



Memoria de Sostenibilidad

2010
Tecnocom

1. CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO
2. QUIENES SOMOS
3. EL ENFOQUE DE LA RSC EN TECNOCOM
4. GESTION DE LA RSC EN TECNOCOM
5. NUESTRO NEGOCIO
6. TECNOCOM EN CIFRAS:
VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO
7. RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERES
8. EVOLUCION DE LA RSC
9. PRINCIPIOS QUE RIGEN ESTA MEMORIA
10. INDICE – INDICADORES GRI
11. CONTACTO

Tecnocom

The logo for Tecnocom features the company name in a bold, blue, sans-serif font. A red, curved line arches underneath the text, starting from the left side of the 'T' and ending under the 'm'.

1. Carta del Consejero Delegado



D. JAVIER MARTÍN GARCÍA
CONSEJERO DELEGADO

Querido accionista:

Es para mí un placer presentarle por segundo año consecutivo la Memoria de Sostenibilidad de Tecnocom, la presente edición corresponde al ejercicio 2010, siendo elaborada, en esta ocasión, según las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI).

Tecnocom tiene adoptado un enfoque de implantación de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) basado en la integración de sus valores en todas las áreas de la organización. Los valores que guían la forma de actuar de Tecnocom están basados en: la orientación al cliente, el compromiso con la innovación, el compromiso con nuestros accionistas, la sostenibilidad, el compromiso social y las personas.

En la Memoria se presenta el comportamiento económico, ambiental y social de nuestra organización y recoge la información más relevante de nuestra relación con los distintos grupos de interés que interactúan con Tecnocom.

Mostramos los hitos más relevantes de la actuación de la organización de manera veraz y fiable. Nuestra voluntad y compromiso de rendir cuentas se traduce en forma de ejercicio de transparencia y detalle hacia todos nuestros grupos de interés.

Nuestra verdadera apuesta para este año, como pilar fundamental de nuestra cultura corporativa, fue una apuesta por el trabajo bien hecho, la responsabilidad social corporativa y la excelencia en la ejecución.

Hoy podemos estar orgullosos de los logros alcanzados por nuestra empresa, aunque somos conscientes de que nuestro desafío está en lo que queda por hacer, y en el futuro, queremos poner todo nuestro esfuerzo. Por ello, continuaremos avanzando en el desarrollo de un futuro sostenible económica, social y ambientalmente.

El 2010, ha sido un ejercicio en el que el contexto de crisis económica ha seguido marcando la agenda de muchas de las decisiones que nos afectan a nivel empresarial. Aun así, Tecnocom ha puesto un especial esfuerzo en mejorar en todos los aspectos que engloban la Responsabilidad Social Corporativa. Cabe destacar algunos que considero de especial relevancia:

Desde el punto de vista económico, TecnoCom sigue manteniendo, a pesar de la dureza de la crisis que estamos viviendo, una excelente salud financiera y una estructura proactiva equilibrada. La gestión continua y conservadora que hemos venido realizando desde años anteriores nos ha permitido evitar medidas traumáticas empresariales, como reestructuraciones de personal o de deuda, al tiempo que hemos adaptado nuestra organización y nuestro sistema proactivo a la nueva dinámica marcada por el mercado.

Los resultados de la gestión han sido satisfactorios, situación que se debe al incremento de la actividad y a las mejoras operativas. TecnoCom ha finalizado el 2010 con un beneficio consolidado de 3.952 miles de euros.

La situación financiera que presenta TecnoCom evoluciona en línea con el ejercicio anterior manteniendo la Deuda Neta sobre Fondos Propios en niveles bajos. Esta posición financiera supone una ventaja adicional para afrontar las oportunidades de crecimiento. Por ello, en 2010, TecnoCom ha llevado a cabo importantes adquisiciones como Procecard y Primma, lo que significa un avance en el desarrollo de su plan estratégico, y además ha contribuido a que nuestro catálogo de soluciones y servicios sea un mayor valor añadido.

En TecnoCom apostamos por la innovación con criterios de sostenibilidad del negocio en el largo plazo, éste es otro de nuestros grandes retos, y con esta máxima se han desarrollado importantes proyectos durante el 2010 como la evolución de nuestra plataforma de Medios de Pago y su expansión en el mercado Latinoamericano, la definición y automatización de procesos según estándar CMMi para soluciones de desarrollo y gestión de aplicaciones, o la implantación de un modelo de servicios orientado a procesos según el modelo ITIL para nuestros servicios de gestión de infraestructuras.

Por lo que respecta a las actividades orientadas a empleados, es destacable el esfuerzo relacionado con el desarrollo profesional continuo y la formación de los trabajadores de la empresa, siendo su conocimiento, capacidades y motivación nuestro principal activo.

En cuanto a la acción social de TecnoCom es importante destacar, la fuerte colaboración con Fundaciones de diferente índole, para contribuir a la inserción laboral de colectivos con riesgo de exclusión social y profesional.

En términos de sostenibilidad, en el aspecto medioambiental, deben destacarse todos los esfuerzos que TecnoCom ha llevado a cabo con el fin de difundir el concepto de Green IT dentro de nuestro portfolio de soluciones TIC, contribuyendo a una reducción del consumo de energía y papel y contribuyendo al reciclado de materiales.

Me gustaría subrayar el compromiso de TecnoCom con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde el año 2002.

En los próximos ejercicios seguiremos profundizando en nuestro compromiso de integración de los principios del desarrollo sostenible en la gestión empresarial de TecnoCom, pues estamos convencidos que el sector empresarial es un aliado valioso en la consecución de este objetivo de nuestra sociedad y nos ayudará a afrontar las oportunidades de manera exitosa.

Por último, esperamos que esta Memoria de Sostenibilidad responda a sus expectativas y quedamos a su disposición para resolver cualquier cuestión en su contenido.

Un cordial saludo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'JMG', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a prominent loop at the end.

Javier Martín García



2. Quienes somos...

Tecnocom es una Multinacional Española del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, que cotiza en bolsa de Madrid desde el año 1987 y con presencia en Portugal y Latinoamérica.

La Compañía tiene una fuerte presencia regional que alcanza gran parte del territorio nacional. Cuenta con una red de oficinas en España distribuidas en las Comunidades Autónomas de Madrid, Cataluña, Andalucía, Galicia, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Región de Murcia, Comunidad de Valenciana, Principado de Asturias, País Vasco, Canarias e Islas Baleares. Esta cobertura geográfica permite a Tecnocom atender a sus clientes desde numerosos puntos y responder de manera eficaz a sus necesidades. Esta cercanía con el cliente ha permitido a Tecnocom ampliar sus capacidades, desde la consultoría, al diseño y desarrollo de soluciones de negocio hasta los servicios outsourcing de procesos e integración de aplicaciones en todos los mercados donde está presente.

La sede principal está ubicada en Madrid (C/ Josefa Valcárcel, nº 26, 28027 Madrid).

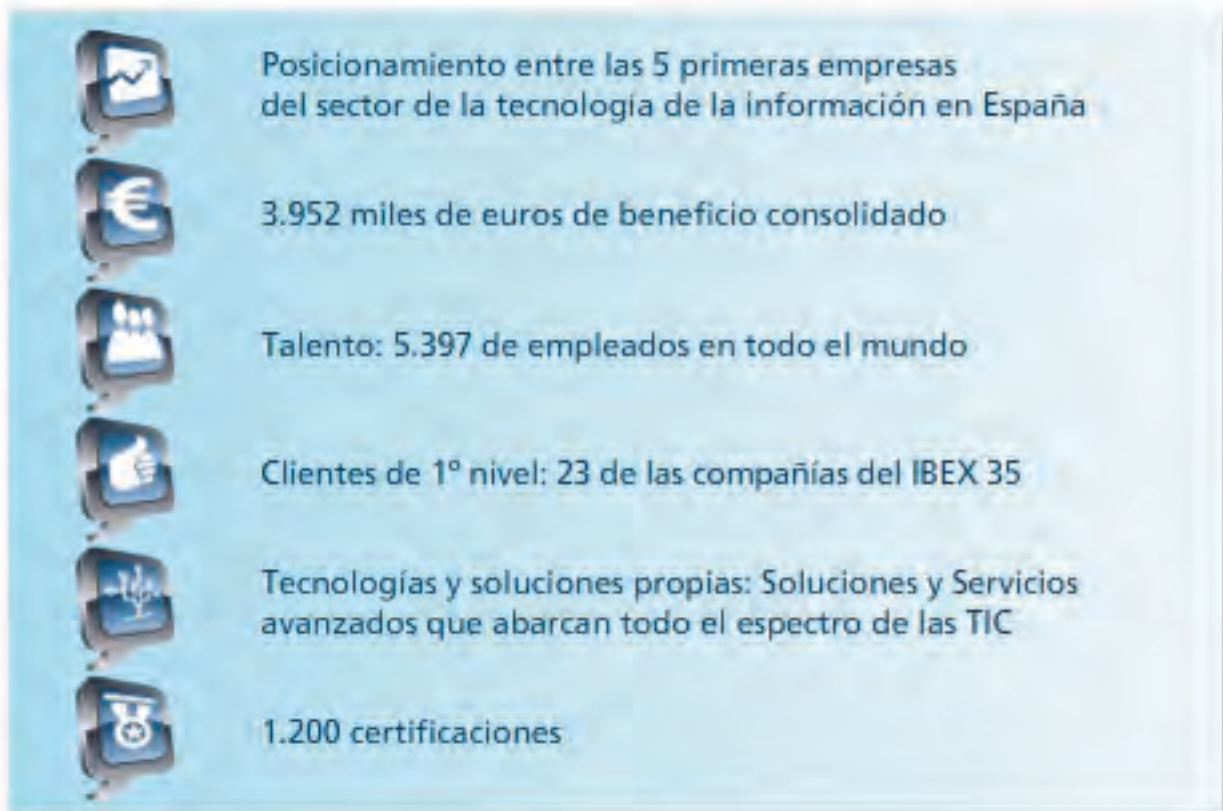
En el marco internacional, TecnoCom tiene presencia en Portugal, Perú, Colombia, México, Chile, Brasil, Costa Rica y República Dominicana:



TecnoCom cuenta con una amplia oferta de soluciones de negocio (proyectos y aplicaciones y gestión de aplicaciones) y soluciones de tecnología (gestión de infraestructuras e integración de sistemas y tecnologías) que cubre todos los sectores de actividad en el ámbito público y privado (Banca y Seguros, Administración Pública, Industria, Telecomunicaciones y Medios de Comunicación).

Desde su creación en 1967, la Compañía ha experimentado una importante transformación hasta llegar a su posición actual. Fue en 2006 cuando inició un proyecto empresarial con dos claros objetivos, el primero liderar el sector TIC en España y el segundo ser un referente en el resto de mercados. Ya en 2010, TecnoCom se encuentra posicionado entre las primeras compañías TIC en España, para mantener esta posición durante los próximos años, ha definido una estrategia basada en conseguir mayor crecimiento en España y alcanzar un fuerte posicionamiento en Latinoamérica.

TecnoCom se encuentra hoy en una posición privilegiada gracias a un modelo de negocio diferenciado con respecto al modelo estándar del sector:



Tecnocom tiene clara vocación de liderazgo en el sector TIC, su modelo diferenciado ofrece mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía a los clientes que las grandes compañías globales, así como mayor capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera que las compañías de nicho y regionales.

La estructura organizativa de Tecnocom implantada en el año 2009, ha dotado a la Compañía de mayor flexibilidad operativa que le ha permitido a su vez adaptarse al continuo proceso de cambio y definir nuevos roles dentro de una organización matricial con tres dimensiones: Especialización vertical, Soluciones y Regiones:



Órganos de Gobierno

Nuestro Gobierno Corporativo está totalmente identificado con la visión de la Compañía, sus principios y prácticas forman parte de la cultura empresarial.

Consejo de Administración

Órgano formado por diez miembros con representación femenina y responsable de la administración, la representación y control de TecnoCom y que se rige por las competencias establecidas en el Reglamento del Consejo de Administración.

Miembro	Cargo	Tipología
D. Ladislao de Arriba Azcona	Presidente y Consejero Delegado	Ejecutivo
D. Javier Martín García CXG Corporación Caixa Galicia, S.A.	Consejero Delegado	Ejecutivo
D. Leonardo Sánchez-Heredero Álvarez Getronics International, B.V	Vicepresidente	Dominical
Reverter 17, S.L.	Consejero	Dominical
D. Miguel Ángel Aguado Gavilán	Consejero	Dominical
D. Jaime Terceiro Lomba	Consejero	Independiente
D. Eduardo Montes Pérez del Real	Consejero	Independiente
D ^a . Mónica Ridruejo Ostrowska	Consejero	Independiente

Comisión Ejecutiva o Delegada

El Consejo de Administración delega todas sus facultades en favor de la Comisión Ejecutiva. Las sesiones ordinarias se celebran con periodicidad mensual y sus acuerdos se presentan en los plenos del Consejo de Administración.

Miembros

- D. Ladislao de Arriba Azcona (Presidente)
CXG Corporación Caixa Galicia, S.A
 - D. Jaime Terceiro Lomba
 - D. Javier Martín García
 - D. Leonardo Sánchez-Heredero Alvarez
Reverter 17, S.L
 - D. Félix Ester Butragueño (secretario no consejero)
-

Comité de Auditoría

Tiene como función servir de apoyo al Consejo de Administración en sus cometidos de vigilancia, mediante la revisión periódica del proceso de elaboración de la información económico financiera, de sus controles ejecutivos y de la independencia del auditor externo, así como de la revisión del cumplimiento de todas las disposiciones legales y normas internas aplicables a la sociedad.

Miembros

- D. Jaime Terceiro Lomba (Presidente)
 - D. Miguel Ángel Aguado Gavilán
Reverter 17, S.L
 - D. Ricardo Aragón Fernandez-Barredo (secretario no consejero)
-

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Sus funciones son proponer o informar al consejo de Administración sobre nombramientos y retribuciones. En particular del Consejo de Administración, Consejeros Ejecutivos de las distintas Comisiones y de los Altos Directivos de la Compañía. En general, puede hacer propuestas sobre cualquier otro asunto relacionado con los anteriores, contemplados en los estatutos o en los Reglamentos de la Sociedad o si le fueran solicitados por el Presidente o por el Consejo de Administración.

Miembros

- D. Leonardo Sánchez-Heredero Alvarez (Presidente)
Getronics International, B.V
- D^a. Mónica Ridruejo Ostrowska
- D. Eduardo Montes Pérez del Real
CXG Corporación Caixa Galicia, S.A.
- D. Ricardo Aragón Fernandez-Barredo (secretario no consejero)

Comité Ejecutivo

Las reuniones del Comité Ejecutivo tienen una periodicidad semanal. Y entre sus principales objetivos destacan: la gestión de la organización dentro de un entorno global y velar porque la oferta de TecnoCom se diferencie por un Alto Valor Añadido para lo cual su estrategia se basa en la optimización del rendimiento de la Compañía y una mayor especialización y conocimiento sectorial.

COMPOSICIÓN COMITÉ EJECUTIVO

- 8 miembros
- Edad de 46 - 55 años

Miembro	Cargo
D. Javier Martín García	Consejero Delegado
D. Vicente Díaz Sagredo	Dirección de Soluciones Horizontales y Dirección General de Operaciones
D. Enric Calderó Sánchez	Dirección General Industria
D. Juan Carlos Rodríguez Manzaneque	Dirección General Administraciones Públicas
D. Francisco Javier Rey Aylón	Dirección General Banca y Seguros
D. Luis Miguel N Molina	Dirección General Telco&Media
D. Juan Carlos Rosique Villalba	Dirección General de Finanzas y Administración
D. Ignacio Antonio Mut Pasos	Dirección General de Personas

Tecnocom es una sociedad española que cotiza en la Bolsa de Madrid, por ello, sigue las recomendaciones marcadas en el Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), con objeto de cumplimentar la obligación de información impuesta por la Ley del Mercado de Valores y, poner en evidencia el seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV en su informe Anual de Gobierno Corporativo.

Todos los grupos de interés de Tecnocom tienen acceso de forma transparente a la información relevante de la sociedad.



Cambios Significativos

Los cambios más significativos acaecidos en la sociedad durante el año previo recogido en esta Memoria y referidos al tamaño y propiedad de la organización han sido:

- Venta de CEC Portugal.
- Venta de Open Canarias, S.L.
- Nuevo miembro del Consejo de Administración de Tecnocom. Nombramiento de Eduardo Montes Pérez como Consejero Independiente.
- Adquisición del 80% de Procecard, Compañía latinoamericana, especializada en el procesamiento de tarjetas de crédito y débito. Además, ofrece servicios de administración de "Core" bancario, impresión de estados de cuenta, impresión de reportes, asesoría sobre las marcas Visa y Master Card y soporte en migraciones de datos. Con esta operación estratégica, la Compañía da un paso importante en el sector de Medios de Pago y en su proceso de crecimiento directo en Latinoamérica. Nombramiento como Director de Procecard a Bruno Arcas.
- Adquisición del 100% del capital de la Compañía española PRIMMA Software, SL, especializada en soluciones para el sector de seguros. Con esta operación estratégica, Tecnocom refuerza su posición en Seguros y se consolida como una de las principales consultoras del sector.

Estos movimientos permitirán a Tecnocom mantener su posición de liderazgo en el mercado español y favorecer el proceso de internacionalización con soluciones propias. Estas operaciones constituyen otro paso más en el proceso iniciado por Tecnocom hace 2 años por medio del cual pretende dotarse de soluciones propias de valor añadido, así como continuar con su estrategia de expansión en mercados internacionales.



3. El enfoque de la RSC en TecnoCom

Compromiso con la RSC

En TecnoCom, nuestro compromiso con la responsabilidad social es parte integral de nuestra cultura corporativa.

Nuestro compromiso reside en hacer compatible el cumplimiento de esa responsabilidad con la protección ambiental, el desarrollo profesional y humano de las personas que trabajan en TecnoCom y la creación de riqueza para nuestros accionistas y para el entorno social de nuestras actividades. Todo ello en un marco de transparencia y adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

TecnoCom adquiere este compromiso con su adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas donde pone de manifiesto su compromiso con los diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

Para TecnoCom es primordial ser reconocida por sus clientes, accionistas, proveedores, trabajadores y todos sus grupos de interés en general, como una empresa líder en el sector TIC, ofreciendo servicios de una muy alta calidad; y, al mismo tiempo, como una empresa responsable que respeta y protege los derechos humanos, los derechos sociales, el desarrollo sostenible respetando al Medio Ambiente, y denostando todo tipo de corrupción.

TecnoCom por ello, emplea políticas de Responsabilidad Corporativa, aplicándolas en su actividad contribuyendo así en conseguir un desarrollo sostenible.

Misión

Garantizar a través de nuestro servicio al cliente y mejora continua la calidad e integridad en todos los proyectos en los que trabajamos, lo que permite añadir valor a nuestros clientes a través de la innovación, la gestión eficiente y la especialización de nuestra oferta.

La profesionalidad en la ejecución y la vocación de liderazgo son los motores que impulsan la materialización de nuestra misión: Ser la empresa de referencia en nuestras áreas de actividad.

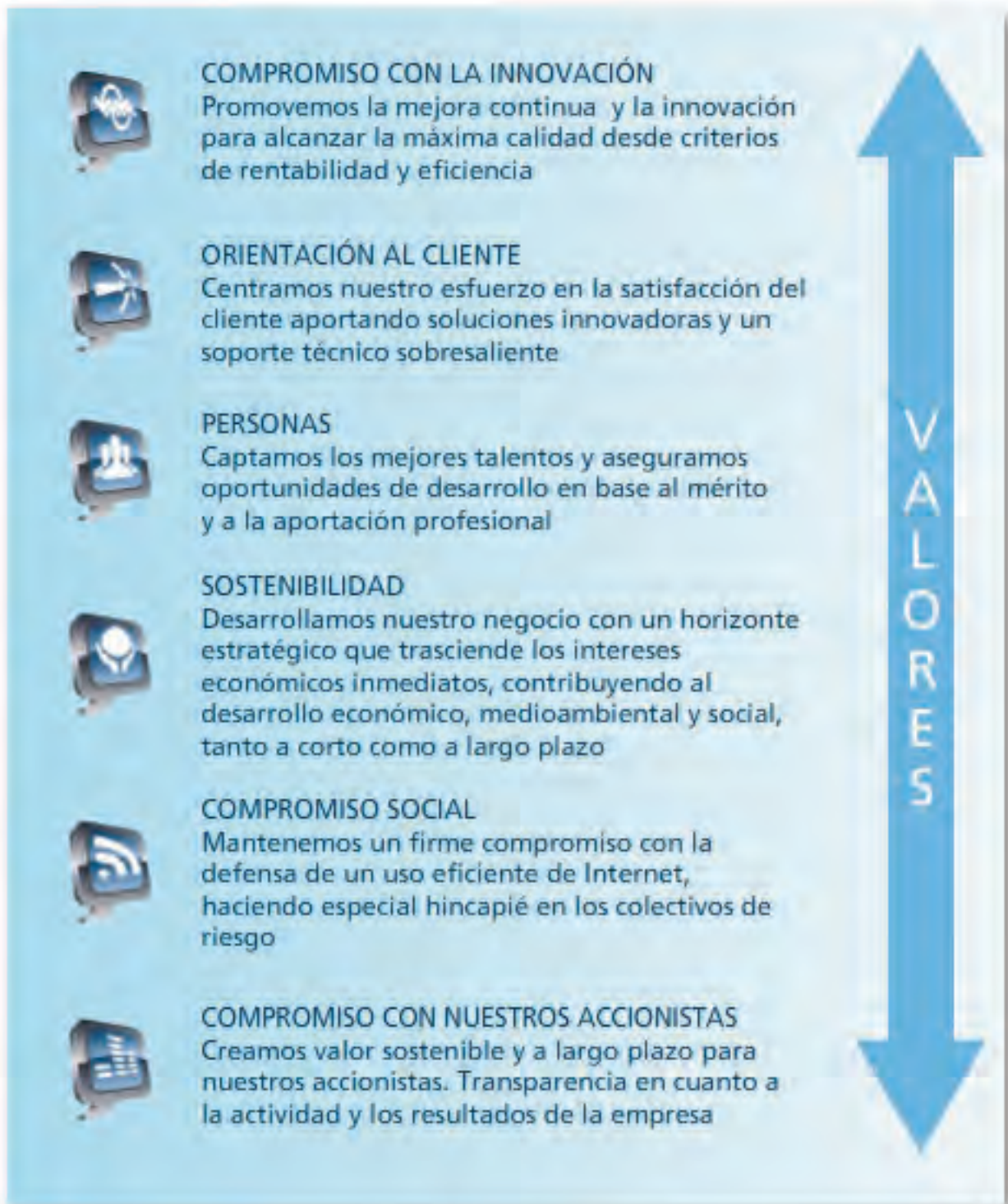
Visión

Tecnocom es una empresa comprometida con la Sociedad de la Información y el desarrollo tecnológico cuya visión es:

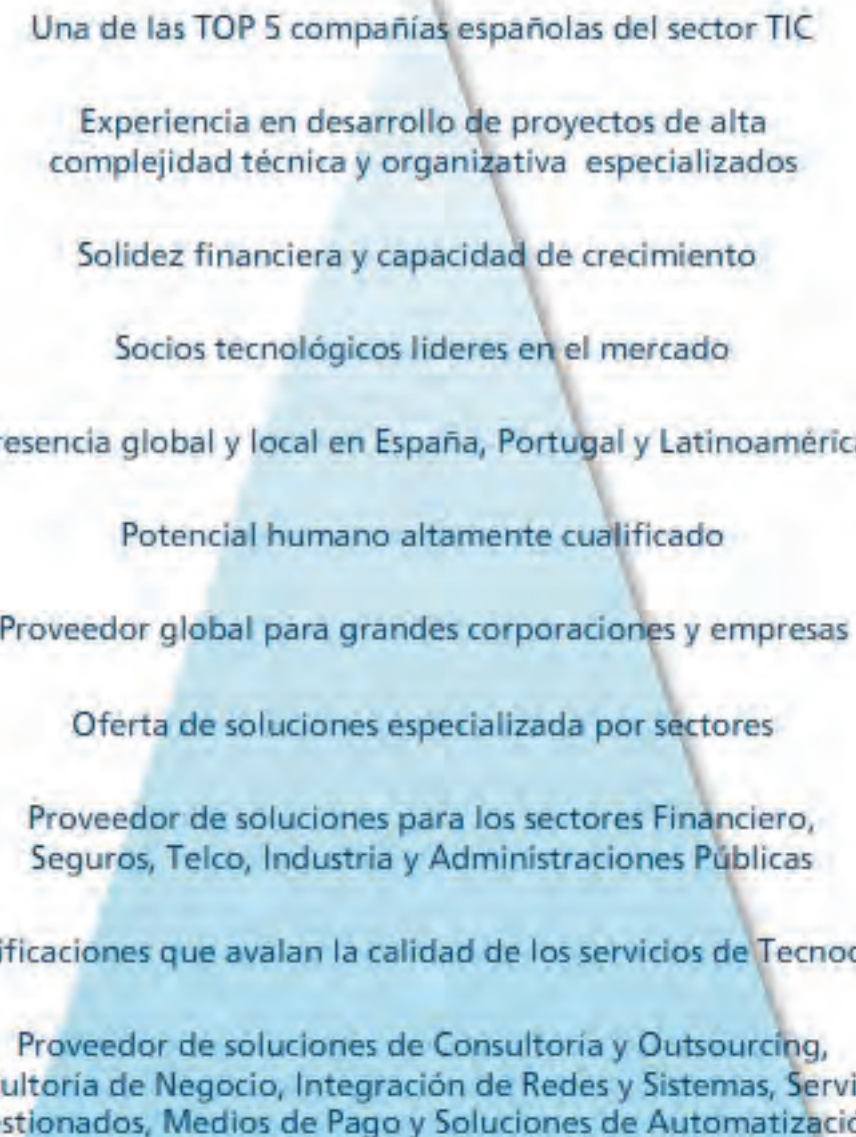
Ser un proveedor líder del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC en España, Portugal y Latinoamérica, en continuo crecimiento:

- Desarrollar el mercado TIC entendiendo la tecnología como la forma más correcta, segura y eficiente de rentabilizar los recursos y las posibilidades de los negocios en los sectores en los que somos especialistas: Banca y Seguros, Industria, Telco y Media y Administraciones Públicas.
- Servir al mercado y superar las expectativas de los clientes.
- Captar a los mejores talentos para desarrollar soluciones de calidad y garantizar la satisfacción de los clientes.

Los Valores que guían la forma de actuar de TecnoCom están basados en:



Claves TecnoCom

- 
- Una de las TOP 5 compañías españolas del sector TIC
 - Experiencia en desarrollo de proyectos de alta complejidad técnica y organizativa especializados
 - Solidez financiera y capacidad de crecimiento
 - Socios tecnológicos líderes en el mercado
 - Presencia global y local en España, Portugal y Latinoamérica
 - Potencial humano altamente cualificado
 - Proveedor global para grandes corporaciones y empresas
 - Oferta de soluciones especializada por sectores
 - Proveedor de soluciones para los sectores Financiero, Seguros, Telco, Industria y Administraciones Públicas
 - Certificaciones que avalan la calidad de los servicios de TecnoCom
 - Proveedor de soluciones de Consultoría y Outsourcing, consultoría de Negocio, Integración de Redes y Sistemas, Servicios Gestionados, Medios de Pago y Soluciones de Automatización

Identificación de los Stakeholders

Los grupos de interes identificados por TecnoCom constituyen un elemento esencial en la planificación estratégica de la Compañía. Todos estos grupos reciben un beneficio directo como resultado de las decisiones tomadas por la Compañía.



