Realización de cursos de Formador de Formadores	Comunicación a toda la Compañía

Ayudas a la formación

Desde Tecnocom, seguimos apostando por el desarrollo profesional de nuestros empleados poniendo a su disposición todos los medios que están a nuestro alcance. Como se demuestra con las siguientes iniciativas:

- Ayuda a Estudios 2014-2015.
- La fundación AMETIC, de la que Tecnocom es asociada, ha firmado un acuerdo con la Escuela de Ingeniería de la Universidad Internacional de la Rioja, UNIR, por el cual, todos los asociados tendrán un descuento adicional del 10% sobre los precios finales de matriculación.
- 5ª edición del Máster en Consultoría en Gestión de Empresas que organizan conjuntamente la Universidad Politécnica de Madrid y la Asociación Española de Consultoría de la que Tecnocom forma parte. Como miembro de la AEC, los empleados de Tecnocom pueden acceder a un importante descuento en su coste. Además, somos patrocinadores del máster y coordinamos uno de los módulos del mismo.

- Acuerdo de colaboración con ESADE Business School, lo que permite a nuestros empleados beneficiarse de importantes descuentos en la oferta formativa.
- En el 2014, a través de la Comisión de Empleabilidad se ha llevado a cabo un Proyecto Piloto, del Plan de Formación Colectivo Mejorando la Empleabilidad, cuyo objetivo principal, es la readecuación profesional de todas aquellas personas que, actualmente se encuentran sin asignación y que por sus conocimientos, experiencia y situación personal, deben ser formadas en tecnologías que la empresa considera que tienen demanda y valor añadido. Es conseguir mayor versatilidad, en la recolocación de personas específicas, con potencial ya contrastado que aportan valor diferencial a Tecnocom.

El plan formativo elegido está basado en formación teórica, prácticas en laboratorio y proyectos tutelados, con un seguimiento en cada etapa para tratar de garantizar el éxito.

Un ejemplo de formación que se recoge en el Plan Formativo de Reorientación Profesional, es el cambio de programación de COBOL a JAVA y .NET. Los beneficios que aporta son:

- Mayor versatilidad para la colocación de profesionales en proyectos.
- Este equipo de "Tester" aporta un plus de calidad a los proyectos, factor determinante del éxito de los sistemas, pues contribuye de forma tangible y significativa en los siguientes aspectos:
 - Mejoras de calidad de Software
 - Reducción del riesgo de detectar errores en fase de operación
 - Satisfacer compromisos del cliente

Cooperación con el sector educativo

- Tecnocom participa en ferias de empleo con el siguiente fin:
 - Presentación de la organización a los estudiantes de perfiles objetivos de empleo y recepción de currículum.
 - Fortalecer los vínculos entre los estudiantes/alumnos y la comunidad empresarial.

FERIA	PÚBLICO OBJETIVO
Foro Tecnológico de Vigo	Universitarios de perfiles tecnológicos (telecomunicaciones, informática, industriales, etc.)
Foro de empleo de la Universidad de Oviedo	Alumnos de últimos cursos universitarios, así como a las personas tituladas por la Universidad de Oviedo
Universidad Rovira i Virgili Tarragona	Estudiantes de Ingenierías Informática e Industrial (en último curso o pendientes entrega del Proyecto Fin de Carrera)
Forempleo 2014, Universidad Carlos III de Madrid	Estudiantes universitarios y licenciados de todo tipo de perfiles: ingenierías, humanidades, ADE, etc. que buscan prácticas, becas y primera oportunidad laboral
Feria de Empleo 3U	Estudiantes y licenciados de todo tipo de perfiles
Semana Empresarial y Tecnológica 2014. IST de Lisboa	Estudiantes, profesores y profesionales interesados en el ámbito de la tecnología
JobShop Informática. Universidad Lusófona de Lisboa	Estudiantes de carreras técnicas, especialmente informática, telecomunicaciones, industrial, etc.
Jobshop Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa	Estudiantes de informática y telecomunicaciones

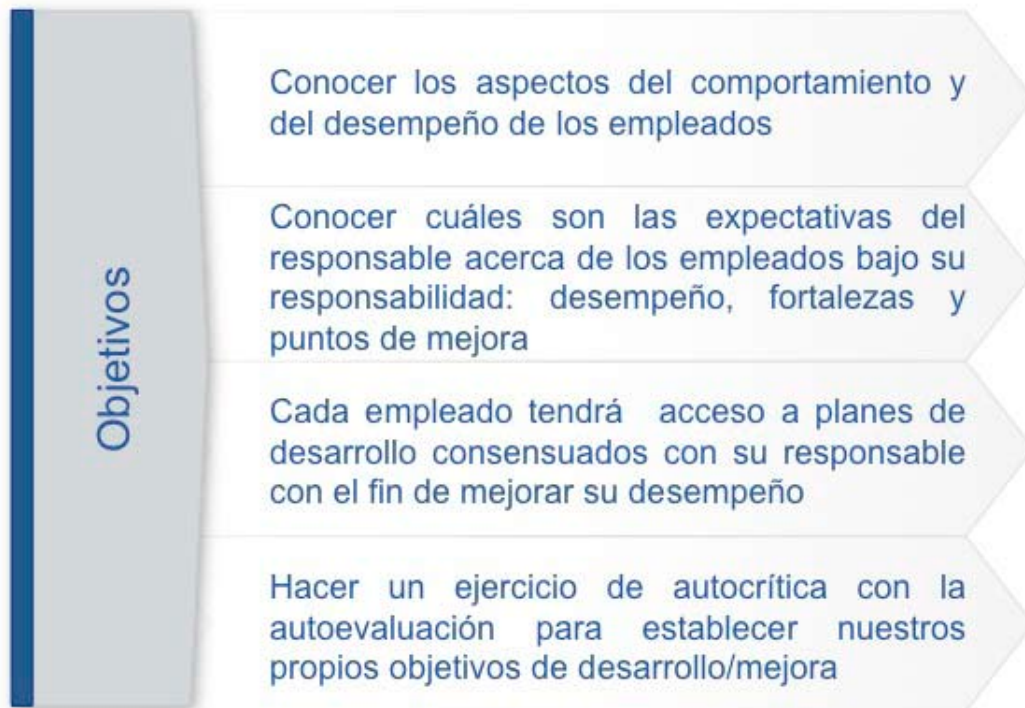
- Con el objetivo de impulsar el desarrollo de talentos que en el futuro sean personajes clave en el crecimiento económico y tecnológico de sus países, se han creado “centros de competencia” como son los de México, basándose en su filosofía de mejores prácticas y formando alianzas con las universidades a nivel global.

El modelo de los centros de competencia en México tiene como objetivo ayudar a los universitarios durante los últimos años de su carrera a desarrollar proyectos de negocios y desarrollo de software para la industria bancaria de los cuales puedan salir beneficiados al momento de concluir sus estudios.

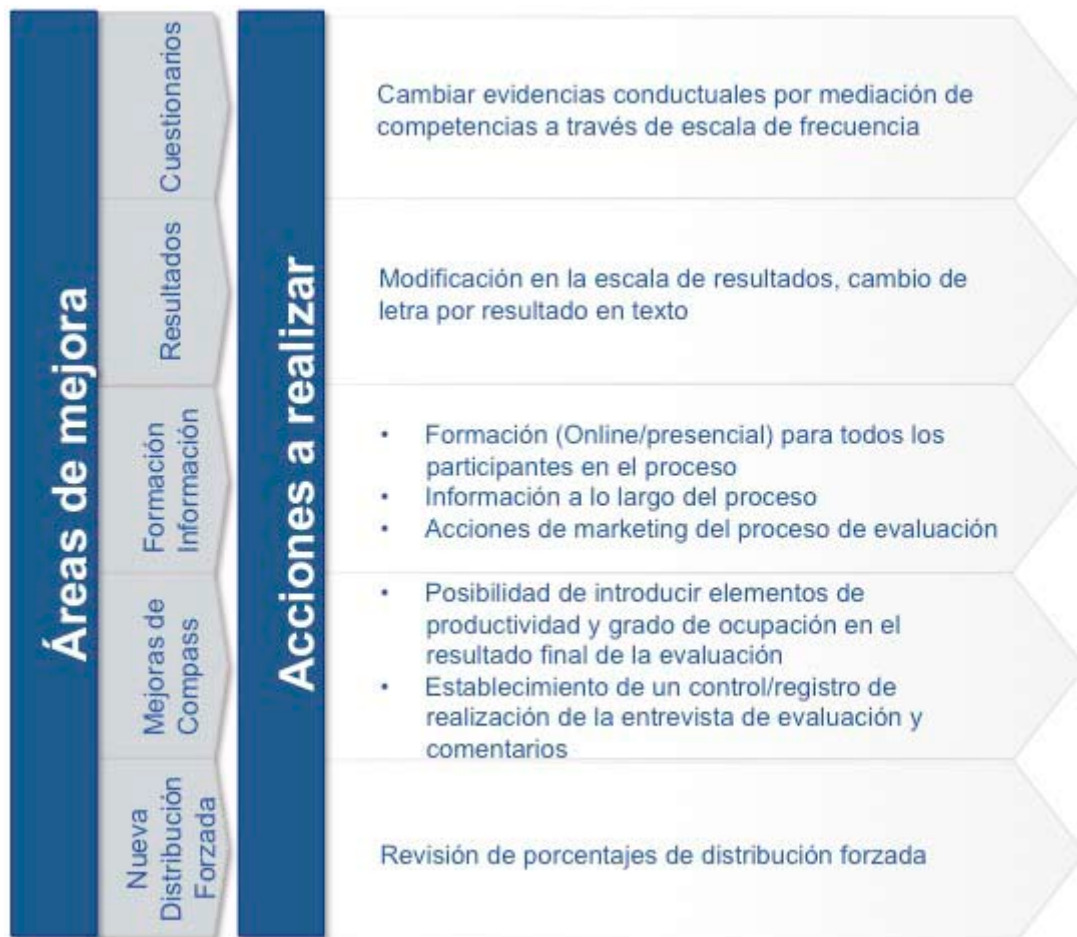
Tecnocom estará desarrollando proyectos en conjunto con universidades importantes en ciudades como Guadalajara, Querétaro, Monterrey y el Distrito Federal, para que los estudiantes, como si fueran becarios y con un salario, puedan convertirse en hábiles desarrolladores de software y de acuerdo a su nivel de desempeño al término de su formación dentro de los centros de competencia, incorporarse a sus filas.

6.1.6 Desarrollo Profesional

La evaluación del desempeño es un proceso clave en la compañía, nos permite conocer los resultados del rendimiento global anual de cada uno de nuestros empleados y así construir un plan de carrera para cada profesional.



Como resultado de la evaluación del 2013, se plantearon para este año unos objetivos de mejora en el proceso:



La evaluación del desempeño es un proceso que se lleva cabo todos los años, a finales del 2014, se comenzó con el proceso de evaluación de dicho año. El proceso consta de las siguientes fases:



Este año las evaluaciones del desempeño han sido realizadas al 100% de los empleados.

Para la mejora continua de la gestión de proyectos y del desarrollo profesional de nuestros empleados, contamos con las aplicaciones currículum vitae y perfil de cualificación, donde nuestros empleados, deben introducir y/o actualizar periódicamente la información, con el fin de gestionar correctamente la trayectoria profesional de nuestros empleados.

6.1.7 Comunicación interna

En Tecnocom, la comunicación interna es un elemento clave para la implicación de los empleados en el cumplimiento de la misión y objetivos empresariales, para mejorar el clima laboral y fomentar la integración de las personas en la organización. Comunicando: proyectos, estrategias, políticas y objetivos de la compañía.

Mecanismos de comunicación interna:

- Intranet corporativa, MiTecnocom, con un diseño funcional e intuitivo, se tiene acceso a toda la información y documentación relativa a la compañía, herramientas de trabajo, cursos de formación, calendarios de cierre, así como a todos los programas que se vayan poniendo en marcha.
- Tecnonoticias: comunicaciones de los proyectos firmados más importantes y noticias del sector relevantes.
- Tecnocom en Acción. Recopilación de las apariciones de Tecnocom en medios de comunicación.

- Comunicación Interna: comunicados que publican noticias, resultados, cambios organizativos, etc.
- TecnocomRadio: Diferentes programas que recogen tertulias, ponencias, etc.
- Ágoras: espacio de reunión entre responsables y empleados de las diferentes unidades de negocio, en el que transmite información corporativa: resultados y objetivos, así como se especifican las acciones llevadas a cabo y los objetivos de los diferentes departamentos que componen la unidad. También se tratan temas tan importantes para los empleados como son la formación y el modelo de evaluación del desempeño.



- Kick Off 4.0 2014: retransmisión en directo para toda la compañía. En él se dieron a conocer los datos más relevantes del 2013, así como la estrategia y los principales retos y objetivos para el año 2014.



Para la comunicación por parte de la dirección a los trabajadores para informar sobre cambios operativos importantes, como pueden ser cambios operativos significativos que pudieran afectar sustancialmente a nuestros empleados, se utilizan los canales expuestos anteriormente y no existen plazos preestablecidos. Si se trata de la aplicación de medidas organizativas u operativas internas la comunicación siempre se hace con tiempo suficiente. Si se trata de la aplicación de medidas laborales recogidas por convenio o ley, se cumplen los plazos marcados legalmente.

Además se cuentan con otros medios de comunicación con los siguientes fines:

- Oficina del Empleado: unidad en dependencia directa del Consejero Delegado a través de la cual nuestros empleados, de España, Portugal y Latinoamérica, pueden transmitir de primera mano sugerencias o comentarios sobre su situación en la compañía.

Se garantiza la confidencialidad, trato personalizado de cada consulta, así como que la respuesta recibida siempre estará supervisada y avalada por el Consejero Delegado.

OFICINA DEL EMPLEADO	
Quién es el responsable general de los mecanismos de asesoramiento	D. Javier Martín (Consejero Delegado)
Dicho mecanismo es independiente a la organización SI / NO	No
Cómo se informa a los empleados, socios empresariales y demás grupos de interés sobre los mecanismos de asesoramiento	Correo electrónico Intranet Corporativa
La disponibilidad y accesibilidad de los mecanismos de asesoramiento para los empleados y socios empresariales (nº de horas diarias, días por semana, disponibilidad en el idioma local, etc.)	Ambos mecanismos de comunicación (correo electrónico e Intranet) están disponibles permanentemente para su uso
Si se respeta la confidencialidad de las peticiones de asesoramiento	Sí
Si los mecanismos de asesoramiento permiten presentar consultas de forma anónima	No
Número de solicitudes de asesoramiento recibidas en el periodo objeto de la memoria a través de mecanismos de la organización	62
% de solicitudes a las que se respondió durante dicho periodo	100%
Descripción del tipo de solicitudes que se recibieron	- Recursos Humanos - Procedimiento Organizativo
El grado de satisfacción de los usuarios de los mecanismos de asesoramiento	No se mide el grado de satisfacción

- Canal ético canaletico@tecnocom.es: buzón al que cualquier empleado puede dirigirse para comunicar:
 - Sugerencias, mejoras o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía (incluido aquellas prácticas financieras, contables o de control interno que no sean las adecuadas).
 - Incumplimientos de normativa.
 - Conductas ilícitas.
 - Incumplimientos del Código de Conducta.

6.1.8 Gestión de la diversidad

Tecnocom aumenta cada año sus esfuerzos en la integración laboral de las personas con riesgo de exclusión social.

Para ello enfocamos nuestras actuaciones en tres aspectos clave:

- Incorporamos en la plantilla a personas con riesgo de exclusión social. El porcentaje de personas con discapacidad que cuenta la compañía es de 0,7%.
- Superamos las medidas alternativas que aplica en virtud de la obtención del certificado de excepcionalidad que otorga la autoridad competente a las empresas que no pueden alcanzar la cuota en la plantilla que establece la normativa vigente.

Se tiene el certificado de excepcionalidad para una de las sociedades del grupo, teniendo que realizar compras y contratos de servicios a los denominados Centros Especiales de Empleo en el periodo de 31 de mayo 2014 a 1 junio de 2015 por valor de 588.000 €, en dicho periodo como facturación fija se han realizado compras por valor de 888.940 €.

- Promovemos diversas iniciativas y proyectos entre los que destacan: las campañas de sensibilización a la plantilla, como es la Campaña Solidaria de Orientación y Asesoramiento sobre discapacidad para empleados y familiares de TecnoCom. Con el objetivo de orientarles y facilitarles los cauces en caso de que necesiten acceder a todas las prestaciones que se derivan del hecho de tener reconocido algún grado de discapacidad.
- Colaboramos con entidades cuya finalidad es la integración de personas con riesgo de exclusión social.



6.1.9 Políticas de Igualdad

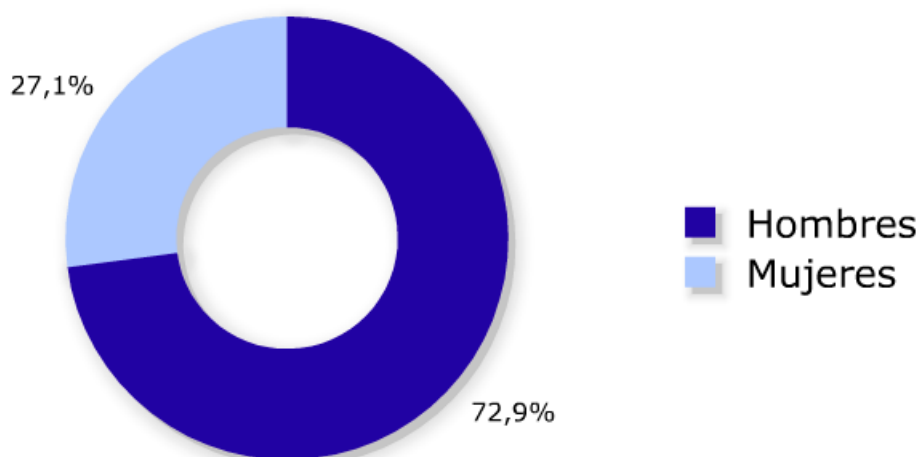
TecnoCom cuenta con un **Plan de Igualdad (2012-2014)** que se divide en ejes de actuación. Para cada uno de los ejes, se definen diferentes objetivos y acciones concretas que buscan alcanzar un objetivo común de evitar la discriminación y favorecer la diversidad.



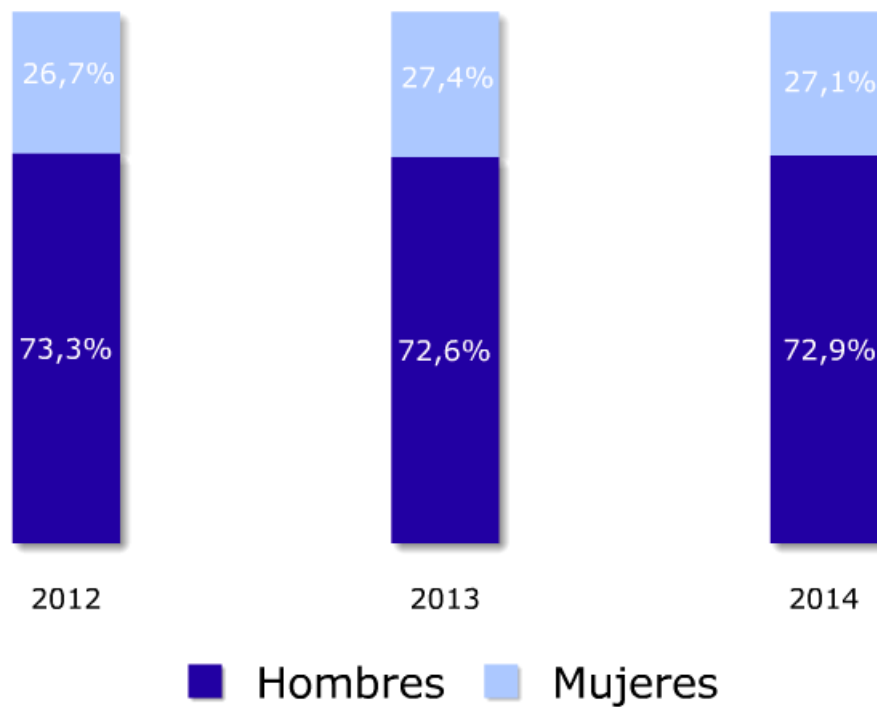
Nuestra forma de avanzar en materia de igualdad es materializando las acciones para así lograr los objetivos marcados en los diferentes ejes de actuación. A continuación especificamos datos cuantitativos alcanzados en España:

- Del total de contrataciones realizadas en el año 2014, el 19,8% han sido mujeres.
- El número de mujeres en plantilla es de 1.376, lo que representa un 27,1% de nuestra plantilla, tomando valores muy similares a los del año anterior.

Distribución de la plantilla por género

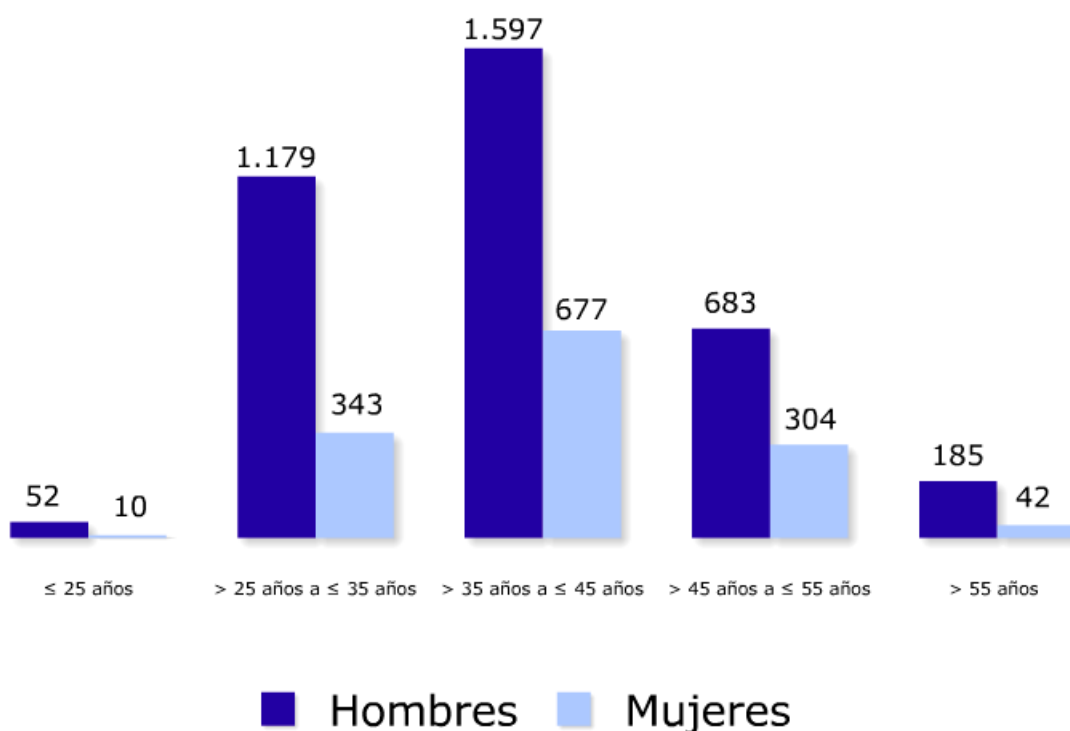


● Evolución de la plantilla por género

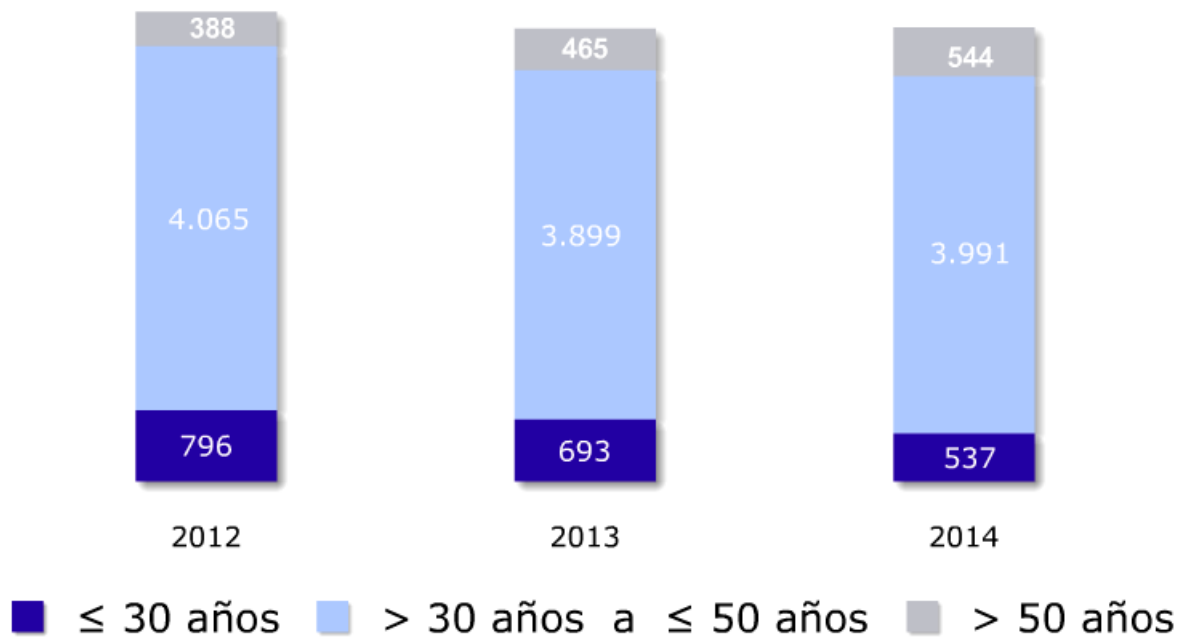


- Tecnocom se caracteriza por contar con una plantilla joven en ambos géneros. El 78,7% de sus empleados se encuentran en un rango de edad de entre 30 y 50 años.

