

# Memoria de Sostenibilidad 2012



CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

QUIENES SOMOS

EL ENFOQUE DE LA RSC EN TECNOCOM

NUESTRO NEGOCIO

TECNOCOM EN CIFRAS:

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

EVOLUCIÓN DE LA RSC

PARÁMETROS DE LA MEMORIA

CONTACTO

ANEXOS

VERIFICACIÓN EXTERNA

**Tecnocom**

The logo for Tecnocom features the company name in a bold, dark blue, sans-serif font. The text is centered within a light blue rectangular background. A red, curved line arches underneath the text, extending slightly beyond the left and right edges of the blue box.



# 1. Carta del Consejero Delegado



D. JAVIER MARTÍN GARCÍA  
CONSEJERO DELEGADO

*Querido accionista:*

*Como venimos haciendo estos últimos años, acudimos a informarles sobre los principales acontecimientos económicos, ambientales y sociales de la Compañía, en un año 2012 caracterizado por una fuerte contracción económica.*

*En TecnoCom pensamos que es momento de renovar completamente los modelos de negocio que nos han traído hasta aquí y actuar sobre los factores clave que determinan el éxito de nuestra empresa, en los que existe un amplio recorrido y que en definitiva son los que nos van a permitir garantizar la sostenibilidad en el largo plazo: **Internalización, Innovación y Eficiencia.***

*Para nosotros es clave potenciar el desarrollo del negocio internacional, aumentando la presencia en mercados de elevado crecimiento. En este sentido, Latinoamérica se erige como una región que ofrece oportunidades muy atractivas, y en consecuencia, constituye uno de los pilares estratégicos para garantizar el crecimiento y la sostenibilidad.*

*Este incremento de nuestra internacionalización ha permitido mantener el volumen de ventas y consolidar nuestro liderazgo, siendo reconocidos como una de las primeras empresas españolas del sector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.*

*Nuestro enfoque para la internacionalización consiste en partir de la experiencia y conocimiento de los mercados en los que estamos actuando y apostar por las soluciones especializadas propias en cada sector de actividad. Nuestro objetivo es alcanzar en 2013 que un 30% de los ingresos procedan del negocio internacional.*

*De acuerdo con nuestra visión innovadora, lanzamos la campaña de Innovación "Ideas en Acción: Smart City en Movilidad Consumidor Conectado" patrocinada por nuestras Direcciones Generales de Sector y que fue dirigida a todos los empleados de la Compañía. Las ideas recogidas destacaron por su calidad y se seleccionaron aquellas con posibilidades de desarrollo y comercialización, formando parte de los futuros planes de desarrollo de negocio.*

*El Consumidor demanda una nueva Interacción con las empresas de servicios y administración pública de su ciudad que le permita simplificar la forma de interacción, específicamente en el domicilio, en la oficina, en movilidad y en las Instalaciones de su ciudad, resolviendo sus problemas cotidianos. Como empresa líder en Tecnología e Innovación, buscamos facilitar la transición hacia una nueva forma de consumo, que va a cambiar la relación del consumidor con las empresas de productos y servicios, y que va a fomentar el ahorro de costes, la sostenibilidad y la eficiencia energética.*

*En lo social, con una situación del empleo especialmente difícil en el sector, hemos conservado el principal activo de la empresa, el equipo humano, contando con un equipo profesional que sigue creciendo, integrado por más de 6.000 personas.*

*Requisitos como el elevado conocimiento técnico, la aplicación de las mejores tecnologías, la optimización del uso de recursos, la eliminación de la desigualdad y la promoción del empleo, seguirán siendo aplicados en todas nuestras operaciones.*

*Destacamos también la creación del Comité de Conducta Corporativa cuya función es velar por el cumplimiento del código de conducta y mantener un sistema de prevención y control que permita identificar y gestionar cualquier conducta que pueda considerarse delictiva.*

*Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de sus empleados constituyen pilares sobre los que se desarrolla nuestra actividad. De esta forma, todos tenemos la obligación de conocer y cumplir unos principios básicos de profesionalidad, compromiso, integridad, imparcialidad, legalidad, responsabilidad ante las consecuencias de las acciones y decisiones, respeto en las relaciones internas y con terceros, así como con el medioambiente.*

*El código de conducta ha sido adaptado para cumplir con la nueva Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas que establece la responsabilidad penal de la empresa por delitos cometidos en su nombre o por su cuenta y en su provecho, por cualquier empleado.*