Manual de Estilo

Es un documento de gestión en el se que incluye un conjunto de pautas para el diseño y la redacción de documentos en la Compañía. También está asociado a un código de conducta que hace hincapé en una serie de normas que deben seguir todos los empleados de TecnoCom en el uso de la información de la Compañía, no sólo a su carácter confidencial sino en la forma de transmisión por los canales de comunicación establecidos para tal efecto. Asimismo el manual formenta el sentimiento de unidad de todos los empleados a través de una comunicación proactiva para compartir, en la medida de lo posible, los conocimientos y experiencia profesional.

El Manual de Estilo expresa los valores de la marca TecnoCom que son de aplicación en tres ámbitos principales: normas relativas al cuidado del entorno de trabajo, a la gestión de los recursos y a la relación con sus grupos de interés y que se basan en tres principios esenciales para los integrantes de TecnoCom:

- Desempeño de su labor profesional buscando siempre los más altos niveles de calidad y eficacia, desarrollando el principio de defender tanto los intereses de la Compañía como los propios.
- Mantenimiento de una relación de honestidad y confianza con clientes, proveedores, accionistas y colaboradores.
- Cumplimiento absoluto de leyes, reglamentaciones y normativas vigentes en los ámbitos en los que se desarrolla su actividad, así como las regulaciones de carácter corporativo que les afecten.

Código Ético

El código ético es el marco normativo y de integridad existente, en él se recogen un conjunto de reglas que regulan el funcionamiento de TecnoCom.

TecnoCom a través del Código Ético muestra los valores éticos y los principios de actuación aplicables a todos los empleados y directivos de la organización.

El código contiene las directrices básicas del ejercicio de nuestra actividad, tanto en las relaciones profesionales internas como las externas con clientes, proveedores, accionistas y la comunidad en general.

Las personas incluidas en el ámbito de aplicación del código deberán respetar, en todo momento, los principios básicos de conducta profesional durante su actividad y tienen la obligación de informar y a tal efecto podrán hacer uso de los canales éticos y procedimientos confidenciales.

Se está trabajando en la revisión y mejora del Código Ético para adaptarlo a las mejores prácticas empresariales y que será de obligado cumplimiento para todos los profesionales de TecnoCom.



Adhesión al Pacto Mundial de la ONU

Tecnocom considera esta iniciativa como una propuesta de gran valor para la defensa de los derechos humanos y laborales, el respeto al medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

Por ello, Tecnocom el 14 de Octubre de 2002 se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas, como miembro firmante, asumiendo el compromiso de implantar paulatinamente los Diez Principios del Pacto Mundial a todos los niveles y en todas las actividades de la Organización y velar por su cumplimiento.

Para facilitar la labor de difusión e implantación de los Principios, se hace referencia a los mismos en la Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Tecnocom muestra la evidencia de este compromiso, presentando anualmente el Informe de Progreso, en el que se recogen las acciones más importantes realizadas para cada principio. Pueden consultarse dichos informes en la página web del Pacto Mundial (www.pactomundial.org).

Para la organización, apoyar el Pacto Mundial y mantener sus compromisos con sus 10 principios, es clave a la hora de implantar los planes en Responsabilidad Social Corporativa.



4. Gestión de la RSC en TecnoCom

TecnoCom es un proyecto empresarial con una visión de sostenibilidad a largo plazo vinculada a prácticas de buen gobierno tanto en el apartado económico, como en lo social y medioambiental.

Para el diseño e impulso de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), TecnoCom estableció en 2010, una estructura organizativa que favoreciera su implantación y desarrollo evolutivo, para ello creó el Comité de RSC, cuya misión consiste en impulsar las diferentes iniciativas de responsabilidad social dentro de TecnoCom.

La Dirección de TecnoCom respalda totalmente el desarrollo de una cultura empresarial enmarcada dentro de la responsabilidad social, por lo que desde el inicio del proyecto ha sido vital su involucración en todas las propuestas de actividades y el seguimiento de las mismas. El compromiso con el crecimiento sostenible es intrínseco en todas las actuaciones de TecnoCom. Está establecido la presentación periódica al Comité Ejecutivo de los informes del desempeño económico, ambiental y social, así como planes o políticas para su aprobación.

El Comité de RSC, tiene como función principal gestionar de forma activa todos los ámbitos enmarcados dentro de la Responsabilidad Social Corporativa y de acuerdo a la estrategia empresarial de TecnoCom, para ello cuenta con la supervisión y apoyo directo del Comité Ejecutivo quien a su vez reporta al Consejo de Administración.

El Comité está formado por personal de todas las áreas de actividad de la Compañía que a su vez son responsables de mantener relación con los distintos grupos de interés y que son mostrados en el gráfico:



Este Comité tiene como funciones principales:

- Elaborar con carácter anual, el plan de objetivos del Informe de Sostenibilidad de Tecnom, en el que se incluirán las acciones necesarias para su cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento de los compromisos en materia de sostenibilidad adquiridos por Tecnom.
- Seguimiento de los indicadores referentes al desempeño económico, social y ambiental.
- Estar a la altura de las expectativas mostradas por nuestros grupos de interés en materia de RSC.
- Coordinación y elaboración de la Memoria de Sostenibilidad con periodicidad anual.

La primera acción llevada a cabo por el Comité, fue realizar un análisis del posicionamiento de Tecnocom en materia de RSC, cuyo resultado sirvió de base para definir el plan de objetivos e indicadores de desempeño de ámbito económico, social y ambiental a medir.

Los objetivos se definen en base a:

- La determinación de las líneas estratégicas en materia de RSC para cada período, las cuales servirán para reforzar el trabajo en este campo dentro de la organización.
- Identificar aquellas acciones de responsabilidad social que puedan estar alineadas con los retos estratégicos de Tecnocom.
- Lograr una visión y misión conjunta en Tecnocom en materia de RSC.

Proceso de elaboración de la memoria: perfil, alcance y cobertura

La elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, ha consistido en un proceso dinámico de puesta en común de información y participación tanto por parte de responsables de los distintos departamentos de la Organización como por la interacción con los diferentes grupos de interés.

La presente edición de la Memoria, comprende el período cubierto por el año 2010 y contiene información transparente y contrastada sobre las acciones llevadas a cabo por Tecnocom en materia de responsabilidad social y sostenibilidad. Esta segunda edición presenta con respecto al año anterior, una nueva estructuración de contenidos. El cambio más significativo de este año, ha consistido en redactar la Memoria, siguiendo fielmente las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). Tras el proceso de recopilación y análisis de contenidos, se ha logrado disponer de información de indicadores de desempeño, que han permitido a Tecnocom ajustarse al Nivel de Aplicación B de las directrices del GRI.

La memoria no incluye este primer año un histórico de indicadores de desempeño, a partir del próximo ejercicio, se presentará una gráfica con la evolución del desempeño de la Compañía.

Asimismo es importante remarcar, que en la actual Memoria no ha sido necesario llevar a cabo ninguna reexpresión de la información correspondiente a la primera memoria.

La actual Memoria contempla acciones emprendidas y desarrolladas y todas las actividades a nivel corporativo de TecnoCom en España. Sobre la actividad de TecnoCom fuera de España, se incluye información relevante corporativa, considerando que no presentan impactos de sostenibilidad significativos.

TecnoCom tiene establecido un ciclo anual para la presentación de Memorias de Sostenibilidad.

El comité de RSC ha elaborado esta Memoria siguiendo las directrices e información de los indicadores definidos por el Global Reporting Initiative (GRI), los cuales han sido verificados internamente con el objetivo de asegurar su integridad y credibilidad. Al ser el primer año en adaptarnos a GRI, se seguirá trabajando en la mejora de la generación de informes y así planificar y culminar el proceso con una verificación externa de la misma.

Nuestro objetivo es seguir trabajando, para mejorar el desempeño sostenible en TecnoCom y mejorar los sistemas de medición de los datos, de modo que cada año podamos constatar el incremento de la calidad de la información presentada en la Memoria.

Este gráfico muestra la cronología de trabajo seguida para la recopilación, análisis y procesamiento de toda la información necesaria para la realización de esta Memoria:

1Q 2010

- Lanzamiento Plan Implantación RSC
- Creación Comité RSC

2Q 2010

- Diagnóstico inicial
- Definición objetivos y acciones

3Q 2010

- Seguimiento y control

4Q 2010

- Seguimiento y control

1Q 2011

- Recopilación de información
- Elaboración de Memoria de Sostenibilidad
- Aprobación final

2Q 2011

- Publicación y presentación en Junta de Accionistas
- Publicación para todos nuestros grupos de interés

MEMORIA
SOSTENIBILIDAD
2010

5. Nuestro negocio

5.1. Descripción de la actividad de TecnoCom

TecnoCom es un proveedor que cuenta con una gran oferta o portfolio de soluciones y servicios TIC de alto valor añadido. Gracias a su red de oficinas dispone de capacidad para realizar cualquier proyecto en cualquier punto de la geografía nacional. La amplia cobertura de su oferta en el sector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones unido a su capacidad productiva y experiencia, son aspectos que han permitido posicionar a TecnoCom entre las compañías españolas más influyentes y valoradas del sector TIC.

Perspectiva y estrategia

La posición de TecnoCom entre las primeras compañías TIC en España, es una ventaja adicional dada la actual tendencia de concentración de proveedores en compañías de mayor tamaño. Latinoamérica presenta un escenario de grandes oportunidades para TecnoCom que ya cuenta con una importante presencia local y un buen posicionamiento basado en su experiencia y trayectoria.

La Compañía ha definido un plan estratégico en base al cumplimiento de objetivos:

- Ganar cuota de mercado a través del nuevo modelo organizativo por mercados verticales así como la apuesta por las soluciones en las que somos líderes de mercado dentro y fuera de España.
- Mejorar la eficiencia interna en sus modelos de Software Factories; contratos basados en acuerdos ANS e implantación de políticas de mejora continua de los procesos.
- Mantener una saneada situación financiera para impulsar la adjudicación de nuevos contratos y estar preparados para aprovechar eventuales oportunidades en España y fuera de nuestras fronteras.

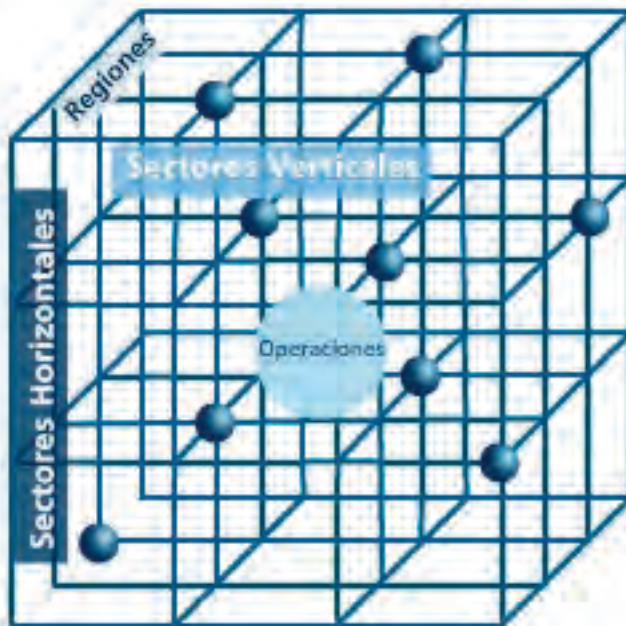
- Crecimiento externo en Latinoamérica, donde la Compañía prevé un sólido posicionamiento que permita exportar las soluciones en las que TecnoCom es líder.
- Continuar con el cumplimiento de las políticas en Responsabilidad Social Corporativa así como integrar e implantar nuevos planes en la gestión empresarial de TecnoCom.

Modelo organizativo

El año 2010 ha sido un año estratégico para TecnoCom, se ha afianzado el proceso de transformación iniciado a finales del 2009, basado en la especialización vertical por sectores, la racionalización de nuestra propuesta de valor al mercado y la eficiencia operativa manteniendo la excelencia en la ejecución.

Todo proceso de transformación lleva inherente una nueva organización interna que permita alinear a toda la Compañía y crear el modelo de Gestión de TecnoCom, el cual abarca todo el espectro de Soluciones y Servicios en el sector de las TIC. Una organización matricial que permite a la Compañía adaptarse a un continuo proceso de cambio y definir nuevos roles dentro de la organización en sus tres dimensiones: especialización vertical, Soluciones y Regiones.

- **Sectores verticales:** Banca y seguros, AAPP, Industria y Telco&Media.
- **Soluciones Horizontales:** agrupadas en Proyectos y Aplicaciones, Gestión de Aplicaciones, Integración de Sistemas y Tecnología y Gestión de Infraestructuras.
- **Regiones:** Latinoamérica, Portugal y España (Noroeste, Norte, Nordeste, Levante, Sur y Centro).



La dimensión de Soluciones Horizontales, cuenta con un equipo distribuido en cuatro Direcciones unificadas bajo la Dirección General de Operaciones, que a su vez están alineadas con el Modelo de oferta comercial y que tienen como misión definir y liderar las aplicaciones, tecnologías y modelos de servicio susceptibles de aplicación transversal y que además puedan servir como base para el desarrollo de las soluciones sectoriales.

La unificación de las operaciones, en una única unidad de gestión y con responsabilidad directa a primer nivel, ha dotado a la organización de mayor flexibilidad y eficacia operativa, lo que permite un entorno de máxima calidad y excelencia, garantizado también por la integración de las soluciones de negocio y tecnología derivadas del proceso de racionalización de nuestra propuesta de valor de mercado. De esta forma las soluciones de negocio están integradas dentro la oferta de Proyectos y Aplicaciones y Gestión de Aplicaciones, mientras que las soluciones de tecnología se integran en la oferta de Integración de Sistemas y Gestión de Infraestructuras.

La oferta de servicios de TecnoCom se estructura en dos ejes (outsourcing de procesos y consultoría de negocio) en torno a los cuales se distinguen cuatro áreas:



El equipo de operaciones está constituido por personal directo y estructuras de producción (fábricas de software, centros de atención al cliente, factorías de servicios remotos, etc.).

En la dimensión regional, se ha nombrado una Dirección Regional para cada una de las ocho regiones en las que está presente TecnoCom: España (Noroeste, Norte, Nordeste, Centro, Levante, Sur), Portugal y Latinoamérica. Cada una de estas Direcciones es responsable de la gestión de la cuenta de resultados de su región.

Por último, en la dimensión de sectores verticales, cada uno de ellos define y lidera la oferta correspondiente a su mercado, siendo responsables de la gestión del cliente y de los resultados asociados al mismo. Esta especialización redundará en el incremento del conocimiento sectorial de TecnoCom, contribuye a mantener una innovación continua y para el desarrollo de soluciones diferenciales en todos los sectores de la economía, lo que a su vez permite ofrecer ventajas competitivas a nuestros clientes.

La oferta de soluciones verticales de TecnoCom, incluye todos los sectores de actividad de negocio tanto privado como público. A continuación mostramos la distribución por sectores de actividad en función de la facturación:



Creemos firmemente que el desarrollo de soluciones propias de alto valor es una ventaja competitiva que TecnoCom ofrece a sus clientes, por lo que se decidió potenciar esta fortaleza. Un claro ejemplo de éxito, han sido las aplicaciones de Medios de Pago, en las que TecnoCom tiene una amplia y reconocida experiencia en el sector bancario español que está trasladando a nuevos clientes y aliados tecnológicos.

● Soluciones

En TecnoCom innovamos para ofrecer nuevas soluciones y servicios que aporten un beneficio social, económico, tecnológico o ambiental. Muestra de ello son:

● MRA: Motor de Reglas Antifraude

MRA, es un producto de software diseñado por TecnoCom para la generación de reglas de autorización que permitan evaluar, resolver y catalogar la autorización en base a patrones de fraude conocido y en función de unas reglas paramétricas, definidas por cada entidad.



El aspecto fundamental que define o caracteriza esta aplicación es la gran capacidad para definir reglas de control de fraude, basada en un amplio abanico de variables a utilizar.

● Sistema de Fidelización de Clientes

SFC es el producto software de TecnoCom diseñado para la implantación de programas de fidelización de clientes. Herramienta que permite parametrizar todo lo relativo al procesamiento operativo de las campañas de fidelización de cualquier entidad que gestione clientes: condiciones del programa, parametrización de reglas para la cuantificación de beneficios, transacciones para la gestión de las cuentas de fidelización de los clientes, gestión de múltiples sistemas de recompensa, etc.



- **Entidades Financieras en Integración Tecnológica**

EFITec es un servicio de soporte al proceso de integración, fusión o renovación de Entidades del sector financiero desde la perspectiva de TI, que abarca desde la definición de estrategias de integración hasta su posterior ejecución y gestión. Está basado en un sistema de gestión avanzado, que incluye la implantación de las mejores prácticas de gobierno TI, la gestión de la demanda, de proyectos y proveedores, así como la medición, análisis y control de sus actividades.



- **e-MAAT: Proceso de modernización de la justicia**

El reto de una justicia más rápida, eficiente, interoperativa y cercana al ciudadano, tiene como aliado de excepción el desarrollo de nuevas tecnologías en todos los niveles de la administración. La orientación prioritaria es mejorar la gestión de la carga de trabajo de los juzgados sin perder de vista aspectos críticos como: la seguridad y confidencialidad de la información, tiempos de respuesta, rendimientos y la gestión de un ingente volumen de información.



e-MAAT es una solución que facilita la gestión procesal de personas o entidades que se encuentren inmersas en procesos judiciales, a través de la incorporación de buscadores en todas las bases de datos.

● Nuevas tendencias para la Administración Pública

Tecnocom ofrece soluciones innovadoras y de valor, sólido y contrastado que permiten:

- Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP.
- Garantizar la existencia de canales adecuados con ciudadanos y empresas que garanticen la transparencia y la participación.
- Crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas.
- Gestionar el cambio organizativo y la simplificación de procesos.
- Evolucionar hacia una administración proactiva.
- Mejorar y mediar la calidad del servicio.

Tecnocom dispone de soluciones tecnológicas que contemplan:

- Los canales de relación con el ciudadano: portales de ciudadanos y empresas; oficina integral de Atención Ciudadana, Sede electrónica, Plataformas multicanal y multicomunicación, tarjeta ciudadana.
- Administración electrónica: Firma digital, integración con servicios comunes (pago telemático, notificaciones, etc.), registro E/S físico y telemático, factura electrónica, compulsas electrónicas, gestión de archivo documental y audiovisual, automatización de flujos de trabajo.

WWW 2.0

La web 2.0, será uno de los pasos ineludibles que deberá dar la Administración Electrónica para acercarse al ciudadano, que tendrá que empezar por potenciar los portales web de los organismos públicos, desde el punto de vista de los contenidos, la usabilidad, la imagen de identidad institucional, indexación de la información en los buscadores y las colaboraciones de los ciudadanos. Como consecuencia, se incrementará el volumen de usuarios fieles y visitantes frecuentes a los servicios de información alternativos, y de nuevo, nuestro conocimiento de los mismos.

- **SOX: Experiencia en la Optimización de la seguridad**

SOX, es gestión del riesgo, apoyado en diferentes servicios:

- Servicios asociados al cumplimiento normativo.
- Soluciones de seguridad de redes y sistemas.
- Soluciones de seguridad para aplicaciones 2.0, entornos web y portales colaborativos.
- Protección de información sensible y soluciones DLP.



- **Mobile Tec**

Mobile Tec es un software de última generación específico para móviles, ha sido diseñado y desarrollado por TecnoCom para dar cobertura entre otros a los negocios de Banca y Seguros.



Mobile Tec es una aplicación segura, que se ajusta a los niveles de seguridad y garantiza conexiones SSL de máxima seguridad encriptadas y cifradas entre los móviles de los clientes y los servidores de la entidad.

Permite: incrementar exponencialmente el número de usuarios de banca móvil y seguros, realizar venta cruzada, captar nuevos clientes, fidelizar a sus clientes, reducir costes de transformación, mantener un contacto permanente con los clientes, posicionarse como empresa innovadora, etc.

- **Contact Center: Familia de Productos**

La familia de productos Contact Center de TecnoCom, permite gestionar las relaciones con los clientes internos o externos y los flujos de los procesos asociados a ellos, utilizando todos los medios de comunicación existentes: telefonía, e-mail, fax, mensajes SMS e Internet en tiempo real.



- **Servicio de Teletrabajo Seguro**

El Teletrabajo parcial se ha convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones, ayuda aumentar la productividad y la competitividad, constatado en un ahorro de costes en espacio, infraestructura y servicios, así como en los desplazamientos, especialmente en las grandes ciudades.

Tecnocom cuenta con un servicio completo de teletrabajo, que permite a cualquier organización disponer de acceso seguro desde internet a cualquier aplicación, con telefonía IP y conferencias virtuales, incluyendo en el servicio la instalación, configuración, gestión y soporte seguro (Certificación ISO27001) y sin adquirir ninguna infraestructura.

- **Green IT**

Esta solución está orientada a definir, difundir e incentivar la eficiencia energética en la tecnología, reduciendo el impacto medioambiental. Lejos de suponer un esfuerzo económico a la hora de su implantación, consigue un ahorro de costes; reduce el impacto en el Medio Ambiente, y está orientado a una clara optimización de costes, generación de eficiencia y mejora competitiva.



5.2. Colaboraciones

Asociaciones Profesionales

Tecnocom considera que la participación en asociaciones profesionales es una fuente de valor indirecto para la empresa y todos sus grupos de interés. En esta línea Tecnocom colabora y participa activamente con diferentes asociaciones profesionales:

Símbolo	Siglas	Nombre
	ITSMF	Information Technology Service Management Forum
	AEC	Asociación Española de Consultoría
	bdigital	Barcelona Digital: Es un centro de I+D, transferencia tecnológica y promoción de la innovación, líder al servicio del desarrollo de la Sociedad de la Información y referente para las empresas catalanas y la sociedad
	AUSAPE	Asociación Usuarios de SAP de España

Símbolo	Siglas	Nombre
---------	--------	--------



ITI

Instituto Tecnológico de Informática: Centro Tecnológico especializado en Investigación, Desarrollo e Innovación en tecnologías software



AUTELSI

Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información



AMETIC

Asociación de empresas Electrónicas de Consumo, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España



DINTEL

Fundación privada de ámbito estatal dedicada a la difusión de las TIC en el sector público



ESTIC

Asociación Empresarial del Sector TIC de la Comunidad Valenciana

Alianzas

Tecnocom ha transformado el concepto cliente-proveedor a un marco relacional de Socios Tecnológicos, con relaciones a largo plazo basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

El objetivo de estos acuerdos con empresas líderes y principales proveedores de soluciones tecnológicas es completar nuestra oferta de servicios, alcanzar la excelencia en la implantación de soluciones y potenciar nuestro crecimiento a nuevos mercados.

Mantener alianzas con Socios Tecnológicos líderes en la industria es también clave para proveer soluciones integrales a nuestros clientes. Estas acciones facilitan la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes de una forma eficaz y eficiente gracias al conocimiento profundo y especializado de los procesos de sus diferentes negocios.

Los principales socios tecnológicos de Tecnocom son: **IBM, Microsoft, HP, Oracle, Cisco, SAP, Micro Focus.**

Los servicios ofrecidos por Tecnocom ofrece tienen un alcance mundial a través de su alianza con la Workspace Alliance, orientada en la gestión del entorno de trabajo. La Compañía junto con los seis miembros fundadores (APX, Compucom, Getronics, Getronics Middle East, NTT DATA Getronics y ServiceOne Getronics) abarca los mercados europeo, americano y asiático.



La alianza tiene como objetivo, la unión de sus miembros para proveer un soporte TIC a las organizaciones y clientes internacionales vinculados globalmente, enfocándose especialmente en los servicios de outsourcing propios del entorno de trabajo. Además, los miembros de la Alianza comparten procesos, metodologías y herramientas, lo que repercute en un suministro estandarizado del servicio con una fuerte presencia local, un órgano de gobierno internacional estable y un servicio de innovación compartido como beneficios directos para cualquier organización internacional.

Getronics Workspace Alliance, está orientada para ayudar a nuestros clientes a mejorar sus resultados de negocio. Mediante el compromiso de cualquiera de los miembros de la Alianza, las organizaciones internacionales podrán conectarse a la red de servicios extendidos. Todos los miembros de la Alianza trabajan conjuntamente para prever los requerimientos del servicio y planificar y gestionar los recursos derivados del mismo. Para el cliente, esto significa una gestión de contrato simplificado, una evolución de servicio eficaz y una respuesta acorde a sus requerimientos.

Getronics Workspace Alliance también lleva implícito un crecimiento del negocio de sus socios quienes compartirán las actividades de marketing, desarrollo de negocio y ventas y permite a sus miembros, ofrecer a sus clientes una presencia internacional garantizada sin los múltiples gastos de mantenimiento de las operaciones que generan las subsidiarias alrededor del mundo. Este cambio permitirá a los miembros mantener competitividad en sus ofertas.



5.3. Participación en eventos

El área de Marketing de TecnoCom, en aras de posicionar la marca como referente en el sector TIC, es responsable de buscar iniciativas nacionales, regionales e internacionales en las que participar activamente en espacios de encuentro, tales como congresos, seminarios, foros de negocio en los que poder mostrar y compartir conocimiento con clientes actuales y potenciales. En muchos eventos, TecnoCom participa en calidad de patrocinador, en cuyo caso tiene la oportunidad de exponer sus soluciones en el área de exhibición y tener un papel destacado en el programa de ponencias, mientras que en otros eventos es una coparticipación con alguno de sus socios tecnológicos, donde además tiene la oportunidad de sumarse a los encuentros de debate y reflexión. Durante el año 2010 se celebraron más de 50 eventos, entre los que destacamos:

- **13ª edición CIT**

Evento de referencia en España para el Smarts Cards, Identificación y Medios de Pago. Más de 70 expertos presentaron durante las sesiones: previsiones, tendencias, pronósticos, etc. de este sector.

TecnoCom expuso sus soluciones para medios de pago SAT, SIA y SFC, y como novedad el sistema MRA, una herramienta ágil que permite la evaluación y catalogación de las autorizaciones en función de unas reglas paramétricas, definidas para cada entidad.

- **Tecnimap 2010: undécima edición de las Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas**

Principal encuentro europeo que reúne a representantes del ámbito de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones de las distintas Administraciones Públicas, las principales empresas del sector y a muy diversos expertos relacionados con este campo, para intercambiar experiencias, ideas y proyectos en materia de tecnologías de la información y servicios públicos.

En este evento se dieron cita alrededor de ocho mil asistentes, cerca de trescientas empresas y más de cien medios de comunicación, quienes pudieron participar durante las distintas jornadas en las Mesas Redondas, Talleres y una gran área expositiva, que fueron el escenario de debate sobre temas de interés en el marco de las nuevas tecnologías y la administración electrónica, así como la demostración práctica de los servicios, equipos y sistemas punteros en este terreno.

Tecnocom en esta edición presentó sus soluciones y expuso algunos de sus más recientes casos de éxito para la Administración Pública.

- **XIII Congreso de la Sociedad Española de Directivos de Atención Primaria (SEDAP)**

Con el lema "Atención Sanitaria Integrada: La necesidad de adaptar el sistema a la realidad asistencial", en esta edición se abordaron temas de plena actualidad, aportando ideas y soluciones de carácter práctico para el trabajo diario en este sector.

- **Tecnocom patrocina y participa en SITE 2010 (Salón Internacional de Tecnología)**

Congreso orientado a directivos de Banca, Telecomunicaciones y Administraciones Públicas y especialmente dirigido a los Directores de Sistemas de Innovación y de Internacionalización de todo tipo de empresas.