● Distribución de la plantilla por género y edad

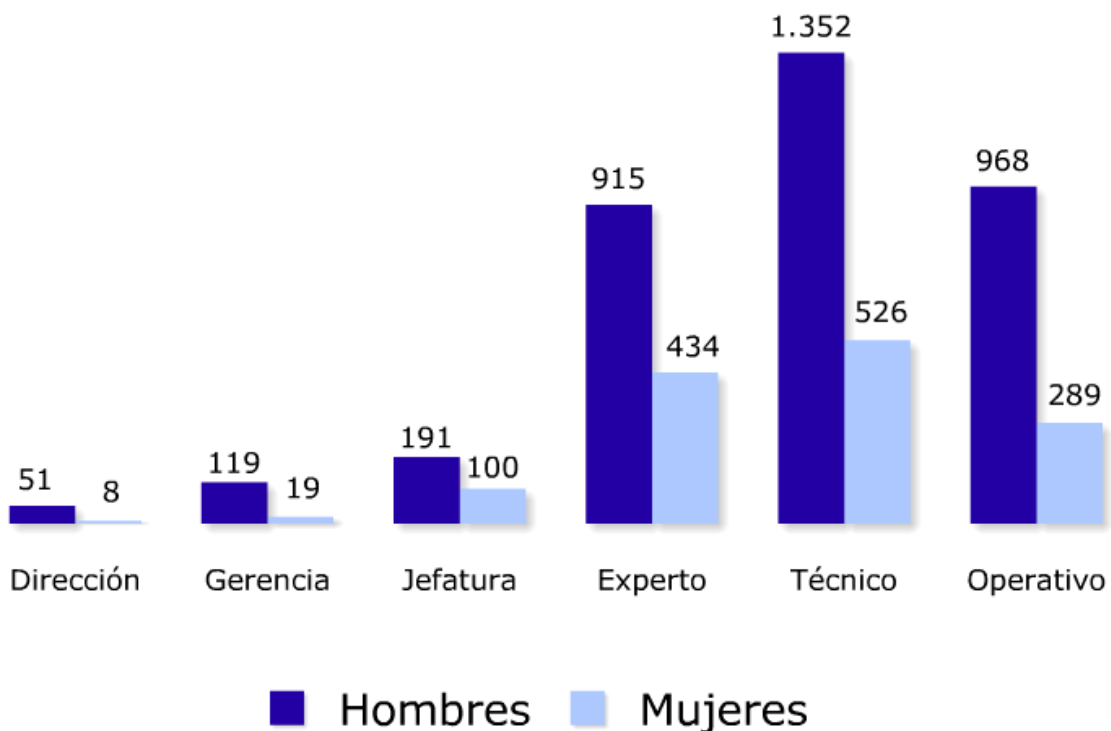


● Evolución de la plantilla por grupos de edad

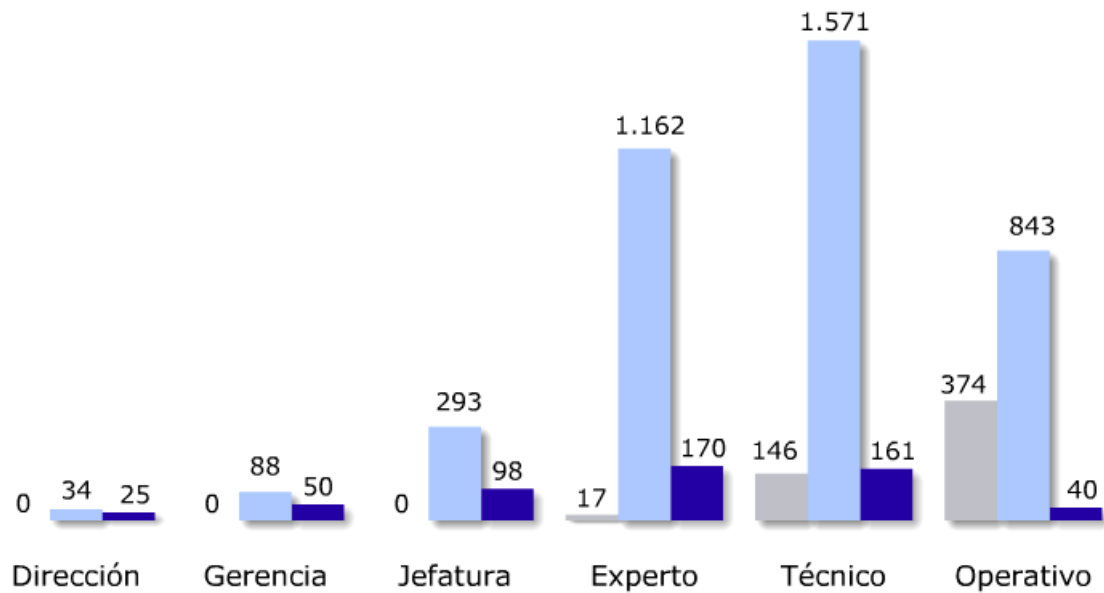


- Contamos con profesionales cualificados. Las categorías profesionales en las que se encuentran la mayor parte de nuestros profesionales indistintamente del género y en un rango de edad mayoritario de 30 a 50 años son las categorías de técnico y experto.

● Distribución de la plantilla por género y categorías profesionales



● Distribución de la plantilla por grupos de edad y categorías profesionales



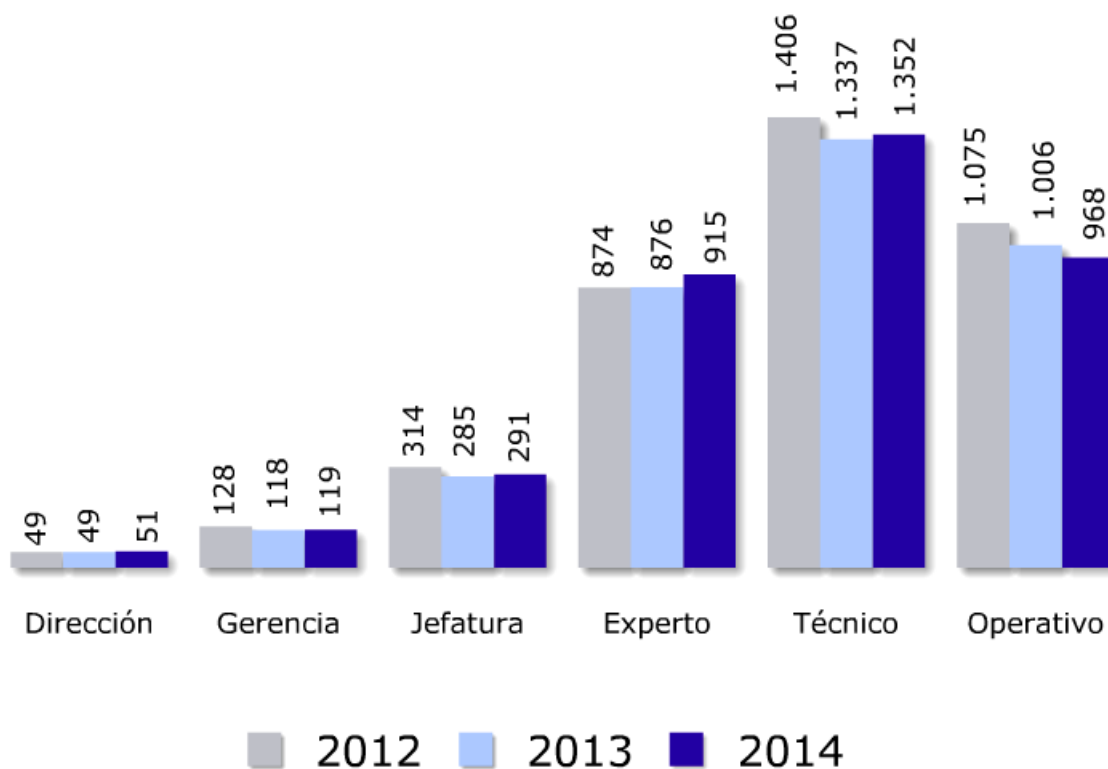
■ ≤ 30 años ■ > 30 a ≤ 50 años ■ > 50 años

Distribución del número de empleados por categoría profesional, género y edad						
	Hombres ≤ 30 años	Mujeres ≤ 30 años	Hombres > 30 años ≤ 50 años	Mujeres > 30 años ≤ 50 años	Hombres > 50 años	Mujeres > 50 años
Operativo	311	63	627	216	30	10
Técnico	116	30	1.117	454	119	42
Experto	9	8	796	366	110	60
Jefatura	0	0	216	77	75	23
Gerencia	0	0	72	16	47	3
Dirección	0	0	28	6	23	2

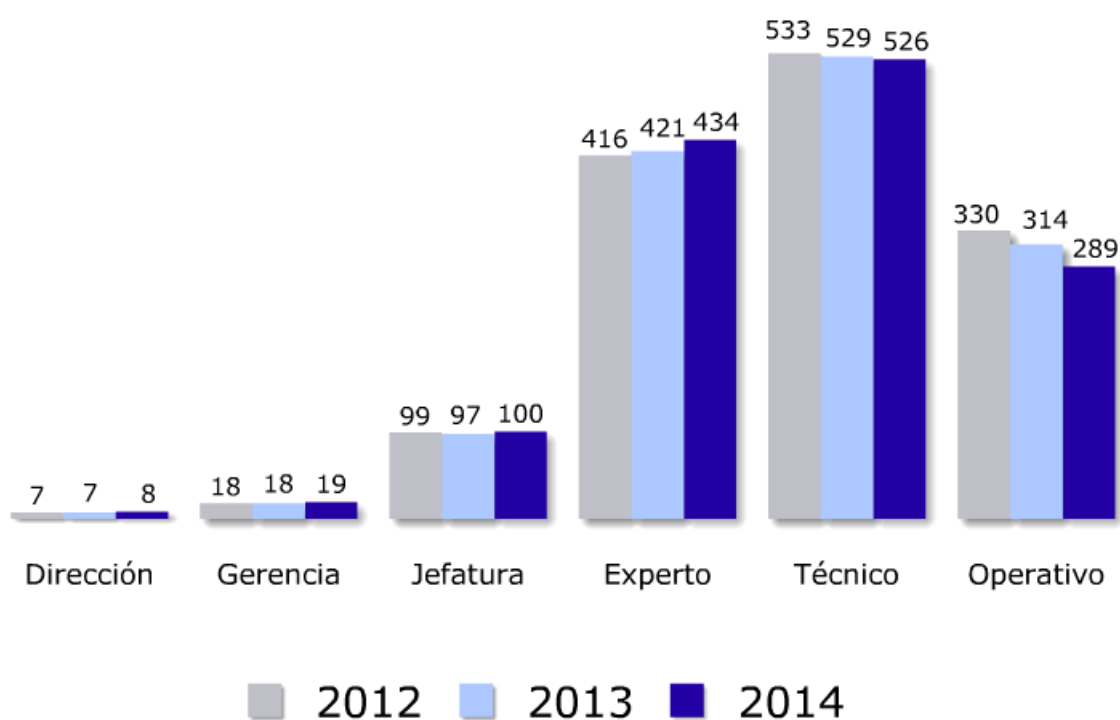
- Del total de promociones realizadas, el 30,4% han sido realizadas sobre mujeres, aumentando este porcentaje respecto al año pasado.

Destacamos el aumento respecto al año pasado del número de empleados en ambos géneros en las categorías profesionales más altas: dirección, gerencia, jefatura y experto, acorde a nuestra política de desarrollo profesional.

● Evolución de empleados - Hombres por categorías profesionales

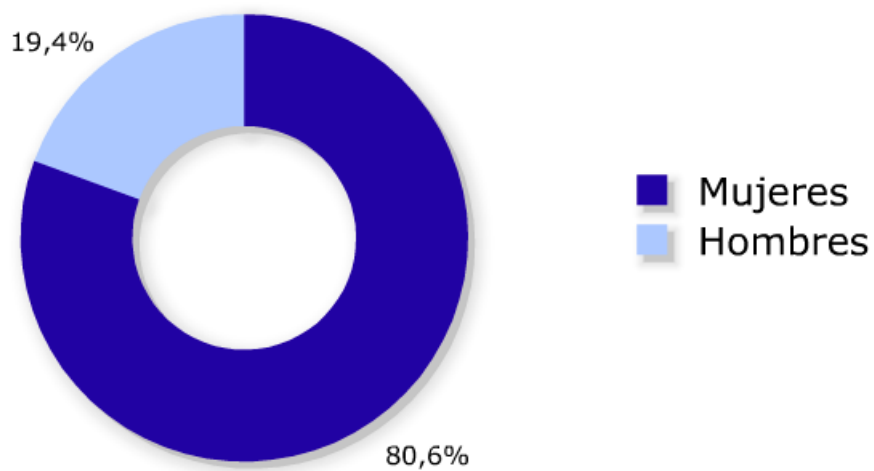


● Evolución de empleados - Mujeres por categorías profesionales

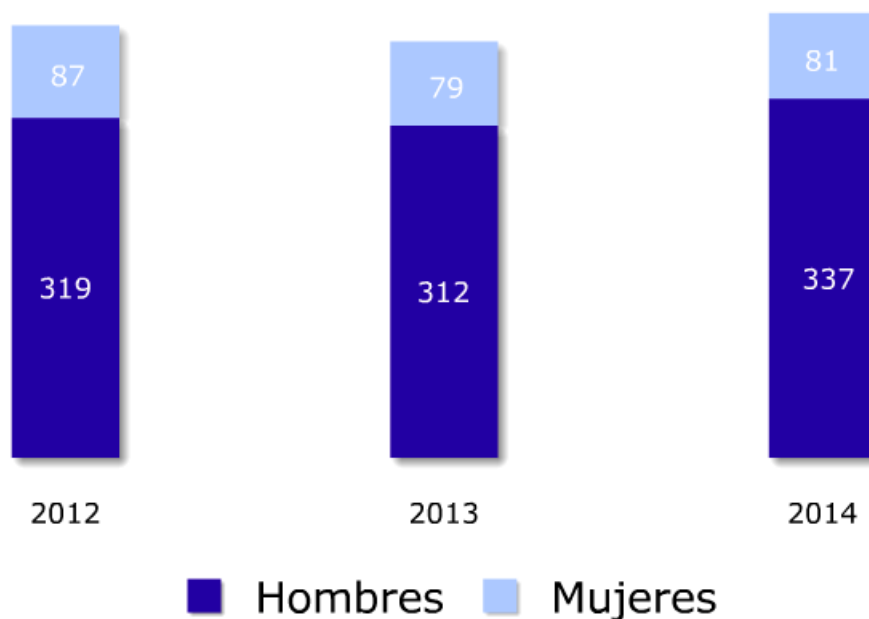


- Respecto al tipo de jornada, el número de mujeres que dispone de contrato con reducción de jornada es mayor respecto a los hombres y se aprecia un ligero aumento comparándolo con el dato del año anterior; en el caso del número de hombres que dispone de contrato con reducción de jornada se mantiene en valores muy similares respecto al año anterior.

Reducción de Jornada

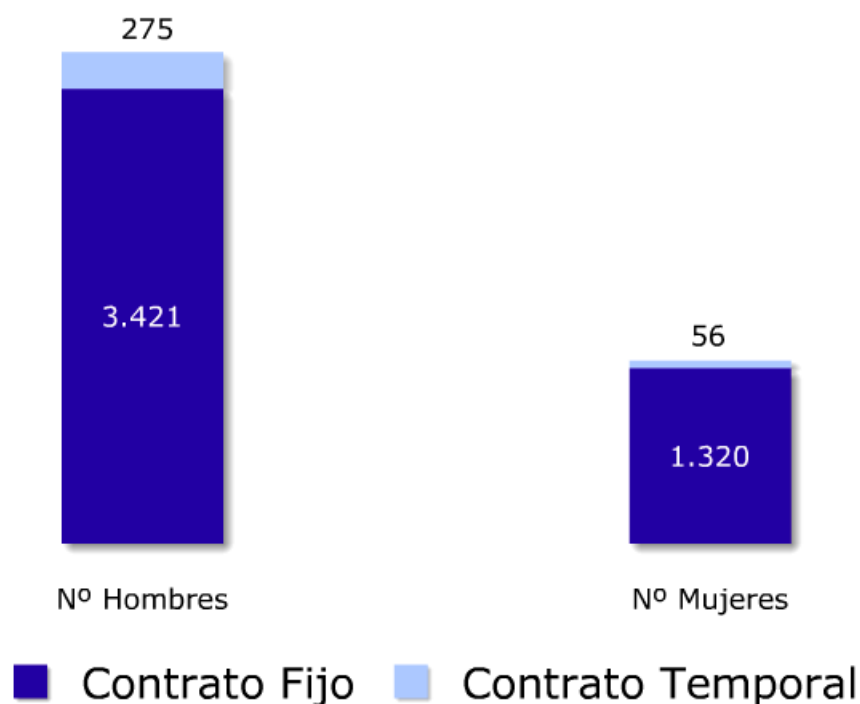


Evolución de la plantilla con reducción de jornada

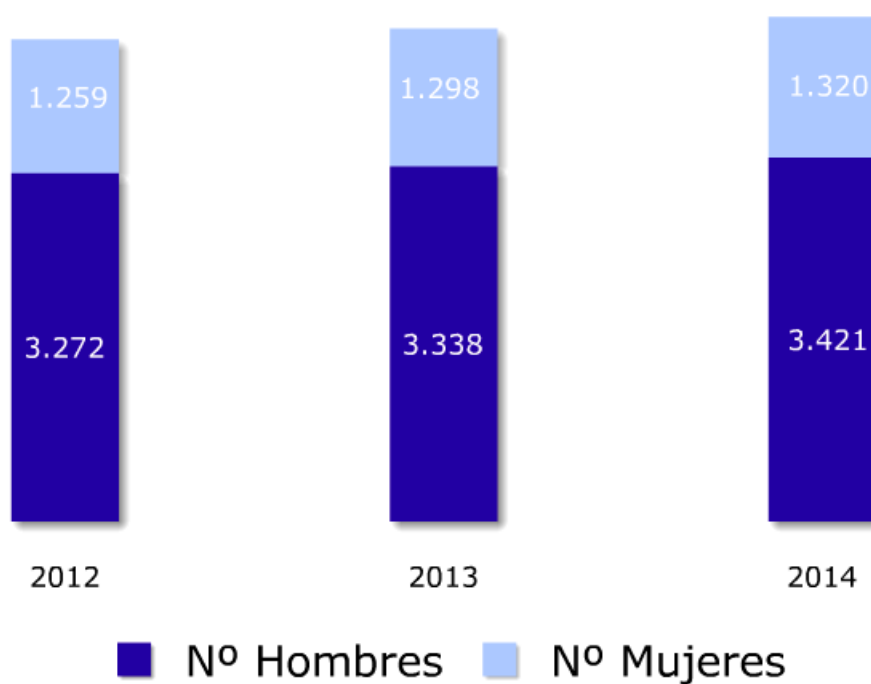


- Apostamos por la permanencia y la continuidad de nuestros empleados, por ello, el 93,5% de la plantilla dispone de un contrato fijo, aumentando dos puntos esta proporción respecto al año anterior.

Tipo de contrato



Evolución de Contratos Fijos



En 2014 se ha realizado un análisis de la situación de Tecnocom en materia de igualdad, y con los resultados obtenidos se están definiendo las nuevas líneas de actuación en la materia que se recogerán en la nueva versión del Plan de Igualdad. Acciones orientadas a seguir promoviendo la igualdad real y efectiva entre los hombres y las mujeres de la compañía en las diferentes áreas vinculadas a la igualdad: empleo (selección, promoción y contratación), formación y retribución.

Tecnocom a través del **Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual, por Razón de Sexo y el Acoso Moral**, refleja su intención de adoptar, en el marco de sus responsabilidades, cuantas medidas sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable, libre de acoso, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

6.1.10 Medidas de Conciliación

A lo largo de los años se han establecido medidas y se han desarrollado variadas actuaciones que se han implementado para conseguir establecer una sistemática de trabajo para encontrar un equilibrio entre la vida personal y laboral.



Se tiene implantado un Modelo de Teletrabajo, que año a año crece su implantación en las distintas unidades de la organización.

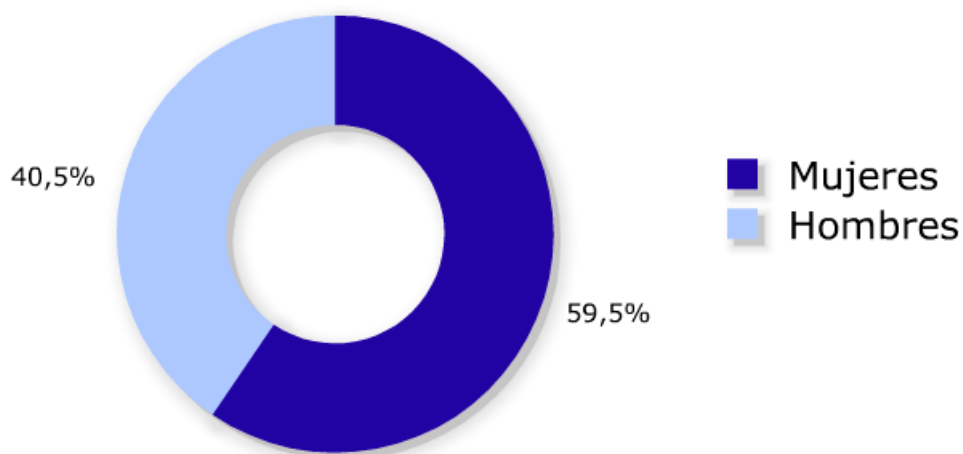


El Modelo de Teletrabajo es muy flexible y se adapta a muchos puestos y perfiles. Se cuenta con dos modalidades de teletrabajo: 100% del tiempo en casa y la opción de movilidad, que consiste en trabajar de manera mixta entre casa, oficina y, en algunos perfiles, en cliente.

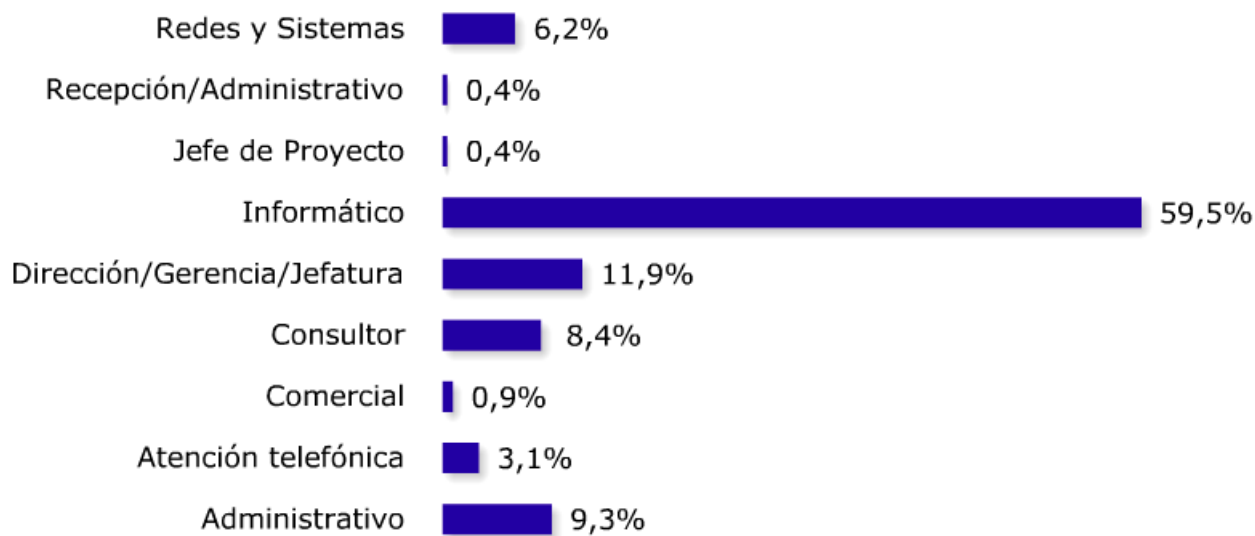
Se cuenta con 227 empleados teletrabajando, caracterizándose por:

- Ser mayor el índice de participación en hombres.
- Existir una gran heterogeneidad de tareas entre los participantes.
- Preferirse la modalidad mixta.
- Ser compatible con la situación de reducción de jornada.