*Otros hechos relevantes han sido la aprobación y publicación del Plan de Igualdad 2012-2014 y del Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso por razón de sexo o acoso moral. Además hemos lanzado Programas Solidarios para empleados que tienen como prioridad ayudar a colectivos en riesgo de exclusión social.*

*En lo ambiental, se han realizado avances en términos de reducción de emisiones y de uso racional y eficiente de los recursos naturales. Muestra de ello, este año se ha aumentado la utilización de sistemas de información para el trabajo compartido que permiten reducir desplazamientos y en consecuencia disminuir nuestra huella de carbono. También la renovación de los sistemas de impresión ha permitido reducir el consumo de papel, tóner y electricidad.*

*Todas estas políticas han ido acompañadas de prácticas de transparencia informativa que favorecen la confianza y una sólida implantación en el mercado. Destacar este año la realización de un proceso de verificación de la Memoria de Sostenibilidad a través de un organismo de certificación acreditado, con el objetivo de asegurar la integridad de la información facilitada.*

*A pesar del contexto excepcional de contracción económica y dificultades financieras, desde nuestra organización continuamos mirando al futuro con optimismo y tenemos confianza en reforzar nuestro posicionamiento, gestionando de manera prudente los desafíos y las dificultades.*

*El foco en el crecimiento internacional, en la innovación de soluciones tecnológicas propias que resuelvan necesidades de nuestro clientes y la sociedad, y el renovado esfuerzo por aplicar las medidas de eficiencia necesarias, sin olvidar los principios de desarrollo sostenible y responsabilidad social, confiamos que cubran las expectativas de nuestros principales grupos de interés, accionistas, clientes, profesionales y socios tecnológicos.*

*Un cordial saludo*



*Javier Martín García*



## 2. Quienes somos

Tecnocom es una empresa comprometida con la Sociedad de la Información y el desarrollo tecnológico.

Tecnocom está formado por un grupo de empresas, ofreciendo una amplia oferta tecnológica y de soluciones de negocio que cubre todos los sectores de ámbito público y privado, cuya empresa matriz es una sociedad anónima.

Trabajamos con un principio esencial: El desempeño de nuestra labor profesional buscando los más altos estándares de calidad y eficacia. Mantener una relación de honestidad y confianza con nuestros clientes, proveedores y accionistas es otra de nuestras máximas.

En Tecnocom, somos capaces de satisfacer todas las necesidades que el mercado actual demanda, gracias a la experiencia y capacidad que subyace de nuestro gran equipo de profesionales.

Seguiremos trabajando, con el foco puesto sobre los factores clave que garantizarán la sostenibilidad de la Compañía: internacionalización, innovación y eficiencia.