Un punto de encuentro para la innovación en la banca, el comercio electrónico y las administraciones públicas y un espacio expositivo para descubrir las tecnologías más prometedoras y analizar las propuestas más provocadoras de diversos expertos mundiales en la sección congresual.

Tecnocom participó tanto en la parte de exposición como en el programa de conferencias con las ponencias en "Tendencias Tecnológicas: Movilidad, Multi-Canalidad e Innovación" y "Herramienta para la planificación, presupuestación y consolidación en entorno SAP".

- **Diálogo CIO3: Gestión Estratégica de TI**

Encuentro dirigido a Chief Information Officers (CIOs) y Directores de TI y Sistemas de las principales organizaciones públicas y privadas del país. Medio centenar de expertos se reunieron para analizar la gestión estratégica de las Tecnologías de la Información y para hacer Networking con homólogos y con proveedores de soluciones.

En este encuentro, se dieron a conocer las estrategias de rendimiento y gestión en TIC a través de casos prácticos emblemáticos y con el asesoramiento de empresas tecnológicas punteras en gestión Estratégica de TI.

5.4. Premios o distinciones

- **Ganadores en la 1ª edición Premio Modelo de Negocio Development Systems – ABC, con la colaboración de la Asociación para el Progreso de la Dirección, APD. TecnoCom recibe una mención especial al ADN Comercial.**

TecnoCom recibió una mención especial al ADN Comercial, que le fue entregado ante una audiencia de 200 empresas españolas.

El Jurado integrado por altos directivos de compañías líderes españolas, estudió todas las candidaturas con objeto de encontrar el mejor modelo de negocio, es decir, la hoja de ruta en la que las empresas definen su misión y sus valores, el “qué” y el “cómo” las convierte en pieza clave del mercado, capaz de generar valor para sus clientes y sus accionistas. Entre las variables analizadas, se sopesaron desde los resultados a la adaptación al mercado, pasando por la efectividad de la implantación, su innovación o la traslación de la visión, la misión y valores corporativos.

En esta 1ª edición los candidatos pudieron optar a un Premio al Mejor Modelo de Negocio y Cuatro Menciones Especiales a: Mejor estrategia de clientes; Organización comercial; Innovación comercial y ADN Comercial.

5.5. Proyectos importantes realizados en los diferentes sectores de actividad

Tecnocom pretende contribuir a la creación de una sociedad más competitiva e innovadora, para ello sus proyectos se basan en modelos de cambio y modernización, para ello sus inversiones van más alineadas con la innovación en soluciones y servicios tecnológicos.

Durante este ejercicio, Tecnocom ha trabajado en diversos proyectos y en diferentes sectores, entre los que destacamos:

● Administraciones Públicas

- **Tecnocom implanta la solución e-Maat para conectar a todos los juzgados de lo Penal de Andalucía.**

Tecnocom ha realizado en la Consejería de Justicia y Administración Pública de Andalucía un ambicioso proyecto que ha permitido conectar informáticamente los juzgados andaluces.

La solución e-Maat es una aplicación de consulta de información y alarmas, que advierte a jueces y secretarios judiciales de las órdenes de busca y captura o situaciones de vencimiento de prisión condicional, así como de las causas pendientes de cualquier persona. En su definición, se han tenido en cuenta todos los aspectos críticos en la interconexión de los distintos juzgados: la seguridad y confidencialidad de la información, tiempos de respuesta, rendimientos y volúmenes de información, entre otros.

Actualmente, la base de datos central, tiene registradas 370.000 personas, con algún asunto en los juzgados de lo penal, mientras que el número de casos contabilizados con la herramienta supera el millón.

- **Tecnocom moderniza más de 700 aulas educativas en Galicia**

Tecnocom fue adjudicataria del concurso Red.es de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia. Este concurso forma parte del proyecto ABALAR; ESCOLA 2.0, que comenzó en el 2008 y cuyo objetivo es la introducción de las TIC, la modernización, informalización e integración de sistemas en los Centros de Enseñanza Pública no Universitaria.

La Compañía se encargó de la implantación de la infraestructura necesaria para la educación multimedia de los centros educativos en Galicia. El proyecto tiene como objetivo facilitar el aprendizaje visual y psicomotriz de los alumnos, mediante la suministración de pizarras digitales con pantalla interactiva, Smart Board y proyectores Epson.

Además, los alumnos con necesidades especiales podrán ver y leer la información fácilmente, dado que pueden tocar la superficie sin necesidad de contar con la capacidad motora que se requiere para usar un ratón en un ordenador.

- **El Ayuntamiento de Ferrol pone a disposición de sus ciudadanos servicios telemáticos**

El proyecto está encuadrado dentro del plan de modernización y adaptación de las AAPP a la ley 11/2007 sobre administración electrónica.

El proyecto llevado a cabo por Tecnocom, ha consistido en el diseño, desarrollo e implantación de una plataforma de e-administración y servicios telemáticos. Un servicio online que permitirá a los ciudadanos interactuar con el Ayuntamiento a través de Internet para resolver sus asuntos a través de la gestión y seguimiento de expedientes, petición de certificados, etc.

El Ayuntamiento pretende fomentar la utilización de la Administración Electrónica por parte de los ciudadanos, para lo cual ha simplificado los procedimientos de integración y comunicación con la administración autonómica y estatal.

Industria

● Proyecto de integración de telepresencia inmersiva y videoconferencia para Dimetronics Signals Invensys

El proyecto consistió en la puesta en marcha de una red de telepresencia inmersiva y videoconferencia en alta definición a escala mundial.

La tecnología empleada permite el máximo realismo en una reunión donde los participantes son visualizados en pantalla a tamaño real, con extraordinaria nitidez y fluidez de movimientos. La utilización de cámaras de alta sensibilidad consiguen un perfecto contacto visual entre los participantes.

El sistema de audio direccional permite al participante escuchar desde su localización remota como si estuviera sentado en una reunión real. Además, el sistema dispone de 3 monitores auxiliares situados sobre la mesa ejecutiva, que permiten enviar y recibir presentaciones en fuentes de video de Alta Definición.

Para incrementar la experiencia, el conjunto se completa con un entorno inmersivo, que consiste en revestir las paredes en madera, consiguiendo una mejora acústica y unos paneles de cristal azul que, junto con un sistema de leds situados en el suelo consiguen un efecto visual que permite ver a los participantes de forma tridimensionales. Además se instala un sistema MCU que permite la conexión de múltiples equipos, para soporte de la reunión como PC's, cámaras adicionales, cámaras de documentos, DVD, VHS, equipos de audio, micrófonos inalámbricos.

Tecnocom apuesta por el desarrollo sostenible en las organizaciones. La implantación de este tipo de soluciones permiten a las organizaciones mantener reuniones con sus filiales en cualquier parte del mundo, evitando desplazamientos, fomenta el teletrabajo, ayuda a la conciliación laboral y familiar, lo que sin duda contribuye a un desarrollo más sostenible.

- **Tecnocom es el nuevo socio tecnológico de la Federación Española de Baloncesto (FEB) y de la Selección Española**

Tecnocom apuesta por la RSC en el deporte como vehículo para fomentar los valores del trabajo en equipo y acompaña al deporte en su desarrollo a través de herramientas profesionales de gestión y difusión.

Como proveedor oficial, Tecnocom dota a la FEB de una amplia gama de avanzados servicios TIC orientados a mejorar su eficiencia en la gestión. Estos servicios contemplan desde la puesta en marcha, migración, housing y mantenimiento de PC's y servidores a la gestión de correo y aplicaciones de movilidad.

Tecnocom y la FEB participaron en una jornada de trabajo centrada en el uso de las TIC para el desarrollo organizativo y deportivo.

Al acto asistieron representantes de varias federaciones, que compartieron opiniones sobre la situación de las TI en sus respectivos deportes y analizaron su importancia en el proceso de comunicación y mejora operativa.

- **Tecnocom presta soporte tecnológico a la Final Madrid 2010 de la UEFA Champions League**

Real Madrid ha confiado a Tecnocom el montaje y puesta en marcha de toda la infraestructura tecnológica necesaria para el soporte de las comunicaciones para la retransmisión de la final de la UEFA, Champion League.

Proyecto conjunto entre Real Madrid, UEFA y Tecnocom que consistió en prestar apoyo técnico con soporte de ingenieros de comunicaciones y de sistemas, así como con material de infraestructuras, para que el evento pudiera ser un éxito de organización y facilitar el trabajo de todos los colectivos involucrados en el evento (enviados especiales de prensa, fotógrafos, personal de la UEFA, etc.).

● Banca y Seguros

● Soporte informático al programa de integración laboral de FLC

SILK, Sistemas de Información “La Caixa” y Fundación “La Caixa” (FLC) confían a TecnoCom, el soporte informático de su Programa Incorpora. El proyecto consiste en el desarrollo, implantación y soporte de un entorno informático que constituirá una plataforma de encuentro para los diferentes actores que interactúan en el programa de integración laboral: entidades sociales, técnicos de inserción laboral, empresas y beneficiarios.

El Programa Incorpora, tiene como objetivo, integrar laboralmente, a personas en situación o en riesgo de exclusión social, para ello, FLC cuenta con la colaboración de casi 276 entidades en toda España, cuyos técnicos de inserción laboral ponen en contacto a las empresas con demandantes de empleo y realizan el acompañamiento laboral de las más de 34.000 personas integradas.

● Telco y Media

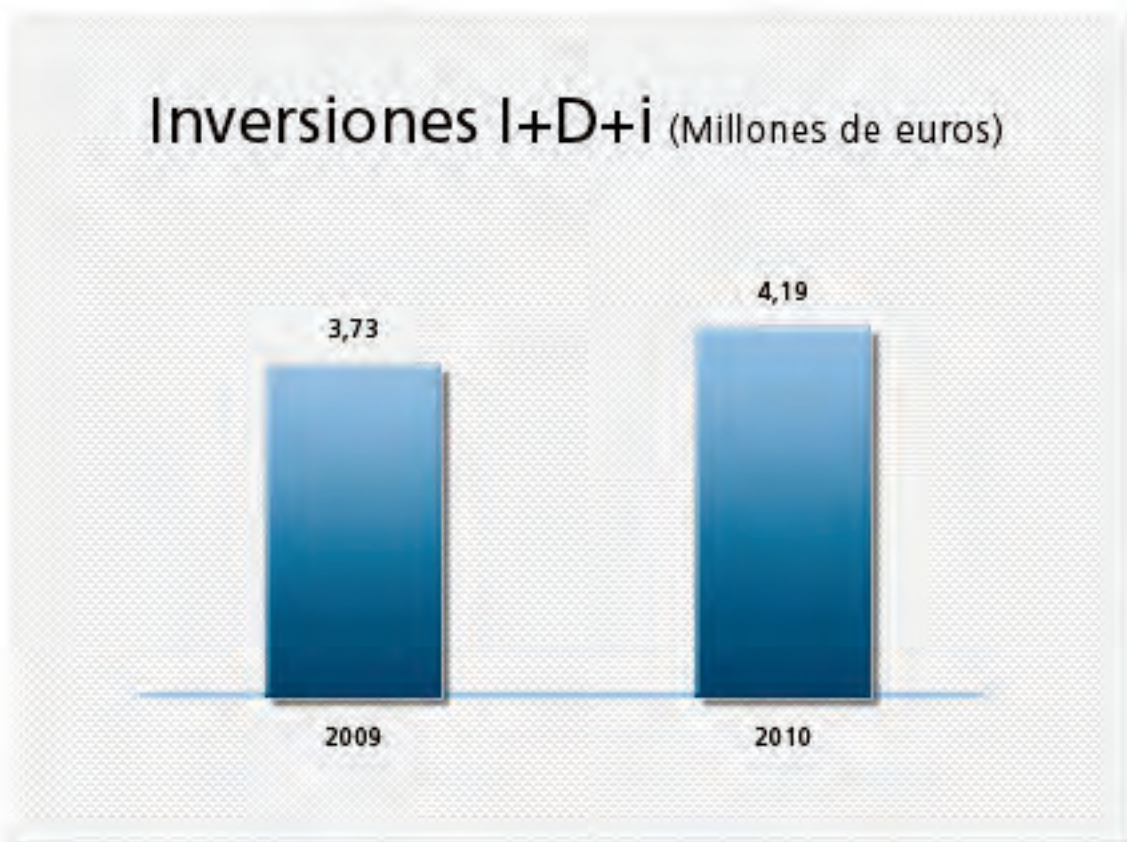
● Fundación Barcelona Digital confía a TecnoCom la infraestructura y Sistemas Multimedia de su innovador edificio MediaTic

Fundación Barcelona Digital, ha sido la primera empresa en ubicar en sus propias oficinas un centro de actividades tecnológicas e investigación, transferencia de conocimientos, difusión y creación de empresas. Entre otras ventajas, el edificio, dispone de un innovador sistema de iluminación de fachada y control térmico, denominado ETFE que reduce el consumo energético hasta un 40%.

Tecnocom ha sido como proveedor TIC, con una oferta global y sólida experiencia capaz de diseñar e instalar infraestructuras y sistemas multimedia en el nuevo edificio MediaTIC. La Compañía, en una primera fase, realizó los trabajos de implementación de los servicios de: Cableado estructurado, Diseño CPD, Electrónica de red, Telefonía IP, Virtualización, Seguridad, Multimedia, Video Conferencia, Pantallas, Pizarras interactivas, Videowall, Sonorización, Control AMX.

5.6. Inversión e Innovación: Gestión Proyectos

Tecnocom considera I+D+i un aspecto clave para la consecución de su misión y visión así como imprescindible para el crecimiento de la Compañía.



Su compromiso por la innovación es un valor cultural, que permite la creación y mejora sustancial de nuevos productos y servicios, generando e incorporando a su portfolio avances tecnológicos y funcionales, que permitan responder a las necesidades de sus clientes. Buscamos permanentemente enriquecer nuestra oferta con un Alto Valor Añadido, una mayor especialización así como aprovechar nuestros conocimientos sectoriales.

Las inversiones identificadas en los últimos dos años tienen un valor aproximado de 8 Millones de Euros, con proyectos de carácter plurianual a ejecutar en el período 2009-2011.

Un elemento fundamental e incentivador para la definición de proyectos de innovación ha sido nuestra continua colaboración con empresas, universidades y centros tecnológicos, así como la obtención de ayudas públicas nacionales e internacionales para la financiación o subvención de parte de las inversiones previstas ha sido.

El esfuerzo constante de Tecnom en materia de Investigación, Desarrollo e Innovación ha permitido lograr la posición de liderazgo que actualmente ocupa. De acuerdo con su esquema organizativo, la Compañía ha abierto líneas de investigación en cada uno de los sectores de especialidad, a continuación se destacan las más importantes:

- **Sector Financiero:** soluciones de automatización para la gestión de efectivo, gestión de libretas, tarjetas y documentos especiales, autoservicio, identificación automática y movilidad.
- **Sector Seguros:** diseño y desarrollo de soluciones CRM de gestión multicanal, sistemas de gestión documental de siniestros, integración de centros de llamadas.
- **Sector Industrial:** gestión automática de logística, facturación e integración con SAP, gestión documental para integrar activos digitales y analógicos, desarrollos para el control y monitorización de procesos. Soluciones en un entorno CIM (Computer Integrated Manufacturing).

- **Sector Administraciones Públicas:** administración electrónica, servicios multicanal para el ciudadano, sistemas de archivo y procesos de flujo documental. Aprendizaje visual y psicomotriz para la educación. Interconexión de juzgados. Modelos para la mejora de la eficiencia en el sector sanitario.
- **Sector Telecomunicaciones:** ingeniería y despliegue de infraestructura celular en Metro Madrid (Metrocall). Diseño y desarrollo de redes fijas DWDM. Despliegue de tecnologías GSM/UMTS, SWAP. Soluciones para operadores móviles virtuales, M2M (Internet de las cosas), Business Transformation y Portabilidad Numérica.

Por otro lado, es importante destacar los recursos dedicados al desarrollo de soluciones orientadas a la mejora de las operaciones internas, tales como:

- Desarrollos de sistemas de información corporativos, en entorno SAP y para las áreas de finanzas, administración y gestión de personas.
- Implantación de un modelo de servicios orientado a procesos según el estándar ITIL y la integración de servicios TI para usuarios (gestión de tickets) utilizando tecnología SIEBEL y Web 2.0.
- Definición y automatización de procesos de desarrollo y gestión de aplicaciones a partir de tecnología Open Source y HP.

Tecnocom desarrolló internamente el **programa IdeaTec**, con el fin de hacer partícipes a todos los empleados en este proceso de innovación. Este programa, permite a todos los empleados, presentar sus ideas en la Intranet de la Compañía. Todas las propuestas entran en un proceso de consideración en el que se analiza la viabilidad para su industrialización y comercialización o aplicación interna.

Además constituye un canal para identificar soluciones innovadoras, con valor añadido para clientes y que permitan diferenciar a la Compañía, y tiene la particularidad de que a través de este programa se involucra e incentiva a los empleados.

Una muestra de los proyectos de innovación con objetivos social realizados por TecnoCom son:

Plataforma ECM de servicios online con acceso mediante voz. Un proyecto tecnológico para el desarrollo de una herramienta TIC de gestión de contenidos digitales y gestión de procesos administrativos y de negocio, orientada especialmente a la mediana empresa y a la Administración Pública de ámbito local. TecnoCom pretende ser pionero en la consecución de una plataforma web integradora de aquellas soluciones tecnológicas que empresas de tamaño mediano y Administraciones Públicas necesitan a diario en sus gestiones internas y en la interacción con clientes y ciudadanos.

Este proyecto se enmarca dentro del marco legislativo vigente, la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Esta nueva plataforma busca garantizar su íntegro cumplimiento mediante la utilización de las tecnologías más vanguardistas, teniendo siempre presente que los servicios ofrecidos lleguen al mayor número de ciudadanos posible, independientemente de sus limitaciones físicas.

En este sentido, la incorporación de la nueva interfaz de acceso mediante el uso de la voz permite acceder a todas las opciones de la plataforma por medio de la voz a través de un ordenador o a través del canal telefónico, además del acceso a los contenidos digitales a personas con ciertos tipos de discapacidad motriz en el tren superior. Adicionalmente, se habilita el acceso a los servicios sin necesidad de disponer de terminales habituales como PCs con acceso a Internet, incluso es posible prescindir de otro tipo de terminales visuales como PDAs, ya que sólo es preciso el uso de una línea telefónica convencional.

Otro proyecto innovador desarrollado es la **Nueva Plataforma de Medios de Pago de TecnoCom**, consiste en mejorar la infraestructura interna de las entidades financieras. Esta plataforma proveerá, al actual Sistema de Administración de Tarjetas (SAT), de los avances tecnológicos necesarios para lograr una mejora significativa del producto, lo que favorecerá la flexibilidad, la rapidez y la seguridad de todo el sector bancario.

Los ciudadanos cada vez más demandan servicios de mayor versatilidad, más rapidez y sobre todo, mayor seguridad. Con este proyecto se consigue que la infraestructura interna de las entidades financieras se mantenga a la vanguardia de las últimas tecnologías para responder a las necesidades de los ciudadanos con el mejor sistema posible.



6. TecnoCom en cifras: Valor económico generado y distribuido

Una de las prioridades de TecnoCom es contar con un buen sistema de información contable, que transmita los resultados empresariales y facilite la toma de decisiones económicas. De esta forma, conseguiremos mayor rentabilidad, en un entorno seguro que se adapte a los cambios y que genere relaciones estables con nuestros grupos de interés.

TecnoCom tiene implantado un sistema de control de gestión, y adopta prácticas de contabilidad general y fiscal de auditoría.

Datos económicos

El resultado del ejercicio 2010 de las principales magnitudes ha sido positivo:

Beneficio consolidado (miles de €) (*)	3.952
Activos totales (miles de €) (*)	333.458
Deuda financiera neta (miles de €) (*)	39.781
EBITDA (miles de €) (*)	17.731

(*) Datos obtenidos de las Cuentas Anuales Consolidadas

Valor económico directo generado y distribuido

El cuadro muestra la generación económica de TecnoCom y su distribución entre los distintos grupos de interés:

Valor Económico Generado (VEG)		2010
Venta neta de productos y servicios (*)		355.531
VEG (miles de €)		355.531
Valor Económico Distribuido (VED)		2010
Costes Operativos		
Aprovisionamientos (*)		93.896
Salarios y Beneficios Sociales		
Sueldos y salarios (*)		160.582
Cargas sociales (*)		42.981
Pagos a proveedores de fondos		
Dividendos pagados a accionistas (*)		3.628
Intereses pagados por préstamos (*)		3.441
Pagos a Gobiernos (Impuestos)		
Impuesto sobre sociedades (*)		1.242
Inversiones en la Comunidad		
Donaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad		216
VED (miles de €)		305.896
Valor Económico Retenido (VER)		2010
VER = VEG – VED (miles de €)		49.635

(*) Datos obtenidos de las Cuentas Anuales Consolidadas

Ayudas financieras significativas recibidas de Gobiernos

La relevancia de la I+D+i en Tecnocom supone un aspecto clave para la consecución de su misión y visión, por ello se hace una apuesta real por la inversión en investigación e innovación, en el año 2010 se ha continuado la inversión en proyectos innovadores que han permitido desarrollar nuevas soluciones y servicios especializados. Los gastos al desarrollo en 2010 han sido de 1.252 miles de € (Cuentas Anuales Consolidadas 2010).

Asimismo Tecnocom ha recibido durante 2010 de Gobiernos, subvenciones a la inversión o para la investigación y desarrollo y otro tipo de ayudas financieras, las cuantías recibidas están reflejadas en la tabla adjunta:

Proyecto Plataforma Medios de Pago: Switching, fidelización y solución analítica	2010
Subvención (€)	143.505
Prestamo (€)	353.244
Proyecto CMMi nivel 3	2010
Subvención (€)	17.500

Auditoría Interna

Tecnocom cuenta con una Dirección de Auditoría Interna, con objeto de proporcionar apoyo al Consejo de Administración y a los Directivos en pos del aseguramiento del Control Interno en todas las sociedades de Tecnocom, proporcionando análisis, objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de informes pertinentes sobre las operaciones revisadas.

Para ello, la Dirección Auditoría Interna, tiene establecidos los siguientes **objetivos**:

- **Verificar** que la información financiera, su gestión y el funcionamiento de la misma sea precisa, fiable y oportuna.
- Que los **riesgos** sean debidamente **identificados y gestionados**.
- Que las **acciones de los empleados estén en conformidad** con las políticas, normas, procedimientos, las leyes y reglamentos aplicables.
- Que los recursos se utilicen de forma eficiente, y estén suficientemente protegidos (**conservación del valor**).
- Fomentar la mejora continua dentro de la organización en el proceso de control (**creación de valor**).
- Promover la **identificación y difusión de variaciones legislativas o reglamentarias** que puedan impactar en la organización.
- **Preservar la imagen** de la sociedad, proponiendo los controles necesarios para evitar que se produzcan irregularidades o actuaciones fraudulentas.

**Indicadores
Auditoría
Interna**

66% de recomendaciones efectuadas por auditoría interna han sido implantadas en la Organización

92% de sociedades y geografías de TecnoCom auditadas

Estos objetivos se traducen en las siguientes **funciones**:

- Revisar la fiabilidad, integridad y calidad de la información financiera, operativa y de gestión en general, y de los medios existentes para identificar, evaluar, clasificar y comunicar dicha información.
- Verificar la existencia y situación de los activos y comprobar la idoneidad de las medidas establecidas para proteger su integridad.
- Verificar y analizar la corrección de los sistemas de control interno contable y operativo.
- Revisar, verificar y evaluar el grado de cumplimiento de las políticas, planes, objetivos, normas, procedimientos y reglamentos establecidos en TecnoCom y sus sociedades.
- Mantener relaciones coordinadas con los trabajos que realiza la auditoría externa, como actividad complementaria y no subsidiaria o sustitutiva.
- Proporcionar información al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, para facilitar la evaluación que éste pueda realizar acerca de la utilización adecuada y eficiente de los recursos de TecnoCom.
- Formular recomendaciones para contribuir a la corrección de las anomalías que se hubieran podido detectar en el ejercicio de su trabajo, recomendaciones que no son de obligado cumplimiento para la línea ejecutiva auditada, siendo responsabilidad de la Dirección establecer las medidas correctoras definitivas. En todo caso, es función de Auditoría Interna realizar el seguimiento de la ejecución de los planes de acción establecidos.

Desde esta Dirección se está promoviendo y supervisando la implantación de buenas prácticas de Control Interno Corporativo. Se ha puesto en funcionamiento un canal de comunicación "Whistleblower Channel", es una vía de comunicación entre los empleados y la unidad de Auditoría Interna, a través del cual, cualquier empleado pueda hacer llegar de forma confidencial y totalmente anónima si así lo desea, cualquier sugerencia, mejora o denuncia que afecte a los principios y valores éticos de la Compañía, especialmente financieras, contables y de control interno, que pudieran menoscabar los intereses de la Compañía o su imagen frente a los accionistas u otros agentes externos.

Las características de este canal son:

- Es **accesible** a todos los empleados de la organización.
- Es **anónimo**.
- La información recibida es tratada de forma **confidencial**.
- **Conseguir mejoras y/o informar de cualquier irregularidad.**

El objetivo de este canal de comunicación es reforzar el Buen Gobierno Corporativo y contribuir a promover los comportamientos éticos dentro de Tecnocom, velando fundamentalmente por la conducta honesta de los empleados en el desempeño de sus funciones.

En este año, no se ha detectado ninguna denuncia que afecte a los principios y valores éticos de la Compañía.

7. Relaciones con los grupos de interés

7.1 Empleados

Equipo humano plenamente identificado y comprometido con el proyecto empresarial de Tecnocom.

Las medidas aplicadas en la gestión de personas, potencian la sostenibilidad del proyecto empresarial de Tecnocom, avalado también por el compromiso de los empleados que lo integran. Todo ello en un entorno dinámico, flexible y de respeto a la persona.

7.1.1. Mapa de Puestos y carreras profesionales

Publicación del nuevo Mapa de Puestos y Carreras Profesionales, adaptado a la estructura organizativa actual de la organización. Consiguiéndose clarificar la estructura organizativa, la definición de roles funcionales y garantizar la equidad interna.

El objetivo del Mapa de Puestos y Carreras Profesionales es conseguir una ventaja competitiva que asegure la supervivencia y el crecimiento de la empresa que depende cada día más de:

- Disponer de un equipo humano que esté preparado, motivado y comprometido con los objetivos y la consecución de resultados.
- Disponer de una estructura organizativa flexible que permita dar respuesta en tiempo real a los cambios.