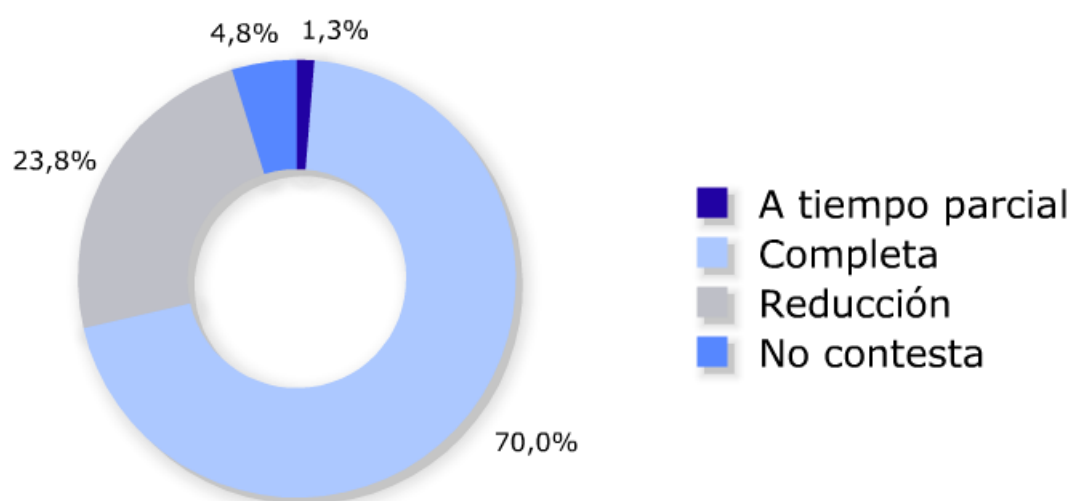
Género



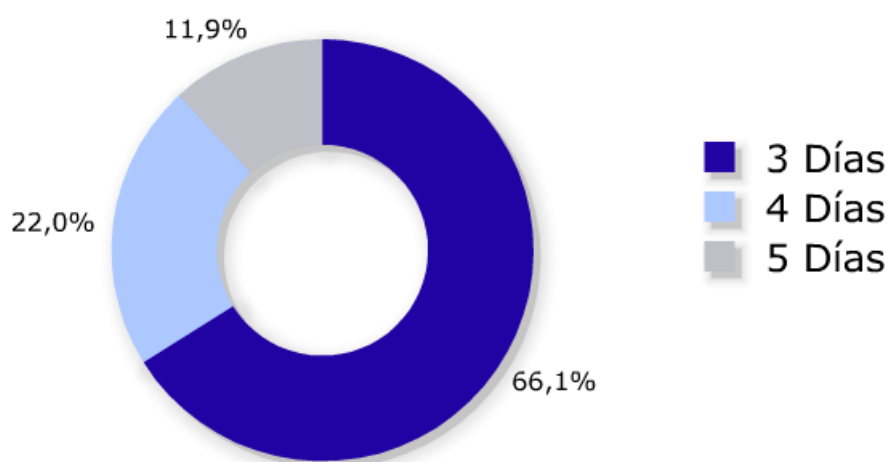
Puesto de Trabajo



Jornada



Días en casa



Se ha realizado un estudio de satisfacción de teletrabajadores y supervisores que han llevado un rodaje mínimo de 6 meses en el año 2014:

	Teletrabajadores	Supervisores
Muestra estudio de satisfacción	197	66
Respuestas recibidas	182	34
Índice de participación	92%	51%

Conclusiones del estudio:

- Teletrabajadores: los aspectos mejor valorados son la satisfacción global con la experiencia de Teletrabajo y la disposición a teletrabajar tras la experiencia. Otro de los aspectos mejor valorados son el tiempo disponible para atender obligaciones familiares.
- Supervisores: los aspectos mejor valorados son la satisfacción con respecto al cumplimiento de los objetivos marcados y valorando un 62 % de los supervisores la experiencia del teletrabajo como positiva.

Actividades planificadas 2015:

Con el objetivo de potenciar el modelo de teletrabajo se ha establecido un plan de acción que parte de la creación de una Comisión de Teletrabajo. Las funciones de esta comisión serán:

- La identificación de Proyectos / Servicios / Departamentos.
- El análisis de Viabilidad.
- El análisis de Madurez.

La Comisión estará compuesta por un Responsable de la Unidad de negocio/ Sector/Departamento y el Responsable del Área de Teletrabajo o en su defecto la Coordinadora del Área de Teletrabajo. La operativa consistirá en la celebración de reuniones periódicas, en las que se propondrán posibles candidatos a teletrabajar.

También fomentamos la cultura de empresa con nuestros empleados, como así lo demuestran los siguientes proyectos:

- Red Deportiva de Tecnocom: Red social del Deportista.
Espacio donde los empleados pueden compartir su afición por el deporte y participar con otros miembros de la compañía en torneos, partidos, campeonatos, carreras, etc.; crear eventos; deporte online; y retar a compañeros.



- Concurso de Felicitaciones Navideñas en el que pudieron participar todos los niños de empleados de Tecnocom, con edades comprendidas entre 4 y 12 años. Estableciendo premios por categorías y todos los participantes recibieron un regalito de parte de la organización.
- Premio al Vendedor del Año 2014, para potenciar nuestra actividad comercial en este entorno de cambio, se estableció un incentivo especial e independiente. Este premio reconoció la generación de nuevos negocios en el año y premió a las personas involucradas y que más contribuyeron con su esfuerzo y trabajo al éxito comercial de Tecnocom.

6.1.11 Medidas de Compensación

Las funciones que se llevan a cabo desde el área de Compensación y Beneficios de la organización son:

- Gestión Internacional (España, Portugal y Latinoamérica) de los procesos de negocio propios de Compensación y Beneficios: revisión salarial por méritos, plan de incentivos corporativo, readecuaciones profesionales, etc.
- Plataforma de Oferta para empleados: Club de Ofertas Tecnocom, en la que ofrecemos acuerdos con ventajas y beneficios exclusivos, descuentos especiales y promociones únicas en numerosos productos y servicios.



Gestión de Compensación Flexible: Tecnocompensa

Tecnocompensa es el Plan de Retribución Flexible de Tecnocom que permite a nuestros empleados optimizar su retribución y adaptarla en función de sus necesidades, pudiendo canjear su retribución por productos y servicios.



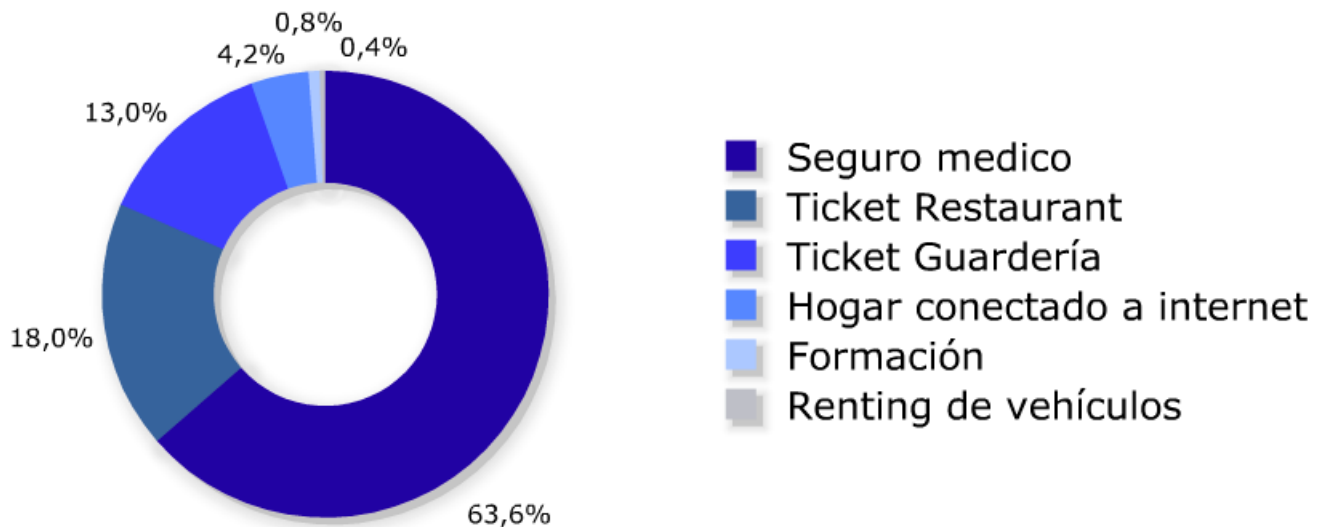
Las ventajas de contratar con Tecnocompensa son: acuerdos competitivos, ahorro fiscal y ahorro de tiempos y costes de contratación.

Se abren 2 períodos de adhesión al año, pudiendo contratar los siguientes productos en función del rol del empleado:

Rol: Dirección	• Renting de vehículos • Ticket Restaurant • Ticket guardería • Seguro médico • Hogar conectado a Internet • Formación
Rol: Operativo, Técnico, Experto, Jefatura y Gerencia	• Ticket Restaurant • Ticket guardería • Seguro médico • Hogar conectado a Internet • Formación

Este año en total 1.253 empleados en España se han beneficiado de Tecnocompensa, lo que representa una participación sobre el total de la plantilla de un 24,7%, y el producto más demandado es el seguro médico.

Medidas de Compensación

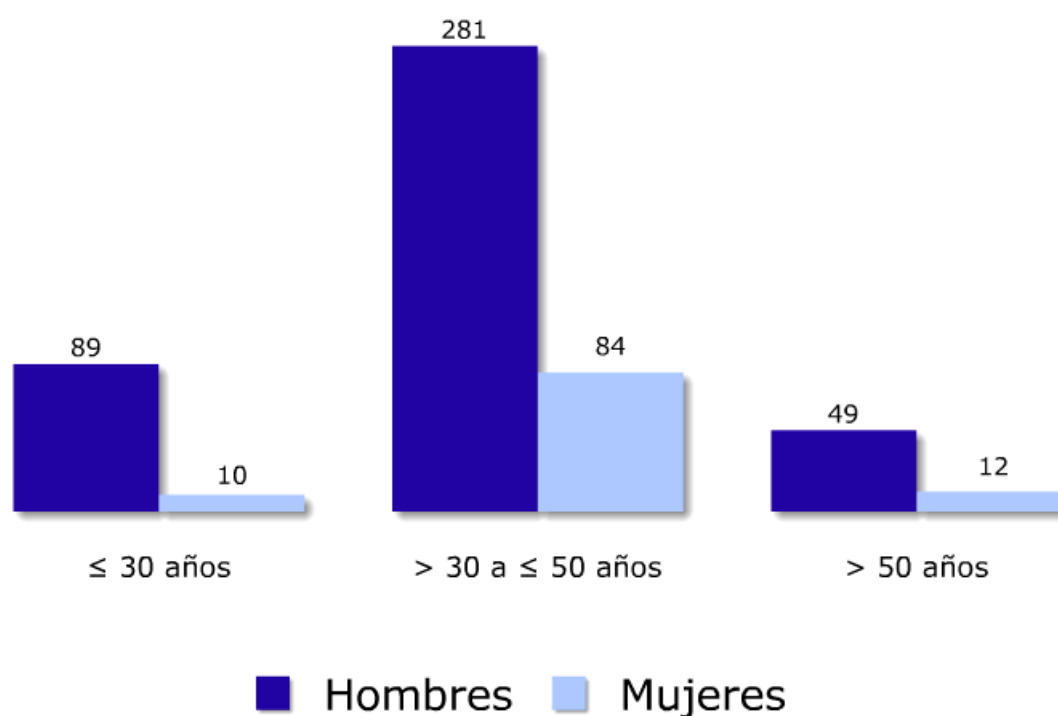


Entre las actividades planificadas para los próximos años está la implantación de una nueva herramienta de Gestión de la Dirección de Personas, que albergará todos los procesos de negocio de Compensación y Beneficios.

6.1.12 Estabilidad y absentismo de la plantilla

En Tecnocom entendemos que la gestión del talento de las personas que componen la compañía es clave para contribuir al logro de los objetivos empresariales. Nuestro compromiso es impulsar el desarrollo profesional de nuestros empleados, favoreciendo la retención del talento y situándose la tasa de rotación externa 10,3%, disminuyendo respecto al año anterior en un 11,7%. Para disminuir la tasa de rotación se estudian las bajas realizando entrevistas personales, para mejorar en aquellos aspectos que han provocado la baja, en concreto este año se han estudiado 173 bajas.

Distribución del número de bajas



El índice de absentismo en el año de estudio se sitúa en un 2,6%, tomando un valor muy parecido al año anterior. En concreto la tasa de absentismo en las mujeres es de un 0,9% y en hombres de un 1,3%. Este índice incluye causas como enfermedad, mudanzas y visitas médicas entre otras. Las causas principales de absentismo son por enfermedad y permisos legales.

Se mide por separado el absentismo por maternidad que es del 0,3% y por paternidad un 0,1%.

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género		
	Hombres	Mujeres
% de empleados que cubren las políticas, los acuerdos o contratos que contemplan el derecho a baja por maternidad o paternidad	100%	100%
Empleados con derecho a baja por maternidad y paternidad (Nº)	124	65
Empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad (Nº)	124	65
Reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad (Nº)	124	63
Empleados con baja de maternidad y paternidad que permanecen en plantilla (%) (Empleados que se incorporan al trabajo después de una baja de M/P y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de su incorporación).(Dato a cierre de año).	100,0%	96,9%
Índice de reincorporación al trabajo	98,9%	
Índice de retención	Los despidos nunca tienen que ver con la situación personal de los empleados	

6.1.13 Seguridad y Salud

Tecnocom cuenta con un modelo de gestión cuyos principios y directrices generales están encaminados a una progresiva mejora de los niveles de promoción y protección de la seguridad, salud y bienestar de los empleados, incluyendo la sostenibilidad del ambiente de trabajo.

Muestra de ello es que durante el 2014 se reflejó un incremento en la inversión proyectada por la compañía en aspectos preventivos, pasando de un presupuesto de 325.265 euros en 2013 a uno de 329.414 euros en 2014. También se observa una tendencia al aumento en el grado de participación activa de los trabajadores en materia de seguridad y salud, como son el incremento en la práctica voluntaria de la vigilancia específica de su salud -pasando de un 38% en 2013 a un 38,15% en 2014-, y un mayor grado de implicación de los trabajadores y sus responsables en la investigación de accidentes, mejora que puede verse reflejada en los informes de auditoría del sistema, en comparación con años anteriores, en los que se ponía de manifiesto un mayor número de observaciones en este respecto. Esto último ha venido propiciado por la inversión en el desarrollo interno de un aplicativo que automatiza la gestión del accidente, y que anualmente se va mejorando.

El incremento en la participación, esta vez referente a la representación especializada de los trabajadores, también se vio reflejado en la constitución de un nuevo comité de seguridad y salud en la oficina de Almería, pasando de 15 en 2013 a 16 en 2014.

Los Comités de Seguridad y Salud, se reúnen periódicamente para tratar temas específicos de seguridad y salud, con el objetivo de tener en cuenta la participación de los empleados en las decisiones que afecten a la seguridad y la salud y, también se consulta a los Delegados de Prevención.

16

Comités de Seguridad y Salud

48

Nº de delegados de prevención que forman parte de los Comités de Seguridad y Salud

57

Nº total de delegados de prevención

48

Nº de delegados de prevención que forman parte de los Comités de Seguridad y Salud

También hay creada una Mesa Intercentros de Seguridad y Salud que trata temas generales del sistema de gestión de seguridad y salud.

6

Nº de representantes de la dirección

6

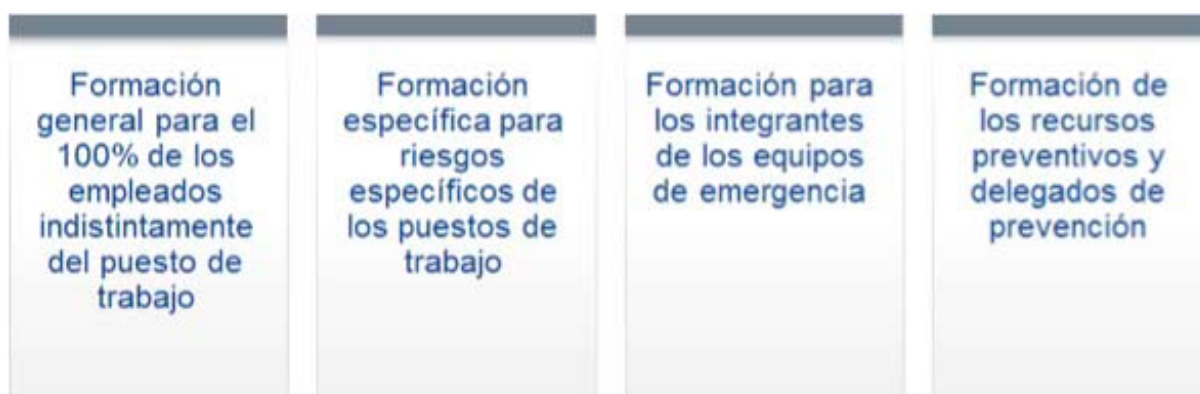
Nº de representantes de los trabajadores

El porcentaje del total de trabajadores que están representados en estos Comités de Seguridad y Salud, es de 87,7 %.

El progresivo crecimiento de la inversión en seguridad y salud igualmente queda patente en la bonificación de la Seguridad Social de 1.440 euros recibida por una de las empresas del grupo en el año 2014, a través del sistema de incentivos bonus-malus. Bonificación que se reservó para su inclusión en el presupuesto de prevención del siguiente año, planificándola como mejoras para los empleados para que participen activamente.

Durante el año 2014, el Servicio de Prevención Mancomunado de Tecnocom continuó realizando un seguimiento y control exhaustivo de las actuaciones y desviaciones en materia de seguridad y salud, mediante la práctica de auditorías de certificación OHSAS internas y externas, certificación que afecta al 84,2% de la plantilla de Tecnocom en España. Los informes de las mismas reflejaron una notable mejora respecto a años anteriores. Asimismo, se renovó con éxito las certificaciones de todas sus empresas correspondientes a la auditoría legal reglamentaria de su sistema de gestión de seguridad y salud.

Conscientes de que una empresa competitiva debe disponer de trabajadores cualificados e implicados y que ello pasa también por mantener unas apropiadas condiciones de trabajo, con empleados saludables, Tecnocom continúa reforzando en 2014 la formación en materia de seguridad y salud proporcionada a sus trabajadores. Para ello, sigue apostando por los cuatro bloques formativos, introduciendo un nuevo módulo de riesgos psicosociales en la formación general y, adaptándose a los cambios organizativos, creando paquetes formativos específicos para el personal que se incorpora a teletrabajo.



En base a la experiencia de años anteriores, Tecnocom mantuvo durante el 2014 las campañas de promoción de la salud mejor acogidas por sus empleados: Campaña informativa de reconocimientos médicos específicos (participación 38,15%), Campaña de Vacunación Antigripal (participación 4,69%) y Campaña de Salud Visual en Madrid (participación 9,9%).

Respecto a los trabajos realizados por proveedores de servicios, todos los que trabajan en proyectos y centros de Tecnocom están homologados y cualificados en seguridad laboral.

La actividad preventiva también vincula a nuestros clientes y en los contratos marco se introducen cláusulas específicas de prevención de riesgos laborales.

Indicadores de Seguridad y Salud y Siniestralidad:

Indicadores de Seguridad y Salud	
Nº de casos de enfermedad profesional	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) – mujeres	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) - hombres	0
Nº total de accidentes laborales con baja (incluidos in itinere)	112
Nº de accidentes in-itinere con baja	23
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	22
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo durante el período objeto del informe	0
Nº de víctimas mortales - mujeres	0
Nº de víctimas mortales - hombres	0
Tasa de accidentes (IR) (Total)	2,3
Tasa de accidentes (IR) - mujeres	2,3
Tasa de accidentes (IR) - hombres	2,3
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	1408
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)	28,8
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) - mujeres	22,6
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) - hombres	31,1

Índices de Siniestralidad	
Nº de casos de enfermedad profesional	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas)	70
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	111
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0
Nº de víctimas mortales - hombres	0
Nº de víctimas mortales - mujeres	0
Nº jornadas perdidas por accidente laboral (excepto accidentes in-itinere y recaídas por accidente in itinere)	597
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	2,3
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,06
Índice de incidencia (II)	453,5
Duración Media de las Bajas (DMI)	25,6

6.1.14 Sindicatos

El marco regulador principal de las relaciones laborales entre Tecnocom y sus trabajadores es la normativa laboral vigente y los correspondientes convenios. Se cuenta con tres convenios que cubren al 100% de la plantilla.

Los tres convenios de aplicación recogen temas de seguridad y salud en uno o varios apartados. Y uno de estos tres convenios se recogen artículos específicos de seguridad y salud (Arts. 29.7 y 45).

35

Comités de
Empresa

204

Empleados son
representantes en los
Comités de Empresa

6.1.15 Mecanismos de reclamación

A continuación se resumen las demandas impuestas sobre Tecnocom, el tipo y el tratamiento que se ha hecho de las mismas:

- Sobre prácticas laborales

Reclamaciones sobre prácticas laborales	
Nº total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación	60
Especificar de cada reclamación; tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	INTERNAS Reclamación de cantidad: 5 Cesión ilegal interna: 6 Clasificación profesional: 1 Conflicto colectivo: 1 Derechos fundamentales: 3 Despido: 24 Extinción art 50: 4 Impugnación alta médica: 1 Impugnación suspensión ERTE: 1 Movilidad geográfica: 2 Modificación sustancial: 7 EXTERNAS Ordinario: 2 Cesión ilegal externa: 3
Cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria	60
Cuántas de las reclamaciones se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	45
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en prácticas laborales	De las 45 que se resolvieron: 2 sentencias en firme contra Tecnocom

- Sobre discriminación

Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	
Nº total de expedientes abiertos por incidentes de discriminación en el año de estudio (demandas o incidentes asociados a la discriminación por: raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia o extracción social)	1
Es objeto de medida	0 Ninguna sentencia en firme condenatoria contra Tecnocom por discriminación

● Sobre derechos humanos

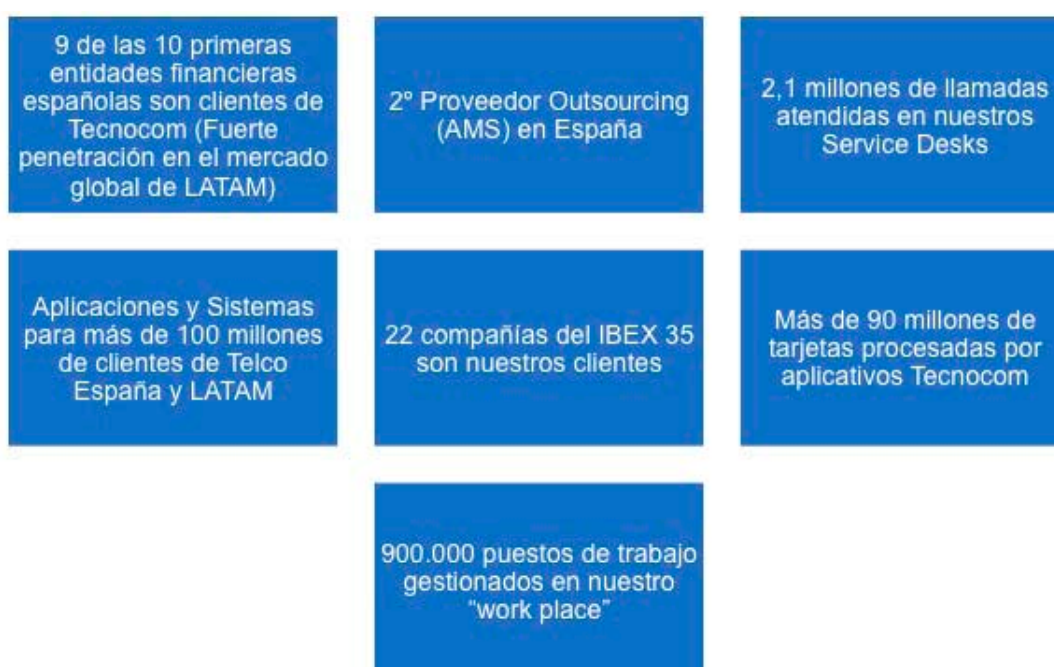
Reclamaciones sobre derechos humanos	
Nº total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación	2
Especificar de cada reclamación; tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)	2 reclamaciones internas (empleados): 1 por discriminación 1 por libertad sindical
Cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria	100%
Cuántas de las reclamaciones se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	De las 2 reclamaciones: La reclamación por discriminación se resolvió a favor de TecnoCom La reclamación por libertad sindical está pendientes de juicio
Número de sentencias en firme contra TecnoCom debido a incumplimientos en derechos humanos	No hay ninguna sentencia en firme condenatoria contra TecnoCom debido a incumplimiento de los derechos humanos. No se ha recibido condena en firme por vulneración de los derechos humanos fundamentales

6.2 CLIENTES

En TecnoCom nos caracterizamos por ofrecer un servicio integral al cliente en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

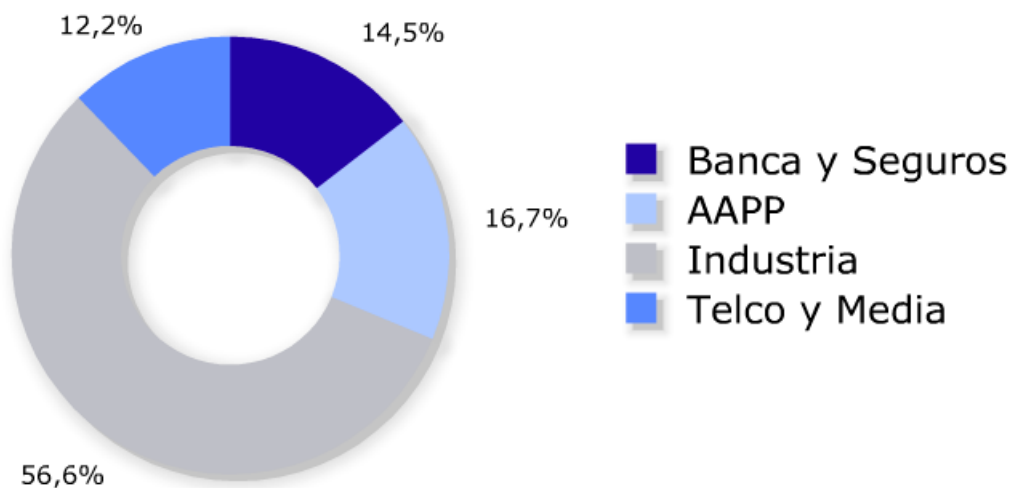
Perfil de los clientes:

A nivel global, TecnoCom muestra un mix de negocio equilibrado con presencia en los clientes líderes de los sectores de mayor demanda tecnológica:

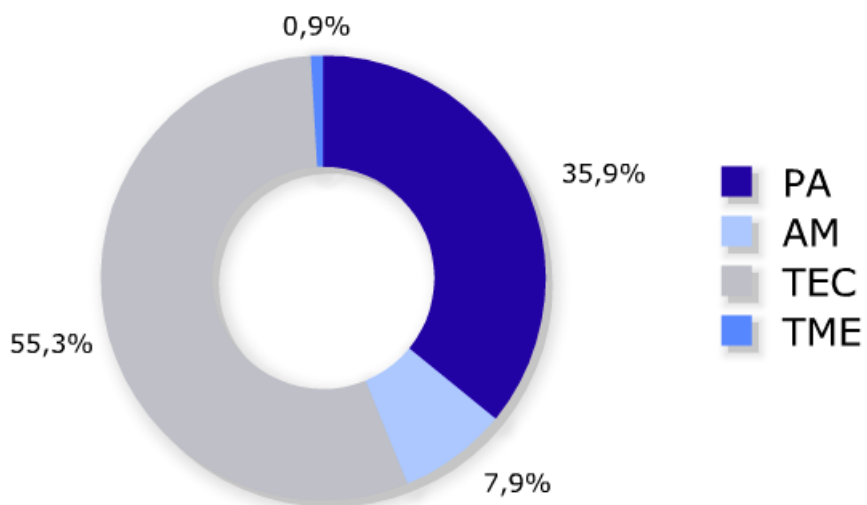


En concreto en España contamos con un total de 1.344 de clientes siendo 60 los que representan el 75% de las ventas.