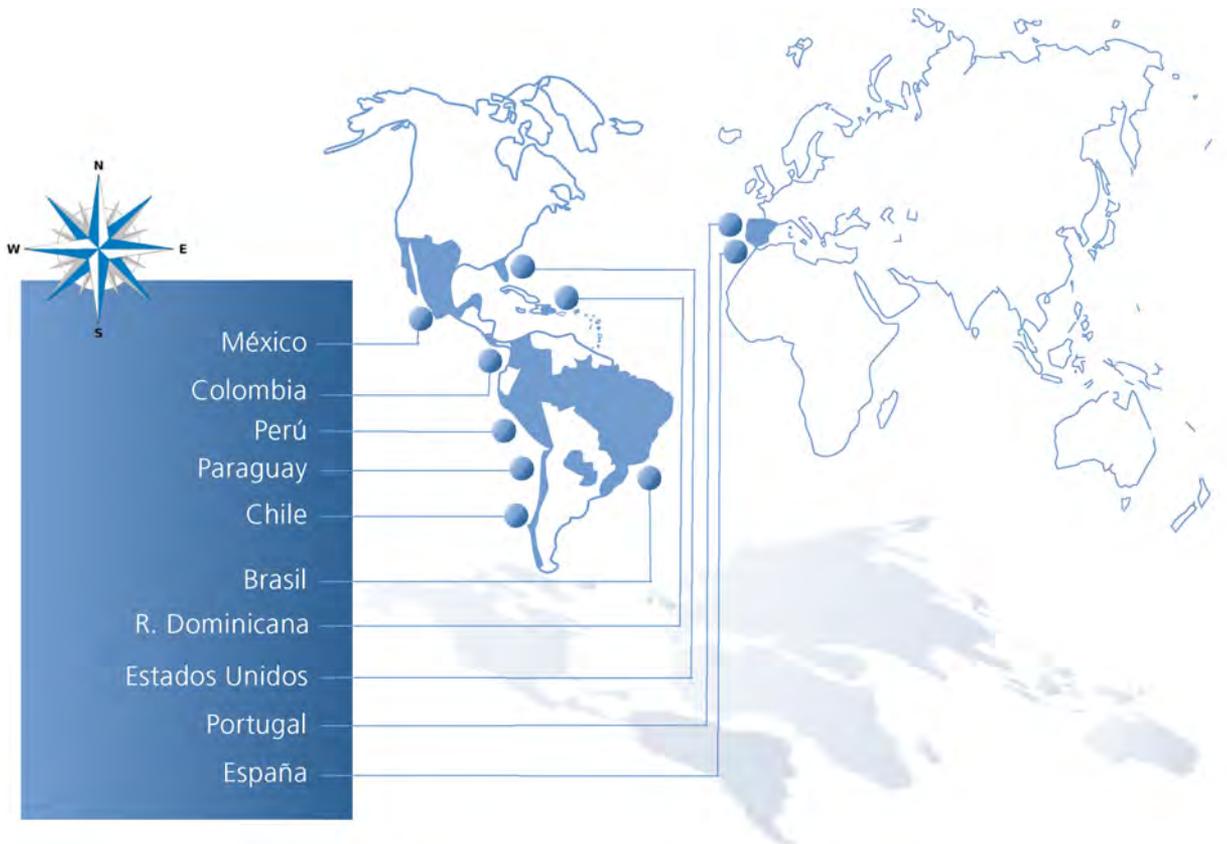
### Principales Magnitudes

- Multinacional española que cotiza en la bolsa de Madrid desde hace 25 años
- Una de las cinco mayores Compañías del sector en España y la segunda de capital español
- Compite en el mercado global por medio de su alianza estratégica con Getronics, que además es socio industrial de referencia
- 385 millones de € de ingresos
- 2.951 miles de € de inversión en I+D+i en los últimos tres años
- Más de 6.000 de profesionales en todo el mundo
- 23 de las compañías del IBEX35 son nuestros clientes

## Presencia internacional

La presencia de TecnoCom se centra en la Península Ibérica y región Latinoamericana. TecnoCom tiene presencia directa en diez países y capacidad operativa y comercial en más de cien por medio de la alianza global con Getronics.

La Compañía cuenta con su sede principal en Madrid (C/ Josefa Valcárcel, nº 26, 28027, Madrid).



Tecnocom está inmersa en un proceso de crecimiento en el mercado Latinoamericano. La estrategia de la Compañía en su internacionalización consiste en potenciar sus capacidades locales y un sólido posicionamiento de la oferta que permita exportar a estas regiones las soluciones de las que Tecnocom es líder en Iberia. Además la Compañía contempla la posibilidad de realizar operaciones corporativas para ganar capacidades en los principales mercados objetivo.

## MISIÓN

- Servir al mercado y superar las expectativas de los clientes, desarrollando 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: financiero, industria, seguros, telco y administraciones públicas.

## VISIÓN

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

- Orientación al cliente
- Compromiso con la innovación
- Compromiso con nuestros accionistas
- Compromiso con la sostenibilidad
- Compromiso social
- Compromiso con nuestras personas

**NUESTROS  
VALORES**



## La estrategia se basa en:

- Consolidar el liderazgo de Tecnocom en España.
- Potenciar la internacionalización con el foco puesto en Latinoamérica.
- Desarrollar la especialización sectorial.
- Mejorar la eficiencia.

## Cambios Significativos

- Dado el grado de madurez de nuestra organización, de nuestros procedimientos y sistemas, la dimensión regional de gestión en España es atendida tanto la estructura de sectores como la de operaciones que tienen una visión transversal, por lo que muchas funciones que en el pasado estaban distribuidas entre las diferentes regiones españolas, ahora resultan redundantes.

Las responsabilidades de los “Directores de País” en el caso de Portugal y América Latina no se ven afectadas por este cambio organizativo.

- Nombramiento de la Dirección de Compras, Servicios Generales y Eficiencia, que incluye el Centro de Servicios Compartidos en Iberia así como las administraciones de venta / soporte administrativo de todos los países.