Los objetivos de la organización:

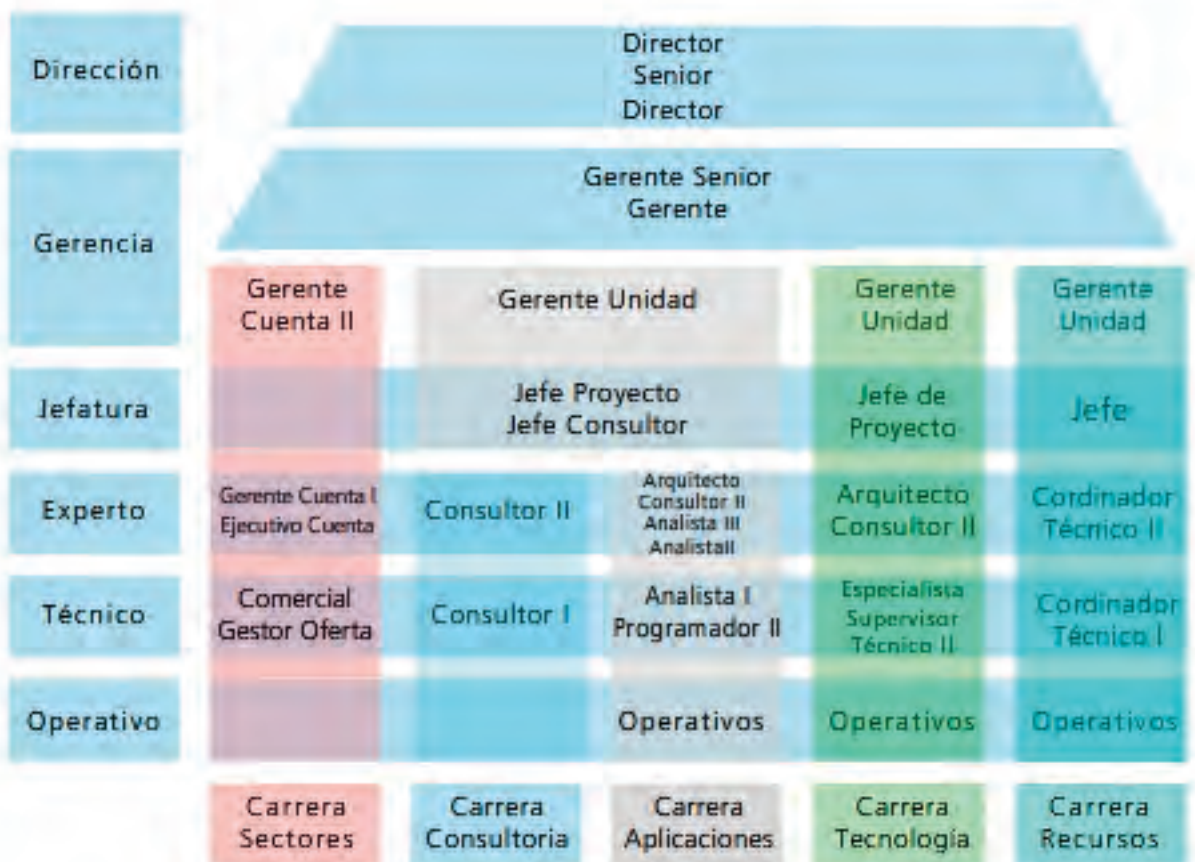
- Identificar el talento y poner los medios necesarios para que sean conocidos y **compartidos** por todos.
- **Crear una cultura** de desarrollo propia, con unos valores comunes, para que toda la Organización, se dirija en una misma dirección y hacia unos mismos objetivos.
- **Unificar** procedimientos, procesos, valores y formas de trabajo para lograr una visión común.
- Conseguir el **compromiso** de los profesionales con su propio crecimiento, de acuerdo a los objetivos de la Compañía.

Los objetivos para los empleados:

- **Desarrollo profesional:** ayudar a descubrir los intereses y habilidades dándole la posibilidad de escoger entre las distintas rutas profesionales y poder trasladarse a puestos más coherentes según sus objetivos, de acuerdo con su responsable y la estrategia de la empresa.
- **Reconocimiento:** participar activamente para asumir nuevos objetivos con el apoyo y reconocimiento de los responsables inmediatos.
- **Económicos:** impactar en las condiciones salariales y en la revisión de las mismas, en su caso, de cada empleado.

Los principios del modelo son:

- Generar **compromiso**: fomentar la responsabilidad y compromiso de todos los profesionales con su propio crecimiento, al mismo tiempo que implica a la Compañía a dotar de los medios necesarios para asegurar el éxito.
- **Flexible**: permite cambios de carreras o rutas profesionales, por razones de Compañía o de interés del propio profesional y siempre con el consenso entre el empleado y su responsable.
- **Alineado con la estrategia de negocio**: dirigido a los objetivos de negocio y contribuyendo a maximizar el valor de TecnoCom mediante el desarrollo de su capital humano. Para el éxito de este modelo es necesario la implicación de todos: desde la Dirección de la Compañía hasta el profesional recién incorporado.
- **Fiable y objetivo**: este modelo único es el que regirá el desarrollo profesional en toda la organización y favorecerá la credibilidad, lo que contribuye a evitar subjetividades en los procesos de valoración.
- **Global e individual**: aplicable a todos los profesionales de TecnoCom y al mismo tiempo personalizado para cada uno ellos.
- **Integro**: Implica la involucración de la Dirección como reflejo de la cultura de la empresa.
- **Continuado en el tiempo**: permite adaptarse a los continuos cambios y futuros escenarios.
- **Transparente**: permite intensificar la comunicación entre los profesionales de la organización, generando compromiso e implicación en el desarrollo de cada uno de ellos.



El mapa de puestos y carreras profesionales es un documento público y se comunicó a todos los empleados a través de un plan de comunicación:

- **1er Comunicado:** De carácter general y dirigido a todos los empleados mediante comunicación interna, en el que se informaba del nuevo Mapa de Puestos y Carreras Profesionales 2010, adaptado a la estructura organizativa de TecnoCom.
- **2º Comunicado:** Personalizado a cada empleado por correo electrónico, en el que se informaba del rol, carrera y puesto que ocupa cada empleado dentro del Mapa de Puestos y Carreras de TecnoCom.

7.1.2. Distribución de la plantilla

Tecnocom ha incrementado en el año 2010 el número de personas en plantilla: crece la Organización, crece su capital humano. Este aumento ha significado un 3,40% con respecto al año anterior.

Área Geográfica	Nº empleados
España	4.917
Portugal	200
Latinoamérica	250
TOTAL	5.367

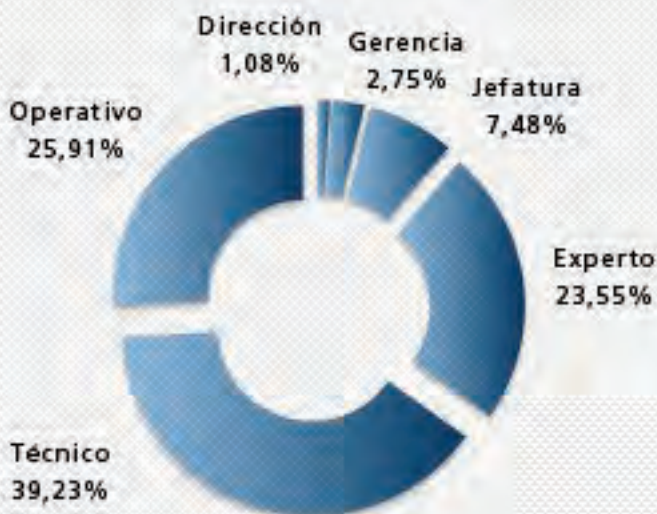
Plantilla por área geográfica



Tecnocom apuesta por la contratación de profesionales de alta cualificación y potencial para adaptarse a la evolución de las necesidades de la organización así como mantener un conocimiento actualizado de su sector.

Categorías Profesionales	Nº empleados
Dirección	53
Gerencia	135
Jefatura	368
Experto	1.158
Técnico	1.929
Operativo	1.274
TOTAL	4.917

Distribución de Empleados por Categorías Profesionales



La filosofía de TecnoCom pretende mantener una relación laboral estable y continua en el tiempo con sus empleados. Para ello apuesta por la creación de una plantilla sólida, conseguir la retención del talento del personal, lo que incide positivamente en el compromiso con el proyecto empresarial de la organización.

En el gráfico adjunto, se refleja la plantilla de TecnoCom distribuida por tipo de empleo y contrato:

Tipo de contrato y empleo	Nº empleados
Empleados contrato fijo	4.020
Empleados contrato temporal	897
Personal ETT	89
Becarios	95
Alumnos en Prácticas FP	187

Distribución de Empleados según Tipo de Jornada



Los contratos indefinidos suponen en TecnoCom el 81,76% frente al 18,24% de contratos temporales. De los 4.917 trabajadores con contrato fijo y temporal de TecnoCom, el 92,6% trabajan a jornada completa.

En TecnoCom, mantenemos un compromiso con nuestras personas, la estrategia de desarrollo se basa en ofrecer el crecimiento personal y profesional. Para ello, la Compañía ofrece:

- Crecimiento: sobre un modelo de carreras profesionales diversificadas, apoyado por un proceso de evaluación del desempeño y compensación y beneficios ligados al conocimiento, experiencia y contribución.
- Conocimiento: amplia oferta en formación.

7.1.3. Reclutamiento y Selección

TecnoCom ha implantado un proceso de gestión de empleo caracterizado por ser transparente y claro. Se han establecido una serie de pautas de actuación encaminadas a la no discriminación e igualdad.

El número de puestos de trabajo creados en el 2010 han sido de 161. En cuanto al procedimiento de contratación local, la mayoría de los empleados y directivos son contratados en sus países de origen con porcentajes cercanos al 100% en todos los casos, en el caso de España es de un 97,43%.

Existe un **procedimiento de acogida** de los nuevos empleados incorporados a TecnoCom, para facilitarles la integración en la empresa. Se distinguen dos formas de acogida según el tipo de contratación:

- **Nuevo personal en plantilla.** Se realiza una sesión de acogida, en la que se explican los aspectos básicos en la gestión diaria en la organización: explicación de la aplicación portal del empleado, solicitud de vacaciones, consulta de nóminas, con quién debe tramitar las relaciones contractuales, la tramitación de formación, las medidas de compensación, etc.

Tras esta sesión, se le hace entrega en formato digital de los manuales, con la información necesaria para facilitar su proceso de inmersión en la organización:

- **Manual de bienvenida:** cuya intención es que la integración en la empresa sea lo más rápida posible y las nuevas incorporaciones puedan desenvolverse con comodidad desde el primer momento.
- **Manual de Estilo:** es el código de conducta para los empleados de TecnoCom, basado en los valores corporativos, en el que se exponen una serie de principios que deben seguir y sirve de marco de referencia y orientación para el desarrollo de la práctica laboral. Los objetivos de este Manual de Estilo son:
 - Unificar y reforzar la identidad, la cultura y las pautas de conducta de las actividades y los empleados.
 - Facilitar la toma de decisiones y una mejor conducta profesional.
 - Proporcionar un modelo de actuación común, dentro del marco de referencia de nuestros valores corporativos.
- **Manual de sistemas:** cuyo objeto es establecer las normas para el uso de Internet y el Correo Electrónico en TecnoCom, por lo que resulta de obligado conocimiento y cumplimiento para todo su personal.

- **Personal en período de prácticas profesionales.** Se realiza un acto de acogida, antes de su incorporación, en las oficinas centrales de nuestra organización para los alumnos que llevarán a cabo sus prácticas, FCT, en Tecnocom. Al acto se solicita la asistencia de los alumnos en prácticas así como de sus tutores, tratándose los siguientes temas:
 - Presentación de la empresa y de las unidades de negocio.
 - Importancia de la FCT en el marco de la política de reclutamiento y selección de la Compañía.
 - Procedimientos internos para la gestión de las prácticas.

En Tecnocom fomentamos la **rotación interna** a través del Programa de Vacantes Internas:



Un programa de comunicación que consiste en el envío de un correo electrónico semanal a los empleados, y en el que se les informa de las vacantes abiertas en las diferentes regiones.

El objetivo de dar a conocer las Vacantes Internas de TecnoCom es ofrecer igualdad de oportunidades y transparencia a todos los empleados. La política de TecnoCom es dar prioridad absoluta de los candidatos internos frente a los externos. De esta forma, se facilita la movilidad interna global, tanto horizontal como vertical y geográfica de los empleados, de acuerdo con nuestro programa de Desarrollo Profesional.



TecnoCom, ha implantado un **Programa de Premios Nuevas Contrataciones**: el cual consiste en que a través de un circuito de comunicación interna, se solicita ayuda a los empleados para la búsqueda de candidatos para cubrir las ofertas de empleo específicas. El empleado debe enviar el CV de algún familiar, amigo o conocido que cumpla con los requisitos especificados para el puesto. Si tras el proceso de selección, el candidato firma el contrato y pasa satisfactoriamente el periodo de prueba, el empleado recibirá un premio en efectivo.

7.1.4. Modelo de retribución

El modelo de retribución responde a criterios de equidad interna, transparencia y reconocimiento por medio del cual los empleados reciben un trato justo y equitativo.

En TecnoCom, el salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa, supone una retribución 3,13 veces superior al salario mínimo interprofesional.

7.1.5. Formación

Tecnocom apuesta por el desarrollo continuo de conocimientos y habilidades de las personas como garantía de la sostenibilidad de su proyecto empresarial. Para ello, realiza un importante esfuerzo inversor, asumiendo los costes que conlleva la formación continua de sus empleados en un sector donde el reciclaje e innovación de los conocimientos es clave.

Esta inversión se materializa en el plan de formación establecido anualmente asociado a las necesidades de los profesionales de Tecnocom. Cada uno de los programas de desarrollo se asocia a un colectivo determinado, garantizándose la satisfacción de las necesidades específicas. En el plan de formación se realizan cursos técnicos, de desarrollo de habilidades, idiomas, etc.

La finalidad de los programas de formación, hace referencia a la identificación y desarrollo del talento de personas con alto potencial, a la mejora contribución de las personas y al desarrollo de competencias y conocimientos técnicos de negocio, principalmente.

Tecnocom cuenta con una plataforma e-learning denominada **TecnoComunidad**, es un nuevo concepto de aprendizaje social y colaborativo. Todos los empleados de Tecnocom tienen acceso a la plataforma y pueden participar en ella.



Integra contenidos y herramientas para la gestión del conocimiento corporativo. Ayuda a mejorar habilidades y generar entornos sociales ricos en los que los empleados pueden compartir información, relacionarse, enseñar y aprender. En TecnoComunidad todo gira alrededor de las comunidades creadas en esta plataforma.

La plataforma ofrece un amplio catálogo de cursos técnicos, de habilidades e idiomas como inglés. Permite la creación de foros, blogs, cuestionarios y conferencias. Cuenta con la herramienta Amigos tecnoComunidad, red social dentro de la plataforma.

- **Escuela de Formadores**

Se trata de un Programa continuo de potenciación, desarrollo y reconocimiento de un colectivo de profesionales dentro de la organización, que colaboran de manera habitual en la transmisión de conocimientos y habilidades claves para TecnoCom.



Los objetivos que se pretenden son:

- Crear un equipo de formadores internos capaces de formar a otros compañeros.
- Mejorar las habilidades y capacidades de los profesores internos en su función de transmisores de conocimientos clave para la Compañía.
- Crear una cultura de formación interna de calidad.
- Generar un estilo común de impartición de acciones formativas.

Todos los profesionales de TecnoCom pueden ser formadores, aunque carezcan de experiencia docente previa. Los únicos requisitos para presentar la candidatura son:

- Ser experto en una tecnología o habilidad específica.
- Tener ganas de transmitir conocimientos.

Indicadores Formación:



Ayuda de estudios para formación externa

Los empleados de TecnoCom, pueden solicitar anualmente una ayuda económica de estudios. El procedimiento consiste en la cumplimentación de un formulario de solicitud que le da opción a elegir formación profesional en: Titulaciones oficiales (técnicas o superiores); Formación Profesional de Grado Medio o Superior; Cursos monográficos; Estudios de idiomas o aquellos otros que la empresa estime oportuno, previa consulta y estudio con los Representantes de los Trabajadores.

7.1.6. Desarrollo Profesional

Tecnocom **realiza la Evaluación de la Actuación Profesional** de todos los empleados, del 100% de la plantilla.

La Compañía ha establecido un proceso, para evaluar el nivel de desempeño anual en el puesto de trabajo, de acuerdo con la estrategia de la misma. En concreto se centra en evaluar el grado de cumplimiento de conductas deseadas y observables asociadas a las competencias requeridas para un buen desarrollo del puesto de trabajo. Es una herramienta integradora, única y equitativa para todos, y que favorece la comunicación entre evaluadores y evaluados.

Se trata de proporcionar el desarrollo de competencias, habilidades y comportamientos necesarios en los empleados para el crecimiento del negocio, y por el que también une sus objetivos individuales de desarrollo profesional con los empresariales, en definitiva busca favorecer el éxito y la empleabilidad de los profesionales evaluados.

Esta evaluación, aporta información a los profesionales sobre su desempeño y pone en evidencia, lo que se espera de ellos, en relación a las conductas y comportamientos deseados en su puesto de trabajo.

Se trata de un proceso continuo, que consta de una autoevaluación obligatoria por parte de los evaluados y de una posterior evaluación por parte del responsable o jefe del evaluado. En esta evaluación se tendrá en cuenta tanto la autoevaluación, como las impresiones que se hayan intercambiado en la entrevista de evaluación. Cada empleado, puede visualizar los resultados finales de la evaluación, mediante acceso a la herramienta de evaluación a través de la intranet.

Los resultados mostrarán las fortalezas y áreas de mejora sobre las que poder realizar un Plan de Desarrollo / Mejora para cada uno de los profesionales de Tecnocom, que a su vez servirán para identificar el potencial existente en la organización, lo que podrá concretarse en planes de acción, dirigidos aquellos empleados que necesiten mejorar su desempeño o planes de desarrollo para empleados con alto potencial que quieran crecer en la Compañía.

- **Puesta en marcha de "Mi Cv" y "Perfil de Cualificación"**

La puesta en marcha de este programa tiene como objetivo optimizar los procesos de:

- Orientación y Desarrollo profesional.
- Gestión de equipos para proyectos.

Con este programa se pretende buscar las siguientes utilidades:

The infographic is a light blue rectangular box with three distinct sections. Each section has a dark blue header bar with white text, followed by a list of bullet points in dark blue text. The sections are: 1. 'PARA EL EMPLEADO' with four bullet points: 'Visualizar ofertas de empleo', 'Optar a vacantes internas', 'Visualizar CV y perfil', and 'Actualización de CV y perfil'. 2. 'PARA DESARROLLO DE PERSONAS' with three bullet points: 'Orientación y desarrollo profesional', 'Planes de carrera', and 'Gestión de equipos'. 3. 'PARA UNIDADES DE NEGOCIO' with two bullet points: 'Gestión de equipos y proyectos' and 'Participación en concursos'.

PARA EL EMPLEADO

- Visualizar ofertas de empleo
- Optar a vacantes internas
- Visualizar CV y perfil
- Actualización de CV y perfil

PARA DESARROLLO DE PERSONAS

- Orientación y desarrollo profesional
- Planes de carrera
- Gestión de equipos

PARA UNIDADES DE NEGOCIO

- Gestión de equipos y proyectos
- Participación en concursos

7.1.7. Comunicación interna

Tecnocom tiene establecidos diferentes canales de comunicación con el objetivo de fomentar el sentimiento de unidad dentro de la organización e incrementar la relación entre todos sus empleados a fin de contribuir a alcanzar unos niveles de comunicación adecuados en todas las direcciones.

Los programas de comunicación interna son diseñados para impulsar la colaboración de los empleados y fomentar el conocimiento de todas las acciones desarrolladas por Tecnocom:

- **MiTecnocom:** intranet de la Compañía, sirve de punto de encuentro para todos los empleados de la Compañía, poniendo a su disposición todo tipo de información, entre la que destacamos: documentación corporativa (plantillas, presentaciones, informes, boletines, etc.), información de la organización (procesos y procedimientos de la empresa, organigramas, comunicados internos, etc.), formación de empleados y acceso a diferentes programas y herramientas, entre los cuales destacamos:



Herramientas:

- Portal del empleado: portal que permite la gestión de todos los temas relacionados con la Gestión de las Personas y los Recursos Humanos de la empresa: consulta de nominas, solicitud de vacaciones, gestión de viajes, desarrollo de personas, etc.
- Asistencia Técnica: donde los empleados solicitan soporte de mantenimiento informático.
- Acceso a carpetas de red.

Programas:

- Busco-Ofrezco: es un tablón de anuncios para empleados de TecnoCom. Tiene como finalidad facilitar el intercambio de productos, habilidades y servicios entre los empleados de TecnoCom.
- Oferta para Todos: En esta sección se publican aquellas ofertas que los proveedores nos envían y que consideramos que incluyen ventajas para nuestros empleados. Se encuentran todo tipo de promociones específicas para nuestro colectivo. Durante todo el año, podemos encontrar ofertas relativas a entidades bancarias, inmobiliarias, ocio, alquiler de coches, restauración, hoteles, sanidad, etc. Promociones de las que somos beneficiarios solo por formar parte de TecnoCom.
- **Comunicaciones internas:** comunicados por correo electrónico donde se comunica a toda la plantilla aspectos importantes de la Compañía: cambios organizativos, modificaciones o aprobaciones de procedimientos, lanzamiento de nuevos programas o campañas internas, etc.
- **MisTecnoNoticias:** Comunicación diaria a todos los empleados a través de correo electrónico en el que por un lado se informa sobre la empresa, anunciando proyectos representativos firmados con clientes, éxitos de la Compañía o acuerdos de negocio establecidos y por otro lado se especifican las noticias más importantes y relevantes del sector TIC.
- **Tablones:** otro medio por el que se da a conocer a empleados información de diferente índole.



Se ha puesto en marcha el Programa “**Ruta Tecnom: Rumbo al éxito**”. Este programa se ha desarrollado con el objetivo de crear un canal de participación bidireccional, que de forma directa, acerque la figura del Consejero Delegado a todos los trabajadores de Tecnom.

Se trata de compartir un desayuno con nuestro Consejero Delegado permitiendo a los empleados recibir de primera mano datos relevantes sobre la marcha de la Compañía, división o sector al que pertenecen, así como información local sobre el negocio, centro de trabajo o línea. También los empleados tienen la oportunidad de proponer nuevas ideas y mejoras y transmitir nuestras dudas, siempre de forma constructiva.

Este programa consiste en:

- Transmitir los aspectos más relevantes de la Compañía, la estrategia de negocio, próximos retos y prioridades empresariales, por parte del Consejero Delegado, y a su vez, que él pueda recibir de primera mano y de forma directa, la visión que los profesionales de Tecnom tienen de la Compañía, sus inquietudes profesionales, dudas, y sus propuestas de mejora.
- Todas las ideas, comentarios y acciones de mejoras propuestos durante estas reuniones serán recogidos por profesionales del área de Dirección de Personas, con el objetivo de evaluarlas. En caso de viabilidad se pondrá en marcha el Plan de acción para llevarlas a cabo.

En el 1º trimestre del año, Tecnom celebra su Evento Interno de la Compañía, **Kick Off 2010**, un evento dirigido a más de 300 directivos y mandos intermedios de Tecnom, en el que comparten todas las estrategias de la Compañía para el año.

7.1.8. Gestión de la Diversidad

En TecnoCom estamos convencidos de la necesidad de trabajar para la integración de personas con discapacidad. Por ello, desarrollamos diferentes iniciativas dentro de este campo de actuación. El porcentaje de discapacitados en plantilla es del 0,49%. Esto significa que TecnoCom continuará aplicando medidas alternativas de excepcionalidad y además seguirá trabajando en otras iniciativas orientadas a la integración. Cabe destacar, las siguientes prácticas que se han incorporado dentro del proceso de selección para favorecer la gestión de la diversidad dentro de la plantilla de TecnoCom, incentivando la contratación de personal con discapacidad:

- En cada oferta de selección publicada en portales de empleo, se incluye la siguiente afirmación "TecnoCom facilita la inserción de personas con minusvalía priorizando su candidatura".
- En las entrevistas de selección en el cuestionario realizado a cada candidato, consta una pregunta para identificar si el candidato tiene algún tipo de discapacidad y así prevalecer su candidatura sobre otras en el caso de que cumpla con las competencias técnicas necesarias.

7.1.9. Políticas de Igualdad

Las áreas de actuación en medidas de igualdad realizadas por la Compañía son el acceso al empleo, promoción y desarrollo, formación, retribución y conciliación.

TecnoCom quiere seguir avanzando en el desarrollo de un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. Para seguir avanzando en este compromiso y dentro del marco de la legalidad vigente, la organización ha realizado un diagnóstico de la situación actual en cuanto a género, analizando datos cuantitativos de plantilla como pueden ser edad, antigüedad, clasificación por categorías profesionales, así como datos cualitativos sobre los diferentes procedimientos de la Dirección de Personas: selección, formación y promoción.

Tecnocom ha puesto de manifiesto su compromiso con la igualdad entre hombres y mujeres. En este sentido, con los resultados obtenidos del diagnóstico anteriormente expuesto, ha elaborado el borrador del Plan de Igualdad y durante el 2011 se elaborará el Plan de Igualdad definitivo el cual será aprobado por la Compañía junto con la representación sindical y se constituirá la Comisión de Igualdad, la cual realizará el seguimiento y la evaluación de las actuaciones definidas en el Plan.

En el Plan de Igualdad se definirán una serie de acciones positivas para promover la diversidad e igualdad real y efectiva entre los hombres y las mujeres de la Compañía. Durante los años de vigencia se realizarán medidas en los siguientes ejes de actuación:



Eje 1: CULTURA

- Difusión de la Cultura de Diversidad e Igualdad.
- Recoger opiniones de los empleados/as en materia de Igualdad de Oportunidades.

Eje 2: SELECCIÓN

- Continuar garantizando y fomentando la selección no discriminatoria.
- Homogenizar los criterios de publicación de anuncios.
- Datos segregados por género.

Eje 3: PROMOCIÓN Y DESARROLLO

- Seguir garantizando la igualdad de oportunidades a mujeres y hombres en el desarrollo profesional y la promoción.
- Datos promoción.

Eje 4: FORMACIÓN

- Informes de formación segregados por género.

Eje 5: RETRIBUCIÓN

- Control de desviaciones existentes en diferentes categorías profesionales.

Eje 6: PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO LABORAL

- Elaborar un protocolo de actuación y prevención en caso de acoso laboral.



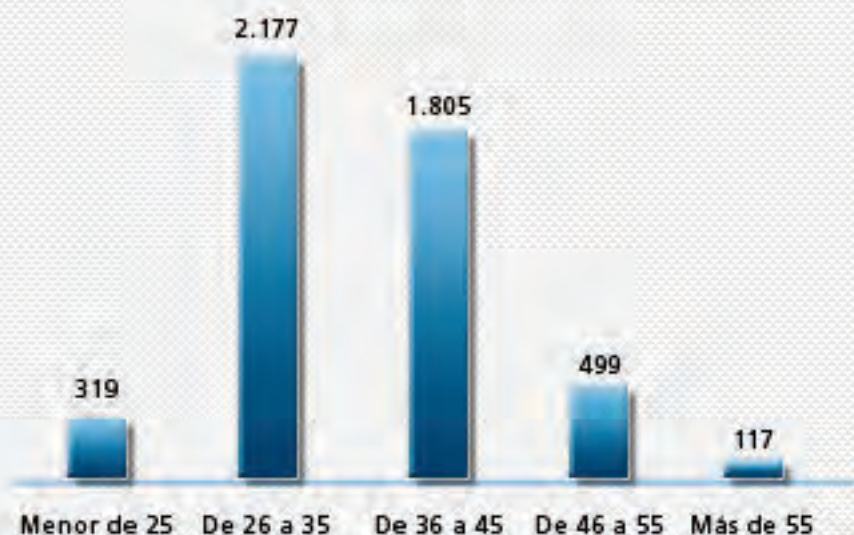
Tecnocom tiene la intención de crear el mejor clima laboral en su plantilla, todas las medidas adoptadas y las que se seguirán planteando pretenden apoyar el rumbo marcado y conseguir mejores niveles de igualdad:

- Tecnocom mantiene un firme compromiso en aumentar el número de mujeres en plantilla. Actualmente la Compañía cuenta con 1.315 mujeres en plantilla lo que representa 20% del total de contrataciones en la Compañía.
- El total de mujeres en la Compañía supera el 25%.
- Por otro lado, el porcentaje de mujeres que ocupan puestos de responsabilidad ha seguido aumentando dentro de la Compañía. El 37,10% de las promociones realizadas han sido de mujeres.
- Además 317 trabajadores de la plantilla, disponen de jornada reducida, siendo el 81,7% mujeres.
- La edad media de los hombres es de 36,46 y la edad media de las mujeres es de 37,19.
- Personal altamente cualificado, una gran proporción de la plantilla pertenece a las categorías profesionales de técnico o experto.