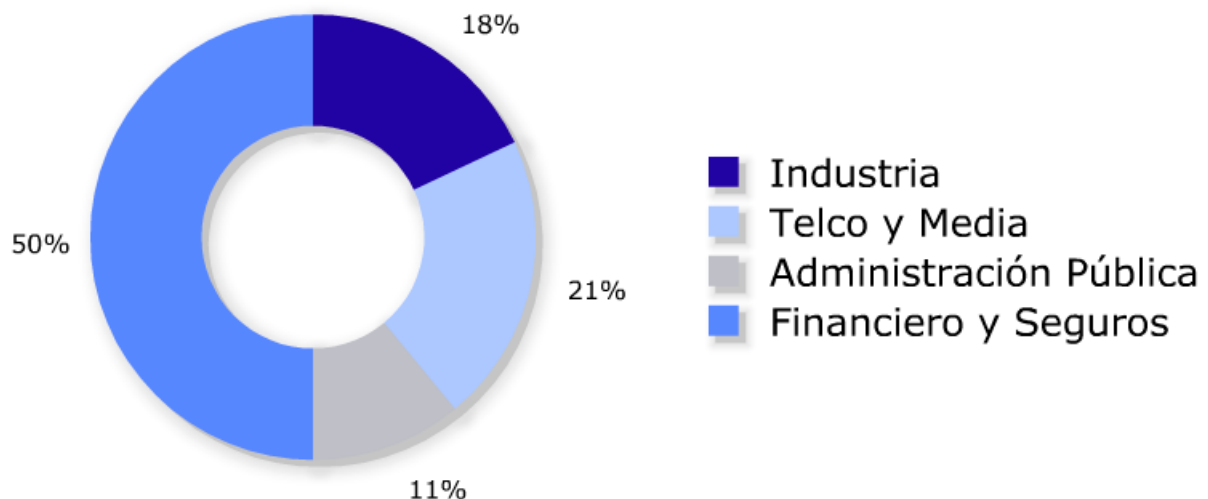
Distribución Clientes por Sectores Verticales



Distribución Clientes por Sectores Horizontales



● Distribución Clientes por Sectores Verticales en función de la facturación



El mayor número de clientes por sectores horizontales pertenece al sector de tecnología y por sectores verticales en industria. Pero por facturación, los ingresos del sector financiero y seguros son los que mayor peso tienen en la cuenta de resultados.

Medios de Comunicación

Tecnocom se caracteriza por mantener una relación de confianza y cercanía con sus clientes, en todos los ámbitos en la presentación de ofertas, gestión del proyecto, gestión de sugerencias o incidencias.

Tecnocom escucha a sus clientes en todas las fases del servicio ofrecido con unos criterios claramente definidos para asegurar el tratamiento adecuado.

Los medios de comunicación establecidos son:

- Web corporativa.
- Presencia en medios sociales: Facebook, LinkedIn, Twitter, Canal Youtube, TecnocomBlog.
- Publicaciones habituales en prensa especializada del sector o prensa económica.

- Web para ERP's – CRM.
- Organización y participación en eventos del sector. Además TecnoCom celebra eventos para sus clientes que fomenten el networking y la comunicación más allá del entorno de negocio habitual, a través por ejemplo de eventos deportivos, como es el Torneo de Pádel, que este año se ha celebrado su IX edición.
- Organización de Jornadas Técnicas.
- Reuniones, teléfono, correo electrónico, sistemas de trabajo compartido, etc.

Satisfacción del Cliente

TecnoCom realiza con una periodicidad anual un estudio de satisfacción del cliente a nivel internacional con el objetivo de conocer la percepción acerca del grado en que nuestros servicios se ajustan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Además para garantizar la transparencia en el proceso, el estudio es realizado por una empresa externa.

OBJETIVO PRINCIPAL: Incrementar la retención del cliente.

Mejorar la percepción del cliente sobre la satisfacción y fidelidad con TecnoCom. Aumentar la capacidad de recomendación de los servicios ofrecidos a potenciales clientes.



Determinar la importancia de los factores que rigen la experiencia del cliente



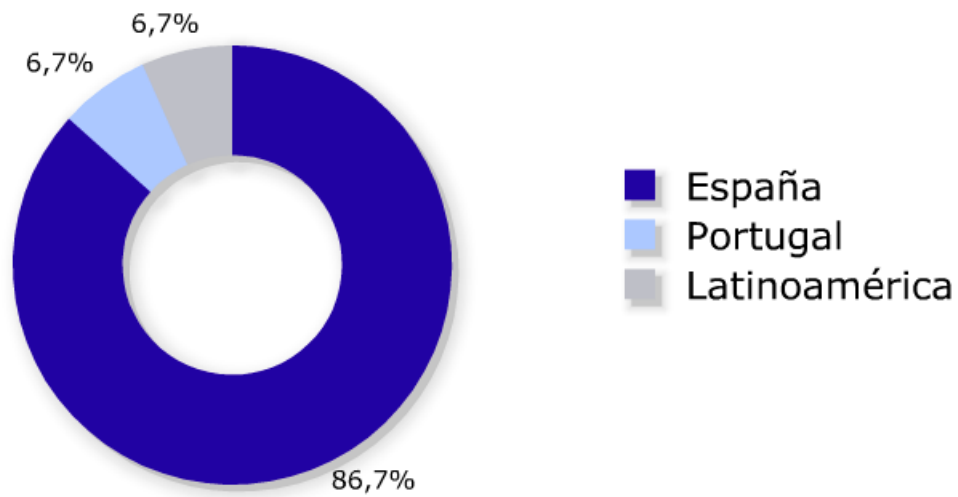
Modelizar las variaciones de otros elementos que influyen en la experiencia del cliente



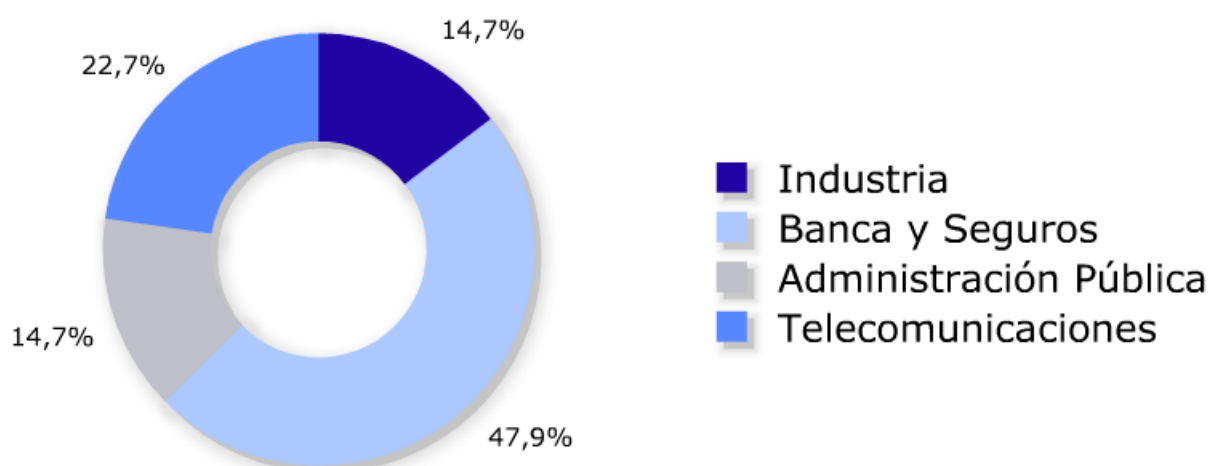
Establecer un plan de actuación y un plan de comunicación para mejorar la retención del cliente

El estudio ha sido realizado sobre una base de 75 clientes de TecnoCom, el perfil de la muestra de estudio tiene una antigüedad media de relación con TecnoCom de 9,05 años además de las siguientes características:

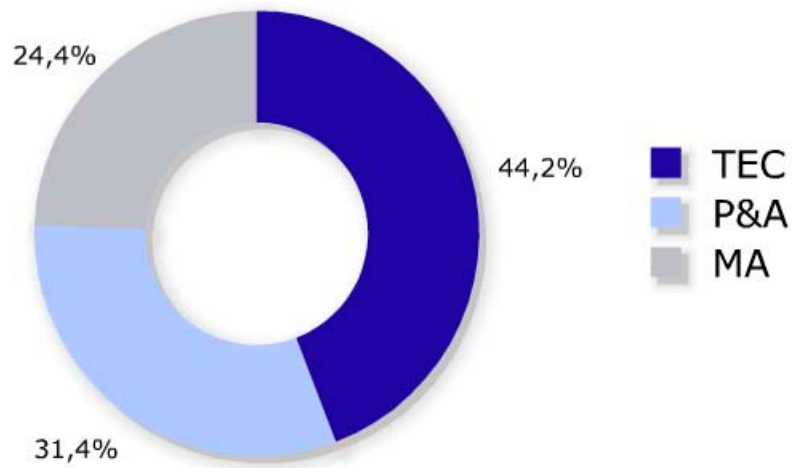
● Ámbito Geográfico



● Sector Actividad

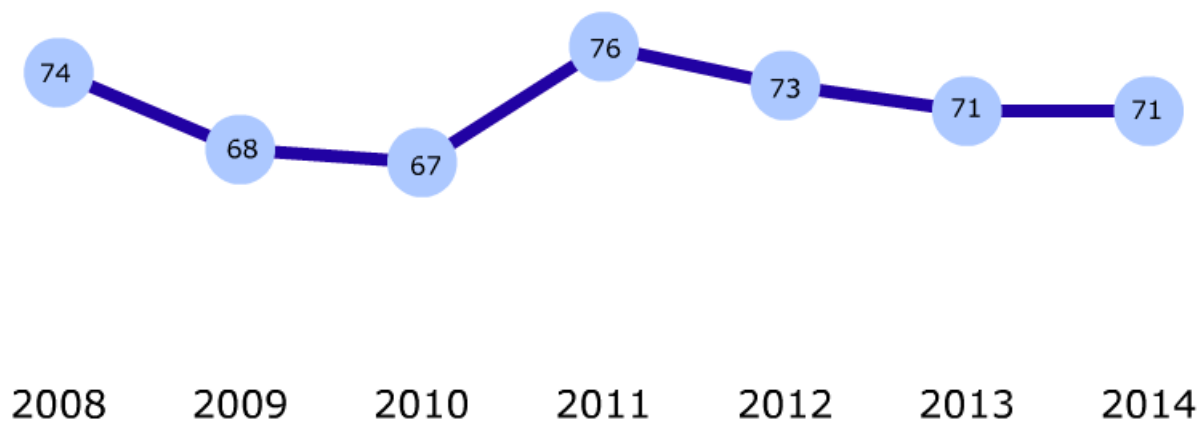


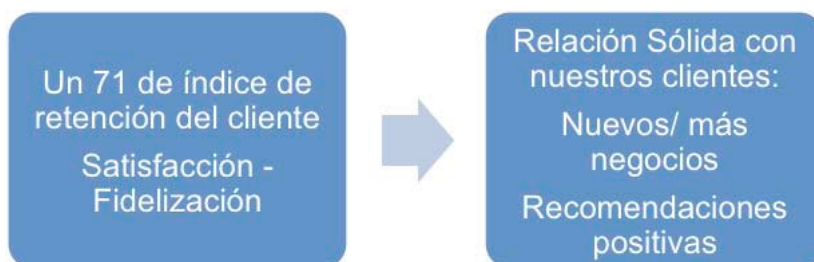
Solución Contratada



El índice de retención de clientes obtenido en 2014 ha sido 71 puntos:

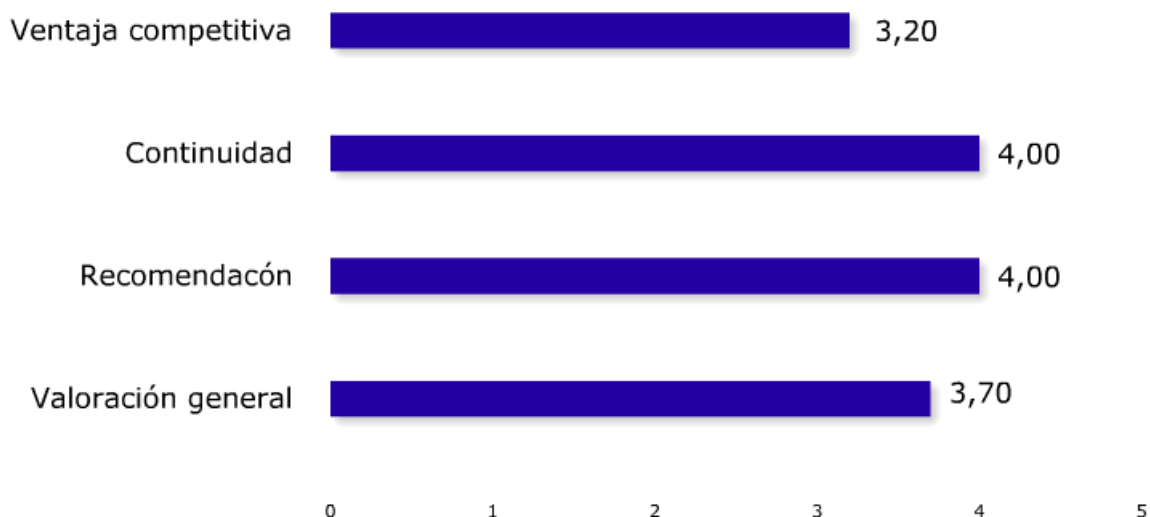
Índice de retención





La confianza que TecnoCom despierta en sus clientes es alta, como el nivel de retención de los mismos.

Variables de la satisfacción



PUNTOS FUERTES:

- Capacidad Técnica
- Disponibilidad / dedicación
- Adaptación al cliente / flexibilidad
- Experiencia en el sector
- Calidad del servicio / eficacia
- Gestión comercial
- Trato al cliente / cercanía

Con respecto a las empresas de nuestro sector, los puntos fuertes de Tecnocom están relacionados con:



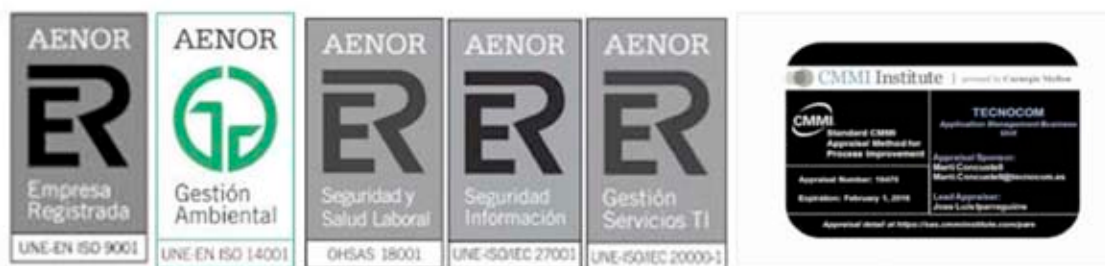
FORTALEZA COMPETITIVA

- La flexibilidad en la incorporación de cambios en los requisitos en la ejecución de los proyectos**
- La experiencia en el sector de actividad del cliente**
- La disponibilidad del equipo de proyecto ante eventuales necesidades, la disponibilidad del equipo comercial ante las necesidades del cliente**
- La disponibilidad del equipo comercial ante las necesidades del cliente**

Calidad

Tecnocom mantiene un permanente enfoque hacia la mejora continua de todos sus procesos. Esta mejora continua tiene su reflejo en los excelentes niveles de calidad del servicio prestado, así como en la confianza depositada por nuestros accionistas y del resto de grupos de interés.

Los procesos de Tecnocom están integrados en sistemas estructurados según estándares internacionales de referencia impulsados por la Alta Dirección de la organización. Se cuenta con una herramienta que reúne la documentación corporativa de los procesos y procedimientos de la compañía accesible a todo el personal de la organización.



Seguridad de la Información

En Tecnocom hemos implantado el servicio en la 'nube' de Microsoft para nuestros más de 6.000 profesionales (España, Portugal y Latinoamérica) con el propósito de mejorar la eficiencia gracias a herramientas de comunicación y colaboración más avanzadas. Lo que supuso la implantación de 'Office 365' y los servicios asociados. Esta acción se enmarcó dentro de la estrategia de apostar por la innovación.

Para mejorar la seguridad de la información de la organización entre otras, se tienen implantadas las siguientes medidas:

- Política corporativa de contraseñas.
- Sistema de Filtrado Web que cubre las necesidades de la compañía en cuanto a seguridad, funcionalidad y rendimiento.
- Portal de Auto-Servicio para la gestión de cuentas de usuario: el objetivo es que el propio usuario pueda resolver por sí mismo, de forma rápida, autónoma y segura, algunas de las casuísticas más frecuentes demandadas, relacionadas con las cuentas de usuario y contraseñas de los dominios corporativos.
- Nueva versión de antivirus que incluye mejoras en seguridad: protección de los equipos corporativos contra virus, malware y software malicioso.
- Plan de Continuidad de Negocio Corporativo: Tecnocom ha desarrollado este plan, cuyo objetivo principal es dotar de los mecanismos y herramientas necesarias para minimizar los tiempos de recuperación de los Sistemas Corporativos, en caso de desastre. Se explica de manera detallada las estrategias de recuperación para cada uno de los servicios, y para cada una de las catástrofes analizadas. Esta iniciativa se engloba dentro del proceso de mejora continua de los Servicios de Sistemas de Información.

En el periodo objeto de la memoria no se han recibido reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

6.3 PROVEEDORES Y SOCIOS TECNOLÓGICOS

Proveedores

La incorporación de la sostenibilidad en Tecnocom implica también la materialización en nuestra cadena de valor para ello contamos con un modelo de compras centralizado y promovemos la responsabilidad en la cadena de valor.

Tener implantado un modelo de compras centralizado permite que los procesos de compras de todas las líneas de negocio se realicen bajo los mismos procedimientos. Estableciendo relaciones de confianza y cooperación con los proveedores, bajo criterios de transparencia y objetividad.

En el proceso de homologación de proveedores de servicios se clasifica a cada proveedor atribuyéndole un valor de riesgo teniendo en cuenta la presencia o no del proveedor en nuestras instalaciones y si la actividad causa un alto impacto ambiental, así se le tipifica teniendo en cuenta la actividad del proveedor. Por el tipo de proveedores con los que trabajamos y en el ámbito geográfico donde nos encontramos los documentos que se solicitan en dicho proceso relativos a las prácticas laborales son: certificado tesorería a la seguridad social, autorización administrativa para el desarrollo de la actividad, documentación PRL (evaluación de riesgos y medidas preventivas del puesto de trabajo contratado, informe estadístico de siniestralidad y certificado servicio de prevención). Este año en España, el 100% de los proveedores de servicios homologados, 89 proveedores, han sido examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

De igual forma, en la evaluación anual realizada a los proveedores, no se considera como parámetro para seleccionar la muestra el impacto en las prácticas laborales, ya que por el tipo de proveedores con el que trabajamos y por el ámbito geográfico en el que nos encontramos no se considera un riesgo real o potencial el impacto negativo significativo de las prácticas laborales (empleo, seguridad y salud, relaciones laborales). De la muestra seleccionada se evalúa principalmente parámetros relacionados con la calidad del servicio, y en el ámbito laboral, el parámetro que se evalúa es el cumplimiento de la normativa relacionada con seguridad y salud. El resultado, es que no se ha identificado a ningún proveedor con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales.

Tampoco, se han identificado proveedores en los cuales los derechos fundamentales puedan verse infringidos, como son la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos, riesgo de trabajo infantil y de trabajo forzoso. Por otro lado, la organización durante el periodo objeto de la memoria ha seguido apoyando iniciativas que defienden este derecho (Pacto Mundial de la ONU y Código Deontológico), cumpliendo con la legislación vigente y lo estipulado en los convenios. Además la Dirección se reúne periódicamente con los Comités de Empresa para informar y negociar los diferentes aspectos que afectan a los empleados.

En Tecnocom promovemos la responsabilidad social en la cadena de valor a través de las siguientes medidas:

- Promoción de buenas prácticas en la cadena de suministro: en el sistema de homologación de proveedores de servicio se establece como requisito obligatorio la aceptación y cumplimiento del Código de Conducta y Manual de buenas Prácticas Ambientales para Proveedores, y que forma parte de las condiciones generales de contratación de la compañía. Además en las órdenes de pedido se incluye una cláusula relacionada con el cumplimiento de dicho Código.
- Proceso de evaluación de proveedores: se incluyen preguntas para valorar aspectos como seguridad y salud, la gestión ambiental, etc.

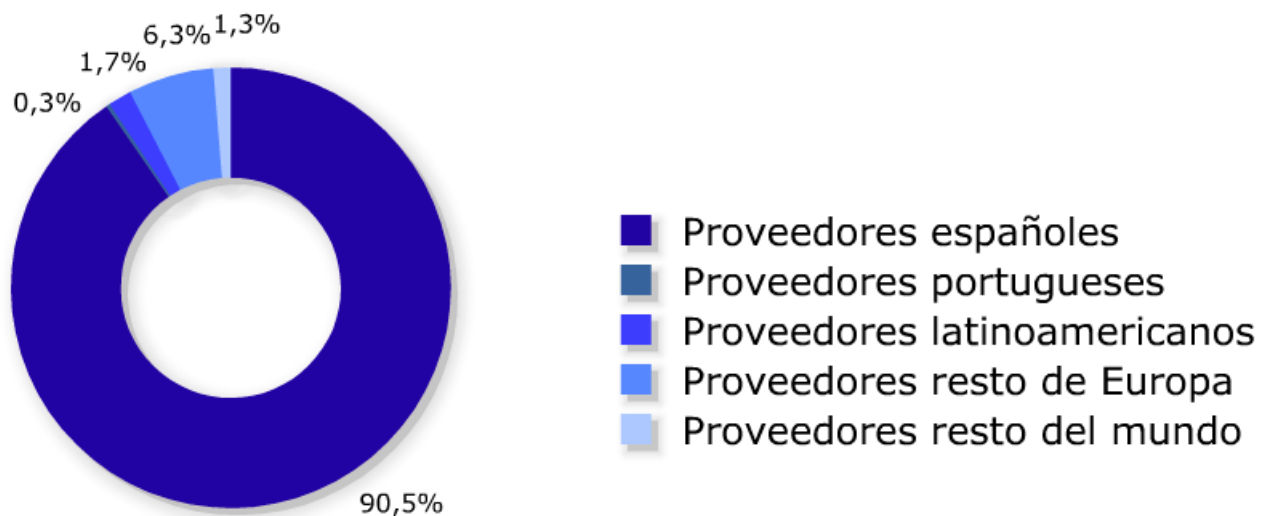
- En la selección de proveedores se tiene en cuenta criterios sociales y ambientales:
 - Compra de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo.
 - Compra de productos (material de oficina, equipos informáticos, vehículos, etc.) teniendo en cuenta el menor impacto ambiental.

Establecemos relaciones de confianza mutua utilizando para ello medios de comunicación eficaces constituyendo relaciones estables y duraderas con nuestros proveedores:

- Web corporativa
- Reuniones, teléfono y correo electrónico
- Participación en eventos
- Plataforma electrónica de gestión empresarial

En Iberia, TecnoCom cuenta con 1.309 proveedores habiéndose realizado el 90,4% del volumen de compras a proveedores nacionales, contribuyéndose así al desarrollo local a través de las actividades de compra de la organización.