Es responsable de aplicar medidas de ahorro y eficiencia, controlando de forma estricta los gastos no relacionados de forma directa con la producción.

## Órganos de Gobierno

En Tecnocom el Gobierno Corporativo se encuentra entroncado con la visión de la Compañía, y sus principios y prácticas forman parte de la cultura empresarial. Por este motivo, la implantación de las mejores recomendaciones en materia de Buen Gobierno supone un objetivo estratégico del máximo nivel.

Las Normas de Gobierno Corporativo son objeto de modificación continua para mejorar las prácticas de Buen Gobierno de la Compañía y lograr una mayor transparencia informativa para los mercados.

## ■ Estructura de Gobierno de la Organización:

### Consejo de Administración

Miembro	Cargo	Tipología
Don Ladislao de Arriba Azcona	Presidente	Consejero Ejecutivo
Don Leonardo Sánchez-Heredero Álvarez	Vicepresidente 1º	Consejero Externo Dominical
NCG Corporación Industrial, S.L.	Vicepresidente 2º	Consejero Externo Dominical
Don Javier Martín García	Consejero Delegado	Consejero Ejecutivo
Don Carlos Vidal Amador de los Ríos	Consejero	Consejero Externo Independiente
Don Dominique de Riberolles	Consejero	Consejero Externo Independiente
Don Eduardo Montes Pérez del Real	Consejero	Consejero Externo Independiente
Getronics International BV	Consejero	Consejero Externo Dominical
Don Jaime Terceiro Lomba	Consejero	Consejero Externo Independiente
Don Miguel Ángel Aguado Gavilán	Consejero	Consejero Externo Dominical
Reverter 17, S.L.	Consejero	Consejero Externo Dominical

### Comisión Ejecutiva o Delegada

Miembro	Cargo	Tipología
Don Ladislao de Arriba Azcona	Presidente	Ejecutivo
Don Jaime Terceiro Lomba	Vocal	Independiente
Don Javier Martín García	Vocal	Ejecutivo
Don Leonardo Sanchez-Heredero Alvarez	Vocal	Dominical
NCG Corporación Industrial, S.L.	Vocal	Dominical
Reverter 17, S.L.	Vocal	Dominical



## Comité de Auditoría

Miembro	Cargo	Tipología
Don Jaime Terceiro Lomba	Presidente	Independiente
Don Miguel Angel Aguado Gavilan Reverter 17, S.L.	Vocal	Dominical
	Vocal	Dominical

## Comité de Nombramientos y Retribuciones

Miembro	Cargo	Tipología
Don Leonardo Sanchez-Heredero Alvarez	Presidente	Dominical
Don Eduardo Montes Pérez del Real	Vocal	Independiente
Getronics International BV	Vocal	Dominical
NCG Corporación Industrial, S.L.	Vocal	Dominical