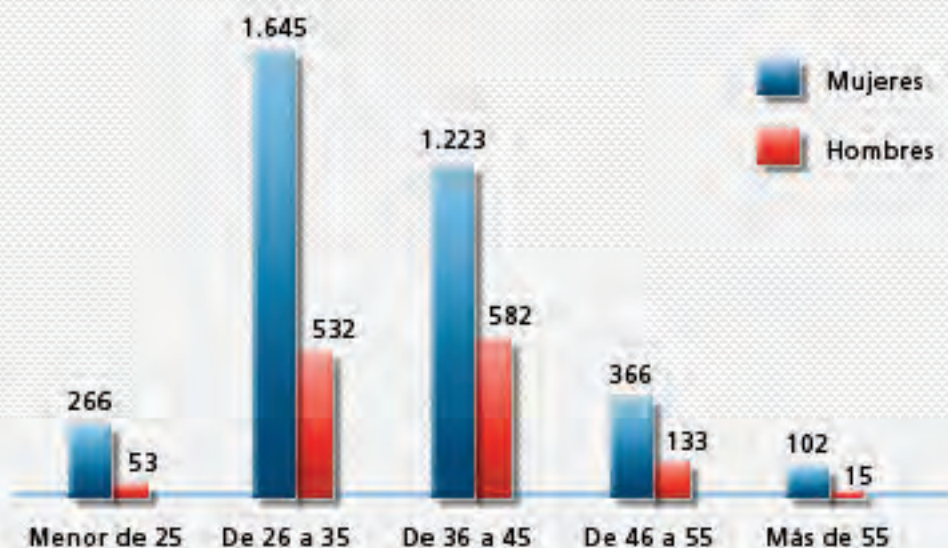
Distribución de la Plantilla por Género



Distribución de la plantilla por grupos de edad



Distribución de la Plantilla por Género y Edad



Promoción Profesional

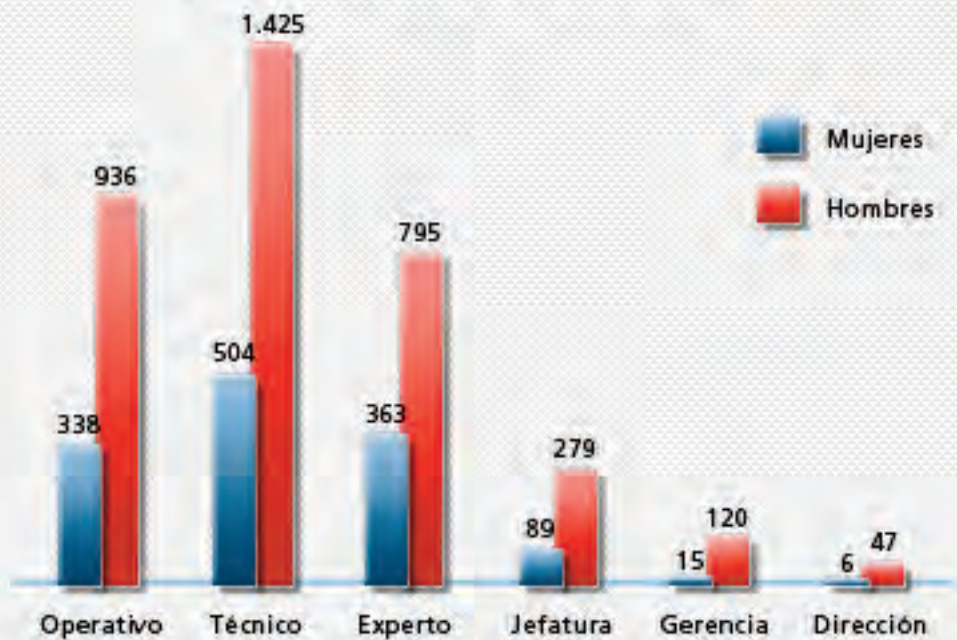


7.1.10. Medidas de Conciliación

Tecnocom fomenta el equilibrio entre la vida personal y laboral, ya que entiende que es un elemento clave para retener y motivar a los empleados.

Los avances que se han conseguido en el seno del Tecnocom en materia de conciliación, han supuesto una importante mejora de las condiciones laborales de todos nuestros trabajadores, representan la apuesta decidida y convencida por nuestro capital humano, con toda seguridad uno de los mayores y más importantes valores de esta empresa.

Distribución de la Plantilla por Género y Categoría Profesional



Tanto desde la cúpula directiva como desde el Dirección de Personas, conscientes del papel clave de todas y cada una de las personas que integran la organización, siguen trabajando por reforzar esta firme postura y por implementar iniciativas y mejoras que nos permitan disfrutar de mayores cotas de flexibilidad, y continuar avanzando en la valiosa conciliación de las vidas personales, familiares y laborales.

Tecnocom tienen implantadas mejoras que contribuyen al desarrollo efectivo de la conciliación de sus trabajadores:

- Flexibilidad horaria de entrada
- Viernes tarde libre
- Jornada intensiva durante los meses de verano
- Excedencias
- Permisos legales superiores a lo marcado en el Estatuto de los Trabajadores
- Teletrabajo
- Reducción de jornada por causas justificadas
- Flexibilidad para la elección de vacaciones
- Cambiar la lactancia por 14 días laborales de permiso retribuido
- Campamento de vacaciones de verano para hijos de empleados
- Permisos sin sueldo
- Ayuda a estudios
- Ayuda por nacimientos
- Ayuda por nupcialidad
- Ayuda para hijos o familiares en primer grado con tutela legal discapacitados físicos o psíquicos
- Prestamos personales
- Prestamos de viviendas
- Seguro de accidentes
- Conversión de temporales a indefinidos

Tecnocom lanza cada año un **Concurso Infantil de Felicitaciones Navideñas**, consiste en que los hijos de los trabajadores elaboren dibujos como Christmas de Navidad. Se realizan 3 categorías de edad, y al dibujo más original y creativo de cada una de las categorías se les entrega un regalo de parte de Tecnocom. Además dichos dibujos premiados son utilizados en la felicitación navideña corporativa de la organización enviada a todos sus grupos de interés.

Todos los participantes reciben un obsequio de parte de la organización. Los regalos fueron comprados a un Centro Especial de Empleo. Cuyo importe fue superior a 1000 €, se trata de juegos educativos y que potencian el juego en equipo.

7.1.11. Medidas de Compensación

Tecnocom implantó el programa **TecnoCompensa**, el cual consiste en un Plan de Retribución Flexible y Compensación dirigido a todos los empleados de Tecnocom y que permite optimizar la retribución, adaptar la forma de percibir el salario a las necesidades personales y familiares. Se ha desarrollado además una herramienta tecnológica para facilitar el acceso y la gestión.

De forma totalmente voluntaria el empleado puede adherirse al Plan, canjeando parte de su retribución dineraria por los productos ofertados.



El Plan proporciona las siguientes ventajas a sus empleados:

- **Ahorro fiscal:** los bienes y servicios incluidos en el Plan tienen un tratamiento fiscal ventajoso, lo que le permitirá optimizar su retribución neta.
- **Economías de escala:** descuentos en los bienes y servicios ofrecidos: podrá disfrutar de las condiciones más ventajosas que puede conseguir la Compañía en la contratación colectiva de determinados servicios para sus empleados frente a la contratación individual.
- **Ahorro de tiempo y comodidad en la contratación,** ya que están preseleccionados sobre las mejores ofertas disponibles.

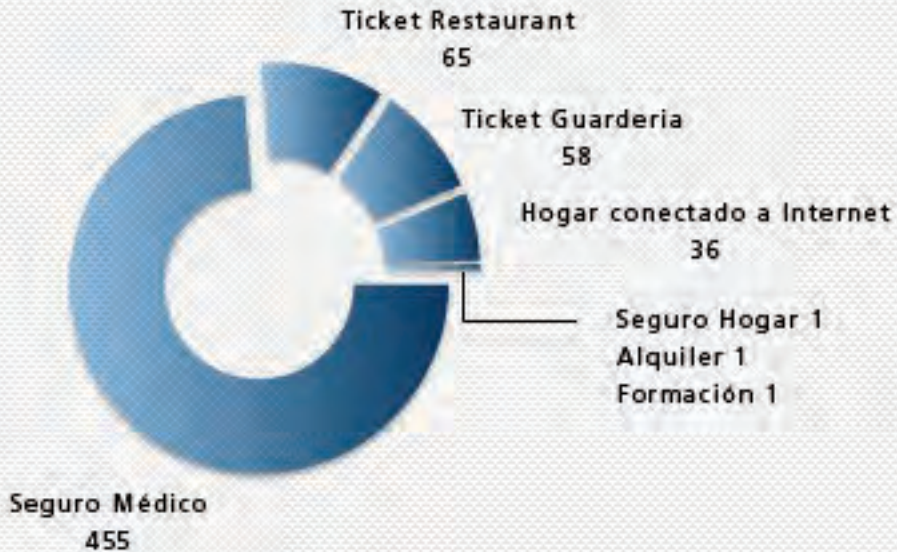
El objetivo fundamental del Plan es que los empleados puedan optimizar su salario neto, beneficiándose de una serie de productos y servicios fiscalmente eficientes obtenidos en condiciones favorables gracias a la capacidad de compra de TecnoCom. Para la organización, la implantación del Plan tiene como objetivo la motivación y fidelización de sus empleados.

Para acceder a los productos y/o servicios se ha establecido un sistema de llaves, según la posición en la clasificación de categorías profesionales, los empleados podrán optar a los siguientes productos y/o servicios:

Niveles	Producto	Perfiles		
NIVEL 1	Ticket Restaurant	Operativo Técnico Experto	Jefatura	Gerencia y Dirección
	Ticket Guardería			
	Seguro Médico			
	Equipos informáticos			
	Seguro Hogar			
NIVEL 2	Alquiler de vivienda habitual			
	Alquiler de segunda vivienda			
NIVEL 3	Renting de Vehículos			
	Seguro de Vida			

El Plan de Retribución Flexible y Compensación que ofrece TecnoCom para el año 2010, ha registrado un total de 617 trabajadores beneficiados del Plan, lo que representa una participación sobre el total de la plantilla de un 12,52%. En los gráficos aduntos, se muestra la distribución de los productos/servicios adquiridos por los trabajadores:

Medidas Compensación



Medidas de Compensación	Nº Trabajadores
-------------------------	-----------------

1º Seguro Médico	455
2º Ticket Restaurant	65
3º Ticket Guardería	58
4º Hogar conectado a internet	36
5º Seguro Hogar	1
6º Alquiler	1
7º Formación	1

TOTAL	617
--------------	------------

7.1.12. Estabilidad y Absentismo de la plantilla

Garantizar la **estabilidad laboral** de los empleados es uno de los compromisos que tiene TecnoCom. Siendo conscientes de que en nuestro sector de actividad es uno de los sectores que presenta índices de rotación externa más altos.

TecnoCom estudia las bajas, para obtener información sobre los motivos por los que los empleados deciden cambiar. El procedimiento que se sigue es a través de la realización de entrevistas al empleado que causa baja voluntaria y al responsable del entorno de la experiencia laboral del candidato. Estas entrevistas se basan en la cumplimentación de un cuestionario. El objetivo es recoger información de la estancia en TecnoCom y analizar los motivos de cambio.

Los resultados son tratados para obtener:

- Por un lado, estadísticas globales:
 - Motivaciones de salida.
 - Grado de satisfacción con diferentes aspectos de la Compañía (desarrollo, formación, salario, relaciones con su superior, etc.).
 - Grado de coincidencia entre el motivo de salida del empleado que causa baja voluntaria y el Responsable Inmediato.
- Por otro lado, poder mejorar en la gestión. Identificación y propuestas de planes de mejora que se puedan llevar a cabo para evitar las bajas voluntarias.

La estabilidad incide positivamente en el sentido de permanencia y compromiso de los empleados con el proyecto empresarial de TecnoCom, como lo evidencia una antigüedad media superior a 7 años y una rotación externa no deseada de 11,07%.



El sistema de medición del **absentismo** está basado en los datos introducidos por los empleados en la herramienta corporativa para la imputación de tiempos (SAP), las jornadas no trabajadas son incluidas por cada empleado y son aprobadas por su superior directo.

En 2010 el índice de absentismo de TecnoCom es del 3,75%. Este índice incluye causas como enfermedad, mudanzas y visitas médicas entre otras. La causa principal de absentismo es por enfermedad y en segundo lugar por permisos legales.

Se mide por separado el absentismo por maternidad que es de 0,59% y por paternidad que es del 0,14%, ya que las causas son diferentes a las incluidas en el índice de absentismo.

7.1.13. Seguridad y Salud

El sistema de gestión de seguridad y salud laboral de la organización cuenta con un Servicio de Prevención Mancomunado, formado por Técnicos Superiores en Prevención en Riesgos Laborales, el cual da servicio a todas las sociedades de Tecnocom y asume las especialidades de: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada. La especialidad de Medicina en el Trabajo, es un servicio concertado con Servicios de Prevención Ajenos (SPA). Tecnocom trabaja con diferentes mutuas para la gestión de la siniestralidad laboral.

Se tienen creados diferentes Comités de Seguridad y Salud, ya sean de ámbito regional; de empresa o de centro de trabajo, que se reúnen periódicamente para tratar temas propios y específicos de seguridad y salud de la Compañía:



El porcentaje total de trabajadores que están representados en estos comités de seguridad y salud, es del 80%.

Tecnocom está trabajando en la implantación de un sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales según el estándar de aplicación de la norma OHSAS 18001. A mediados de 2011 se espera conseguir dicha certificación.

Una de las herramientas que la organización considera fundamental en la Prevención de Riesgos Laborales es la formación de conocimientos relativos a la seguridad en el trabajo:

- El programa de formación en gestión de la prevención de riesgos laborales de los empleados consiste en formación de riesgos específicos de cada puesto de trabajo y también se incluye formación teórica sobre extinción de incendios y primeros auxilios. Esta formación tiene carácter obligatorio y alcanza al 100% de los empleados.
- El programa de formación de los integrantes de los equipos de emergencia de los centros de trabajo, consiste en una serie de cursos teórico-prácticos de primeros auxilios, extinción de incendios y situaciones de emergencia y evacuación.
- El programa de formación de los recursos preventivos y delegados de prevención. Consiste en cursos de 50 ó 60 horas de duración y específicos para el desempeño de la función.

Tecnocom considera de vital importancia mantener formados e informados continuamente a sus empleados, por ello, trabaja en realizar formación preventiva derivada de los resultados de la evaluación de riesgos y del análisis de los datos de la siniestralidad de la empresa. En referencia a este último punto, se pretende implantar un módulo de formación en Seguridad Vial, ya que la causa principal de los accidentes laborales es por los accidentes in-itinere.

El sistema de evaluación de riesgos laborales, va más allá de la seguridad de los empleados y alcanza a los proveedores que trabajan con Tecnocom, tanto de servicios como de productos. Por este motivo, en el proceso de homologación que lleva a cabo la Compañía se incluyen requisitos de prevención de riesgos laborales, con el objetivo de que todos sus proveedores homologados garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Si se considera además los trabajos llevados a cabo y en coordinación con otras empresas, se dispone de recursos preventivos, para controlar la seguridad y salud de todos los trabajadores.

● **Ventajas de prevención y vigilancia de la salud**

Tecnocom pone a disposición de los empleados un servicio médico propio en cuatro centros (Sevilla, Barcelona, Valencia y Madrid), donde se realizan las actividades propias de vigilancia de la salud como son los reconocimientos médicos.

Además del desarrollo e implantación de otras actividades como las campañas de promoción de la salud, entre las que cabe destacar:

- Campañas de vacunación antigripal.
- Escuela de la Espalda, dirigida a informar y aumentar el conocimiento de los trabajadores sobre la salud de la espalda.
- Campaña informativa sobre la prevención del golpe de calor.
- Campaña de salud visual.

● **Acción social**

Se han llevado a cabo campañas de colaboración con diferentes asociaciones para la donación de sangre. Esta actividad se ha realizado en las cuatro sedes de la Compañía que cuentan con el mayor número de trabajadores. Con un porcentaje de participación del 4,7% de los trabajadores de esos centros.

- Indicadores de seguridad y salud laboral

Seguridad y Salud en el Trabajo	2010
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0
Nº total de accidentes laborales	61
Nº de accidentes in-itinere	28
Nº de accidentes laborales (graves) con baja	0
Nº de accidentes laborales (leves) con baja	61
Nº de accidentes laborales mortales	0
Tasa de accidentes (IR)	0,23
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	1.407
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)	5,41

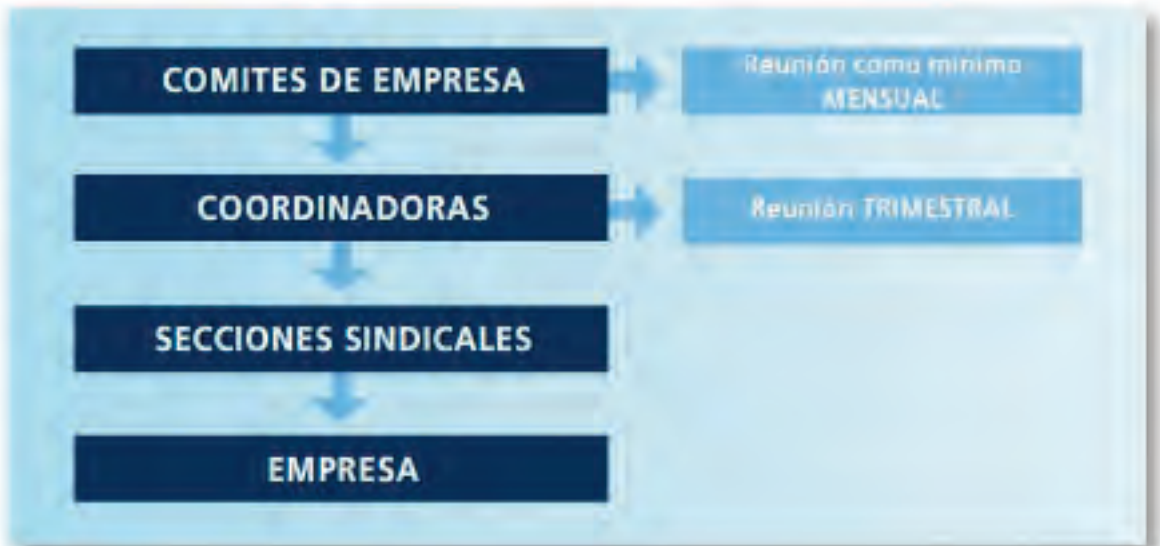
Indices de Siniestralidad	2010
Nº casos de enfermedad profesional	0
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas)	27
Nº de accidentes laborales (graves) con baja	0
Nº de accidentes laborales (leves) con baja	27
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	928
Índice de frecuencia (IF)	0,52
Índice de gravedad (IG)	0,01
Índice de incidencia (II)	555,55
Duración Media de la Bajas (DMI)	34,37

7.1.14. Sindicatos

Tecnocom cuenta en su plantilla con un total de 165 representantes sindicales, distribuidos en 25 comités de empresa.

Además existe un Comité Intercentros, formado por personal de los diferentes comités de empresa y de personal de Tecnocom, en el que se facilita información a nivel global de la organización.

Al contar con tantos comités de empresa, se ha creado la figura de coordinadores, se eligen según representatividad y son los que mantienen una relación más periódica con la dirección de la organización.



Tecnocom facilita el dialogo y la comunicación fluida con los representantes sindicales a través de diferentes canales de comunicación:

- Tablones de anuncios.
- Comunicaciones internas.
- Créditos horarios a los representantes sindicales.
- Facilidades para la celebración de asambleas informativas en los centros de trabajo.
- Elecciones a representantes de los trabajadores.

Las negociaciones se basan en tratar de conseguir las mejores condiciones de trabajo para las personas y para la sostenibilidad del desarrollo de las actividades de la empresa.

Tecnocom cuenta con 4 convenios que cubren al 100% de la plantilla.

7.2. Clientes

● Relaciones de confianza con nuestros clientes

El modelo de negocio de Tecnocom se basa en una cultura que integra la innovación orientada al negocio, el enfoque al cliente, la calidad de las soluciones, el talento de sus profesionales y el compromiso con la sociedad y el medioambiente. Para Tecnocom es sumamente importante conseguir que cada servicio ofrecido genere “un valor añadido para el cliente” y dirigir nuestro esfuerzo hacia su satisfacción. Este enfoque estratégico, conduce a generar sinergias y reforzar las relaciones y comunicación de Tecnocom con sus clientes.

Tecnocom tiene como máxima la mejora constante de la calidad de sus servicios y soluciones, por lo que implanta las herramientas necesarias en su organización para controlar la totalidad de los proyectos de servicios y soluciones, contando para ello con profesionales altamente cualificados, metodologías de trabajo adecuadas para la gestión de los proyectos, utilización de tecnologías de última generación, para así cumplir y superar los objetivos de los clientes.

En la siguiente figura, se representa gráficamente los elementos principales que componen el Modelo de Procesos de Tecnocom. Las necesidades y expectativas de nuestros clientes permiten determinar las políticas y estrategias o líneas de actuación para adecuar y desarrollar los procesos. Para comprobar el nivel de implantación de los procesos, se utilizan métricas específicas y otros indicadores internos y externos. Las métricas e indicadores, permiten evaluar e identificar potenciales aspectos de mejora y, una vez establecidas las prioridades, se procede a planificar e implantar aquellos proyectos de mejora que permiten finalmente incrementar los resultados operativos. Es un ciclo continuo de mejora, que sigue las directrices y criterios establecidos en el Modelo de Excelencia EFQM, así como los estándares de gestión generales ISO y específicos del sector TIC, CMMI e ITIL.

MODELOS DE PROCESOS

Modelos EFQM, CMMI, ITIL, ISO



Tecnocom es consciente que la buena calidad crea nuevos clientes y mantiene la lealtad con los existentes. Desde el año 1994 en que se obtuvo la primera certificación en gestión de calidad (ISO 9001), se ha incorporado e integrado de forma gradual nuevos requisitos al sistema de gestión. En este sentido, cabe destacar las certificaciones obtenidas en gestión ambiental (ISO 14001) y los modelos del propio sector:

- CMMi L3 (Capability Maturity Model ® Integration): certificado multiconstelación (desarrollo y servicios).
- ISO 20000: Gestión de servicios TI alineados a las mejores prácticas ITIL.
- ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información.



Comunicación / Formación

Indicadores Internos

- Auditorías / Revisiones
- Comprobación de métricas
- Seguimientos de objetivos
- Sugerencias de mejora

Indicadores Externos

- Estudios satisfacción clientes / Reclamaciones

Identificación de mejoras

Planificación de proyectos

Implantación de acciones



ER-1055/2001
ER-0249/1994
ER-0850/1998
ER-1705/2008

GA-2007/0665
GA-2004/0571
GA-2002/0072

STI-0009/2010

SI-011/2009

El cumplimiento de estos modelos es una responsabilidad de toda la Organización para la realización de proyectos y servicios, que asegura los máximos niveles de calidad y que forma parte de sus valores culturales.

● Perfil de clientes

Entre los clientes de TecnoCom predominan las grandes empresas, (23 de las 35 empresas que conforman el IBEX son clientes de TecnoCom), y entidades financieras. Cada vez más, los clientes locales que tienen actividad fuera de España empiezan a trabajar con TecnoCom a escala internacional. También trabajamos con empresas de tamaño medio y con administraciones públicas.

TecnoCom cuenta con una cartera de clientes muy equilibrada, compuesta por aquellos sectores en los que las TIC tienen un destacado valor estratégico: Banca y Seguros; Administraciones Públicas; Industria; Telecomunicaciones y Medios de Comunicación. especializada y orientada a las necesidades específicas del cliente.

En el actual entorno empresarial y económico, las decisiones de nuestros clientes en materia TIC son más meditadas que nunca, la amplia oferta de servicios y soluciones específicas de alto valor añadido de TecnoCom, contribuyen a que puedan alcanzar beneficios tales como: reducción de costes, aumento de la productividad, mejora de procesos de negocio, etc.

El principal objetivo de TecnoCom, es conocer y entender a sus clientes, conociendo sus expectativas, para que el servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades. Para cumplir este objetivo cuenta en su plantilla con personas altamente cualificadas, formadas y motivadas.

Por ello, somos una organización orientada al cliente y con gran experiencia en sectores como:

- **Banca y Seguros:** Representa un 63% de los ingresos de la Compañía, donde siempre ha trabajado con las principales entidades financieras de este sector, lo que ha generado un conocimiento profundo de su funcionamiento y del negocio bancario por parte de nuestros más de 5.000 profesionales. Clientes principales del Sector **La Caixa, BBVA, Santander, Axa Winterthur, Allianz, Caifor, Aseval.**

- **Administraciones Públicas:** Representa el 16,5% del total de ingresos. Nuestro compromiso con el proceso de modernización de las administraciones públicas, se basa en mantener con ellas una estrecha colaboración para apoyar su reorganización interna y mejora de procesos; facilitar el intercambio de información entre ellas; impulsar el desarrollo de los servicios para los ciudadanos y empresas, así como facilitar el acceso público a los ciudadanos a través de los distintos canales. Clientes principales del Sector **Ministerio de Trabajo, Ministerio de Defensa, Ministerio de Economía y Hacienda, Ministerio de Educación, Ministerio de Cultura.**
- **Industria:** Representa un 13,99% de los ingresos de TecnoCom. Nuestro conocimiento de las necesidades de los clientes de este sector, nos ha llevado a una verticalización de nuestra oferta en ocho subsectores: Distribución, Energía, Turismo, Transportes, Fabricación, Laboratorios, Construcción y Servicios. Entramos en un período de transparencia informativa dentro de un marco más regulado y exigente sobre las responsabilidades de las empresas. TecnoCom cuenta con experiencia en implantación de soluciones de interoperabilidad que permite el intercambio de procesos y datos entre sistemas heterogéneos. Clientes principales del Sector **Repsol, Cepsa, El Corte Inglés, BP Oil.**
- **Telecomunicaciones:** Representa el 5,7% de los ingresos. En los últimos años este sector ha pasado de ofrecer servicios básicos de contratación a un modelo de servicios a la carta, lo que ha impulsado nuevas formas de negocio y complementado su cartera de productos de valor añadido. TecnoCom en línea con esta evolución aporta una plataforma convergente de soporte al negocio (BSS) flexible, estándar y orientada tanto al negocio como al cliente. Clientes principales del Sector **Telefónica, Ono, Vodafone, Orange, R Cable.**

Estas estructuras sectoriales son responsables de ofrecer una atención y gestión comercial más cercana y directa a los clientes de cada sector y de la generación proactiva de soluciones verticales en función de las necesidades específicas de cada negocio.