Distribución proveedores según sede social



1.309 Proveedores

75 Proveedores representan el 75% del volumen de compras

+10 Años de antigüedad media con nuestros proveedores

74 Proveedores evaluados y re-evaluados en el año de estudio

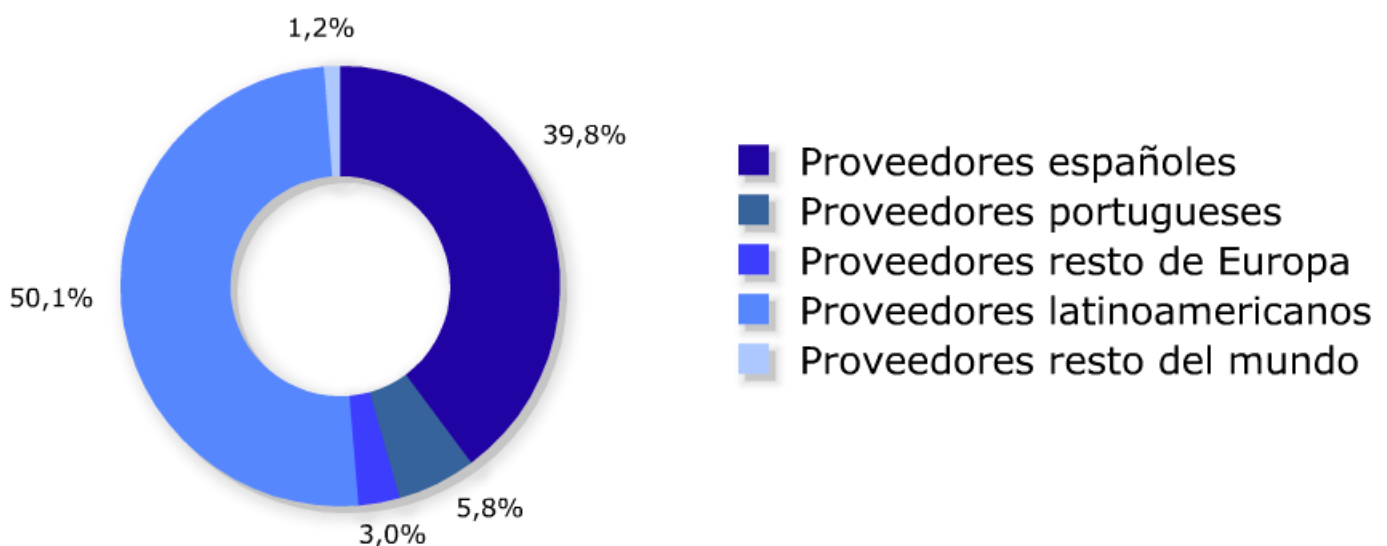
89 Proveedores de servicios homologados en el año de estudio

111,5 Volumen de compras Millones €

90,4% Volumen de compras realizado a proveedores locales

Respecto a la cadena de suministro de Tecnocom en todo el mundo, se cuenta con 3.011 proveedores, estando nuestro mayor volumen de compra en España y Latinoamérica:

Distribución proveedores según sede social



3.011 | Proveedores

159 | Proveedores representan el 75%
del volumen de compras

151,9 | Volumen
de compras Millones €

Socios tecnológicos

Tecnocom mantiene acuerdos comerciales y alianzas con las compañías tecnológicas más relevantes en el sector de las tecnologías de la información (fabricantes y grandes consultoras de servicios).

Trabajar en conjunto con cada una de ellas nos permite ofrecer lo mejor de cada una en condiciones preferentes para nuestros clientes, aprovechando sinergias y generando oportunidades de negocio conjuntas. Todo con el objetivo final de proveer el mejor servicio y de soluciones integrales a nuestros clientes.

Además estos acuerdos aportan las siguientes ventajas:

- Favorecemos la comunicación y la transferencia tecnológica entre nuestra empresa con las diferentes empresas con las que participamos.
- Facilitamos la obtención de sinergias tecnológicas entre las distintas organizaciones.
- Unificamos criterios y se proporciona el establecimiento de estándares porque se actúa de manera conjunta.
- Aceleramos la difusión de la innovación.

Las acciones de comunicación principales con nuestros socios tecnológicos son la participación en eventos o la participación en jornadas de formación, Webinar, sesiones web para explicar una solución en concreto o presentar las novedades y nuevas funcionalidades en la misma.

Algunos de los eventos en los que se ha participado durante el año son:

- Soluciones de Acceso Unificado: organizado por Tecnocom y Cisco. Un almuerzo ejecutivo, en el que se debatió acerca de los verdaderos retos a los que se enfrentan las empresas y cómo las soluciones de acceso unificado otorgan valor y simplicidad a las comunicaciones.

- Soluciones Tecnológicas que ayudan a las empresas a su internacionalización: organizado por Tecnocom y SAP esta jornada en la que se debatió acerca de las soluciones que pueden ayudar a las empresas en el proceso de internacionalización.
- Explore cómo las SDN pueden optimizar y dar mayor seguridad a su entorno: jornada tecnológica organizada por Tecnocom, Cisco y F5, en la que se ha analizado cómo la integración de tecnologías líderes en el mercado puede ayudar a implementar aplicaciones en la red de forma rápida y escalable, aumentando los niveles de seguridad y con una total visibilidad, lo que mejora la gestión y el mantenimiento.
- Desayuno Tecnológico Soluciones Tecnocom & Microsoft: encuentro en el que se explicaron las ventajas de implantar soluciones específicas.

6.4 ACCIONISTAS

Tecnocom es una empresa que cotiza en Bolsa de Madrid desde 1987, por ello, uno de nuestros objetivos es el de conseguir rentabilidad para garantizar la perdurabilidad del negocio. Seguiremos centrando nuestros esfuerzos en la creación de valor para los accionistas.

La estructura accionarial de Tecnocom se mantiene estable:

Estructura accionarial



Evolución de la acción durante el 2014:

● Evolución de Tecnocom vs índice



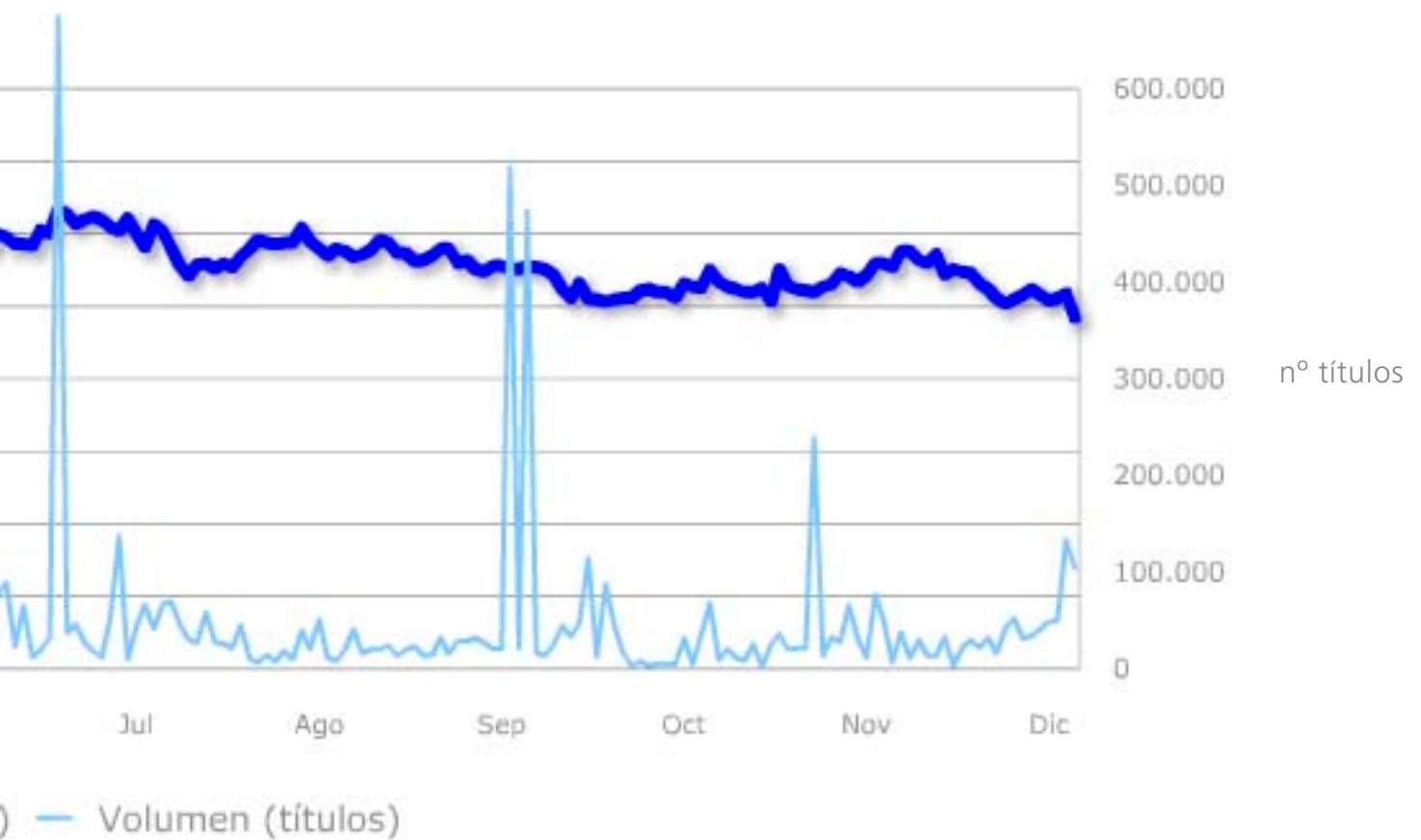
Índices de referencia en 2014



● Evolución de Tecnocom vs índice



Índices de referencia en 2014



Indicadores bursátiles:

Indicadores Bursátiles	
Nº total de acciones	75.025.241
Nº de acciones ordinarias en libre circulación (free-float)	28.266.694
Valor nominal de la acción	0,5
Frecuencia de contratación (%)	100
Cotización mínima anual (€)	1,21
Cotización máxima anual (€)	1,91
Cotización al cierre (€)	1,3
Cotización media (€)	1,47
Beneficio neto por acción (BPA) (€)	-0,17
Cash-flow por acción (CFPA) (€)	-0,06
Valor contable por acción (€)	2,11
Capitalización bursátil (€)	97.157.687
Acciones en autocartera (nº de acciones)	2.779.693
Volumen de Contratación Medio Diario Anual (títulos)	82.074

Dentro del compromiso con el principio de transparencia, dialogo y el derecho de información, en 2014, se ha continuado realizando diversas actuaciones de comunicación e información orientadas a facilitar el derecho de información de los accionistas; con el objetivo de facilitar la información corporativa relevante para cubrir las necesidades de información que este colectivo demanda:

- Desarrollo Corporativo, es el departamento en la organización encargado de atender la relación con los inversores.
- Apartado específico de inversores en la Web Corporativa, donde se informa de los acontecimientos más relevantes y publica informes periódicos de la compañía.

- Junta de Accionistas: En la Junta de Accionistas 2014 se puso de manifiesto que el futuro inmediato de la compañía pasa por su expansión internacional, una mayor especialización y creación de soluciones propias, la apuesta por negocios recurrentes y rentables, la eficiencia y la solidez en el balance. Se dio visto bueno a las Cuentas Anuales correspondientes al pasado ejercicio presentadas por el Consejo de Administración y el Informe de Gestión Consolidado.
- Oficina del Accionista.
- Foro electrónico.
- Publicaciones periódicas: informe trimestral de evolución de los negocios, memorias y cuentas anuales.
- Otras publicaciones de interés: noticias destacadas de la organización.
- Participación en eventos y foros públicos.

Esta comunicación es transparente y fluida: clave para lograr una relación de confianza con ellos.

6.5 ASOCIACIONES

Tecnocom está presente en numerosas organizaciones y en alguna de ellas participamos activamente formando parte en sus comisiones de trabajo y colaborando en los eventos que organizan.

● Asociaciones RSC

Entre las comisiones a las que pertenecemos dentro del ámbito de la RSC destacamos ser miembro de las comisiones de seguridad y salud, calidad y responsabilidad social corporativa de la Asociación Española para la Calidad. Así como organización responsable contribuimos a la comunicación y la puesta de proyectos conjuntos para así alcanzar el desarrollo sostenible.

● Asociaciones Sectoriales

El objetivo principal que buscamos perteneciendo a estas asociaciones es contribuir al desarrollo de propuestas sobre sostenibilidad y criterios operativos en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación.

Destacamos también nuestra participación en los eventos realizados por las asociaciones, como son los eventos organizados por AUSAPE "Jornada de Puertas Abiertas para Pymes y Soluciones SAP" y por BDigital "BDigital App".

A continuación se relacionan las asociaciones del sector TIC a las que Tecnocom perteneció durante 2014:



Asociación Española de
Empresas de Consultoría



Asociación de Empresas de
Electrónica, Tecnologías de la
Información, Telecomunicaciones
y Contenidos Digitales



European Outsourcing
Association



Asociación de Usuarios de SAP
de España



Asociación Española de
Telecomunicaciones y de la
Sociedad de la Información



Asociación de Tecnologías de la
Información y de las
Comunicaciones de Galicia



Asociación Empresarial del
Sector TIC de la Comunidad
Valenciana



Barcelona Digital Centro
Tecnológico



Asociación Española para la
Calidad

6.6 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con nuestra política de transparencia informativa con nuestros grupos de interés, Tecnocom avanza en su relación con los medios de comunicación, no sólo a través de la divulgación de su actividad, sino también ofreciendo toda la información sobre los proyectos e iniciativas que desarrolla la compañía en materia de sostenibilidad.

En materia de sostenibilidad cabe destacar:

- Protocolo de colaboración en RSC que el Cluster TIC ha firmado con el Departamento de Trabajo y Bienestar Social, Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia, AMTEGA, y tres asociaciones en el sector de las TIC. Una de las actividades previstas para el año 2014, era la elaboración de una “Guía de Buenas Prácticas de RSE en el Sector TIC Gallego”. Tecnocom colaboró exponiendo un caso práctico desarrollado en RSC.
- Colaboración en la elaboración del Estudio del Impacto de la iniciativa del Pacto Mundial en España realizado por la Red Española del Pacto Mundial coincidiendo con su 10º Aniversario.
- Participación en el Ranking de las mejores empresas para trabajar en 2014 realizado por Actualidad Económica.

También participamos en eventos del sector:



La Web Corporativa de Tecnocom es nuestra herramienta principal para hacer llegar a todos nuestros grupos de interés toda la información relativa a la compañía.

Mayor presencia en medios de comunicación digitales

Conscientes de la importancia de internet y de la creciente presencia de los medios de comunicación digitales en la sociedad, Tecnocom ha apostado por estos nuevos canales de información realizando un seguimiento de la información sobre la compañía que publican los mismos.

En esta línea, en 2014 se ha incrementado la información de Tecnocom dirigida a los medios de comunicación en las redes sociales, principalmente Facebook y Twitter, como parte de la estrategia de comunicación de la empresa. Esto ha favorecido el aumento de la presencia de la compañía en los medios de comunicación, así como un mayor conocimiento de los temas de interés de los medios y de la opinión de la sociedad en general.

Se ha aumentado el número de visitas a nuestra página web (www.tecnocom.es) en un 16,8%, alcanzando el valor de 464.448 visitas. El número de visitas que ha recibido nuestro Blog ha sido de 35.002 visitas, aumentando en más de un 100%. El número de reproducciones de videos en Youtube ha sido de 20.631, aumentando en un 89%.



464.448 | visitas a la Web Corporativa

780 | seguidores en Facebook

2.561 | seguidores en Twitter

27.575 | seguidores en LinkedIn

78 | seguidores en Youtube y 20.631 reproducciones

35.002 | visitas a nuestro Blog

También aumentamos nuestra presencia en portales de información, este año Tecnocom ha entrado a formar parte del portal de información SiliconWeek, portal de información tecnológica y financiera para el profesional TIC de América Latina.

Participación en medios de comunicación tecnológicos y económicos con:

- Publicación de resultados o hechos relevantes, proyectos ganados, entrevistas a miembros del Comité de Dirección de la organización.
- Publicación de reportajes en los que ha participado Tecnocom. Como es el ejemplo: reportaje sobre el mercado de la banca móvil en **Cinco Días**

Publicaciones

Tecnocom, como líder mundial en Soluciones de Medios de Pago, elabora un informe anual sobre Tendencias en los mercados en los que opera, analiza la evolución de los medios de pago en España y en seis países de América Latina (Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y República Dominicana), lo que nos permite documentar y desarrollar ampliamente la visión sobre su evolución a futuro. En el 2014, se presentó su cuarta edición:

Informe Tecnocom sobre **TENDENCIAS EN MEDIOS DE PAGO 2014**

En él se recogen las principales tendencias del sector en un año caracterizado por el lanzamiento de un buen número de innovaciones tecnológicas y de mercado, sobre todo en los pagos móviles.

Asimismo, contiene una investigación cuantitativa con usuarios finales en la que se constata una cierta ralentización de las tarjetas de crédito frente al débito en varios países.

Se analizan además otros elementos de demanda, como los factores clave para incentivar el uso de las tarjetas de crédito entre los titulares, y aquellos que pueden fomentar la contratación entre quienes todavía no disponen de este medio de pago.

6.7 SOCIEDAD

Tecnocom integra en esta categoría a diversos colectivos con los que se relaciona de múltiples formas manteniendo en esa relación el principio de transparencia y de colaboración mutua.

En 2014, se ha continuado el refuerzo de las herramientas de comunicación y la promoción de relaciones, entre las que cabe destacar este año:

- La remodelación de contenidos y funcionalidades de la web corporativa de la compañía. Es un espacio más visual, interactivo y divulgativo, que contribuye a reforzar la marca de la compañía e intensificar el conocimiento de sus actividades y el contacto directo con sus grupos de interés.
- Tecnocom ha continuado desarrollando un gran esfuerzo en la edición de diversas publicaciones como una herramienta clave de transparencia y comunicación con sus grupos de interés, así como para contribuir al conocimiento y divulgación de su actividad: informes periódicos, memorias anuales, participación en estudios, etc.

Entre los Proyectos Sociales realizados destacamos:

- Firma de convenios con centros educativos para la acogida de estudiantes para la realización de prácticas en la organización. La aportación económica recibida por ello, es reembolsada a los centros, para que sea invertida en mejoras educativas. De esta forma la compañía plasma su compromiso de máxima colaboración con las administraciones locales.
- Alumnos en prácticas del Proyecto DEMOS. Tecnocom firmó un convenio de colaboración con la Fundación Síndrome de Down de Madrid. Dentro del marco de colaboración de dicho convenio, Tecnocom participó en el Proyecto DEMOS, cuyo objeto es dar formación universitaria a personas con discapacidad intelectual, así como sensibilizar acerca de la discapacidad intelectual, desde una perspectiva multiprofesional, innovadora y comprometida con la sociedad. Tecnocom participó en este programa tan innovador acogiendo alumnos en prácticas universitarias.
- Oportunidad de formación para familiares y amigos desempleados. Esta oportunidad de formación tecnológica surge de un acuerdo entre IBM y Tecnocom.
- Campañas de Donación de Sangre.
En los centros de trabajo de Tecnocom con mayor número de trabajadores se planifican con organizaciones a través de unidades móviles jornadas para la donación de sangre. Facilitando que nuestros empleados puedan contribuir a salvar vidas.
- Colaboración con Cruz Roja en la Campaña de recogida de juguetes.
El único objetivo de la campaña era contribuir a que en las navidades todos los niños tuvieran al menos un juguete nuevo para disfrutar independientemente de su situación socioeconómica.

Por este motivo, nos quisimos sumar a esta labor organizando una recogida de juguetes por parte de los empleados que fueron destinados a los niños que más lo necesitan.

- Colaboración con Cáritas en la Campaña de recaudación de fondos en Navidad. El objetivo era contribuir a la función desarrollada por Cáritas que es la de luchar para evitar que las familias y personas golpeadas por la crisis se encuentren en riesgo de exclusión. Les proporcionan atención personal, ayudas en atención primaria, apoyo para evitar la pérdida de vivienda, formación para el empleo, etc.

Por este motivo, nos quisimos sumar a esta labor organizando una recaudación de fondos entre nuestros empleados destinada a Caritas.

- Felicitaciones navideñas en colaboración con Save the Children. Tecnocom felicita las fiestas con tarjetas Save the Children, dando nuestra aportación a los proyectos solidarios realizados por esta asociación.



- Donaciones monetarias a diferentes organismos que trabajan ayudando a los que más lo necesitan: como son la asociación española contra el cáncer, instituto superior tecnológico de Portugal (SSTIC), subvención benéfica pro-emigrante en República Dominicana y el reembolso realizado a los centros educativos, en total se ha destinado a donaciones 53,6 miles de euros.

Además hemos mantenido campañas puestas en marcha en años anteriores:

- Campaña Solidaria de Orientación y Asesoramiento sobre Discapacidad para empleados y familiares.
Tecnocom, en colaboración con la fundación Alares, da la oportunidad a sus empleados y familiares de orientarles e informarse, así como de facilitarles los cauces en caso de que necesiten acceder a todas las prestaciones que se derivan del hecho de tener reconocido algún grado de discapacidad.
- Donación de Medula Ósea.
Tecnocom difunde información sobre la localización de los centros de información sobre donación de médula ósea y los requisitos para la donación, con el fin de sensibilizar a nuestros empleados.

- Microdonaciones-macroesperanzas.



Se presentan a nuestros empleados diferentes proyectos solidarios con los que colaborar voluntariamente con microdonaciones y proporcionar así una ayuda a los que más lo necesitan para que puedan mejorar su calidad de vida.



CÁRITAS
Promover el desarrollo integral de las personas y los pueblos, especialmente de los más pobres y excluidos.



Asociación de Padres de Personas con Parálisis Cerebral – A Coruña
•Fomentar la creación de Centros e Instituciones de carácter rehabilitador y pedagógico para la recuperación, enseñanza y tratamiento psicológico y educación de niños paralíticos cerebrales afectados física y/o psíquicamente.



CRUZ ROJA ESPAÑOLA
Estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional.



Asociación para la integración y progreso de las culturas PANDORA
•Promover el ejercicio de una ciudadanía activa y comprometida con el desarrollo de una cultura de la solidaridad, la convivencia y la paz.

7. MEDIO AMBIENTE

Enfoque de Gestión

Tecnocom desarrolla su actividad profesional de forma respetuosa con el medio ambiente. Aunque la naturaleza de nuestra actividad no se considera altamente contaminante y el impacto ambiental causado sea considerado como poco significativo, siempre es posible llevar a cabo acciones para reducirlo.

Tecnocom tiene implantado un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001 y desarrolla su actividad conforme a los principios asumidos en su política ambiental.

Se cuenta con la certificación en ISO 14001 en los principales centros de trabajo, cubriendo 63,9% de los trabajadores en España. En el año 2015 está previsto aumentar el alcance de la certificación a otros centros de trabajo.

La implicación de todas las unidades organizativas y el compromiso de todas las personas que trabajan en la compañía son fundamentales para el desarrollo de este sistema.

Formación

La organización cuenta con diversas actividades de sensibilización en el entorno de trabajo para divulgar los principios de respeto al medio ambiente recogidos en nuestra política, como es a través de carteles de concienciación y a través de los siguientes Manuales y Códigos.



En el 2014 se ha trabajado en el desarrollo de un módulo de formación y capacitación e-learning que será obligatorio para todos los empleados de la organización. Dicho curso, estará operativo el próximo año. El objetivo es difundir la cultura de respeto medioambiental que se ha establecido en la organización.

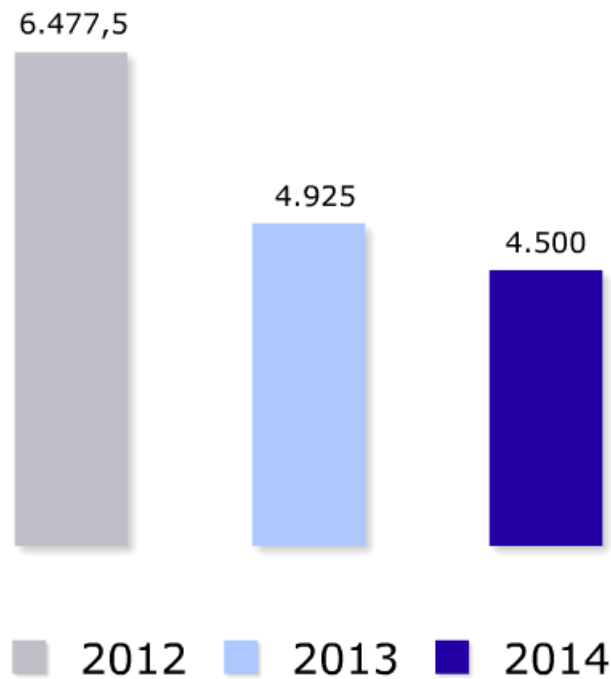
Uso de Recursos

En Tecnocom se promueven acciones con el fin de realizar un uso eficiente de los recursos.