## Comité Dirección



**Javier Martín**  
Consejero Delegado



**Vicente Díaz**  
Dirección General  
Operaciones



**Javier Rey**  
Dirección General  
Banca y Seguros



**Juan C. Rodríguez**  
Dirección General  
AA.PP/Industria



**Luis Miguel N.**  
Dirección General  
Telco y Media



**Carlos Marino**  
Dirección General  
Finanzas y Admón.



**Ignacio Mut**  
Dirección General  
de Personas



**Rafael Carrascoso**  
Director P&A



**Martí Concastell**  
Director AM



**Felipe López**  
Director IST



**Luis Figueroa**  
Director IM



**José Henrique**  
Director Regional  
Portugal



**Luis Zanón**  
Director Regional  
LATAM



**Jokin Polo**  
Director Regional  
Norte



**Jesús Cufanda**  
Director Regional  
Levante



**Ricardo Pámpano**  
Director Regional  
Sur

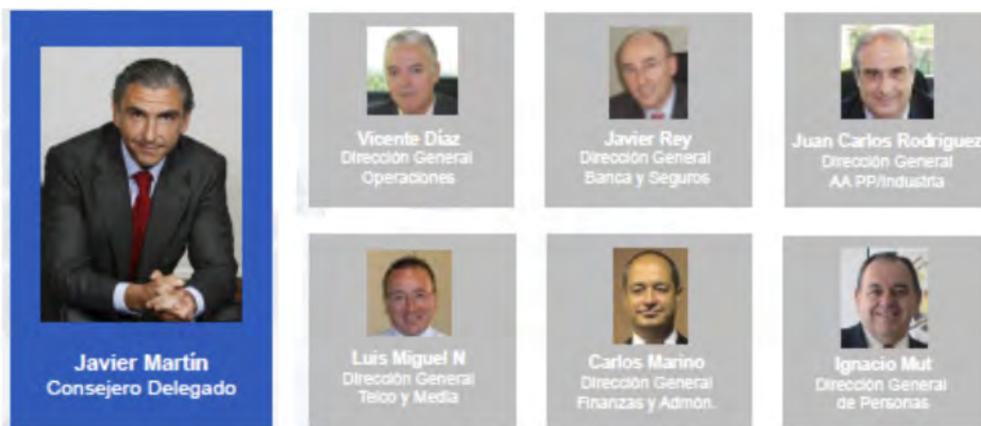


**Santiago Cárdenas**  
Director Compras y  
Servicios Generales



**Susana Navarro**  
Directora Marketing

## Comité Ejecutivo



El comité ejecutivo está formado por miembros varones, todos pertenecen a un rango de edad de 46-55 años y uno de ellos al rango de más de 55 años.



## ■ Normas de Gobierno

### Reglamento de la Comisión de Auditoría

- Especifica la formación, las funciones y las responsabilidades básicas de esta Comisión y la periodicidad con la que debe reunirse.

### Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones

- Recoge la formación, las funciones y las responsabilidades básicas de esta Comisión, así como especificar con que periodicidad debe reunirse.

### Reglamento del Consejo de Administración

- Se detallan las disposiciones aplicables al Consejo de Administración establecidas en la legislación mercantil vigente y en los Estatutos de la Sociedad.

### Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con el Mercado de Valores

- Reglamento de aplicación a las personas, físicas o jurídicas, vinculadas a la organización y para toda clase de operaciones ya sean realizadas en forma directa o indirecta, relativas a la negociación en los mercados de valores de los valores emitidos por la Organización.

### Código de Conducta Corporativa

- El código es de aplicación a todo el personal de Tecnocom, así como a los miembros de los Consejos de Administración y directivos

### Reglamento del Comité de Conducta Corporativa

- Para desarrollar las normas de conducta y los principios de actuación de Tecnocom y para velar por su cumplimiento se establece un Comité de Conducta Corporativa. Constituye el objeto de este Reglamento el de regular su composición y sus funciones.

### Reglamento de la Junta General de Accionistas

- Se desarrollan los siguientes puntos: Competencia de la Junta General; Convocatoria de la Junta; Derecho de asistencia, representación, orden del día y Quorum de asistencia; Derecho de información; Debate y votación de los asuntos sometidos a la Junta General; Acta de la Junta; Elección de Consejeros, Retribución del Consejo de Administración.



## 3. El enfoque de la RSC en TecnoCom

La orientación de TecnoCom hacia la responsabilidad en el desarrollo de sus actividades es una estrategia básica de la Compañía. Difundir los principios de gestión sostenible y participar en el diseño de las tendencias presentes y futuras de la responsabilidad social corporativa constituyen compromisos voluntariamente adoptados por la empresa.

Nuestro proyecto empresarial tiene una visión de sostenibilidad a largo plazo; basado en una cultura que integra la innovación orientada al negocio, el enfoque al cliente, la calidad de las soluciones, el talento de nuestros profesionales y el compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