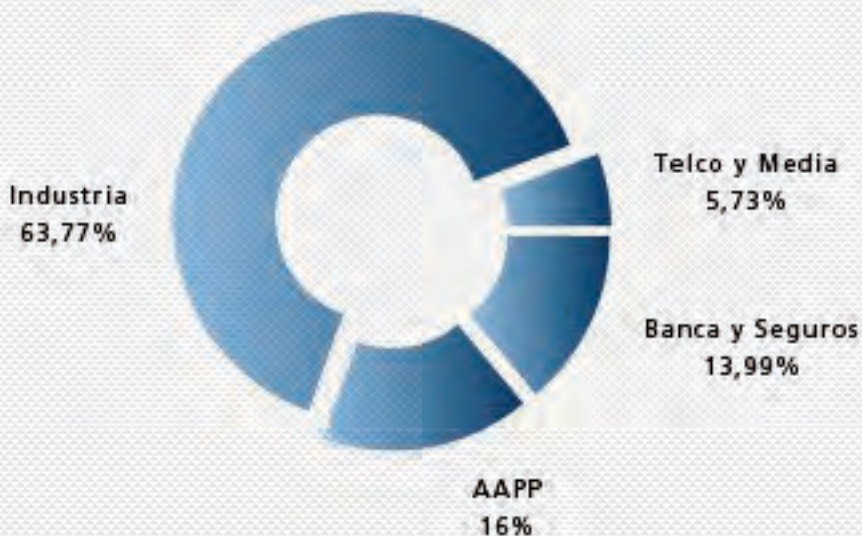
Tecnocom cuenta con un total de 2.095 clientes, 88 de ellos representan el 75% de las ventas. Siendo la distribución de clientes por soluciones horizontales y por sectores verticales:



Estadísticamente son clientes de Tecnocom:

- El 60% de las 100 primeras compañías del país.
- 23 de las 35 empresas del IBEX.
- El 100% de los Ministerios.
- 50% de las Comunidades Autónomas y presencia en las principales entidades locales.
- Las principales entidades financieras incluyendo los 10 mayores Bancos y las 10 principales Cajas de Ahorro.
- 70% de las Cajas Rurales.

Distribución de clientes por Sectores Verticales



Nuestra principal fortaleza es la estabilidad y cercanía en la relación con nuestros clientes, lo que genera como valor su confianza y su fidelidad. Por ello:

- TecnoCom se caracteriza por mantener una comunicación activa y directa con los clientes, manteniendo una atención priorizada. Esto se consigue a través del contacto permanente con sus clientes a través de diversos canales, que funcionan como herramienta para la detección de fortalezas y debilidades y para la observación de las necesidades y expectativas de los mismos.
- TecnoCom implantó un procedimiento para la gestión de las reclamaciones de clientes.

Los mecanismos de comunicación habituales con clientes son:

- **Página Web:** donde se publica toda la información acerca de Tecnom, socios tecnológicos, notas de prensa así como, información de mercado, gestión del conocimiento, etc.
- **TecNews:** Revista online con periodicidad trimestral, en la que se publican desde entrevistas con clientes, casos prácticos, colaboraciones con Partners, artículos de opinión de expertos en distintas soluciones de la Compañía, así como noticias relacionadas con cambios organizativos, eventos, proyectos realizados, etc. TecNews pretende informar utilizando un estilo sencillo y comprensible a todos nuestros clientes, accionistas, empleados y Partners. El objetivo es que todos nuestros grupos de interés entiendan los complejos contenidos del mundo de la tecnología. Cada número de TecNews trata de ser más interesante y a través de la página web, recibe entorno a unas 4.200 visitas.
- Otra forma de comunicación más personal y cercana son las relaciones públicas a través de la organización de diferentes actos, como torneos deportivos o eventos culturales.
- Organización de eventos del sector TIC, para interactuar con los distintos grupos de interés. Tienen como finalidad personalizar la presentación de la oferta de Tecnom según público objetivo y necesidades de clientes, Algunos eventos son diseñados por Tecnom con la intención de lanzar una solución propia y específica para un tipo de cliente pero la mayoría se organizan con la colaboración de analistas del sector TIC, socios tecnológicos o medios de comunicación, etc.



● Satisfacción del cliente

Tecnocom es una compañía altamente comprometida con la búsqueda de la satisfacción de sus clientes, por ello, anualmente realiza el estudio de satisfacción de la calidad del servicio y a través de una compañía externa que garantice la objetividad de los resultados.

El objetivo principal del programa de calidad y satisfacción de clientes, es lograr la máxima retención de los mismos en la Compañía. El objetivo final es concretar los aspectos prioritarios a potenciar / mejorar para conseguir esa máxima satisfacción y retención.

El estudio es realizado por la empresa TNS Technology, mediante el sistema TRIM, una herramienta para la Medición, Gestión y Seguimiento de la relación con el cliente, que permite identificar la satisfacción y fidelidad de los clientes de Tecnocom. El ámbito geográfico de este estudio son clientes de España y Portugal.

Para identificar los factores clave en la satisfacción de los clientes, en las entrevistas se han definido seis áreas: Productos y servicios; ofertas y contratos, ejecución de proyectos, equipo de proyecto, equipo comercial y administración.

Se realizaron un total de 70 entrevistas correspondiéndose con los clientes que representan el 75% de las ventas, obteniendo un índice TRI*M, es el índice de retención de clientes, este índice se asienta en el análisis de cuatro preguntas:

- Valoración General.
- Recomendación.
- Intención de recompra.
- Ventajas comparativas.

TRI*M Preguntas Índice - Total 2010

1. Valoración general

% 5+4

61%

5. Excelente 4%

4. Muy bueno 57%

3,6

3. Bueno 36%

2. Regular 3%

3%

1. Malo 0%

% 2+1

2. Recomendación

% 5+4

66%

5. Seguro que sí 26%

4. Es muy probable 40%

3,9

3. Es probable 33%

2. Es poco probable 1%

1%

1. Seguro que no 0%

% 2+1

3. Intención de Recompra

% 5+4

74%

5. Seguro que sí 23%

4. Es muy probable 51%

3,9

3. Es probable 23%

2. Es poco probable 3%

3%

1. Seguro que no 0%

% 2+1

4. Ventajas Comparativas

% 5+4

31%

5. Muchísimas 0%

4. Bastantes 31%

3,2

3. Algunas 57%

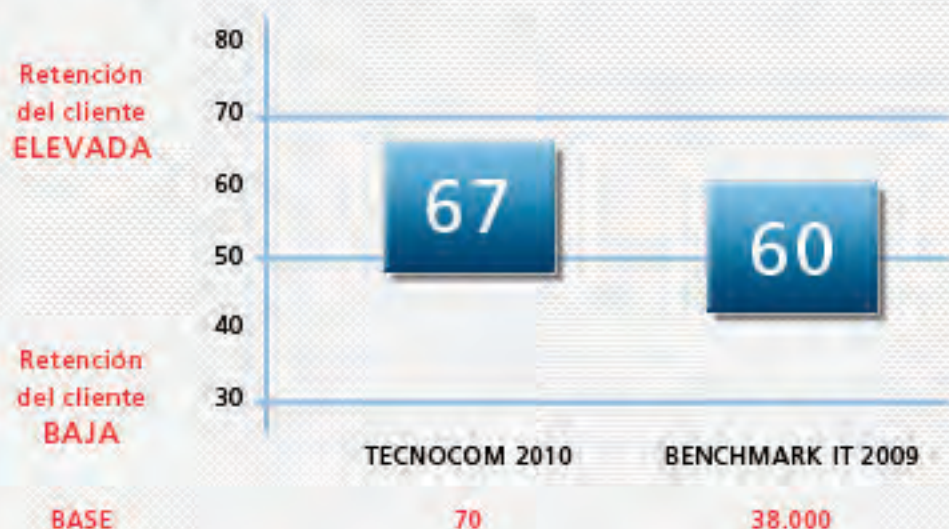
2. Solo unas pocas 11%

12%

1. Ninguna 1%

% 2+1

TRI*M Índice (Benchmarking 2010)



(*) Benchmarks calculados con todos los estudios realizados sobre Retención de clientes en el Sector IT en los últimos 3 años en Europa



Los resultados obtenidos del estudio de satisfacción de clientes se trasladan a los sectores para analizar los resultados de forma cuenta-cliente para emprender las acciones de mejora oportunas. Por parte de la Dirección General de Operaciones se puso en marcha el Proceso de Gestión de Expectativas.



Cuyos objetivos son:

- Conseguir la satisfacción del cliente, para ello se focalizaron los esfuerzos en aquellos aspectos que más le preocupan durante la vida del proyecto o servicio.
- Obtener resultados medibles para el conjunto de clientes, que permitan realizar ajustes en nuestro modelo de procesos.



El Proceso de Gestión de Expectativas consiste en lo siguiente:

- Al principio del proyecto se definen y priorizan por parte del cliente las expectativas que más valora, permitiendo establecer prioridades de actuación en las acciones de mejora.

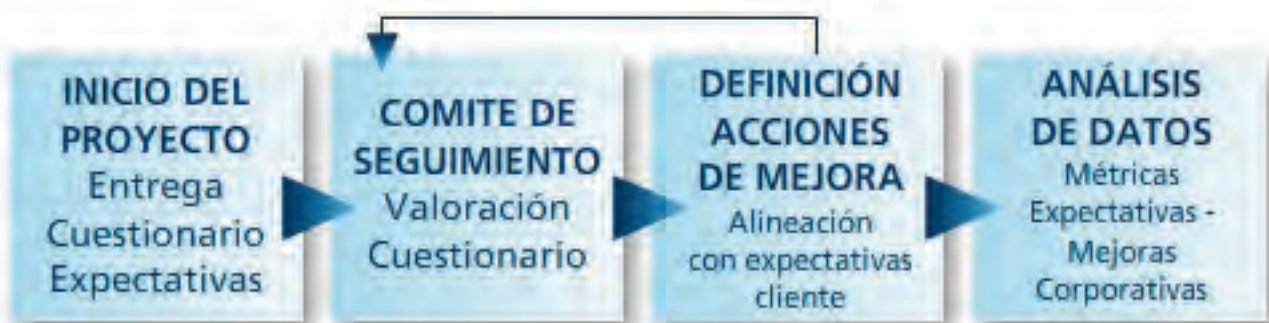
- "Monitorizar" periódicamente las expectativas mediante valoraciones en los Comités de Seguimiento y cambios de priorización a demanda.



- Elaboración e integración de métricas que permitan tener una visión global del cumplimiento de expectativas en los clientes y aplicar mejoras de carácter corporativo.
- Incorporar los conocimientos adquiridos sobre las expectativas en el rediseño o diseño de los servicios / proyectos.

- Definición de mejoras que permitan alinear el servicio / proyecto con las expectativas del cliente en función de las carencias detectadas y cambios de priorización.

Para conocer las expectativas del cliente se elaboró un cuestionario dividido en dos bloques (Relación y Atención al Cliente y Ejecución del Proyecto) de factores a priorizar y valorar, de los que se deben seleccionar cinco en orden ascendente de importancia otorgado. Se hace una valoración al inicio del proyecto y otra al final.



7.3. Proveedores

Tecnocom tiende hacia la sostenibilidad, para ello también tiene en cuenta el impacto de sus proveedores e impulsa acciones orientadas a contribuir al desarrollo sostenible y, en consecuencia, reducir los efectos económicos, sociales y medioambientales globales asociados a sus productos.

Tecnocom ha implantado un modelo de compras especializado y centralizado, que garantiza la gestión responsable de todo el ciclo del aprovisionamiento, desde la solicitud hasta el pago de la factura. Un modelo que busca la mayor calidad y que vela por el cumplimiento de las leyes, el respeto a los derechos humanos y laborales, consiguiendo de esta forma la reducción de incidencias en los pedidos.

Tecnocom consciente de la influencia que sus proveedores puede hacer por la mejora continua de la actividad, selecciona solo aquellos que cumplen unos estándares de calidad alineados con los de la Compañía.

La principal pauta consiste en seguir siempre el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de cada uno de los participantes dentro del proceso de compra, según lo establecido en el Procedimiento de Compras, y aplicando los principios de: transparencia, profesionalidad, objetividad, orientación a resultados, igualdad de oportunidades, y de no discriminación en todo el proceso de contratación.

La aplicación de estos principios dan como resultado obtener la mayor eficacia en las diferentes fases del procedimiento de compras:

CONTACTO INICIAL

- Primer contacto con el proveedor por necesidades del negocio, o por propia iniciativa del proveedor.

HOMOLOGACIÓN

- Recibir toda la información y verificar la capacidad del proveedor para cumplir con los requisitos de calidad especificados y el cumplimiento de las normas de control exigidas.
- Incluir en el catálogo de proveedores homologados (disponible en el site del Departamento de Compras en la Intranet).

ELABORACIÓN DEL ACUERDO/OFERTA

- Contrato marco/oferta de colaboración que recoja todas las condiciones de compra acordadas.

EVALUACIÓN

- Proceso de evaluación continuo para asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos.

Por otro lado existen normas y condiciones de compra con proveedores nacionales e internacionales de TecnoCom. En estas guías se especifican las condiciones de negociación con los proveedores, cuya finalidad es siempre el establecimiento de relaciones de beneficio mutuo.



Indicadores proveedores

El compromiso social asumido por TecnoCom, se plasma también con la compra productos o servicios a Centros Especiales de Empleo, empresas de iniciativa social que proporcionan empleo a personas con discapacidad. Favoreciendo:

- El tránsito de empleo desde los centros especiales de empleo a empresas del mercado ordinario de trabajo de las personas con discapacidad.
- El crecimiento de la actividad del Centro Especial de Empleo y, por tanto, la contratación de nuevos trabajadores con discapacidad.

En el manual de estilo de TecnoCom, se recogen unas pautas a seguir en las relaciones con proveedores por parte de los trabajadores, marcando las pautas de comportamiento con proveedores.

TecnoCom tiene establecidos canales de comunicación recíprocos que favorezcan y garanticen la transparencia en la relación y el entendimiento de las necesidades mutuas, y que también permitan conocer las nuevas situaciones u oportunidades, que pueden darse entre las organizaciones.

En TecnoCom conscientes de lo importante que es contribuir en el respeto al medio ambiente, incluye criterios ambientales en la homologación de sus proveedores, trasladando el compromiso ambiental a la cadena de suministro a través del **Manual de Buenas Prácticas Ambientales para proveedores de TecnoCom**, al cual deben adherirse para así ser homologados. De esta forma promovemos actuaciones de responsabilidad social corporativa entre nuestros proveedores, concienciando sobre la importancia de realizar un uso responsable de consumos y una correcta segregación de los residuos.

Las decisiones que se toman en el momento de la compra y la contratación de servicios pueden tener una contribución muy importante en relación con el respeto hacia el medio ambiente. Es fundamental adoptar un comportamiento responsable valorando, en la adquisición de productos y servicios: sus características de producción, su vida útil y las posibilidades de reutilización, reciclaje y eliminación para considerar las repercusiones globales del producto en el medio ambiente.

En TecnoCom, la compra verde significa integrar la componente medioambiental en la toma de decisiones de compra de bienes y contratación de servicios. Escogiendo los productos, siempre que sea posible en función de su composición, contenido, el envoltorio, las posibilidades de que sean reciclados, el residuo que generan, la eficiencia energética. Ayudando a conservar los recursos naturales y ahorrar energía y evitar la generación de residuos.

Los criterios ambientales se aplican sobre determinados productos y servicios utilizados en mayor o menor medida por la empresa, como son los temas de material de oficina y movilidad sostenible. Algunos de los criterios de sostenibilidad incorporados en la compra de productos / servicios son:

- El papel es uno de los productos más utilizados, por eso, nos decantamos por emplear un papel respetuoso con el medio ambiente en su etapa de producción, papel ecológico.
- A la hora de realizar la compra de ordenadores, impresoras o cualquier otro tipo de material informático, se realiza siempre a proveedores que tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental. Ofreciendo productos excelentes energéticamente eficientes, con materiales más seguros y embalajes más respetuoso con el medio ambiente.
- Se compra, siempre que es posible, cartuchos de tóner reciclados.
- Adquisición de vehículos teniendo en cuenta las emisiones de CO₂.
- Nuestros proveedores de servicios se comprometen al uso de las mejores prácticas medioambientales con la firma de un documento en el proceso de su homologación.

7.4. Accionistas

Rentabilidad, transparencia, comunicación directa e igualdad de derechos son compromisos esenciales de TecnoCom con sus accionistas.

Compromiso

Creación de valor a largo plazo con máxima transparencia informativa mediante canales de diálogo fluidos y el fomento de la participación de los accionistas en la Compañía.



Historia de TecnoCom en bolsa

TecnoCom cotiza en bolsa desde 1987. En 2006, TecnoCom inició un proceso corporativo de expansión con el objetivo de llegar a ser líder en el mercado de la tecnología de la información español. La Compañía tiene actualmente en circulación 75.025.241 acciones. Las acciones en autocartera de la Compañía ascienden al 3,98% del Capital Social.

Los hitos más importantes alcanzados por la Compañía en los últimos años:



Abril 2008: Firma de un Crédito sindicado a largo plazo por 47 M €

Marzo 2009: Firma de Alianza Global para proveer de servicios de soporte TIC a organizaciones multinacionales

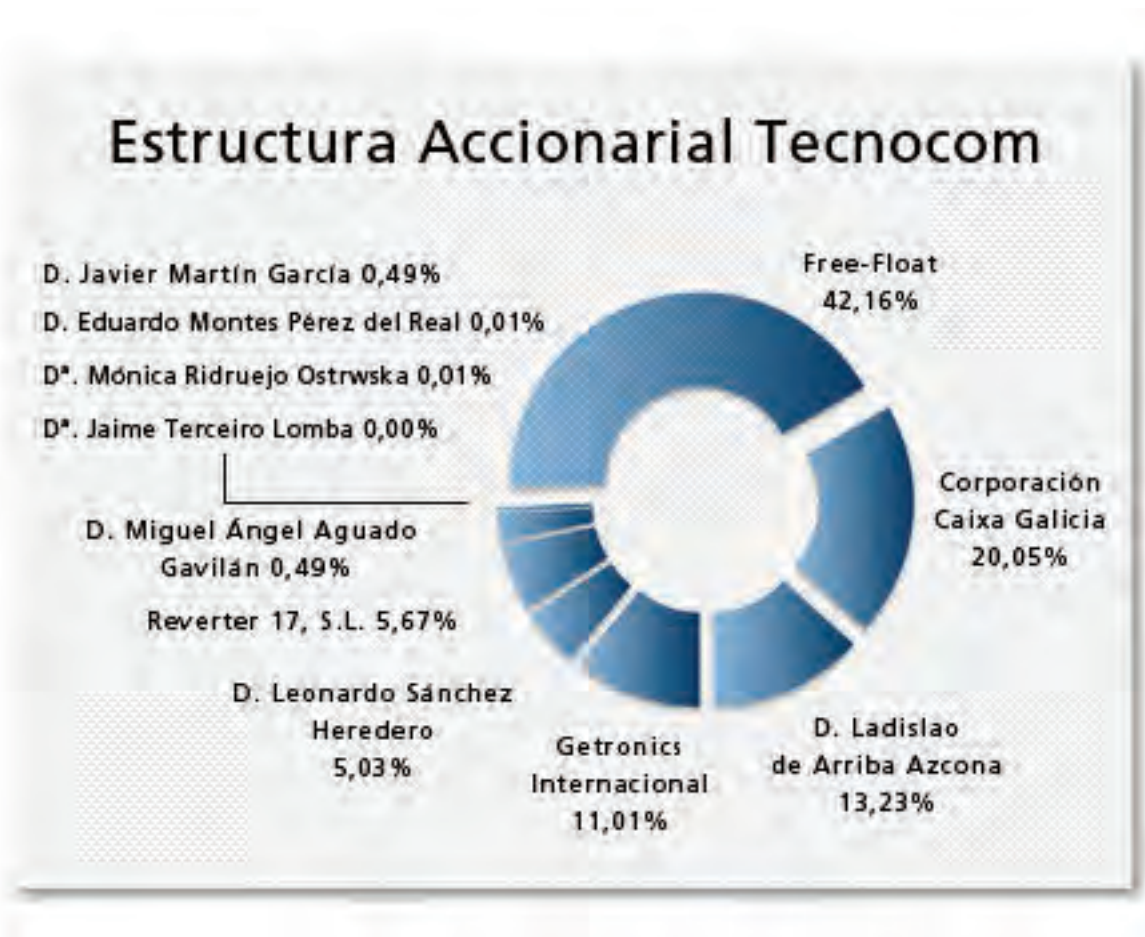
Junio 2009: Adquisición del 20% de TecnoCom Norte

Julio 2009: Adquisición de EuroVía Mantenimiento

Septiembre 2010: Adquisición del 80% de ProceCard

Agosto 2009: Venta de la participación del 40% en CEC

● Estructura accionarial



● Mecanismos de Comunicación con Accionistas

Mantener una comunicación fluida con nuestros accionistas y fomentar su participación activa en la marcha de la Compañía es uno de los focos donde TecnoCom presta especial atención. En este sentido, actualmente los canales abiertos para cumplir con estos objetivos son:

- Área de inversores en la página web de la Compañía, donde se pone a disposición del público la información económica de la Compañía, la presentación corporativa, información relativa a la Junta General de Accionistas.

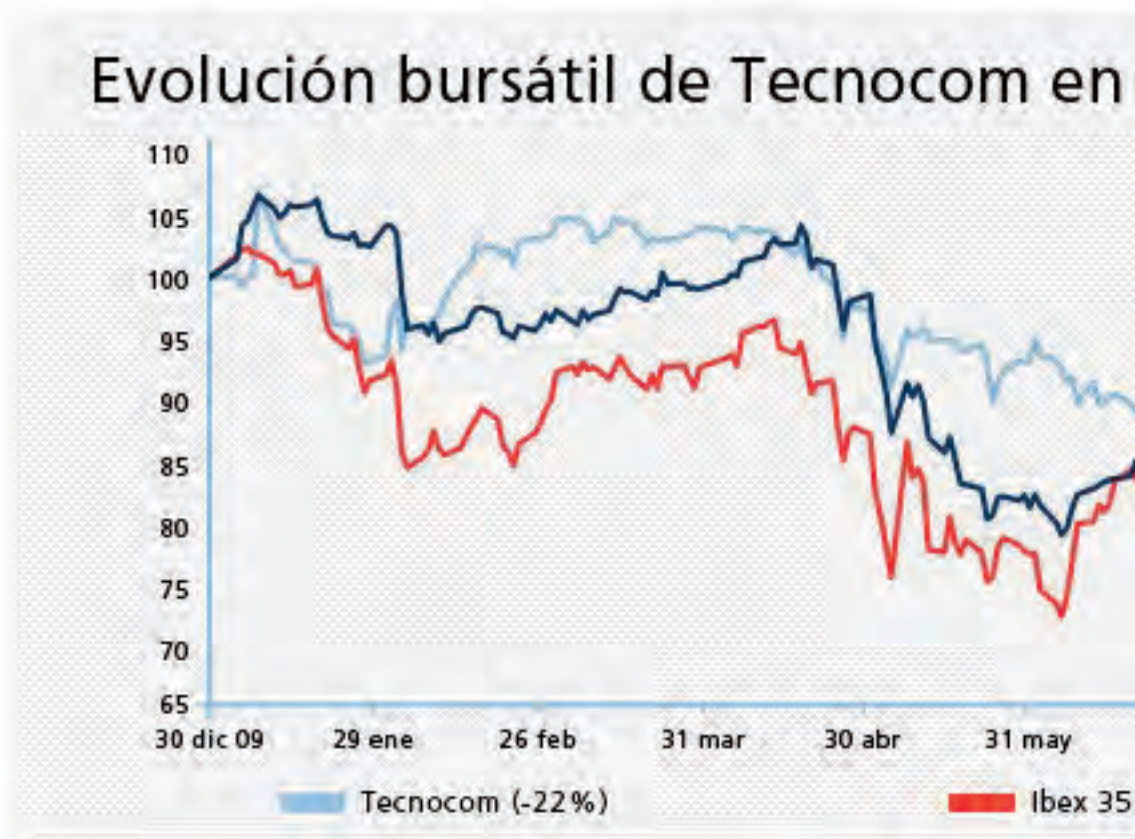
Asimismo se facilita información acerca de los órganos de gobierno de la Compañía, su estructura accionarial, estatutos, información bursátil, últimos informes publicados, hechos relevantes publicados, así como la agenda de eventos próximos para inversores.

- TecnoCom, a través de la Oficina del Accionista, pone a disposición de estos así como de otros terceros canales de comunicación directos por vía telefónica y vía correo electrónico.
- La Junta General de Accionistas constituye el canal de comunicación tradicional de la Compañía con sus accionistas. En este sentido se han dado pasos importantes al fomentar el voto electrónico y ampliar así la posibilidad de participación en la Junta General de Accionistas.
- Por último, las presentaciones a inversores y comunicaciones periódicas de Resultados constituyen otro canal por el cual se proporciona cumplida información a todos aquellos terceros interesados en la marcha de la Compañía.

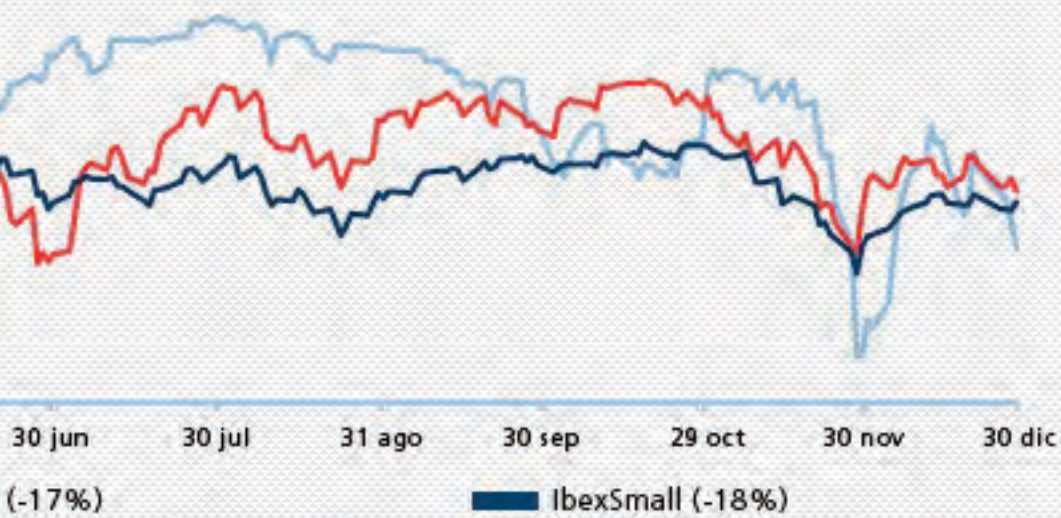
Los objetivos de la Compañía son continuar avanzando en la relación con sus accionistas fomentando la implicación y el conocimiento de los mismos en el día a día de la empresa.

● Evolución de la acción durante 2010

La acción de Tecnocom ha mantenido un comportamiento estable durante todo el año y presenta una evolución en línea con los principales índices de referencia.



2010



Fuente: Bolsa de Madrid

Indicadores bursátiles

Los principales indicadores bursátiles se detallan a continuación:

Nº total de acciones	75.025.241
Nº de acciones ordinarias en libre circulación (free-float)	28.644.637
Nº de acciones en autocartera	2.985.175
Valor nominal de la acción (€)	0,50
Frecuencia de contratación (%)	100
Cotización mínima anual (€)	2,00
Cotización máxima anual (€)	3,24
Cotización al cierre (€)	2,30
Cotización media (€)	2,75
Capitalización bursátil (€)	172.558.468
Beneficio neto por acción (BPA) (€)	0,05
Cash-flow por acción (CFPA) (€)	0,16
Valor contable por acción (€)	2,32

El número total de acciones es de 75.025.241 acciones ordinarias de 0,50 euros de valor nominal cada una. El número de acciones propias en autocartera es de 2.985.175, que representa un 3,98% del total de acciones de la Compañía.