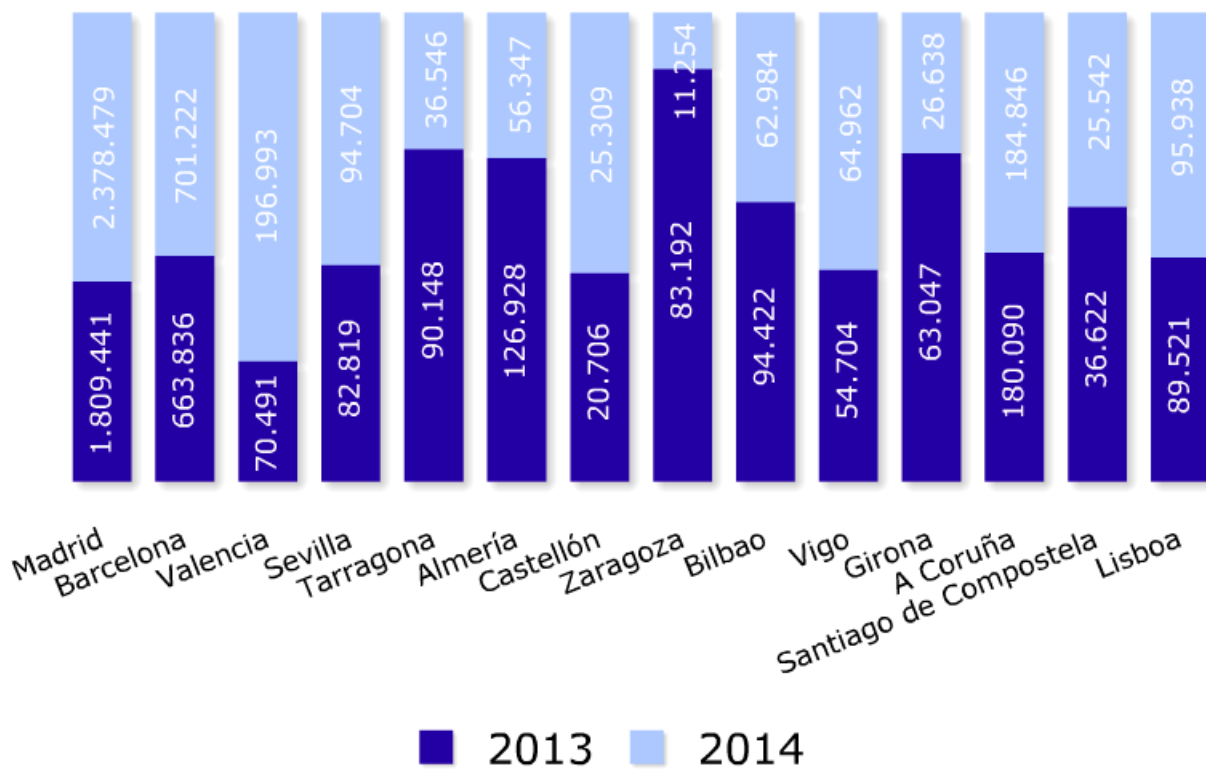
Los principales recursos consumidos son:

- Consumo de papel, toners y cartón:
 - El 100% del papel utilizado es de origen ecológico.
 - Sistemas de impresión que permiten: impresión por defecto a doble cara y control de impresión por empleado.

● Consumo Papel (kg)



● Número de impresiones



Este año en los datos del consumo de papel, se incluyen nuevos centros, en total los datos corresponden a los centros de Madrid, Barcelona, Coruña, Valencia, Almería, Bilbao y Sevilla. Se ha conseguido una disminución del consumo de papel de 8,6% respecto al año anterior. El consumo de toners ha sido de 440 kg.

El número de impresiones totales en todos los centros de España ha sido 3.865.826 copias, estimando un número de copias por empleado de 762,2.

El consumo de cajas de cartón, que se produce en nuestro centro logístico principal ubicado en Madrid, ha sido de 23.045,1 Kg. Las buenas prácticas ambientales implantadas en la gestión de los recursos contribuyen a que este recurso sea reutilizado hasta finalizar su vida útil, de esta forma disminuimos su consumo así como la generación de residuos.

En Tecnocom por nuestro tipo de actividad no consumimos materiales reciclados.

Consumo de energía

En ningún caso, generamos energía de forma interna y siempre el suministro es a través de empresas distribuidoras.

Las formas de energía utilizadas son:

- Consumo electricidad: para iluminación, uso de equipos de trabajo y para climatización en los centros de trabajo.
- Consumo combustible: vehículos de flota de la organización.
- Consumo gas natural: algunos centros cuentan con caldera de gas natural como medio de calefacción.

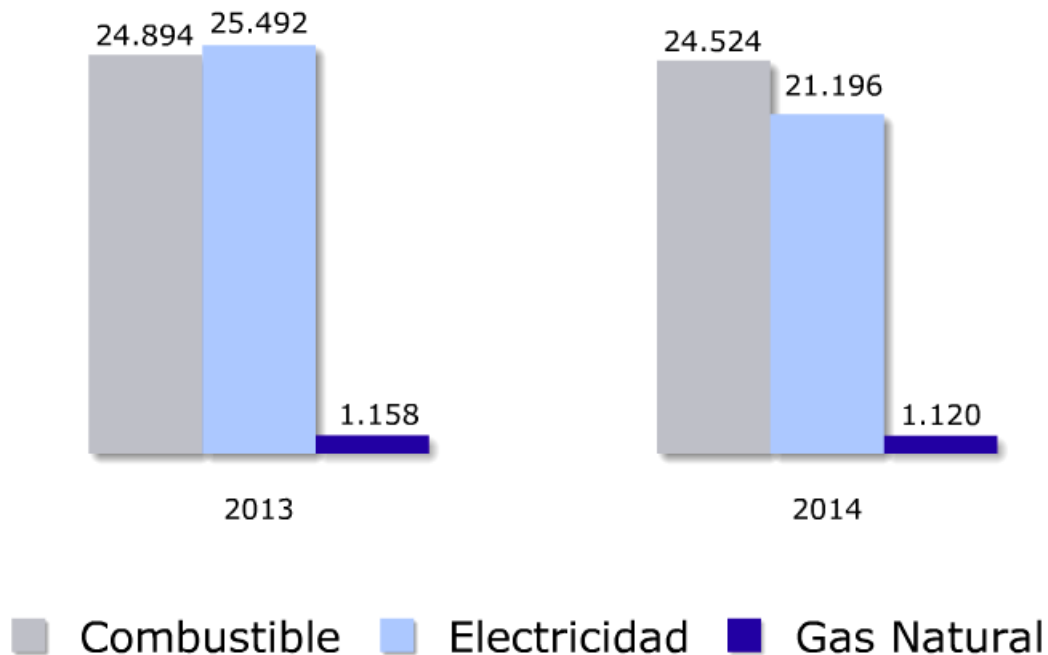
Tecnocom destina esfuerzos a la eficiencia y ahorro de energía por los enormes beneficios que supone en términos económicos, sociales y ambientales, para ello, promovemos la eficiencia energética interna, aplicando las siguientes medidas:

- Eficiencia en los sistemas informáticos.
- En la adquisición de nuevos vehículos de flota se tienen en cuenta criterios de eficiencia y emisiones.
- Reducción de desplazamientos con el uso de las tecnologías TI.
- Se realiza un control del consumo eléctrico (gestión energética) y se consume energía verde.

- Se aplican en la medida de lo posible medidas de eficiencia energética:
 - En iluminación, se instalan sistemas de sensores de detección de presencia y luminarias de eficiencia energética,
 - En climatización, se instalan equipos de bajo consumo energético, se sustituyen servidores físicos por servidores virtuales con menores consumos energéticos y la compra de equipos informáticos se realiza siempre a proveedores que cumplen con la normativa ambiental y tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental, tanto en el proceso de fabricación como en el uso del producto así como a la finalización de su vida útil.

El consumo de energía total en España ha sido 46.840,4 GJ disminuyendo en un 9,1% respecto al año anterior, debiéndose principal a la reducción del consumo de electricidad, descenso de un 16,9%, el consumo gas natural ha descendido en un 3,3% y el de combustible en un 1,5%. El consumo medio de electricidad por empleado de 4,2 GJ/ empleado.

Consumo de Energía - GJ



Año 2014	GJ
Consumo de combustibles renovables	0,0
Consumo de combustible no renovable	24.524,0
Consumo de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que se adquiere para su consumo	22.316,4
Consumo de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que genera la propia organización	0,0
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que se vende	0,0
Consumo Energético total dentro de la organización (consumo-ventas)	46.840,4

La intensidad energética de la organización la calculamos de dos formas: una respecto al número de empleados con jornada completa y otra respecto a las ventas.

Intensidad Energética	
Consumo energético / empleado a tiempo completo (GJ/empleado)	10,1
Consumo energético / venta (GJ/m€)	0,2

Emisiones

Tecnocom elabora su inventario de emisiones tomando como base la metodología del GHG Protocol. Debido a nuestro tipo de actividad, el único gas de efecto invernadero que consideramos relevante a efectos de volumen es el dióxido de carbono, y calculamos las emisiones correspondientes al alcance 1 y 2:

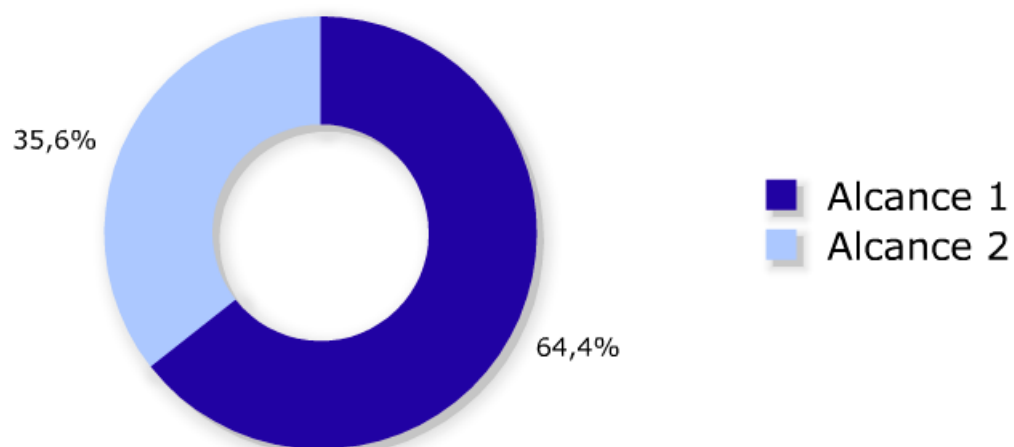
Alcance 1: Emisiones directas procedentes:

- Desplazamientos con los vehículos de flota. Toda España.
- Generación de calor o vapor, caldera. Centros certificados.
- Emisiones fugitivas. Centros certificados.

Alcance 2: Emisiones indirectas procedentes del consumo de electricidad en las oficinas. Toda España.

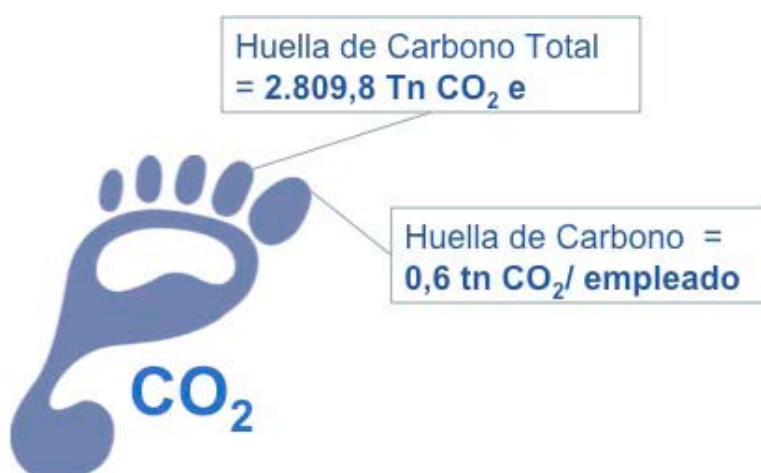
	tCO ₂ e
Gas Natural	18,1
Combustible Gasolina	7,9
Combustible gasóleo	1759,5
Emisiones fugitivas	24,4
TOTAL ALCANCE 1	1.809,9
Electricidad	990,9
TOTAL ALCANCE 2	999,9
TOTAL –Huella de Carbono	2.809,8

% - Huella de Carbono



Este año la huella de carbono se ha visto aumentada respecto al año anterior en un 37,8% debido a que este año el porcentaje de energía verde es menor respecto al año anterior, por lo que las emisiones debidas al alcance 2 aumentan.

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	
Intensidad emisiones/ empleado a tiempo completo (GJ/empleado)	0,6
Intensidad emisiones/ venta (GJ/m€)	0,01



Energía Verde

Este año se ha dado continuidad con la iniciativa de consumir energía verde en los centros de trabajo de Tecnocom, como así lo confirma el certificado de garantía en origen. Apostamos por energías más limpias, evitando emisiones de CO₂ a la atmósfera y por tanto, contribuyendo a reducir el efecto invernadero en la tierra.

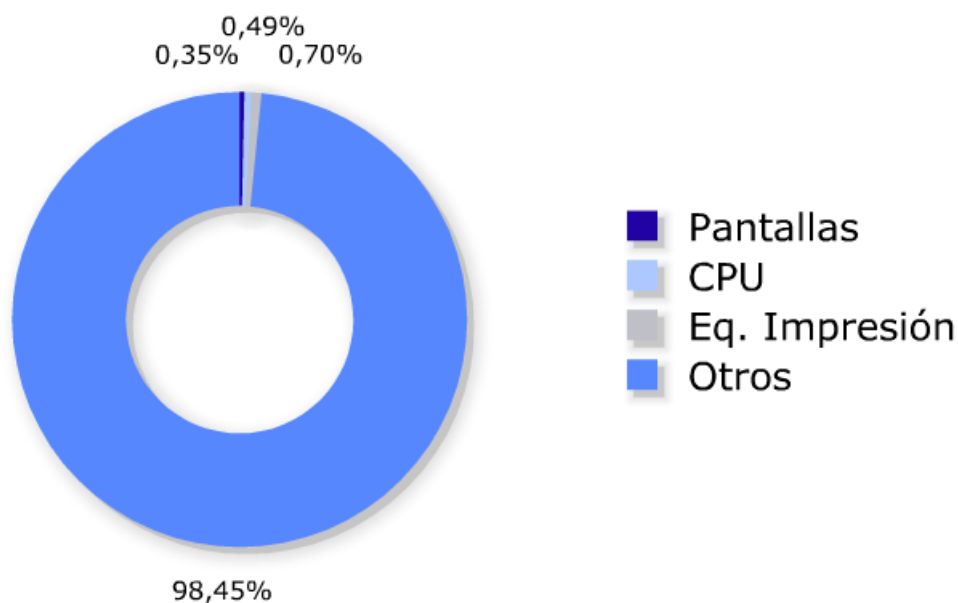
Del total de energía consumida en los centros de trabajo en España, el 57,4% ha procedido de energías renovables.

Huella de Carbono en los procesos de reutilización de parques informáticos obsoletos

Al igual que el año pasado, en la gestión de los residuos en los centros de trabajo de Galicia, obtenemos un análisis de la huella de carbono, que permite cuantificar el impacto positivo en emisiones de CO₂ evitadas como resultado de las actividades de reutilización de los aparatos eléctricos y electrónicos a través del estudio facilitado por la Gestora de Residuos.

En total se han retirado 14.235 kg de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos y su distribución según su tipología es: pantallas y monitores, CPU, equipos de impresión y otros (residuo mixto no peligroso - fundamentalmente grandes dispositivos de servicios bancarios).

● Huella de carbono en procesos de reutilización de parques informáticos obsoletos



De los equipos gestionados, se ha conseguido reutilizar el 70% de las CPU recibidas. Del resto, se han realizado los procesos de reciclado.

En los equipos informáticos que se han llevado a cabo procesos de reutilización se ha calculado el análisis de ciclo de vida aplicando la metodología diseñada en el marco del proyecto eco-Raee cofinanciado por la Comisión Europea dentro del programa LIFE+. El objetivo es demostrar la viabilidad económica, social y medioambiental de la reutilización de determinadas categorías de RAEE.

Con la metodología del Análisis del Ciclo de Vida se identifica, cuantifica y caracteriza los diferentes impactos ambientales potenciales asociados a cada una de las etapas del ciclo de vida de un producto. Por lo tanto, para una determinada actividad, el problema no sólo queda circunscrito al proceso industrial, sino que también es necesario establecer cuál es la parte proporcional de contaminación de todas las actividades previas y posteriores que el producto en cuestión origina.

Se han seleccionado 6 categorías de impacto (ambiental, social y económico) que reflejan de forma significativa el impacto potencial en el medio ambiente con la reutilización de equipos informáticos:

Categoría de Impacto	Impacto Evitado
Agotamiento de los combustibles fósiles	-127, 32 kg oil eq
Toxicidad humana	-1.757,87 kg 1,4-DB eq
Cambio climático	-461,68 kg CO ₂ eq
Formación de partículas	-1,09 Kg PM10 eq
Agotamiento de minerales	-520,94 Kg Fe Eq
Radiaciones ionizantes	-163,17 kg U235 eq

Las emisiones evitadas de CO₂ con la reutilización de CPU han sido 461,68 kg CO₂, que de otra manera hubieran sido liberadas a la atmósfera.



Cumplimiento legal

Tecnocom identifica los requisitos legales de aplicación y evalúa periódicamente el cumplimiento de la normativa ambiental. En el 2014, no existen multas significativas ni sanciones no monetarias ni procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje por incumplimiento legal ambiental.

En el período objeto de la memoria no se han presentado, a través de mecanismos formales ante la organización, reclamaciones sobre impactos ambientales.

Donaciones de Materiales

● En España:

Sección IES Federica Montseny

Donación de equipos informáticos a este centro de enseñanza secundaria de la red pública de la Consellería de Educación de Valencia.

Este centro escolariza alumnos que están residiendo en régimen de internamiento en centros de reeducación de menores. La vuelta a las aulas de estos alumnos genera una motivación por aprender y prepararse para una reinserción social mejorando con la formación su empleabilidad.

● En Perú:

Convenio con Fundades

El Grupo FUNDADES tiene por objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de personas vulnerables, especialmente de personas con discapacidad, a través de la promoción y ejecución de actividades y proyectos sociales relacionados con la salud, la niñez en abandono, la educación, el trabajo, el deporte y el medio ambiente.

La campaña consiste en reciclar todo tipo de papel en desuso: bond, couché, folletería, revistas, periódicos, afiches, etc. en los contenedores ubicados en los diferentes establecimientos comerciales, empresas y centros educativos de la capital afiliadas a la campaña, con el fin de apoyar a los niños y niñas con discapacidad y/o de bajos recursos económicos de los diferentes programas y proyectos que ejecuta el Grupo FUNDADES.

Aportación a la campaña: reciclaje de 498 Kg. de residuo de papel para la campaña "Recicla Más", con un promedio de 100 personas de oficina.

Comercialización de otros residuos para su posterior reciclaje, asegurando de una mejor manera su reaprovechamiento al interior de su proceso productivo:

- Estructuras Metálicas: 82.850 Kg
- Tarjetas Electrónicas: 851,8 Kg
- Otros: Listones de madera y plástico

● En Chile:

Convenio con Fundación San José

Fundación San José es una institución privada sin fines de lucro, con decreto de Derecho Canónico y acreditada ante el Servicio Nacional de Menores (Sename), que se hace responsable de los tres protagonistas que se ven involucrados en el proceso: mujeres en conflicto con su embarazo, niños y padres adoptivos.

La Campaña Bota por Mi Vida consiste en el reciclaje de papel de las diferentes organizaciones, centros comerciales y supermercados que luego son comercializados para beneficio de mujeres en conflicto con su embarazo, etc.

Aportación a la campaña: Reciclaje de 162 kg. de residuo de papel para la campaña "Bota por mi Vida", con un promedio 60 personas en oficina.

● En Colombia:

Gestión de Residuos a través de procesos de reciclaje y reutilización

- Aparatos eléctricos y electrónicos
336 kg de residuo cuyo proceso es través de un eco-procesamiento en los hornos de plantas siderúrgicas y cementaras del país.
145 kg de residuo se garantizó que todas las partes reutilizables o reciclables fueran separadas para tal fin.

Además Tecnocom dentro de su portfolio de soluciones tiene a disposición Soluciones Ambientales:



Cero Papel

Solución que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos sustentando en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones

Con el objetivo de incrementar la eficiencia administrativa y con el impacto positivo en el medio ambiente.

TEC Gestión del Ciclo del Agua

Solución que cubre todo el ciclo del proceso de negocio, desde la gestión catastral de clientes y zonas hasta la gestión comercial:

oficina virtual, atención de clientes e incidencias, mantenimiento, gestión de obras, movilidad y gestión de los sistemas centrales, incluidos cuadro de mando



Soluciones para el transporte

Soluciones que ayudan a reducir los costes y mejorar la eficiencia, por ejemplo, constituyendo a disminuir el consumo de combustible entre un 4-10%, a mejorar el mantenimiento al controlar de forma remota las posibilidades de avería de los vehículos y conducción más eficiente y responsable que reduce las emisiones a la atmósfera y alarga la duración de los neumáticos y el motor.

Green IT

Soluciones orientados a definir, propagar e incentivar la eficiencia energética en la tecnología, reduciendo el impacto ambiental negativo de la producción y el uso de los equipos TI. Tres aspectos configuran el concepto: ahorro de papel, ahorro de energía y reciclado de materiales



8. EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La planificación se realiza en base a un plan que recoge los objetivos a medio plazo definidos para facilitar la integración y sistematización de las prácticas de responsabilidad social corporativa y la aportación de la empresa al desarrollo sostenible.

A continuación identificamos los proyectos que se desarrollarán en los próximos años con el fin de contribuir al alcance de los objetivos definidos para cada uno de los ámbitos de gestión.

ÁREA	OBJETIVO
Buen Gobierno Corporativo / Económico	Seguimiento del Modelo de Gestión de Riesgos Corporativo y del Mapa de Riesgos Penales
Innovación	Potenciación de proyectos de I+D+i
	Taller Generación de Ideas
	Campaña de Participación de Ideas interna sobre tendencias tecnológicas
Personas	Nuevas fases del Plan de Formación Colectivo Mejorando la Empleabilidad
	Publicación nuevo Plan de Igualdad
	Potenciar el Modelo de Teletrabajo: Comisión de Teletrabajo
	Implantación nueva de herramienta de gestión de la Dirección de Personas
Medio Ambiente	Formación a empleados: Curso e-learning en la Tecnocomunidad
	Ampliación del alcance de certificación ISO 14001 a nuevos centros

9. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

La presente Memoria de Sostenibilidad presenta los resultados, los retos y los compromisos de Tecnocom en materia de sostenibilidad, siendo un acto de rendición de cuentas de nuestro desempeño económico, social y ambiental ante nuestros grupos de interés, con el objetivo de que cada colectivo encuentre respuesta a sus expectativas, intereses e inquietudes.

Esta memoria, que Tecnocom publica con carácter anual, ha sido elaborada teniendo en cuenta los principios y directrices del Global Reporting Initiative (GRI), como novedad este año la memoria ha sido confeccionada utilizando la versión G4 eligiendo la opción más exigente, “de conformidad exhaustiva”.

Su contenido se complementa con la siguiente información:

- Edición y publicación del Informe de Gobierno Corporativo, Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión de los Negocios.
- Amplios contenidos en la web corporativa (www.tecnocom.es)

Para garantizar la calidad de la información reportada se han tenido en cuenta los principios de GRI, equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad y se han cumplido los principios relativos para determinar el contenido de la memoria.

MATERIALIDAD

Siguiendo los resultados obtenidos en el estudio de materialidad, la información presentada en esta memoria pretende dar una respuesta completa sobre los temas más relevantes generados por la actividad de la compañía en el medio ambiente, la sociedad y en la actividad empresarial.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La memoria de sostenibilidad se elabora en colaboración con las distintas áreas de la empresa que interactúan con los diferentes grupos de interés y para la mejora de contenidos se tienen en cuenta las propuestas planteadas por los diferentes grupos de interés.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Se incluyen datos cuantitativos y cualitativos de los diferentes temas abordados. Al final de la memoria se incluye un resumen y la evolución de los principales indicadores en el ámbito económico, social y ambiental.

EXHAUSTIVIDAD

En la memoria se realiza una presentación detallada de los aspectos positivos y negativos en materia de sostenibilidad en la organización y se expone información suficientemente precisa que permite valorar el desempeño de la organización.

La memoria aporta información del ejercicio 2014 y una evolución de los tres últimos años en la mayoría de los indicadores.

El alcance general de la memoria es España, en aquellos casos en los que se facilite información que no esté incluida en este alcance se especifica, son situaciones en las que se considera relevante proporcionar información por segmentos de actividad o de otras zonas geográficas.

A nivel internacional se aporta información sobre los siguientes indicadores:

Contenidos básicos generales y contenidos básicos específicos	G4
Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	1
Indicar a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	8
Valor Económico Directo Generado y Distribuido	EC1
Ayudas otorgadas por entes públicos	EC4
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	EC6
Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	EC7
Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos (Gasto en I+D+i)	EC8
Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	EC9
Formación: Plataforma e-learning TecnoComunidad	LA9
Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad	LA11
Horas de formación a empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades	HR2
Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	SO4
Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	SO5
Valor monetario de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimientos de la legislación y la normativa	SO8
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	PR5

En general no se ha reformulado información relevante respecto a memorias anteriores. Ni hay cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos materiales con respecto a memorias anteriores.

Los indicadores publicados provienen de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos. Estos sistemas son gestionados con rigor y calidad, además de ser sometidos a distintos procesos de verificación y auditorías internas y externas.

En el anexo II del punto 10 de la Memoria se incluye el valor de los indicadores cuantitativos de los aspectos materiales y en la mayoría de los casos su evolución en los últimos tres años.

Como muestra de transparencia, Tecnocom ha decidido verificar la memoria por un proveedor externo independiente. Además la alta dirección ha sido partícipe en la solicitud de la verificación externa, lo que demuestra el compromiso de la dirección en responsabilidad social empresarial.