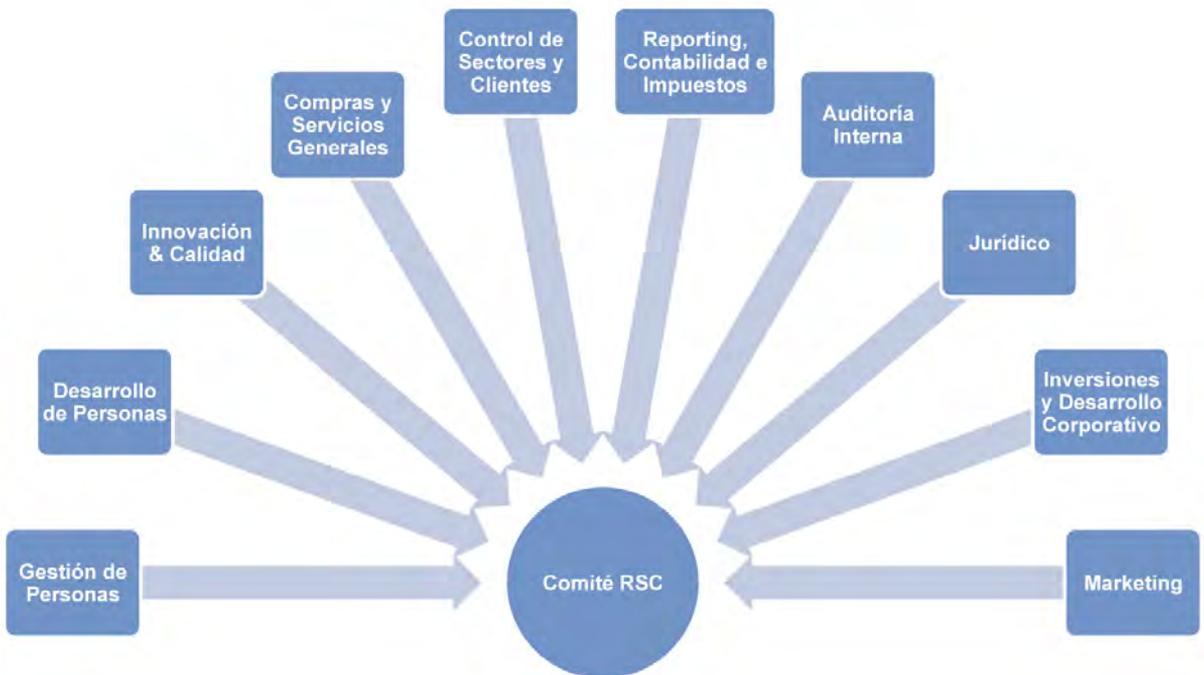
Principios del desempeño económico, ambiental y social en TecnoCom:

DIMENSIÓN	ENFOQUE DE GESTIÓN
<b>Dimensión Económica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conseguir alcanzar nuestra visión: Liderazgo como empresa del sector de la tecnología de la información y comunicaciones en España, Portugal y Latinoamérica</li><li>• Potenciar la innovación</li><li>• Mejorar cada año los resultados obtenidos</li></ul>
<b>Dimensión Social</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de empleo</li><li>• Empresa de referencia para los profesionales</li><li>• Promoviendo y participando en proyectos que favorecen el desarrollo social</li></ul>
<b>Dimensión Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducir nuestra huella de carbono y reducción de consumos y generación de residuos</li><li>• Participación en proyectos relacionados con la conservación medioambiental</li></ul>

A partir de estos principios, TecnoCom establece una serie de objetivos para todas las áreas que componen el Comité de Responsabilidad Social Corporativa (Comité RSC), relativos a los principales aspectos que configuran el comportamiento de la empresa.

## Comité RSC:

El Comité, constituido en 2010, está formado en la actualidad por representantes de las diversas áreas de la Compañía que trabajan conjuntamente en el diseño, desarrollo, seguimiento y medición de actuaciones alineadas con la sostenibilidad.



## Los objetivos perseguidos son:

Contribuir a la implantación de la sostenibilidad en la gestión y en las actividades de la compañía

Facilitar un enfoque común económico, social y ambiental en todas las áreas de la empresa

Elaboración de las memorias de sostenibilidad y medición del rendimiento de los indicadores de sostenibilidad

La composición multidisciplinar del Comité asegura su capacidad para regir la estrategia de la Compañía en esta área y realizar el seguimiento de los objetivos y acciones asociadas. Cuenta con el apoyo directo del Comité Ejecutivo que a su vez reporta al Consejo de Administración.



Cada miembro que forma parte del Comité de RSC reporta de manera individual en un miembro del Comité Ejecutivo. A fin de mejorar esta comunicación, a partir del próximo año se establecerá la siguiente sistemática: como mínimo anualmente, el Comité de RSC reportará al Comité Ejecutivo, de los acontecimientos más importantes en materia sostenibilidad de manera global.

## Nuestros grupos de interés:

La gestión de los grupos de interés es un componente fundamental de la responsabilidad corporativa en Tecnocom, orientada a la generación de valor compartido, confianza mutua y reputación.