Volumen de contratación

La acción tuvo una frecuencia de contratación del 100% durante todo el año, siendo el volumen de contratación medio diario anual de 26.487 títulos.

7.5. Sociedad

Tecnocom tiene la responsabilidad social como compromiso con el desarrollo de actividades que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.

Por ello, Tecnocom participa en proyectos que contribuyen al desarrollo social y económico de la sociedad. Tecnocom forma parte de la sociedad, por ello, dedica recursos económicos y humanos a proyectos con repercusión social, que contribuyen a la mejora y bienestar social.

Ámbito educativo

Tecnocom considera la educación como una herramienta de integración y desarrollo social.

- **Tecnocom colabora en el Máster de Consultoría y Gestión de Empresas de la Asociación Española de Consultoría (AEC) y la Universidad Politécnica de Madrid.**

El Máster está enfocado a recién licenciados y jóvenes profesionales que quieren orientar su carrera profesional hacia la consultoría. Tiene como finalidad dotar de una formación sólida en diversas áreas empresariales, como estrategia, finanzas, recursos humanos, operaciones, marketing, cadena de suministro y dirección de proyectos.

El contenido del Máster se ha planteado en dos líneas, una orientada al desarrollo de habilidades directivas, es decir, dirigida al desarrollo personal de profesionales y otra, al desarrollo de habilidades de gestión empresarial, orientadas al negocio.

Con este Máster, Tecnocom, pretende seguir en la política de apoyo al talento que siempre ha caracterizado a nuestra Compañía. Además Tecnocom apuesta por facilitar los medios a sus empleados para que puedan mejorar e impulsar su futuro profesional, para ello, beca a 2 empleados con el importe de 6.500 € para la realización del Máster.

- **Cooperación educativa**

Tecnocom establece líneas de colaboraciones con diferentes centros educativos con el fin de la incorporación en la organización de recién titulados sin experiencia y/o estudiantes de últimos cursos, las principales líneas de actuación en este campo se orientan a:

- **Programa de Becas:** colaboración con las mejores universidades y escuelas de negocio: donde se imparte formación en: Informática, Telecomunicaciones, Matemáticas, Física, Química, Empresariales, Económicas, Estadística, Industriales, Relaciones Laborales, etc. Se tienen firmados convenios de cooperación educativa para la realización de becas profesionales, y en algunos casos, para la posterior contratación y desarrollo profesional de los estudiantes.
- **Programa de Prácticas:** colaboración con los IESE, para la realización de las prácticas profesionales de los estudiantes de ciclos formativos, entre otros: Administración de Sistemas Informáticos (ASI), Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (DAI), Explotación de Sistemas Informáticos (ESI) , Secretariado, Gestión Comercial y Marketing, Administración. Tecnocom por acoger estudiantes en prácticas provenientes de ciclos formativos, las comunidades autónomas dan una dotación económica a la organización por cada estudiante. Tecnocom con esta dotación percibida la reembolsa en los Institutos de los cuales provienen los estudiantes en prácticas, para que sea invertido en mejoras educativas en los centros.
- **Programa de Nuevos Talentos:** orientado a personas que han finalizado sus estudios pero no tienen experiencia y quieren comenzar su carrera profesional, participando en proyectos nacionales como internacionales.



- **Participación en foros de empleo**

Tecnocom participa en diferentes actos de empleo, entre los que destacamos:

- Feria de Empleo para Personas con Discapacidad, feria organizada por la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid. El objetivo es proporcionar a las empresas participantes la oportunidad de darse a conocer de forma directa a las personas con discapacidad. Convirtiéndose en un lugar de encuentro entre el personal con discapacidad que buscan su oportunidad de inserción al mundo laboral y las empresas que están interesadas en captar y seleccionar personas. Durante la feria se recogen las candidaturas que han pasado a formar parte de la base de datos de Tecnocom para dar cobertura a los procesos de selección abiertos actualmente así como a futuros.
- V Feria de Empleo de Formación profesional de la Comunidad de Madrid 2010. Iniciativa que impulsa dar a conocer a los ciudadanos las distintas posibilidades de empleo que ofrecen importantes empresas de la región en el ámbito de la formación profesional. Tecnocom con su participación da la oportunidad a los estudiantes de formación Profesional a que conozcan nuestra empresa y las oportunidades que pueden proporcionar de empleo.

- Ferias de empleo de universidades: en estos actos, TecnoCom se da a conocer de forma directa a los estudiantes y titulados, ofreciéndoles interesantes oportunidades profesionales:
 - Foroempleo 2010: Feria de empleo de la Universidad Carlos III de Madrid.
 - La Universidad Carlos III de Madrid, colabora para la inserción laboral de sus universitarios, buscando a través del Servicio de Orientación y Planificación Profesional de la Fundación Universidad Carlos III apoyar la incorporación de sus titulados al mundo profesional.
 - IT Talent Job Fair 2010. Universidad La Salle-Cisco. Evento organizado por esta Universidad y la multinacional Cisco, en colaboración con varios de sus partners, es un punto de encuentro real para empresas, profesionales del sector y estudiantes, donde se cruza oferta y demanda laboral.
 - X edición del Foro del Empleo de la Universidad Politécnica de Valencia.
 - X Foro tecnológico de Empleo (Universidad de Vigo).
 - Foro de Empleo para Matemáticos, Físicos e Informáticos (Universidad de Santiago de Compostela).
 - VI Foro de Empleo Deusto (Universidad de Deusto).
 - U.R.V. Universidad Rovira i Virgili.
 - UPC. Escuela Universitaria de Vilanova i la Geltrú.
 - U.P.C. Facultad Informática Barcelona.

Favorecer la diversidad

Compromiso de Tecnocom con los colectivos que presentan dificultades para acceder al mundo laboral.

Este compromiso ha tenido continuidad durante este año. Se ha trabajado en que el mayor número de personas tengan una oportunidad laboral, por ello, el procedimiento que se sigue converge hacia la búsqueda de colaboraciones lo más eficientes posible en términos de inserción. Focalizamos nuestras colaboraciones principalmente en tres grupos de colectivos facilitando y consiguiendo la integración en el mundo laboral y social:

- Jóvenes con riesgo de exclusión social.
- Personas con discapacidad.
- Deportistas de alto nivel.

Tecnocom tiene establecidos diferentes acuerdos de colaboración orientados a la inserción laboral de estos colectivos:

- Tecnocom colabora con la Asociación Semilla dentro del Programa Incorpora de la Obra Social “la Caixa”, favoreciendo una mayor incorporación de las personas con riesgo de exclusión al mundo laboral, principalmente jóvenes con riesgo de exclusión social.

Tecnocom, proporciona la posibilidad de la incorporación de integrantes del colectivo especialmente sensible para el desarrollo de prácticas formativas en la organización, y siempre que sea posible su posterior incorporación a la empresa. Fomentando la integración y formación sociolaboral de personas en situación de exclusión y mejorando la empleabilidad a corto y largo plazo.

Tecnocom realiza un seguimiento de la inserción laboral de las personas en sus centros de trabajo y participa de forma activa en el proceso de evaluación de la experiencia.

- Otra línea de actuación en este campo, es la colaboración con diferentes Fundaciones con el objetivo de la integración en el mundo laboral y social de personas con discapacidad que se encuentran con diferentes dificultades para encontrar empleo.
 - Fundación Randstad.
 - Fundación Alares.
 - Federación Nacional Alcer.
 - Fundación Tomillo.

Tecnocom envía semanalmente el listado de las vacantes existentes dentro del Core Business a todas las Fundaciones con las que colabora, para que en el caso de que cuenten con candidatos con los perfiles profesionales solicitados, nos manden sus Curriculum Vitae y sean considerados dentro del proceso de selección.

- Para la demanda de perfiles que no estén dentro del Core Business, Tecnocom coopera con Centros Especiales de Empleo, para que dicha vacante sea cubierta por una persona con discapacidad.
- Tecnocom y el Consejo Superior de Deportes (CSD) tienen un acuerdo de colaboración para la integración sociolaboral de los Deportistas de Alto Nivel (DAN). El acuerdo forma parte del Programa de Atención al Deportista (PROAD).

El programa consiste en ayudar a que los deportistas de alto nivel, una vez finalizadas sus trayectorias deportivas, puedan retornar al mercado laboral y permitiendo así una adecuada inserción sociolaboral.

Entre los principales recursos que tienen a su alcance los DAN están las empresas colaboradoras, como Tecnocom, que les ofrecen un plan de carrera profesional ajustada a sus intereses y nivel de experiencia.

Para conseguir este objetivo, TecnoCom ofrece diferentes vías de inserción en función del perfil profesional del deportista:

- Contratación directa: si se dispone de experiencia en el área de referencia.
- Programas formativos remunerados: aquellos candidatos que por sus cualidades personales y profesionales se puedan acoger a los programas de becas formativas que se imparten en TecnoCom, serán considerados dentro del proceso de selección para ser incorporados por esta vía, recibiendo la formación técnica necesaria y posteriormente son incorporados en la organización a través de los diferentes planes de carreras profesionales de la Compañía.

Con todas estas colaboraciones favorecemos la colaboración y los nexos de unión entre el tejido social y el empresarial.

La previsión en la gestión de la diversidad en TecnoCom es la de continuar con estas colaboraciones, pero a su vez, considerar nuevas posibilidades de colaboración que incrementen el número de incorporaciones.

7.6. Medio Ambiente

TecnoCom persigue integrar los aspectos ambientales en la planificación y actividades para garantizar un desarrollo sostenible a través del uso racional de los recursos naturales, la prevención y la reducción de la contaminación.

Los principios ambientales que se recogen en la política integrada corporativa de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales dentro del Marco de los Principios del Pacto Mundial de la ONU son el soporte donde se enmarca el compromiso de TecnoCom con la protección del medio ambiente y proporcionan el marco de actuación para el establecimiento y revisión del Sistema de Gestión Ambiental implantado en TecnoCom.

Tecnocom tiene implantado un sistema de Gestión Ambiental tomando como referencia la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 en 4 centros de España, dicho sistema se encuentra certificado por una entidad externa.

● Organización y Gestión Medioambiental

Tecnocom define e impulsa estrategias y planes ambientales, realizando el correcto seguimiento de los mismos, asegurando, en todo momento, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que nos son de aplicación.

De esta forma, Tecnocom mantiene un enfoque preventivo en su actividad diaria, al ser una empresa de Servicios TIC, nuestra actividad no genera un gran impacto ambiental, pero se tienen identificados los aspectos ambientales de nuestra actividad que son los propios del sector oficinas y del mantenimiento del edificio. El enfoque preventivo se mantiene a través de:

- Campañas de formación y concienciación del personal.
- Mantenimiento preventivo de equipos.
- Correcta gestión de residuos.
- Control de consumos.
- Establecimiento de planes de objetivos para la reducción de consumos y residuos.
- Control de subcontratas: adhesión al manual de buenas prácticas ambientales para subcontratas.

● Programa de Gestión Ambiental

Las afecciones ambientales de las actividades de TecnoCom, se deriva del consumo de recursos naturales (agua, electricidad y papel) y de la generación de residuos en los centros de trabajo.

Por ello, los objetivos ambientales propuestos buscan la racionalización del consumo de recursos y la minimización en la generación de residuos en los centros de trabajo. Los objetivos se proponen sobre aspectos ambientales que podemos medir y controlar, aplicando las medidas apropiadas para conseguir su consecución.

● Desempeño Ambiental de TecnoCom

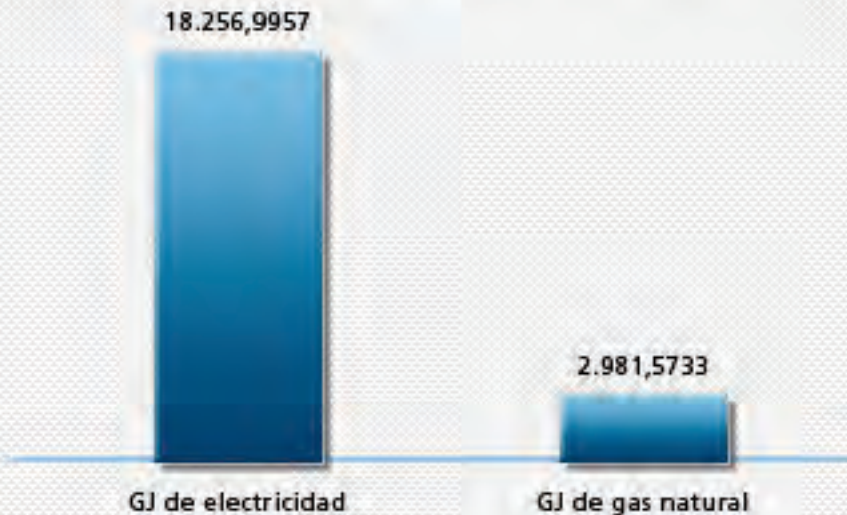
AGUA: TecnoCom consumió 10.362 m³ de agua sanitaria, procedente en un 100% de la red de abastecimiento. Todas las aguas residuales generadas por TecnoCom se vierten a la red de alcantarillado público.

PAPEL: Uno de los materiales que más se consume es el papel. Su consumo ha sido de 4.801 cajas. El 100% consumido es papel ecológico.

ELECTRICIDAD: EL consumo de electricidad en los centros ha sido de 5.071.387,7kwh y el consumo de de gas natural ha sido de 76.431 m³.



Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias



RESIDUOS: Se destacan los residuos más importantes en cuanto a su generación, en residuos peligrosos, aparatos eléctricos y electrónicos y en residuos no peligrosos, papel y cartón.



RESIDUOS PELIGROSOS

Aparatos eléctricos y electrónicos

Cantidad = 3.781 kg

Tratamiento = Entrega a Gestor Autorizado



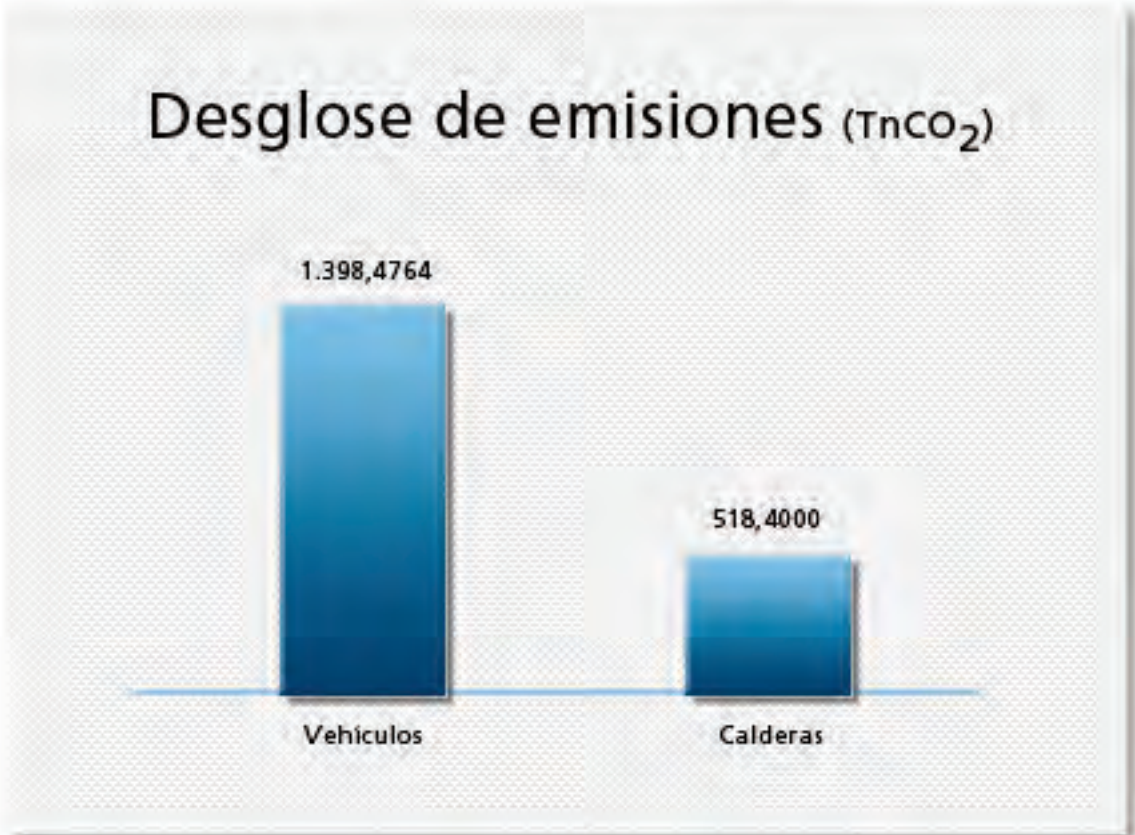
RESIDUOS NO PELIGROSOS

Papel y cartón

Cantidad = 16.493,5 Kg

Tratamiento = Entrega a servicio municipal y/o gestor autorizado

EMISIONES: Se estudia la emisión directa de gases efecto invernadero (GEI) procedente de los desplazamientos con vehículos, y la emisión indirecta procedente de las calderas de calefacción en las oficinas.



NOTA: Los datos de Objetivos y Desempeño Ambiental son de los centros certificados en ISO 14001:2004.

● Formación y Concienciación Ambiental

Tecnocom considera que la formación es una herramienta eficaz para la actuación de conocimientos ambientales entre las diversas personas que tienen responsabilidades de algún tipo en materia ambiental. También es el motor de la concienciación ambiental de todas las personas que componen la empresa, es de vital importancia la participación, información y formación de los trabajadores para lograr los objetivos ambientales planteados.

Las diferentes iniciativas formativas realizadas han sido:

- Formación a **nuevas incorporaciones**: en el **Manual de Acogida** se añade un punto de medio ambiente, explicando las pautas a seguir en las instalaciones respecto al correcto consumo de recursos y a la adecuada segregación de residuos.
- Formación para **empleados**: **Manual de Buenas Prácticas Ambientales**. Se especifican pautas ambientales para fomentar un buen uso del material de oficina y de los recursos compartidos, para que así los empleados contribuyan desde sus puestos de trabajo a reducir el consumo de recursos (papel, electricidad, agua, etc.) y a realizar una adecuada segregación de residuos.
- Formación para **personal que realiza actividades de gestión ambiental**: curso de gestión ambiental impartido por el departamento de Servicios Generales y Medio Ambiente.

El Plan de concienciación ambiental del personal: consistió en la colocación de **carteles informativos**, en los que se fomenta el ahorro en los consumos de papel, agua y electricidad e **Instrucciones de Gestión de Residuos**, donde se especifica la forma de segregar los diferentes residuos generados en nuestra actividad en los diferentes centros de trabajo.

Mejores Prácticas

En el suministro de productos se tiene en cuenta los efectos ambientales, se prioriza en la adquisición de bienes que no revistan peligro ambientalmente y sean eficientes en cuanto al consumo de energía y de recursos naturales.

- En la adquisición de nuevos vehículos se tiene en cuenta el factor ambiental: consumo, emisiones en CO₂, etc.).
- En la adquisición de material de oficina, se realiza compra sostenible:
 - Siempre que es posible, se compran tóner reciclados para las impresoras.
 - Papel ecológico.
 - En equipos informáticos: son suministrados por proveedores que tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental. Ofreciendo productos con una combinación de innovación, eficiencia energética y diseño respetuoso con el medio ambiente. Así como contribuir a que el mundo sea más sostenible.
 - Materiales y sustancias.
Embalaje: reducción del peso total y documentación mínima.
Menos emisiones de CO₂.
 - Eficiencia energética.
Contribuye al ahorro de energía mediante el ajuste y la supervisión del consumo de energía.
Configuración de la gestión de alimentación: ahorre energía activando automáticamente el modo de espera después de un tiempo de inactividad.
 - Reutilización y reciclaje de productos.
Baterías de larga duración.
Elimina de forma permanente todos los datos confidenciales almacenados en el disco duro, lo cual permite reutilizar o donar los ordenadores más antiguos.

- En las sedes certificadas en medio ambiente se ha sustituido el gas R-22 por otra sustancia que no agota la capa de ozono.
- En las sedes certificadas se tienen instaladas medidas de ahorro:
 - Medios que reducen el consumo de agua: perlizadores en grifos.
 - Consumo energético: sensores de luz.

● Soluciones Ambientales

Tecnocom fomenta el desarrollo de proyectos ambientales que redundan en la política de sostenibilidad establecida para la empresa.

Tecnocom como empresa española líder del Sector TI apuesta por la incorporación en las soluciones de negocio que ofrece a sus clientes: **Soluciones y Servicios para la sostenibilidad:**

- Green IT: Tecnología Verde, Reducción, Eficiencia y Reciclaje.

Tres aspectos configuran el concepto:

- **Ahorro de papel:** la mayor parte de las oficinas, de cualquier sector, generan gran cantidad de documentos de trabajo, tanto de papel como digitales, que requieren algún tipo de almacenamiento para su recuperación.
- **Ahorro de energía:** estudio del número de servidores que realmente son necesarios para desempeñar una tarea y el aprovechamiento efectivo que se hace de ellos en los centros de Procesos de Datos (CPD). Es necesario que las empresas conozcan los beneficios que ofrece la virtualización para la consolidación de los recursos informáticos y la reducción del gasto energético de los CPD. Mediante una única máquina física, se optimiza la utilización de recursos, consiguiendo reducción del espacio físico necesario y el número de componentes.

- **Reciclado de Materiales:** reducción de los componentes nocivos empleados en la fabricación de productos tecnológicos y la biodegradabilidad o reciclabilidad de los mismos, recogiendo o reutilizando las maquinas obsoletas y fomentando políticas de reciclaje.

En general, Green IT es aplicable a todos los sectores en los que se utilice Tecnologías de la Información.

La necesidad de contribuir a una sociedad más comprometida con el medio ambiente y con las causas sociales es una premisa cada vez más en boga en las organizaciones, ante las que se abre ahora un reto “Convertirse en organizaciones ecoresponsables, reduciendo su consumo y aumentando su rendimiento”.



Por lo tanto, la filosofía Green IT puede aplicarse en innumerables sectores empresariales, siempre que exista voluntad de mejora.

En TecnoCom somos conscientes de que cada organización es diferente, por ello adaptamos nuestro enfoque a las necesidades específicas de nuestros clientes, demostrando flexibilidad para dar con la solución perfecta.

7.7. Asociaciones

En la actualidad, es de vital importancia para el éxito de la empresa, el saber aprovechar al máximo las oportunidades que se le brindan, y una de las mejores maneras para hacerlo es colaborar con asociaciones que permitan generar sinergias aprovechables por todas ellas.

Tecnocom colabora y participa activamente con las asociaciones a las que pertenece, a través de la organización de eventos de manera conjunta, colaborando con ponencias en jornadas técnicas, etc. Muestra de esta dedicación y cooperación son:

- **AMETIC: Foro de Salud, tecnología y calidad de vida**

Punto de encuentro con las empresas del sector de la sanidad, con las Administraciones Públicas, con las organizaciones asistenciales y con los grupos de investigación, es una oportunidad única de debate no solo en la viabilidad e idoneidad de las soluciones si no en los aspectos de sostenibilidad y creación de nuevos negocios.

Se exponen las oportunidades empresariales que va a tener el sector TIC aportando soluciones en los ámbitos de: la hospitalización domiciliaria, el seguimiento remoto de procesos crónicos, el alargamiento de la vida independiente a través de AAL, los sistemas de telediagnóstico y finalmente los sistemas de teleasistencia y telealarmas. Todos ellos contribuyen a completar el ciclo de "vida saludable". Tecnocom participó en este encuentro, con la ponencia "Ahorro de costes y mejora de la eficiencia en el sector Salud".

- **Barcelona Digital: BDigital Apps**

BDigital Apps, es un catalizador de oportunidades de negocio en el emergente mundo de las "Apps", las aplicaciones para móviles (herramientas de geolocalización, sociales o con carácter más profesional).

Es un encuentro entre empresas desarrolladoras de soluciones basadas en aplicaciones móviles y las empresas que quieren aprovechar este nuevo canal para mejorar sus procesos y la comunicación con sus clientes, trabajadores y proveedores.

Tecnocom estuvo presente junto con Caixa dentro del programa de conferencias con la ponencia "Tendencias Tecnológicas: Movilidad, Multi-Canalidad e Innovación".

- **Fundación Dintel**

- Jornada técnica sobre web 2.0 y Administración electrónica, concepto que en España ocupa el noveno lugar en uso de redes sociales y cuyo crecimiento es realmente impresionante. Durante la jornada, distintas Administraciones Públicas y expertos de Tecnocom plantearon las necesidades y las oportunidades de este concepto.
- El encuentro con el sector público, que giró alrededor de "La Sostenibilidad del Ecosistema TIC de las Administraciones Públicas".

Tecnocom expuso sus nuevas tendencias aplicadas en sus clientes:

e-participación: consiste en que puedan interactuar con las Administraciones Públicas en diversos temas a través de la digitalización. Se han desarrollado tarjetas ciudadanas para acceso integrado a servicios municipales (cultura, deportes, trabajo), que ya ha implantado en los Ayuntamientos de A Coruña y Alcorcón.

e-inclusión: se trata de asegurar la mayor accesibilidad para los colectivos menos favorecidos, Se ha desarrollado la plataforma e-natura con accesibilidad a las páginas web por voz en un entorno de gestión de Gestión de Contenidos basado en Software libre.

- Evento de Sanidad

- XII Congreso “Profesionales IT” 2010 - TESIC Tecnologías y Seguridad en Infraestructuras Críticas. TecnoCom fue uno de los patrocinadores con categoría de plata. Se expusieron las tendencias, así como las necesidades y estrategias de las Autoridades Públicas competentes en la materia, y la potencialidad y capacidad de exportación de nuestra Industria nacional.

7.8. Socios Tecnológicos

Un año más TecnoCom ha cumplido su objetivo en la realización de acuerdos con empresas líderes de soluciones tecnológicas que le permiten completar su oferta de servicios, alcanzando la excelencia en la implantación de soluciones y potenciando el crecimiento a nuevos mercados.

Por ello, seguirá aumentando sus acuerdos con socios tecnológicos actuales o nuevos, así como conseguir nuevas certificaciones en nuestras aplicaciones como el año 2010:

- Sage firma un acuerdo de colaboración con TecnoCom en su división de Soluciones Financieras.
- TecnoCom y Oracle socios en soluciones de Medios de Pago.
- TecnoCom consigue la certificación Cisco Channel Customer Satisfaction Excellence.

TecnoCom participa junto con sus socios tecnológicos en diversos eventos, considerados de vital importancia para la Compañía ya que son puntos de encuentro con sus grupos de interés, siendo un modo de comunicación de gran valor, son oportunidades únicas de debate en el que se tratan temas de progreso en el sector TIC, no solo en la viabilidad de las soluciones sino de su contribución en los aspectos de sostenibilidad.

Microsoft

- **Optimización de infraestructuras del puesto de trabajo (Windows7):**

Las organizaciones saben lo importante que son sus empleados para lograr el éxito comercial y lo primordial que es el departamento de tecnología de la información (TI) para desarrollar y administrar una infraestructura que respalde a los empleados y les permita desarrollar con éxito su trabajo. Encontrando la compatibilidad entre los usuarios finales, que desean la flexibilidad necesaria para trabajar en un entorno dinámico y el departamento de TI, que necesita un mayor control y capacidad de administración.