Para cualquier aclaración sobre la información publicada o hacer cualquier sugerencia en materia de responsabilidad social corporativa, puede dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: rsc@tecnocom.es

10. ANEXOS

ANEXO I

Tabla cruzada entre los contenidos básicos generales y específicos del Global Reporting Initiative (GRI) G4 con los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU

ANEXO II

Cuadro de Mando de Sostenibilidad.

ANEXO III

Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI) G4.

- Contenidos básicos generales.
- Contenidos básicos específicos.

ANEXO I: Tabla cruzada entre los contenidos básicos generales y específicos del Global Reporting Initiative (GRI) G4 con los 10 principios del Pacto Mundial de la ONU.

Área	Principios del Pacto Mundial de la ONU	Indicadores
Derechos Humanos	Principio 1 – Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	G4-HR2, G4-HR9, G4-HR12
	Principio 2 – Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	G4-HR1
Trabajo	Principio 3 – Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11 G4-HR4 G4-LA4
	Principio 4 – Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	G4-HR6
	Principio 5 - Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	G4-HR5
	Principio 6 - Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	G4-10 G4-EC5, G4-EC6 G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9 G4-LA11 a G4-LA13, G4-HR3
Medio Ambiente	Principio 7 – Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	G4-EC2 G4-EN1, G4-EN3, G4-EN27
	Principio 8 - Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN1, G4-EN2 G4-EN3 a G4-EN7, G4-EN27 G4-EN28, G4-EN29, G4-EN34
	Principio 9 – Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	G4-EN6, G4-EN7, G4-EN27
Anti-corrupción	Principio 10 – Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	G4-56 a G4-58 G4-SO3 a G4-SO5

ANEXO II: Cuadro de Mando de Sostenibilidad

CATEGORÍA ECONÓMICA

Valor Económico directo generado y distribuido (EC1) - Consolidado	2012	2013	2014
Valor Económico Generado (VEG)			
Venta neta de productos y servicios	382.982	376.031	375.626
VEG (miles de €)	382.982	376.031	375.626
Valor Económico Distribuido (VED)			
Costes Operativos	105.648	100.983	97.110
Aprovisionamientos	105.648	100.983	97.110
Salarios y Beneficios Sociales	228.444	180.892	185.978
Sueldos y salarios	179.476	179.508	184.430
Beneficios sociales	48.968	1.383,6	1.548,0
Pagos a proveedores de fondos	9.385	5.758	5.931
Dividendos pagados a accionistas	3.596	0	0
Intereses pagados por préstamos	5.789	5.758	5.931
Pagos a gobiernos (Impuestos)	2.879	50.075	59.640
Impuesto sobre sociedades	2.879	3.273	12.599
Cargas Sociales (Seguridad Social)		46.802	47.041
Inversiones en la Comunidad	5,5	81,6	53,6
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	5,5	81,6	53,6
VED (miles de €)	346.361,5	337.789,2	348.712,6
Valor Económico Retenido (VER)			
VER = VEG – VED (miles de €)	36.620,6	38.241,8	26.913,4

Datos Económicos - consolidado	2012	2013	2014
Beneficio (miles de €)	-3.497	1.044	-12.379
Activos totales (miles de €)	339.190	333.608	343.936
Deuda financiera neta (miles de €)	43.722	37.916	38.662
EBITDA (miles de €)	13.938	20.689	16.628
Patrimonio			158.403

Valor Económico directo generado y distribuido (G4-EC1)	2014									
	España	Colombia	Portugal	México	Italia	Perú	USA	Paraguay	Chile	República Dominicana
Valor Económico Generado (VEG)										
Venta neta de productos y servicios	303.864	21.531	13.595	3864	0	15.682	24	830	11.274	4.962
VEG (miles de €)	303.864	21.531	13.595	3864	0	15.682	24	830	11.274	4.962
Valor Económico Distribuido (VED)										
Costes Operativos	71.698	8.936	2.443	1.197	0	7.398	0	517	4.718	203
Aprovisionamientos	71.698	8.936	2.443	1.197	0	7.398	0	517	4.718	203
Salarios y Beneficios Sociales	160.875	7.315	6.373	1.648	0	5.759	0	154	2.996	858
Sueldos y salarios	160.441	7.273	5.958	1.566	0	5.245	0	133	2.996	818
Beneficios sociales	434	42	415	82	0	514	0	21	0	40
Pagos a proveedores de fondos	5.083	598	4	1	8	62	0	0	56	119
Dividendos pagados a accionistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intereses pagados por préstamos	5.083	598	4	1	8	62	0	0	56	119
Pagos a gobiernos (Impuestos)	53.749	2.559	1.743	309	0	516	-14	0	425	353
Impuesto sobre sociedades	9.950	1.464	337	133	0	189	-14	0	233	307
Cargas Sociales (Seguridad Social)	43.799	1.095	1.406	176	0	327	0	0	192	46
Inversiones en la Comunidad	52,9		0,4							0,3
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad	52,9		0,4							0,3
VED (miles de €)	291.457,9	19.408,0	10.563,4	3.155,0	8,0	13.735,0	-14,0	671,0	8.195,0	1.533,3
Valor Económico Retenido (VER)										
VER = VEG – VED (miles de €)	12.406,1	2.123,0	3.031,6	709,0	-8,0	1.947,0	38,0	159,0	3.079,0	3.428,7

Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno (G4-EC4)	2012	2013	2014
Incentivos / bonificaciones fiscales (desgravaciones y créditos fiscales)	No	No	No
Subvenciones - €	No	No	642.799,9
Ayudas a la inversión o becas de investigación y desarrollo, y otros tipos pertinentes de subvenciones - €	8.652	0	1.147.582,5
Premios con dotación económica	No	No	No
Exención temporal del pago de licencias (regalías)	No	No	No
Ayuda financiera de las Agencias de Crédito a la Exportación - €	7.000.000	7.000.000	14.000.000
Incentivos financieros	No	No	No
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación	No	No	No
TOTAL - €	8.652		15.790.382,4

Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas-España (G4-EC5)	2012	2013	2014
Relación porcentual entre el salario mínimo interprofesional con el salario inicial de la organización (salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa) [Comparación en términos porcentuales entre el salario mínimo interprofesional con los salarios medios de la organización]			
Salario Medio Tecnocom - €	28.595,0	28.574,8	28.927,2
Salario Mínimo Interprofesional (SMI) - €	8.979,6	9.034,2	9.034,2
Nº de veces superior o inferior al SMI	3,2	3,2	3,2
Relación porcentual entre el salario mínimo interprofesional con el salario inicial de la organización (salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa) [Comparación en términos porcentuales entre el salario mínimo interprofesional con los salarios iniciales estándar de la organización]			
Salario Medio Inicial Contratados en el año de Estudio - € TOTAL		22.965,0	24.217,5
Salario Medio Inicial contratados en el año de Estudio - € HOMBRES			24.281,8

Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas-España (G4-EC5)	2012	2013	2014
Salario Medio Inicial Contratados en el año de Estudio - € MUJERES			23.945,6
Nº de veces superior o inferior al SMI - TOTAL		2,5	2,7
Nº de veces superior o inferior al SMI - HOMBRES			2,7
Nº de veces superior o inferior al SMI - MUJERES			2,7
Relación porcentual entre el salario mínimo interprofesional con el salario inicial de la organización (salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa) [Comparación en términos porcentuales entre el salario mínimo interprofesional con los salarios iniciales estándar de la organización]			
Salario Medio Inicial contratados en el año de Estudio en la categoría profesional de Operativo - € TOTAL			15.046,7
Salario Medio Inicial contratados en el año de Estudio en la categoría profesional de Operativo - € HOMBRES			15.047,7
Salario Medio Inicial Contratados en el año de Estudio en la categoría profesional de Operativo - € MUJERES			14.918,3

Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas-España (G4-EC5)	2012	2013	2014
Nº de veces superior o inferior al SMI - TOTAL			1,7
Nº de veces superior o inferior al SMI - HOMBRES			1,7
Nº de veces superior o inferior al SMI - MUJERES			1,7

Porcentaje de altos directos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas (G4-EC6)	2012	2013	2014
En España - % de trabajadores en España con nacionalidad Española	97,6	97,8	98,3
En Portugal - % de trabajadores en Portugal con nacionalidad Portuguesa.	99,6	99,6	100,0
En Latinoamérica - % de trabajadores en Latinoamérica con nacionalidad Americana	99,8	96,8	98,2
En España - % de altos directivos en España con nacionalidad Española			100
En Portugal - % de altos directivos en Portugal con nacionalidad Portuguesa			100
En Latinoamérica - % de altos directivos en Latinoamérica con nacionalidad Americana			100

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos (G4-EC8) INVERSION	2012	2013	2014
Capitalización I+D+i (Total) (Dato Cuentas Anuales: Gastos al Desarrollo) - €	866.000	4.180.000	4.172.000
Comparativa respecto al año anterior de las inversiones identificadas como capitalización I+D+i (%)	4,0	382,7	-0,2
Ayudas (subvenciones + bonificaciones) - €	8.652	0	1.147.582,7
Subvenciones - €	8.652	0	30.500
Estimado bonificaciones personal investigador - €		0	1.117.083
Prestamos - €		185.653,8	64.721
Deducciones Fiscales - €		829.184	716.406

Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales - España (G4-EC9)	2012	2013	2014
Nº total de proveedores (de las compras realizadas en España)	1.569	1.538	1.309
Ubicación de los Proveedores de las compras realizadas en España:			
Nº proveedores españoles			1.184
Nº proveedores europeos (no españoles)			82
Nº proveedores portugueses			4
Nº proveedores latinoamericanos			22
Nº proveedores resto del mundo			17
Nº de proveedores que representan el 75 % de las compras	70	86	75
Antigüedad media de la relación comercial con los proveedores del grupo A	+10 años	+10 años	+10 años
Nº Proveedores evaluados / re-evaluados en el año de estudio	69	75	74
Nº Proveedores homologados en el año de estudio	133	48	89
% - volumen de compras a proveedores con sede social en España (a proveedores nacionales)	82	73	90,4
% - volumen de compras a proveedores con sede social fuera de España (a proveedores internacionales)	18	27	9,6
Volumen de compras (€)	135.374.208,3	116.861.654,3	111.530.666

CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE

Materiales por peso o volumen - España (principales centros) (G4-EN1)	2012	2013	2014
Peso de papel (Kg)	6.477,5	4.925,0	4.500,0
Peso de cartón (Kg)			23.045,1
Peso de toners (kg)			440

Consumo energético interno - España (G4-EN3)	2012	2013	2014
Consumo de electricidad (GJ)	29.840,77	25.492,2	21.196,1
Consumo de gas natural (GJ)	1.083,9	1.158,2	1.120,3
Consumo de combustible (GJ)		24.893,5	24.524,0

Consumo energético interno - España (G4-EN3)	2014
Consumo de combustibles renovables (GJ)	0,0
Consumo de combustible no renovable (GJ)	24.524,0
Consumo de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que se adquiere para su consumo (GJ)	22.316,4
Consumo de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que genera la propia organización (GJ)	0,0
Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que se vende (GJ)	0,0
Consumo Energético total dentro de la organización (Consumo-Ventas) (GJ)	46.840,4

Intensidad Energética - España (G4-EN5)	2014
Consumo energético interno EN3 (GJ)	46.840,4
Consumo energético externo EN4 (GJ)	0
Consumo energético total - GJ	46.840,4
Nº empleados a tiempo completo - España	4.654
Ventas - España miles €	303.864
Intensidad energética por empleado (GJ/empleado)	10,1
Intensidad energética por venta (GJ/miles €)	0,2

Reducción del Consumo Energético - España (G4-EN6)	2012	2013	2014
Comparativa consumo electricidad (%)		-14,6	-16,9
Comparativa consumo gas natural (%)		6,9	-3,3
Comparativa consumo combustible (%)			-1,5
Comparativa consumo energético total (%)			-9,1

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental - España (G4-EN29)	2012	2013	2014
Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa ambiental	0	0	0
Total	0	0	0
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	0	0	0
Total	0	0	0
Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje	0	0	0
Total	0	0	0

Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación - España (G4-EN34)	2012	2013	2014
Número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo de objeto de la memoria	0	0	0
Número de reclamaciones que se abordaron en el periodo objeto de la memoria	0	0	0
Número de reclamaciones que se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	0	0	0
Número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo	0	0	0

CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL

Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por edad, sexo y región - España (G4-LA1)	2012	2013	2014
Creación de empleo neto: Nº de puestos de trabajo creados en el año de estudio	19	-185	20
Nº de Altas (nº de contrataciones que se han producido en el año de estudio, sigan o no en plantilla a cierre de año.)	524	400	545
≤ 30 años - Hombres			108
≤ 30 años - Mujeres			15
> 30 años a ≤ 50 años - Hombres			291
> 30 años a ≤ 50 años - Mujeres			85
> 50 años - Hombres			38
> 50 años - Mujeres			8
Nº de bajas (despidos, voluntarias, por fin de obra o servicio, jubilación, etc.)	505	585	525
≤ 30 años - Hombres			89
≤ 30 años - Mujeres			10
> 30 años a ≤ 50 años - Hombres			281
> 30 años a ≤ 50 años - Mujeres			84
> 50 años - Hombres			49
> 50 años - Mujeres			12
Nº total de bajas gestionadas			173
Rotación total = Índice de rotación (%)	9,6	11,5	10,3
Comparativa respecto al año anterior (%)	-20,7	19,9	-10,4
Antigüedad media de la plantilla (años)	8,2	8,9	9,5

Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad (G4-LA2)		2012	2013	2014
TecnoCompensa				
Nº de empleados beneficiarios de medidas de compensación		1.175	1.313	1.253
% participación sobre plantilla total		22,4%	26,0%	24,7%
Definición de las Medidas de compensación más solicitada (nº personas)	Seguro medico	690	825	796
	Ticket Restaurant	174	248	226
	Ticket Guardería	142	179	163
	Hogar conectado a internet	103	33	53
	Formación	8	24	10
	Renting de vehículos	4	4	5
Comparativa de participantes respecto al año anterior (%)		45,4	11,7%	-4,6%
Comparativa del % de participación respecto al año anterior (%)		-98,5	16,2%	-4,85%

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo - España (G4-LA3)	2012	2013	2014
% de empleados que cubren las políticas, los acuerdos o contratos que contemplan el derecho a baja por maternidad o paternidad	100%	100%	100%
Empleados con derecho a baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	320	170	124
Mujeres	168	87	65
Empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	320	170	124
Mujeres	168	87	65
Reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad (Nº)			
Hombres	296	169	124
Mujeres	156	81	63

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo - España (G4-LA3)	2012	2013	2014
Empleados con baja de maternidad y paternidad que permanecen en plantilla (%) (Empleados que se incorporan al trabajo después de una baja de M/P y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de su incorporación). (Dato a cierre de año).			
Hombres	92,5	99,4	100
Mujeres	92,9	93,1	96,9
Índice de reincorporación al trabajo (%)			98,9
Índice de retención			Los despidos nunca tienen que ver con la situación personal de los empleados

Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral (G4-LA5)	2012	2013	2014
% de trabajadores representados en comités de seguridad y salud	60,7	63,7	87,7

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo - España (G4-LA6)	2012	2013	2014
ABSENTISMO			
Índice de absentismo (Tasa de absentismo: AR) (%)	3,2	2,5	2,6
Tasa de absentismo: AR - mujeres			0,9
Tasa de absentismo: AR - hombres			1,3
% Absentismo por maternidad	0,3	0,4	0,3
% Absentismo por paternidad	0,0	0,1	0,1
Comparativa Índice de Absentismo = [(año actual - año pasado) / (año pasado)]*100 (%)	-18,3	-22,0	2,8

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo (G4-LA6)	2012	2013	2014
Índices - Salud y Seguridad en el trabajo			
Nº de casos de enfermedad profesional	1	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0,02	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) - mujeres	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) - hombres	0,02	0	0
Nº total de accidentes laborales con baja (incluidos in itinere)	75	54	112
Nº de accidentes in-itinere con baja	44	38	23
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0	0	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	75	53	22
Nº de accidentes laborales mortales	0	1	0
Nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo durante el período objeto del informe	0	1	0
Nº de víctimas mortales - mujeres			0
Nº de víctimas mortales - hombres			0
Tasa de accidentes (IR) (Total)	1,6	0,3	2,3
Tasa de accidentes (IR) - mujeres	0,2	0	2,3
Tasa de accidentes (IR) - hombres	1,4	0,3	2,3
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	2.129	1.218	1.408

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo (G4-LA6)	2012	2013	2014
Índices - Salud y Seguridad en el trabajo			
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) Especificar: Si "días" significa "días naturales" o "días hábiles de trabajo" y a partir de que momento se cuenta los días perdidos (p.ej. desde el día siguiente al accidente o 3 días después del accidente)	44,8	2,0	28,8
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) - mujeres	8,6	2,6	22,6
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR) - hombres	37,1	1,5	31,1

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo (G4-LA6)	2012	2013	2014
Índices de Siniestralidad			
Nº de casos de enfermedad profesional	1	0	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas) *	31	59	70
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0	0	1
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	31	53	111
Nº de accidentes laborales mortales	0	1	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0	1	0
Nº de víctimas mortales - hombres	0	1	0
Nº de víctimas mortales - mujeres	0	0	0
Nº jornadas perdidas por accidente laboral (excepto accidentes in-itinere y recaídas por accidente in itinere)	969	413	597
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	3,3	0,7	2,3
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,1	0,02	0,06
Índice de incidencia (II)	590,6	133,0	453,5
Duración Media de las Bajas (DMI)	31,3	9,8	25,6

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2012	2013	2014
FORMACIÓN PRESENCIAL España			
Nº total de cursos	424	385	325
% Cursos técnicos	398	240	131
% Cursos de habilidades	26	145	194
Nº total de participantes	2.397	2.182	1.692
% de participantes sobre la plantilla (a 31-12)	41,0%	43,1%	33,4%
Total horas de formación realizadas	11.697	10.251,7	9.533,5
Distribución de horas de formación por categoría profesional (Nº horas de formación según categoría profesional)			
Dirección	694,5	466	485
Gerencia	2.624,5	2.121,5	1.128,0
Jefatura	8.592,5	3.964,8	3.043,5
Experto	22.611,0	11.068,0	17.350,5
Técnico	33.022,2	17.527,4	17.111,6
Operativo	629,0	9.609,5	9.143,1
Becario	12,0	0	0
Promedio de horas de formación por categoría laboral (nº horas de formación por categoría profesional /Nº de empleados por categoría profesional a 31-diciembre)			
Dirección	12,9	8,3	8,2
Gerencia	18,0	15,6	8,2
Jefatura	20,8	10,4	7,8

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2012	2013	2014
FORMACIÓN PRESENCIAL España			
Experto	17,5	8,5	12,9
Técnico	17,1	9,4	9,1
Operativo	0,4	7,3	7,3
Becarios	0,8	0,0	0,0
Horas totales dedicadas a la formación del personal desglosado por género y categoría profesional			
Becario - hombre	0,0	0,0	0,0
Becario - mujer	12,0	0,0	0,0
Dirección - hombre	530,5	264,0	180,5
Dirección - mujer	164,0	202,0	304,5
Experto - hombre	15.164,5	7.179,5	13.321,5
Experto - mujer	7.383,5	3.888,5	4.029,0
Gerencia - hombre	2.134,5	1.657,0	840,0
Gerencia - mujer	490,0	464,5	288,0
Jefatura - hombre	6.454,5	2.947,3	2.301,5
Jefatura - mujer	2.138,0	1.017,5	742,0
Operativo - hombre	18.074,0	7.677,5	7.740,1
Operativo - mujer	5.447,0	1.932,0	1.403,0
Técnico - hombre	23.806,0	12.786,9	12.422,6
Técnico - mujer	9.191,5	4.740,5	4.689,0
TOTAL hombres		32.512,2	36.806,2
TOTAL mujeres		12.245,0	11.455,5

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2012	2013	2014
FORMACIÓN PRESENCIAL			
España			
Promedio de horas de formación por año y por sexo (Nº total de horas desglosado por sexo/Nº de empleados desglosado por género a cierre de año)			
Mujeres	17,8	8,8	8,3
Hombres	17,2	8,9	10,0
Promedio de horas de formación por empleado = Total de horas de capacitación de los empleados / nº de empleados		8,9	9,5

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2012	2013	2014
FORMACIÓN E-LEARNING:			
TecnoComunidad (Internacional)			
Nº total de cursos realizados	2.188	9.346	4.144
Horas totales de formación	34.945	98.565	69.446
Usuarios totales que han trabajado en la plataforma	1.977	5.530	2.448
% sobre la plantilla (usuarios que han trabajado en la plataforma)	34,2%	89,7%	39,1%
FORMACIÓN E-LEARNING:			
Otras plataformas (España)			
Nº total de cursos	32	8	12
Horas totales de formación	3.191	684,7	946,5
Nº Participantes	63	8	12
% de participantes sobre la plantilla	1,1%	0,2%	0,2%

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2012	2013	2014
CERTIFICACIONES - España			
Nº total exámenes gestionados	267	204	209
Nº total de certificaciones conseguidas	119	67	98

Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral (G4-LA9)	2012	2013	2014
OTROS DATOS - España			
Nº de formadores internos	120	57	39
Inversión total en formación (€)	899.188,5	760.693,9	762.689,9

Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional (G4-LA11) - Internacional	2012	2013	2014
% de empleados que han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria	100	100	100

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (G4-LA12) - España	2012	2013	2014
Distribución del nº de empleados por sexo:	5.249	5.057	5.072
nº de hombres	3.846	3.671	3.696
nº de mujeres	1.403	1.386	1.376
Distribución del nº de empleados por grupos de edad:	5.249	5.057	5.072
≤ 30 años	796	693	537
> 30 años a ≤ 50 años	4.065	3.899	3.991
> 50 años	388	465	544
Distribución de la plantilla total según sexo y edad (nº):	5.249	5.057	5.072
≤ 25 años hombres	122	76	52
≤ 25 años mujeres	21	13	10
> 25 años a ≤ 35 años hombres	1.491	1.300	1.179
> 25 años a ≤ 35 años mujeres	444	393	343
> 35 años a ≤ 45 años hombres	1.536	1.540	1.597
> 35 años a ≤ 45 años mujeres	658	667	677
> 45 años a ≤ 55 años hombres	542	594	683
> 45 años a ≤ 55 años mujeres	248	276	304
> 55 años hombres	155	161	185
> 55 años mujeres	32	37	42
Edad media hombres	37,6	38,4	39,4
Edad media mujeres	38,7	39,4	40,4
Distribución de empleados por género y categoría profesional	5.249	5.057	5.072
Dirección: nº hombres	49	49	51
Gerencia: nº hombres	128	118	119

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (G4-LA12) - España	2012	2013	2014
Jefatura: nº hombres	314	285	291
Experto: nº hombres	874	876	915
Técnico: nº hombres	1.406	1.337	1.352
Operativo: nº hombres	1.075	1.006	968
Dirección: nº mujeres	7	7	8
Gerencia: nº mujeres	18	18	19
Jefatura: nº mujeres	99	97	100
Experto: nº mujeres	416	421	434
Técnico: nº mujeres	533	529	526
Operativo: nº mujeres	330	314	289
Distribución de empleados por grupos de edad y categoría profesional (nº):	5.249	5.057	5.072
Dirección: ≤ 30 años	0	0	0
Dirección: > 30 años a ≤ 50 años	37	36	34
Dirección: > 50 años	19	20	25
Gerencia: ≤ 30 años	0	0	0
Gerencia: > 30 años a ≤ 50 años	108	92	88
Gerencia: > 50 años	38	44	50
Jefatura: ≤ 30 años	4	0	0
Jefatura: > 30 años a ≤ 50 años	341	299	293
Jefatura: > 50 años	68	83	98
Experto: ≤ 30 años	39	24	17
Experto: > 30 años a ≤ 50 años	1.131	1.135	1.162
Experto: > 50 años	120	138	170
Técnico: ≤ 30 años	250	184	146
Técnico: > 30 años a ≤ 50 años	1.549	1.537	1.571

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (G4-LA12) - España	2012	2013	2014
Técnico: > 50 años	140	145	161
Operativo: ≤ 30 años	611	485	374
Operativo: > 30 años a ≤ 50 años	761	800	843
Operativo: > 50 años	33	35	40
Distribución de empleados por género, grupos de edad y categoría profesional (nº):	5.249	5.057	5.072
Dirección: hombres ≤ 30 años	0	0	0
Dirección: hombres > 30 años a ≤ 50 años	32	30	28
Dirección: hombres > 50 años	17	19	23
Dirección: mujeres ≤ 30 años	0	0	0
Dirección: mujeres > 30 años a ≤ 50 años	6	6	6
Dirección: mujeres > 50 años	1	1	2
Gerencia: hombres ≤ 30 años	0	0	0
Gerencia: hombres > 30 años a ≤ 50 años	94	76	72
Gerencia: hombres > 50 años	34	42	47
Gerencia: mujeres ≤ 30 años	0	0	0
Gerencia: mujeres > 30 años a ≤ 50 años	17	16	16
Gerencia: mujeres > 50 años	1	2	3
Jefatura: hombres ≤ 30 años	2	0	0
Jefatura: hombres > 30 años a ≤ 50 años	262	220	216
Jefatura: hombres > 50 años	50	65	75
Jefatura: mujeres ≤ 30 años	0	0	0

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (G4-LA12) - España	2012	2013	2014
Jefatura: mujeres > 30 años a ≤ 50 años	86	79	77
Jefatura: mujeres > 50 años	13	18	23
Experto: hombres ≤ 30 años	24	18	9
Experto: hombres > 30 años a ≤ 50 años	773	765	796
Experto: hombres > 50 años	77	93	110
Experto: mujeres ≤ 30 años	8	6	8
Experto: mujeres > 30 años a ≤ 50 años	378	370	366
Experto: mujeres > 50 años	30	45	60
Técnico: hombres ≤ 30 años	164	143	116
Técnico: hombres > 30 años a ≤ 50 años	1.141	1.084	1.117
Técnico: hombres > 50 años	101	110	119
Técnico: mujeres ≤ 30 años	39	41	30
Técnico: mujeres > 30 años a ≤ 50 años	463	453	454
Técnico: mujeres > 50 años	31	35	42
Operativo: hombres ≤ 30 años	453	396	311
Operativo: hombres > 30 años a ≤ 50 años	599	586	627
Operativo: hombres > 50 años	23	24	30
Operativo: mujeres ≤ 30 años	106	89	63
Operativo: mujeres > 30 años a ≤ 50 años	214	214	216
Operativo: mujeres > 50 años	10	11	10

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (G4-LA12) - España	2012	2013	2014
% de discapacitados en plantilla	0,5%	0,7%	0,7%
% de trabajadores en España con nacionalidad no española	2,4%	2,2%	1,7%
Promoción Profesional:			
% hombres promocionados del total de promociones	72,4	71,1	69,6
% mujeres promocionadas del total de promociones	27,6	28,9	30,4
Contratación: (nº mujeres contratadas / nº total de contrataciones) (%)	25,6	21,5	19,8
Jornada Reducida			
Nº de mujeres con jornada reducida	319	312	337
Nº de hombres con jornada reducida	87	79	81
% de mujeres con reducción de jornada respecto al total de personas con reducción jornada		79,8	80,6

Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad (G4-LA13) - España	2012	2013	2014
Relación entre el sueldo anual medio de hombres respecto al de las mujeres:			
Dirección	19,5%	20,7%	25,6%
Gerencia	-2,3%	-1,8%	3,0%
Jefatura	4,2%	4,2%	5,3%
Experto	2,5%	1,7%	1,7%
Técnico	-3,8%	-2,1%	-1,8%
Operativo	1,0%	0,8%	-0,1%
Relación entre la retribución media de los hombres respecto al de las mujeres			
Dirección			29,9%
Gerencia			3,4%
Jefatura			5,0%
Experto			1,8%
Técnico			-1,4%
Operativo			-0,8%

Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación (G4-LA16) - España	2012	2013	2014
Nº total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación			60
Cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria (nº)			60
Cuántas de las reclamaciones se resolvieron en el periodo objeto de la memoria (nº)			45
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en prácticas laborales			De las 45 que se resolvieron en el año de estudio: 2 sentencias en firme contra Tecnocom

Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas (G4-HR3) - España	2012	2013	2014
Nº total de expedientes abiertos por incidentes de discriminación en el año de estudio			1
Nº de expedientes que no son objeto de ninguna medida			0
			Ninguna sentencia en firme condenatoria contra Tecnocom por discriminación

Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación (G4-HR12) - España	2012	2013	2014
Nº total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación			2
Especificar de cada reclamación; tipo, lugar y parte denunciante (interna o externa)			2 reclamaciones internas (empleados): 1 por discriminación y 1 por libertad sindical
Cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria (nº)			100%
Cuántas de las reclamaciones se resolvieron en el periodo objeto de la memoria (nº)			De las 2 reclamaciones: 1 se resolvió a favor de Tecnocom (reclamación por discriminación) y 1 está pendiente de juicio (reclamación por libertad sindical)
Número de sentencias en firme contra Tecnocom debido a incumplimientos en derechos humanos			No hay ninguna sentencia en firme condenatoria contra Tecnocom debido a incumplimiento de los derechos humanos. No se ha recibido condena en firme por vulneración de los derechos humanos fundamentales

Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción (G4-SO4) Curso Conducta Corporativa	2013	2014
% - Personas Aprobadas en España	95,6	92,7
% - Personas Aprobadas en Portugal	82,9	78,2
% - Personas Aprobadas en Latinoamérica	67,6	49,4
% - total personas que han recibido formación	87,4	85,5

Casos confirmados en contra de lo establecido en el Código de Conducta y medidas adoptadas (G4-SO5) - Internacional	2012	2013	2014
Número y naturaleza de los casos confirmados	0	0	1-Conflicto de intereses

Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa (G4-SO8) - Internacional	2013	2014
Valor monetario de sanciones y multas significativas (€)	140.868,8	317.419,9
Número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	0	1

Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes (G4-PR5) – Internacional	2012	2013	2014
Nivel de satisfacción por Productos y Servicios (rendimiento global) (de 1 - 5)	3,7	3,8	3,7
Probabilidad de recomendar (de 1 - 5)	4,1	4	4
Probabilidad de recompra (de 1 - 5)	4	3,8	4
Ventajas competitivas frente a otros productos/servicios (de 1 - 5)	3,5	3,3	3,2
Índice retención del cliente (de 1-100)	73	71	3,2
Índice retención del cliente (benchmarking IT) (de 1 -100)	69	64	71

ANEXO III: Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI) G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
	Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar), sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión	1. Carta Consejero Delegado / Pág. 4		✓
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Quienes Somos - Nuestro proyecto empresarial / Pág. 21 - Factores clave 2014 / Pág. 21 - ¿Hacia dónde vamos? / Pág. 22 4. Tecnocom en Cifras. Sistemas de Control Actividades destacadas del Plan 2014 / Pág. 43		✓
	Perfil de la Organización			
G4-3	Nombre de la Organización	1. Carta del Consejero Delegado / Pág. 4		✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	2. Quienes Somos - Nuestros Servicios / Pág. 7		✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	2. Quienes Somos - Nuestra Presencia / Pág. 9		✓
G4-6	Indicar en cuántos países opera la organización y nombrar aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	2. Quienes Somos - Nuestra Presencia / Pág. 9		✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	2. Quienes Somos - Nuestra Presencia / Pág. 9 - Gobierno Corporativo / Pág. 11		✓

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-8	Indicar a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	2. Quienes Somos - Nuestra Presencia / Pág. 9 - Nuestros Servicios / Pág. 7 6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.2. Clientes - Perfil de los Clientes / Pág. 104		√
G4-9	Determinar la escala de la organización - Número de empleados - Número de operaciones - Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público) - Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado), y - Cantidad de productos o servicio que se ofrecen	2. Quienes Somos - Principales Magnitudes / Pág. 11 4. Tecnocom en Cifras. Sistemas de Control - Principales Magnitudes / Pág. 38 6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.1. Personas 6.1.2. Tecnocom apuesta por el capital humano / Pág. 61		√
G4-10	- Número de empleados por contrato laboral y sexo - Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo - Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo - Tamaño de la plantilla por región y sexo - Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas - Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola)	6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.1. Personas 6.1.2. Tecnocom apuesta por el capital humano / Pág. 61		√

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.1. Personas 6.1.14 Sindicatos / Pág. 102		✓
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 112		✓
G4-13	Comunicar todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	2. Quienes somos - Cambios importantes en la Organización / Pág. 20		✓
	PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS			
G4-14	Indicar cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución		No Aplica. No necesario abordar el Principio de Precaución, ya que no existe peligro de daño grave o irreversible al medio ambiente por el desarrollo de nuestra actividad. No es necesario adoptar medidas para impedir la degradación del medio ambiente	✓
G4-15	Elaborar una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	3. Enfoque de gestión - Códigos y Manuales / Pág. 29		✓
G4-16	Elaborar una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	6.Relaciones con los Grupos de Interés 6.5. Asociaciones / Pág. 123		✓
	Aspectos Materiales y Cobertura			
G4-17	- Elaborar una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes - Señalar si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria	4. TecnoCom en Cifras. Sistemas de Control - Valor Económico Retenido / Pág. 41 9. Parámetros de la Memoria / Pág. 144	Las entidades que figuran en las Cuentas Anuales Consolidadas se especifican en la página 83 de las mismas. En la memoria, principalmente, se recoge la actividad de las mismas en España	✓

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-18	- Describir el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto - Explicar cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria	3. Enfoque de Gestión - Identificación de los Grupos de Interés / Pág. 33 - Estudio de Materialidad / Pág. 33 9. Parámetros de la Memoria / Pág. 143		✓
G4-19	- Elaborar una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	3. Enfoque de Gestión - Estudio de Materialidad / Pág. 35		✓
G4-20	- Indicar la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	3. Enfoque de Gestión - Estudio de Materialidad / Pág. 36		✓
G4-21	- Indicar la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	3. Enfoque de Gestión - Estudio de Materialidad / Pág. 36		✓
G4-22	- Describir las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 144		✓
G4-23	Señalar todo cambio significativo en el Alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 144		✓
	Participación de los Grupos de Interés			
G4-24	Elaborar una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	3. Enfoque de Gestión - Identificación de los Grupos de Interés / Pág. 33		✓
G4-25	Indicar en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	3. Enfoque de Gestión - Identificación de los Grupos de Interés / Pág. 33		✓
G4-26	Describir el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	3. Enfoque de Gestión - Identificación de los Grupos de Interés / Pág. 33 6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.1. Personas 6.1.7. Comunicación Interna / Pág. 80 6.2. Clientes. Medios de Comunicación / Pág. 106 6.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 114 y Pág. 116 6.4. Accionistas / Pág. 122 6.5. Asociaciones / Pág. 123 6.6. Medios de Comunicación / Pág. 124 9. Parámetros de la Memoria / Pág. 143		✓

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-27	Señalar qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	3. Enfoque de Gestión - Identificación de los Grupos de Interés / Pág. 33 6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.1. Personas 6.1.7. Comunicación Interna / Pág. 80 6.2. Clientes. Medios de Comunicación / Pág. 106 6.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 114 y Pág. 116 6.4. Accionistas / Pág. 122 6.5. Asociaciones / Pág. 123 6.6. Medios de Comunicación / Pág. 124 9. Parámetros de la Memoria / Pág. 143	No se han identificado cuestiones y problemas clave a raíz de la participación de los grupos de interés	✓
	Perfil de la Memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 144		✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede)	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 143		✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 143		✓
G4-31	Facilitar un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 145		✓
	ÍNDICE DE GRI			
G4-32	- Indicar que opción “de conformidad” con la Guía ha elegido la organización - Facilitar el Índice de GRI de la opción elegida - Facilitar la referencia al informe de verificación Externa si la memoria se ha sometido a tal verificación	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 143 10. Anexos. Anexo III – Índice de Contenidos del global Reporting Initiative (GRI) G4 / Pág. 166		✓

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
	VERIFICACIÓN			
G4-33	- Describir la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria - Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indicar el alcance y el fundamento de la verificación externa - Describir la relación entre la organización y los proveedores de la verificación - Señalar si el órgano superior de gobierno o de alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	9. Parámetros de la Memoria / Pág. 145 11. Verificación Externa / Pág. 193		√
	Gobierno			
	LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN			
G4-34	Describir la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indicar que comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 11 y Pág. 12		√
G4-35	Describir el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 18		√
G4-36	Indicar si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y sus titulares rinden cuentas directamente ante el órganos superior de gobierno	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 18		√
G4-37	Describir los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 16		√

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 12		✓
G4-39	Indicar su la persona que preside el órgano de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 13		✓
G4-40	Describir los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa su nombramiento y la selección de los miembros del primero	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 14		✓
G4-41	Describir los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 15		✓
	PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 11		✓
	EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO			
G4-43	Señalar qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 16		✓

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-44	- Describir los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indicar si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indicar si se trata de una autoevaluación - Describir las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indicar como mínimo se ha habido cambios en los miembros o en las practicas organizativas	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 15		√
	FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO			
G4-45	- Describir la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señalar también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida - Indicar si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	4. TecnoCom en Cifras. Sistemas de Control / Pág. 42 y Pág. 43	En la Gestión de Riesgos Corporativos no se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizarlas en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	√
G4-46	- Describir la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	4. TecnoCom en Cifras. Sistemas de Control / Pág. 42		√

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-47	Indicar con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 16		✓
	FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD			
G4-48	Indicar cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados	3. Enfoque de Gestión - Estructura Organizativa / Pág. 29		✓
	FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA AEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL			
G4-49	Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 15		✓
G4-50	Señalar la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	3. Enfoque de Gestión - Mecanismos de Comunicación / Pág. 31		✓
	RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS			
G4-51	- Describir las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección - Relacionar los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 15 y Pág. 19		✓
G4-52	Describir los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indicar si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 15		✓

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentarios / Omisión	Verificación Externa
G4-53	Explicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 15		✓
G4-54	Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 16		✓
G4-55	Calcular la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente	2. Quienes somos - Gobierno Corporativo / Pág. 16		✓
	Ética e Integridad			
G4-56	Describir los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	3. Enfoque de Gestión - Códigos y Manuales / Pág. 28 - Estructura Organizativa / Pág. 29 - Formación / Pág. 29		✓
G4-57	Describir los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda y asesoramiento	6. Relaciones con los Grupos de Interés 6.1. Personas 6.1.7. Comunicación Interna / Pág. 81		✓
G4-58	Describir los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda	3. Enfoque de Gestión - Mecanismos de Comunicación / Pág. 31		✓

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

En la tabla se recogen los aspectos materiales de la Organización:

CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
Enfoque de Gestión – ECONOMÍA					4. Tecnomcom en Cifras. Sistemas de Control Enfoque de Gestión / Pág. 37		✓
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	4. Tecnomcom en Cifras. Sistemas de Control / Pág. 41		✓
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	7. Medio Ambiente / Pág. 141	La actividad desarrollada por Tecnomcom no se encuentra directamente afectada por el cambio climático ni emite directamente una gran emisión de gases de efecto invernadero, por lo tanto, no se enfrenta a riesgos y/u oportunidades a raíz del cambio climático que puedan provocar cambios sustantivos en las operaciones, los ingresos o los gastos de la organización, no se prevén consecuencias financieras debidas a la regulación de la normativa referente a emisiones de gases de efecto invernadero. Aun así, dentro de nuestras soluciones tenemos un abanico de soluciones para mejorar el impacto en el desarrollo sostenible.	✓
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones		N/A: No existe la obligación de pago a futuro de los trabajadores. No se aplican beneficios sociales, como son los planes de jubilación, seguro de vida, etc. Los beneficios sociales que se aplican, como seguro médico, ayuda comida, etc., no suponen un compromiso económico futuro de la organización con los empleados.	✓
ECONOMÍA		Desempeño económico	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	4. Tecnomcom en Cifras. Sistemas de Control / Pág. 42	Los gobiernos no forman parte de la estructura accionarial de la organización	✓

CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
ECONOMÍA		Presencia en el mercado	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	6. Relaciones con los grupos de interés: 6.1. Personas 6.1.4. Retribución / Pág. 68		✓
ECONOMÍA		Presencia en el mercado	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	6. Relaciones con los grupos de interés: 6.1. Personas 6.1.2. Tecnom com apuesta por el capital humano / Pág. 63		✓
ECONOMÍA		Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicio	7. Medio Ambiente / Pág. 139		✓
ECONOMÍA		Consecuencias económicas indirectas	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	2. Quienes Somos: Proyectos importantes realizados en los diferentes sectores de actividad / Pág. 24 5. Inversión / Pág. 49 6. Relaciones con los grupos de interés: 6.1. Personas: 6.1.2. Tecnom com apuesta por el capital humano / Pág. 61 6.1.5. Formación / Pág. 70 6.1.11. Medidas de Compensación / Pág. 96	Cambios en la productividad de las empresas: proyectos TIC relevantes llevados a cabo, innovación tecnológica. Beneficios para la sociedad: creación de empleo, formación (mejora de las habilidades o conocimientos de la comunidad profesional local) y beneficios económicos para los empleados Internacionalización: la apertura de nuevos centros conlleva generación de empleo.	✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
ECONOMÍA		Prácticas de adquisición	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	6. Relaciones con los grupos de interés: 6.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 114		✓
Enfoque de Gestión – MEDIO AMBIENTE					7. Medio Ambiente Enfoque de Gestión / Pág. 130		✓
MEDIO AMBIENTE		Materiales	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	7. Medio Ambiente / Pág. 131		✓
MEDIO AMBIENTE		Materiales	G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	7. Medio Ambiente / Pág. 133	0% - No se utilizan materiales reciclados	✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN3	Consumo energético interno	7. Medio Ambiente / Pág. 134		✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN4	Consumo energético externo		Tecnocom es una compañía de servicios, por lo tanto, al no realizar proceso productivo. El consumo de energía se deriva del consumo eléctrico destinado a iluminación y climatización de los centros y del consumo de combustibles fósiles del uso de vehículos de empresa y gas natural en algunos centros de trabajo. No disponemos de información para poder calcular el consumo energético externo. El consumo indirecto es a través de los viajes de empresa, consumo de combustibles por nuestros proveedores, en el tratamiento de nuestros residuos, desplazamientos de los empleados al centro de trabajo, etc.) No disponemos de información para poder calcular este dato.	✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN5	Intensidad energética	7. Medio Ambiente / Pág. 135		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético	7. Medio Ambiente / Pág. 134		✓
MEDIO AMBIENTE		Energía	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	7. Medio Ambiente / Pág. 133 y Pág. 141	N/A: ya que TecnoCom es una empresa de Servicios y no de fabricación de productos, y por tanto, no realiza un control tan exhaustivo de su consumo energético, como mediciones internas de los productos, investigaciones sobre los patrones de uso, evaluaciones de ciclo de vida, etc. Pero destacamos que trabajamos con proveedores que realizan mejoras en sus productos que reduce el impacto ambiental de los mismos: Eficiencia en los sistemas informáticos: la adquisición de material informático, se realiza siempre a proveedores que cumplen con la normativa ambiental y tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental, tanto en el proceso de fabricación como en el uso del producto así como a la finalización de su vida útil. Y en la adquisición de nuevos vehículos de flota se tienen en cuenta criterios de eficiencia. En nuestros centros de trabajo: llevamos a cabo mejoras energéticas en edificios y gestión energética. Además entre nuestros servicios, se encuentran servicios que contribuyen a causar un menor impacto ambiental.	✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
MEDIO AMBIENTE		Productos y servicios	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	7. Medio Ambiente / Pág. 131, Pág. 133 y Pág. 141	Los impactos ambientales producidos por los servicios ofrecidos por Tecnocom, no generan un gran impacto ambiental. Iniciativas para mitigar el impacto ambiental son las soluciones dentro de nuestro portfolio de oferta que reducen el impacto ambiental. En cuanto a productos que compramos, aparatos eléctricos y electrónicos, se tiene en cuenta la eficiencia en los sistemas informáticos: la adquisición de material informático, se realiza siempre a proveedores que cumplen con la normativa ambiental y tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental, tanto en el proceso de fabricación como en el uso del producto así como a la finalización de su vida útil. El papel que se compra en nuestros centros es papel ecológico. En cuanto a emisiones causados por nuestra actividad las iniciativas seguidas para reducirlas son: energía verde, política orientada a la reducción del número de viajes entre centros de trabajo y teletrabajo, con el beneficio de disminución de las emisiones de CO2 producidas de manera indirecta.	✓
MEDIO AMBIENTE		Productos y servicios	G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	7. Medio Ambiente / Pág. 133	Tecnocom es una empresa de servicios, por lo tanto, no vende productos. Las cajas de cartón utilizadas en nuestros almacenes, son reutilizadas hasta el final de su vida útil.	✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
MEDIO AMBIENTE		Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	7. Medio Ambiente / Pág. 139		✓
MEDIO AMBIENTE		Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	7. Medio Ambiente / Pág. 139		✓
Enfoque de Gestión – DESEMPEÑO SOCIAL					6. Relaciones con los Grupos de Interés / Pág. 60		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	G4-LA1	Número y Tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.3. Selección / Pág. 66 6.1.12 Estabilidad y absentismo de la plantilla / Pág. 97		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.10. Medidas de Compensación / Pág. 96	0% - Los beneficios sociales se aplican a todos los empleados (a toda la plantilla) con independencia del tipo de jornada o contrato que posean: Compensación y Beneficios	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla / Pág. 98		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.7. Comunicación Interna / Pág. 81		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.13. Seguridad y Salud / Pág. 100		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla / Pág. 98 6.1.13. Seguridad y Salud / Pág. 99 y Pág. 101		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad		0% - Por el tipo de actividad que realiza TecnoCom, no existen trabajadores destinados a ocupaciones que presenten un alto índice o riesgo de contraer enfermedades específicas. Ni tampoco operamos en país con alto riesgo o incidencia de enfermedades contagiosas.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.14. Sindicatos / Pág. 102		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.5. Formación / Pág. 70	En la formación presencial, el número de participantes se calcula contabilizando los asistentes a cada curso, no por empleado.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.5. Formación / Pág. 70	El programa de formación técnico y de habilidades de Tecnocom es continuo, indistintamente de la edad de los trabajadores. Si se están incorporando planes específicos, para mejorar la empleabilidad en las tecnologías más demandadas.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Capacitación y educación	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.6. Desarrollo Profesional / Pág. 80	El 100% de los empleados evaluables, que representa un 92,7% de la plantilla. En procedimiento interno se especifica en qué casos un empleado no será evaluado: empleados incorporados a partir del 30 de septiembre o empleados que no hayan estado en activo 6 meses dentro del año a evaluar.	✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Composición de los Órganos de Gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	2. Quiénes somos: Gobierno Corporativo / Pág. 11 6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.8. Gestión de la diversidad / Pág. 82 6.1.9. Políticas de Igualdad / Pág. 83		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Igualdad de retribuciones entre mujeres y hombres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.4. Retribución / Pág. 69		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 113		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 113		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.15. Mecanismos de reclamación / Pág. 103		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Inversión	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		100% - Para proveedores: Se incluye en la cláusula 15 del documento de Condiciones Generales de Pedido que se emite con los pedidos de compra (ordenes de pedido) 100%-Para clientes: La plantilla de oferta de Servicios sobre condiciones generales de contratación establece en el punto 4.2.9 Ley Aplicable, establece que los derechos y obligaciones de las partes se regirán por el derecho español común.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Inversión	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	3. Enfoque de gestión: Formación / Pág. 29		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	No discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.15 Mecanismos de reclamación / Pág. 103		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 113	0% - En los proveedores de servicios, no se han identificado proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazada	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Trabajo infantil	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 113	0% - En las condiciones generales de homologación de proveedores de servicios el personal debe ser mayor de 18 años para poder trabajar en nombre de Tecnocom	✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Trabajo forzoso	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.3. Proveedores y socios tecnológicos / Pág. 113	0% - En los proveedores de servicios, no se han identificado proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Evaluación	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos		Todos los centros de la organización (100%) son objeto de examen permanente en materia de derechos humanos. Es responsabilidad de la Dirección de Personas cumplir con todas las leyes y normativa local según la localidad de cada filial y centro de trabajo, y respetando lo establecido en el Código de Conducta Corporativo. Por otro lado, el Comité de Conducta Corporativa también vela por el cumplimiento de este aspecto, analizando, verificando y corrigiendo cualquier conducta que vaya en contra de los derechos humanos.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Derechos Humanos	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.1. Personas: 6.1.15. Mecanismos de reclamación / Pág. 104		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	4. Tecnocom en cifra. Sistemas de Control: Actividades destacadas del plan 2014 / Pág. 43	100% de los centros son analizados con el sistema de Gestión de Riesgos Corporativo	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre lucha contra la corrupción	2. Quiénes somos: Gobierno Corporativo / Pág. 12 3. Enfoque de Gestión: Formación / Pág. 29 6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.3. Proveedores y Socios Tecnológicos / Pág. 113		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Sociedad	Lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	3. Enfoque de Gestión: Mecanismos de comunicación / Pág. 32		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Sociedad	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolistas o contra la libre competencia y resultado de las mismas		0 - No se emprendieron acciones legales contra Tecnocom por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Sociedad	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	4. TecnoCom en Cifras. Sistemas de Control: Multas y sanciones / Pág. 41	La organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Sociedad	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	4. TecnoCom en Cifras. Sistemas de Control: Multas y sanciones / Pág. 41		✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos		No aplica. Los servicios de TecnoCom están exentos de mecanismos de etiquetado, no están sujetos a normativa sobre información del impacto del Producto/servicio. Los servicios prestados no requieren datos como: origen de los componentes, contenido de sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social, instrucciones de seguridad, eliminación del producto e impacto ambiental o social.	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado		No aplica. Los servicios de TecnoCom están exentos de mecanismos de etiquetado	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.2. Clientes / Pág. 107		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio		No se venden productos prohibidos en determinados mercados ni están cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público	✓

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	ASPECTO	Indicadores GRI Codificación	Descripción	Apartado Memoria / Página – Información del indicador	Comentario / Omisiones	Verificación Externa
DESEMPEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		Tecnocom no realiza campañas de publicidad de carácter promocional o comercial. No se ha registrado ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de mercadotecnia	✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	6. Relaciones con los Grupos de Interés: 6.2. Clientes: Seguridad de la información / Pág. 112		✓
DESEMPEÑO SOCIAL	Responsabilidad sobre productos	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios		0€ - No se han recibido multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de productos y servicios	✓

11. Verificación Externa



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 011/15

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

TECNOCOM

Titulada: **MEMORIA SOSTENIBILIDAD TECNOCOM 2014**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 30 de abril de 2015, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2015/GRI/17820/01, de fecha 10 de marzo de 2015 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a TECNOCOM, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 11 de mayo de 2015



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR



Telecomunicaciones y Energía. S.A.
Josefa Valcarcel, 26
Edificio Merrimack III
28027 Madrid
Tel.: (+34) 901 900 900
www.tecnocom.es

Oficina del Accionista
Tel.: (+34) 901 900 900
accionistas@tecnocom.es