La solución para encontrar esta compatibilidad es una infraestructura del "puesto optimizado", éste describe la manera en la que la organización ha logrado el equilibrio correcto en la infraestructura de escritorio, de modo que los empleados tengan la flexibilidad que necesitan para ser productivos y el departamento de TI cuente con el nivel de control, capacidad de administración y seguridad necesario.

Tecnocom y Microsoft descubren las estrategias que deben adoptarse las compañías para optimizar su infraestructura del puesto de trabajo.

- **Lanzamiento Microsoft Dynamics NAV + solución e-factura**

Se han organizado diferentes eventos orientados a las pymes españolas, organizaciones públicas, federaciones, etc., ya que necesitan adaptarse, ahora más que nunca, a las necesidades de los clientes, en un entorno imprevisible y siempre en continuo cambio. En estas jornadas tecnológicas Tecnocom muestra las mejores soluciones para cada colectivo unido a la mejor tecnología de Microsoft.

- **Evento CSP para las Administraciones Públicas**

Las Administraciones en un mundo globalizado deben estar preparadas para dar servicio a sus clientes (Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos). Este evento es una oportunidad para informar y preparar para los nuevos tiempos a la Administración Pública, para conocer cómo convertir cada ayuntamiento o administración pública en la solución perfecta para las dudas y consulta de los ciudadanos.

- **Primer Congreso de Usuarios de Virtualización de Microsoft**

Un encuentro que permite el intercambio de conocimientos, ideas y experiencias con algunas de las empresas más relevantes del país, debatiendo sobre las soluciones con las que han conseguido mejorar su competitividad, Soluciones de Virtualización Microsoft, entre las que destacan Windows Server y System Center.

- **IBM**

- **Plataforma IBM Power System**

Presentación de la Plataforma que permite a las empresas migrar sin perder funcionalidades ni cambiar procedimientos, ganando usabilidad por su entorno Windows y flexibilidad para los usuarios ya que se posibilita la parametrización y el filtrado de informes, nuevas funcionalidades y la integración con otros módulos como herramientas de análisis de información (cuadros de mandos).

- **Congreso Software IBM**

Jornada en la que Software de IBM está ayudando a organizaciones de todo el mundo a responder a los retos del entorno actual. TecnoCom presentó sus soluciones y casos de éxito, mediante Metodología de Sistemas Documentales que cubre diseño e implantación de Sistemas Documentales y de Procesos de Negocio, asegura el éxito en el despliegue y la consecución de los objetivos de los proyectos.

- **IBM Forum**

El foro de la virtualización del puesto de trabajo, en el que TecnoCom estuvo presente en una mesa redonda.

- **SAP**

- **VI Edición del Forum GT**

Punto de encuentro para los Grupos de Trabajo de la Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE), pero también para los profesionales de TI dentro de las empresas y las Administraciones Públicas. Este evento promueve el trabajo en equipo en torno a SAP, con el propósito de compartir información y formación acerca de todo lo relacionado con esta plataforma, la búsqueda de soluciones apropiadas para los problemas de los departamentos de TI o la puesta en común de "buenas prácticas".

- **SIMO Network 2010**

Es la Feria Internacional de Servicios y Soluciones TIC para empresas y profesionales del sector. TecnoCom mostró sus soluciones y servicios dentro del área de SAP.

- **CISCO**

- **Presentación Cisco UCS**

En el entorno económico actual, altamente competitivo, se hace imperativo la reducción de costes para el negocio de las empresas. Cisco UCS es capaz de afrontar el crecimiento de la necesidad de almacenar datos, permitiendo un ahorro de costes, una mejora de la eficiencia energética y una reducción en el tiempo de implementación, convirtiendo la tecnología en un factor importante para la reducción de gastos y el crecimiento de la eficiencia.

- **Nuevo centro de datos 3.0**

En esta jornada técnica, se debate sobre el crecimiento de la necesidad de almacenar datos, aumento del consumo de energía, el gasto en el suministro de energía y la refrigeración de los centros de datos, supera ya el presupuesto destinado a hardware de las empresas, es obvio que los Centros de Datos se convierten en un factor muy importante para la reducción de gastos y el crecimiento de la eficiencia operativa. TecnoCom y Cisco muestran como con el Sistema Unificado es capaz de unir los recursos de red, computación y virtualización solventando así los desafíos de los centros de datos, mejorando la productividad de las empresas.

- **HP / Citrix**

- **Evento de Virtualización**

Los procesos de negocio de las compañías se basan en las aplicaciones y su principal objetivo es permitir el acceso a los usuarios, a estas aplicaciones, de la forma más eficiente y segura, siendo prioritaria la Virtualización de Aplicaciones. TecnoCom muestra de una forma práctica la Virtualización End-to-End, que incluye la mejor tecnología para la Virtualización de aplicaciones. Mostrando la nueva estrategia basada en infraestructura convergente, eliminando los silos de servidores, almacenamiento y redes, creando grupos virtuales de recursos diseñados para funcionar de manera óptima los servicios empresariales.

7.9. Analistas de mercado

Para una compañía como TecnoCom es de vital importancia mantener una relación constante con analistas de mercado. El intercambio de información permite tanto el acceso a informes de tendencias de mercado como la participación en estudios sectoriales. Además estos estudios aportan a la Compañía información sobre el posicionamiento, participación y resultados alcanzados dentro del mercado en el que desarrollamos nuestra actividad.

Los resultados de estos estudios nos muestran el análisis de la realidad de la empresa y nos ayudan a identificar posibilidades de desarrollo en la oferta de soluciones, fortalezas y debilidades sobre la competencia, etc.

Además, participamos y colaboramos en diferentes eventos realizados por Analistas de Mercado, estando presente en las jornadas con ponencias de expertos de Tecnocom:

- **VIII Convocatoria de Gestión de Contenidos 2010:** analizándose la situación actual del mercado español en esta actividad, web 2.0, seguridad en las redes sociales, etc.
- **Data Center y Virtualización:** tratándose temas de las tecnologías de la información del futuro, Green IT, estrategias de back up, redimensionamiento del CPD, ventajas de la externalización del CPD, etc.
- **IX Convocatoria Outsourcing:** tratándose temas sobre innovación y estrategias de Outsourcing.
- **Business Intelligence:** tratándose temas como la utilización de las soluciones de inteligencia en el negocio para la mejora de los sistemas de gestión de una organización.
- **Banking 2010: Tecnologías de Banca:** Hacia la Banca Inteligente. Tratando temas de cómo conseguir que todas las mejoras, las eficiencias y los últimos desarrollos, se encaminen a conseguir nuevos niveles de relación entre la banca y sus clientes.
- **CIO Directions:** evento en el que se expone el nuevo escenario caracterizado por el alineamiento perfecto entre las TIC y el negocio. Este evento está dirigido tanto a los CIOs como a los CEOs de las principales empresas españolas, así como a los responsables de TIC en la Administración Pública.

8. Evolución de la RSC

Tecnocom considera la gestión responsable como elemento central de nuestra estrategia. Alineado con este enfoque de gestión responsable, se desarrolla el proyecto interno del plan de actuación en materia de RSC, con horizonte de realización 2010-2012.

El plan de acción se desarrolla con un enfoque de eficiencia y rentabilidad. Durante el 2010, la organización ha trabajado en la consecución de los objetivos planificados.

Las iniciativas llevadas a cabo en este ejercicio se han concentrado en conseguir total o parcialmente los objetivos definidos, tanto a nivel de organización interna como a través de colaboraciones con organizaciones externas.

Nuestra aspiración es seguir evolucionando y cada año realizar más acciones que nos permitan cumplir el 100% de los objetivos marcados así como plantearnos nuevos objetivos, que nos permita lograr el progreso en nuestro desempeño de responsabilidad social corporativa.



Objetivo**Resultado 2010****Cumplimiento****Creación
Comité RSC**

La estructura organizativa planteada por TecnoCom para el diseño e impulso de políticas de RSC es a través de un Comité, constituida en 2010, se encarga de gestionar activamente todos los ámbitos enmarcados dentro de la RSC. El Comité está formado por personal de los distintos departamentos de la empresa que se encargan de la relación con los distintos grupos de interés.

**Elaboración
Memoria
Sostenibilidad**

En el 2010 se ha elaborado la segunda Memoria de Sostenibilidad de la Compañía y presenta una evolución respecto al año anterior en los contenidos y la estructura. El cambio más significativo es que este año se ha elaborado la Memoria según las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). Además se dispone de información de indicadores de desempeño, que nos permite ajustarnos al Nivel de Aplicación B de las directrices del GRI.

**Publicar
una revisión
del Código Ético**

Se ha realizado la revisión y actualización de la versión del código ético actual y se ha elaborado la nueva revisión, que se ajusta a la realidad de la Compañía. Esta propuesta está pendiente de revisión interna y de aprobación por el Comité Ejecutivo. Una vez aprobado comenzará su difusión e implantación.



Objetivo

Resultado 2010

Cumplimiento

Colaboración en Programas Sociales

Contribución con la educación:

- Colaboración en el Máster de Consultoría y Gestión de Empresas de la Asociación Española de Consultoría (AEC) y la Universidad Politécnica de Madrid.
- Convenio de colaboración con los IES para acoger estudiantes en prácticas provenientes de ciclos formativos. TecnoCom por cada estudiante en prácticas percibe una dotación económica. Esta dotación percibida es reembolsa en los Institutos de los cuales provienen los estudiantes en prácticas, para que sea invertido en mejoras educativas en los centros.

Se ha establecido el contacto con diversas ONG's para estudiar la viabilidad de participación en diferentes iniciativas en el próximo año: donaciones, escuelas de formación, voluntariado corporativo.

Promoción de Políticas de Igualdad

Se ha realizado un diagnóstico de la situación actual, por una consultora externa, en cuanto a género, analizando datos cuantitativos de plantilla como pueden ser edad, antigüedad, clasificación por categorías profesionales, como datos cualitativos sobre los diferentes procedimientos de la Dirección de Personas. Con los resultados obtenidos del diagnóstico, se ha elaborado el borrador del Plan de Igualdad y durante el 2011 se aprobará el Plan de Igualdad definitivo el cual será aprobado por la Compañía junto con la representación sindical y se realizará el seguimiento y la evaluación de las actuaciones definidas en el Plan.

Objetivo

Resultado 2010

Cumplimiento

Gestión de la Diversidad

Participación en Ferias de Empleo, como la Feria de Empleo para personas con discapacidad, organizada por la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid.

Continuidad de los diferentes acuerdos de colaboración establecidos orientados a la inserción laboral de colectivos que presentan dificultades para acceder al mundo sociolaboral: Asociación Semilla dentro del Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa", Fundación Randstad, Fundación Alares, Fundación Nacional Alcer, Fundación Tomillo, Consejo Superior del Deporte (CSD)

Cooperación con Centros Especiales de Empleo.



Comunicación externa

Creación de un buzón de correo electrónico. Participación en ranking y concursos relacionados con RSC. Como fue el Ranking de Acción Social y cuyo resultados fueron publicados en el Diario Negocio & Estilo de Vida, periódico económico español.

Publicación de Memoria de Sostenibilidad en web corporativa.

Publicación Tecnews, revista trimestral corporativa de Tecnocom.

Asistencia a Jornadas, eventos, congresos del sector TIC.



Objetivo

Resultado 2010

Cumplimiento

Comunicación interna





Creación Site interno para compartir información entre los miembros de la Comité de RSC.

Procedimiento de Acogida: realizado para que las nuevas incorporaciones puedan desenvolverse con comodidad en la organización desde el 1er día. Se realiza la entrega de manuales para facilitar el proceso de inmersión en la organización y se trasladan los principios a seguir en la conducta profesional.

Creación del canal de comunicación "Whistleblower Channel", vía de comunicación entre los empleados y la unidad de Auditoría Interna, a través del cual, cualquier empleado pueda hacer llegar cualquier sugerencia, mejora o denuncia que afecte a los principios y valores éticos de la Compañía.

Acciones de sensibilización y comunicación medioambiental

- Colocación de carteles de concienciación en las sedes certificadas en ISO 14001.
- Incorporación de iniciativas para la reducción de consumos y de generación de residuos en el Manual de Acogida y Manual de Estilo.
- Accesibilidad al Manual de Buenas Prácticas Ambientales, Manual de Estilo, y Manual de Acogida accesible a través de la Intranet.

Objetivo	Resultado 2010	Cumplimiento
Implantación de un Sistema de Gestión Preventiva para alcanzar la certificación OHSAS 18001	El Servicio de Prevención Mancomunado ha trabajado en la implantación del Sistema de Gestión Preventiva y en 2011 está prevista la certificación.	
Incrementar la formación de conocimientos relativos a Seguridad en el Trabajo	Incluir en la formación de seguridad: <ul style="list-style-type: none"> - Un modulo de formación en Seguridad Vial. - Formación preventiva derivada de los resultados de la evaluación de riesgos o de los datos de siniestralidad de la empresa. 	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de una Dirección Corporativa de Compras: Centro de Servicios Compartidos. - Fomento de la compra responsable. - Incorporación del Manual de Buenas Prácticas Ambientales para subcontratas para que las empresas se adhieran a él, dentro del proceso de homologación de proveedores. 	
Accionistas	Lanzamiento de nuevos canales de comunicación con accionistas que permitan tanto la propuesta de actuaciones, la escucha activa y la respuesta a las iniciativas que le son planteadas: <ul style="list-style-type: none"> - Informe periódico de comunicación con accionistas. - Foro de accionistas. 	

9. Principios que rigen esta memoria

Principios para la definición del contenido de la memoria

En la Guía GRI se establecen los principios que deben utilizarse para la definición de los contenidos del informe: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

- **Materialidad.** TecnoCom entiende que los asuntos materiales sobre los que informa en su Memoria de Sostenibilidad, recogen los aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible que resultan particularmente relevantes para una compañía de las características de TecnoCom. Se ha realizado un estudio para definir los aspectos más importantes que han de ser incluidos en la memoria.
- **Participación de los grupos de interés.** El establecimiento de un diálogo activo con los grupos de interés es un principio fundamental dentro de la estrategia de TecnoCom. La Compañía ha definido sus grupos de interés, identificando sus expectativas y concretando acciones para establecer diálogo, así establecemos una comunicación bidireccional. Dicha participación con los grupos de interés se especifica en el punto 7 de la memoria.
- **Contexto de sostenibilidad.** Debido a la importancia estratégica que reviste la responsabilidad social corporativa para TecnoCom, la memoria ha tratado de analizar el desempeño de la Compañía en el ámbito económico, ambiental y social de su entorno social y de mercado, para el periodo cubierto en la memoria y en años posteriores se mostrará la trayectoria y evolución de la organización.
- **Exhaustividad.** El alcance, la cobertura y el período de la memoria son especificados en la memoria. La definición del esquema de contenidos de la memoria se realizó con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la Compañía garantizando que los aspectos e impactos esenciales de la actividad de TecnoCom fueran considerados.

Principios para definir la calidad de elaboración de la memoria

En la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2010 de Tecnocom se han seguido las recomendaciones para velar por la calidad de la información divulgada.

- **Equilibrio.** En la memoria se reflejan aspectos significativos tanto positivos como negativos del desempeño de la Compañía en el 2010 y la evolución del grado de consecución de los objetivos, ayudando de este modo a los lectores a hacer una valoración razonable del desempeño global de la Compañía.
- **Comparabilidad.** En la memoria se incluye un apartado de evolución de la Responsabilidad Social Corporativa, en el que se recoge el plan de acción y su grado de consecución, permitiendo así analizar su evolución. En los indicadores no se cuenta con histórico para mostrar una evolución, se tendrá a partir de los próximos años.
- **Precisión.** Toda la información descrita en la memoria se presenta de forma precisa y detallada para que los grupos de interés puedan valorar correctamente el desempeño de Tecnocom. La información tanto cuantitativa como cualitativa recogida en la memoria ha sido facilitada por los diferentes departamentos de la organización.
- **Periodicidad.** Tecnocom elabora sus memorias de sostenibilidad con una periodicidad anual, y se presenta junto al resto de memorias que realiza la Compañía (Cuentas Anuales, Informe de Gobierno Corporativo e Informe de Gestión).

- **Claridad.** La memoria presenta la información de forma que resulte comprensible, accesible y útil para los grupos de interés. Para facilitar su correcta comprensión se utiliza un lenguaje claro y sencillo. Además se utilizan gráficos, esquemas y tablas para facilitar su comprensión. La memoria se hace pública en versión digital en la página Web de TecnoCom para que pueda ser consultada por todos los grupos de interés.
- **Fiabilidad.** Para definir la fiabilidad de los datos recogidos en la memoria se han tenido en cuenta la materialidad o relevancia de los aspectos sobre los que se informa, si son exactos y completos y si responden a los requerimientos y preocupaciones de los grupos de interés. Mostrando con total transparencia la información sobre su desempeño en materia de sostenibilidad.



10. Índice - Indicadores GRI

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
1.	Estrategia y análisis	
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1. Carta del Consejero Delegado.
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5.1 Descripción de la actividad de Tecnomcom.
2.	Perfil de la organización	
2.1.	Nombre de la organización.	2. Quienes somos.
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios.	5.1 Descripción de la actividad de Tecnomcom.
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	2. Quienes somos.
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	2. Quienes somos.
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países.	2. Quienes somos.
2.6.	Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica.	2. Quienes somos.
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2. Quienes somos. 7.2 Clientes.
2.8.	Dimensiones de la organización informante.	2. Quienes somos. 6. Tecnomcom en cifras: Valor económico generado y distribuido.

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2. Quienes somos.
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	5.4 Premios o distinciones.
3. Parámetros de la memoria		
Perfil de la memoria		
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	11. Contacto.
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.6.	Cobertura de la memoria.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.8.	La base para introducir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente a la compatibilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom. 5.2 Colaboraciones.

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.
Índice del contenido del GRI		
3.12.	<p>Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia y análisis. - Perfil de la organización. - Parámetros de la memoria. - Gobierno, compromisos y participación. - Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones. - Principales indicadores del desempeño. - Indicadores adicionales del GRI que se hayan introducido. - Indicadores de suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria. 	10. Índice - Indicadores GRI.
Verificación		
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	4. Gestión de la RSC en Tecnocom.

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
4.	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.	
	Gobierno	
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	2. Quienes somos.
4.2.	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	2. Quienes somos.
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2. Quienes somos.
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	7.1.7 Comunicación interna. 7.4 Accionistas.
4.5.	Vínculos entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Informe Anual de Gobierno Corporativo.
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Informe Anual de Gobierno Corporativo.
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	3. El enfoque de la RSC en TecnoCom.
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	4. Gestión de la RSC en TecnoCom.
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	4. Gestión de la RSC en TecnoCom.
Compromisos con iniciativas externas		
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	6. TecnoCom en cifras: Valor económico generado y distribuido.
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	3. El enfoque de la RSC en TecnoCom. 10. Índice - Indicadores GRI.
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	3. El enfoque de la RSC en TecnoCom. 5.2 Colaboraciones 10. Índice - Indicadores GRI.

Índice GRI	Descripción	Apartado Memoria Sostenibilidad
Participación de los grupos de interés		
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3. El enfoque de la RSC en TecnoCom.
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	4. Gestión de la RSC en TecnoCom.
4.16.	Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	7.1.7 Comunicación interna. 7.2 Clientes. 7.3 Proveedores. 7.4 Accionistas. 7.7 Asociaciones. 7.8 Socios Tecnológicos. 9. Principios que rigen esta memoria.
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	7.1.7 Comunicación interna. 7.2 Clientes. 7.3 Proveedores. 7.4 Accionistas. 7.7 Asociaciones. 7.8 Socios Tecnológicos. 9. Principios que rigen esta memoria.



Índicadores Aspecto
GRI

Descripción

Dimensión Económica

Enfoque de Gestión

EC1	Desempeño económico.	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a los proveedores de capital y a gobiernos.
EC3	Desempeño económico.	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
EC4	Desempeño económico.	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
EC5	Presencia en el mercado.	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC6	Presencia en el mercado.	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

5.6 Inversión e innovación:
Gestión Proyectos.

6. Tecnocom en cifras:
Valor económico generado
y distribuido.

7.2 Clientes.

7.4 Accionistas.

6. Tecnocom en cifras:
Valor económico generado
y distribuido.

7.1.11 Medidas de compensación.

6. Tecnocom en cifras:
Valor económico generado
y distribuido.

7.1.4 Modelo de retribución.

7.3 Proveedores.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
EC7	Presencia en el mercado.	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC9	Impactos económicos indirectos.	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Dimension Ambiental

Enfoque de gestión

EN1	Materiales.	Materiales utilizados por peso o volumen.
EN3	Energía.	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN6	Energía.	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
EN8	Agua.	Captación total de agua por fuentes.
EN16	Emisiones, Vertidos y Residuos.	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
EN21	Emisiones, Vertidos y Residuos.	Vertidos totales de aguas residuales, según naturaleza y destino.

7.1.3 Reclutamiento y selección.

5.6 Inversión e innovación:
Gestión Proyectos.

7.6 Medio Ambiente.

7.6 Medio Ambiente.

7.6 Medio Ambiente.

7.6 Medio Ambiente.

7.6 Medio Ambiente.

7.6 Medio Ambiente.

Los vertidos de TecnoCom son los provenientes del agua sanitaria, por lo que los vertidos se hacen a través de la red urbana (no proceso productivo industrial). Se estima que el vertido es igual al consumo.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
EN22	Emisiones, Vertidos y Residuos.	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.
EN28	Cumplimiento normativo.	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Dimension Social

Prácticas laborales y ética del trabajo

Enfoque de gestión

LA1	Empleo.	Desglose de trabajadores por tipo de empleado, por contrato y por región.
LA2	Empleo.	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA3	Empleo.	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
LA4	Relaciones empresa / trabajadores.	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

7.6 Medio Ambiente.

Tecnocom identifica los requisitos legales de aplicación y evalúa periódicamente el cumplimiento de la normativa ambiental. No existen ni multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento legal ambiental.

7.1 Empleados

7.1.2 Distribución de la plantilla.

7.1.9 Políticas de Igualdad.

7.1.12 Estabilidad y absentismo de la plantilla.

7.1.11 Medidas de compensación.

7.1.14 Sindicatos.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
LA6	Salud y Seguridad Laboral.	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
LA7	Salud y Seguridad en el trabajo.	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
LA8	Salud y Seguridad en el trabajo.	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
LA10	Formación y educación.	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA11	Formación y educación.	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
LA12	Formación y educación.	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.
LA13	Diversidad e igualdad de oportunidades.	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

7.1.13 Seguridad y salud.

7.1.12 Estabilidad y absentismo
de la plantilla.

7.1.13 Seguridad y salud.

7.1.13 Seguridad y salud.

7.1.5 Formación.

7.1.5 Formación.

7.1.6 Desarrollo Profesional.

2. Quienes somos.

7.1.8 Gestión de la diversidad.

7.1.9 Políticas de igualdad.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

Derechos Humanos

Enfoque de gestión

HR4	No discriminación.	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
HR6	Explotación Infantil.	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
HR7	Trabajos Forzados.	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

3. El enfoque de la RSC en TecnoCom.

7.1 Empleados.

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) han sido cero.

Las actividades desarrolladas por TecnoCom, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se caracterizan por necesitar capital humano altamente cualificado y formado, lo que hace imposible que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como la explotación infantil.

Las actividades desarrolladas por TecnoCom, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se caracterizan por necesitar capital humano altamente cualificado y formado, lo que hace imposible que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo forzoso.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
-----------------	---------	-------------

Sociedad

Enfoque de gestión

S03	Corrupción.	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
S04	Corrupción.	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
S06	Política Pública.	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.
S07	Comportamiento de competencia desleal.	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Responsabilidad sobre Productos

Enfoque de gestión

PR1	Salud y seguridad del cliente.	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúa, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
-----	--------------------------------	--

3. El enfoque de la RSC en TecnoCom.

6. TecnoCom en cifras: Valor económico generado y distribuido.

3. El enfoque de la RSC en TecnoCom.

6. TecnoCom en cifras: Valor económico generado y distribuido.

No se ha efectuado ninguna aportación a partidos políticos.

No se han iniciado acciones legales contra TecnoCom por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

7.2 Clientes.

7.1.13 Seguridad y salud.

Indicadores GRI	Aspecto	Descripción
PR2	Salud y seguridad del Cliente.	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR3	Etiquetado de productos y servicios.	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
PR4	Etiquetado de productos y servicios.	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR5	Etiquetado de productos y servicios.	Prácticas con respecto a la satisfacción al cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
PR6	Comunicaciones de Marketing.	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.
PR7	Comunicaciones de Marketing.	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No se ha registrado ningún incidente significativo vinculado al incumplimiento de los requisitos legales o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

5.1 Descripción de la actividad de TecnoCom.

No aplica. Los servicios de TecnoCom están exentos de mecanismos de etiquetado.

7.2 Clientes.


TecnoCom realiza marketing de los servicios que ofrece, no de producto, no se incumple ninguna normativa.

No se ha registrado ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.

Índicadores Aspecto
GRI

Descripción

PR8	Privacidad del Cliente.	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
PR9	Privacidad del Cliente.	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

A decorative image in the bottom right corner showing a portion of a scale or balance beam with weights, set against a light, blurred background.

No existen reclamaciones en relación con infracciones del derecho a la intimidad de los clientes, y pérdidas y robos de datos personales.

No existen multas por incumplimiento de leyes y normativa que regulen la utilización de los servicios realizados por Tecnocom.



GRI y El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En la siguiente tabla se especifican los principios y se muestra la relación existente entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores definidos para la elaboración de las memorias de sostenibilidad por GRI:

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI
Derechos Humanos	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR4, HR6, HR7 LA4, LA6, LA7, LA13 EC5 PR1
2. Las empresas deben asegurarse de que sus actividades empresariales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR6, HR7
Condiciones Laborales	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7 EC5
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA13 EC7

Principios del Pacto Mundial

Indicadores GRI

Mediambiente

- | | |
|--|---------------------------------------|
| 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. | EN1, EN3, EN8, EN16, EN21, EN22, EN28 |
| 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. | EN6 |
| 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. | EN6 |

Anticorrupción

- | | |
|--|----------|
| 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. | SO3, SO4 |
|--|----------|

11. Contacto

En TecnoCom se ha creado un Comité de Responsabilidad Social Corporativa, formada por personal de los diferentes departamentos que están relacionados con aspectos englobados dentro de la Responsabilidad Social Corporativa y encargados de la comunicación con los diferentes grupos de interés:

- Departamento de Personas.
- Departamento de Marketing.
- Departamento de Medio Ambiente.
- Departamento de Calidad y Procesos.
- Departamento de Servicios Compartidos. (proveedores)
- Departamento Control de Sectores / Clientes.
- Departamento de Consolidación, Contabilidad e Impuestos.
- Departamento de Auditoría Interna.
- Departamento Jurídico.
- Departamento de Inversores y Desarrollo Corporativo.

Para cualquier tema relacionado con la presente Memoria, pueden dirigirse a:
rsc@tecnocom.es



Para visualizar los volúmenes
del Informe Anual 2010 de Tecnocom
pulse clic sobre cada enlace

Informe de Gestión 2010

Memoria de Sostenibilidad 2010

**Informe Anual
de Gobierno Corporativo 2010**

Cuentas Anuales 2010

**Diseño, realización,
producción e ilustraciones
CREA, Creativos Asociados, S.A.
Buen Suceso, 25 - 28008 Madrid
Tel.: 91 547 20 77
www.creacreativos.com**



Telecomunicaciones y Energia, S.A.
Josefa Valcarcel, 26
Edificio Merrimack III
28027 Madrid
Tel.: 901 900 900
www.tecnocom.es