La manera en que gestionamos la RSC en Tecnocom es a través de la identificación de los diferentes grupos de interés, realizando una segmentación en colectivos que comparten necesidades e intereses en su relación con Tecnocom, desarrollando marcos de relación orientados hacia una gestión transparente y continua de la interlocución con cada uno de ellos.

Entendemos como nuestros grupos de interés aquellas personas o entidades que afectan o son afectadas por nuestra actividad empresarial. En la memoria incluimos aquellos más representativos y con mayor impacto en la Organización.

Las políticas de sostenibilidad giran en torno a un conjunto de actuaciones concretas relacionadas con las expectativas identificadas para cada grupo de interés:

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS
<b>Accionistas</b>	Evolución del valor de la acción y cobro de dividendos. Buen Gobierno de la empresa y transparencia en la gestión. Información transparente, comportamiento ético en la gestión empresarial y resultados sostenibles.
<b>Clientes</b>	Prestación de un servicio fiable y eficiente, realizando proyectos a medida. Información transparente. Desarrollo de modelos regulatorios óptimos. Implantación de las mejores prácticas de calidad y de soluciones eficaces ante futuros retos.
<b>Empleados</b>	Remuneración acorde con su compromiso, desempeño y cumplimiento de objetivos. Estabilidad laboral, igualdad en el trato y conciliación de la vida personal y profesional. Formación y desarrollo profesional. Comunicación interna fluida.
<b>Proveedores</b>	Transparencia en el proceso de selección y contratación. Cumplimiento de compromisos contractuales y de pago. Conducta ética, transparente e imparcial. Estabilidad y proyección de las relaciones a largo plazo.
<b>Socios Tecnológicos</b>	Establecer alianzas y acuerdos de beneficio mutuo.
<b>Organismos y Asociaciones Sectoriales</b>	Participación en el desarrollo de conocimiento que revierta en la mejora de la competitividad del tejido empresarial y en el desarrollo de la sociedad. Intercambio de información y mejores prácticas a través de grupos de trabajo, foros, etc.
<b>Analistas de Mercado</b>	Información económica y estratégica transparente, oportuna y relevante.
<b>Sociedad en general</b>	Desarrollo de nuestros servicios con la mayor calidad posible, ya que aunque de manera directa no es la sociedad nuestro cliente, de muchas de nuestras soluciones serán usuarios finales.
<b>Medios de Comunicación</b>	Disponibilidad de información relevante, precisa y oportuna Respuesta rápida a consultas y solicitudes
<b>Medio Ambiente</b>	Cumplimiento de la legislación ambiental Colaboración en el desarrollo de proyectos ambientales Información transparente de la actuación ambiental de la compañía

Teniendo en cuenta estas expectativas se priorizan los futuros proyectos asumidos en responsabilidad social corporativa por la Organización.

Con todos nuestros grupos de interés nos relacionamos de múltiples formas y mantenemos una relación de transparencia y de colaboración mutua. Una herramienta clave de relación con los grupos de interés, es el desarrollo de marcos de relación que faciliten un diálogo abierto, sistemático y transparente, y que nos permita conocer y atender sus necesidades y expectativas.

<b>PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<b>Accionistas</b>	<b>Clientes</b>	<b>Empleados</b>	<b>Proveedores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting periódicos</li> <li>• Publicación de memorias y cuentas anuales</li> <li>• Junta General de Accionistas</li> <li>• Oficina del accionista</li> <li>• Revista TecNews</li> <li>• Web Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del proyecto: reuniones de seguimiento y dialogo directo.</li> <li>• Estudio de satisfacción</li> <li>• Expecta</li> <li>• Jornadas</li> <li>• Eventos</li> <li>• Web corporativa</li> <li>• Revista TecNews</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablón de anuncios</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Intranet</li> <li>• Canales de diálogos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista TecNews</li> <li>• Web Corporativa</li> <li>• Centro de Servicios Compartidos</li> </ul>
<b>Analistas de Mercado</b>	<b>Sociedad</b>	<b>Asociaciones Sectoriales</b>	<b>Socios Tecnológicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos</li> <li>• Participación en Estudios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos</li> <li>• Aparición en medios de comunicación</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Web Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos</li> <li>• Participación en estudios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista TecNews</li> <li>• Web Corporativa</li> <li>• Eventos</li> </ul>



## Directrices Internas y Externas

Para trasladar estos valores en responsabilidad social corporativa a las personas que integran la Organización, se han establecido directrices internas y externas en el ámbito nacional e internacional.

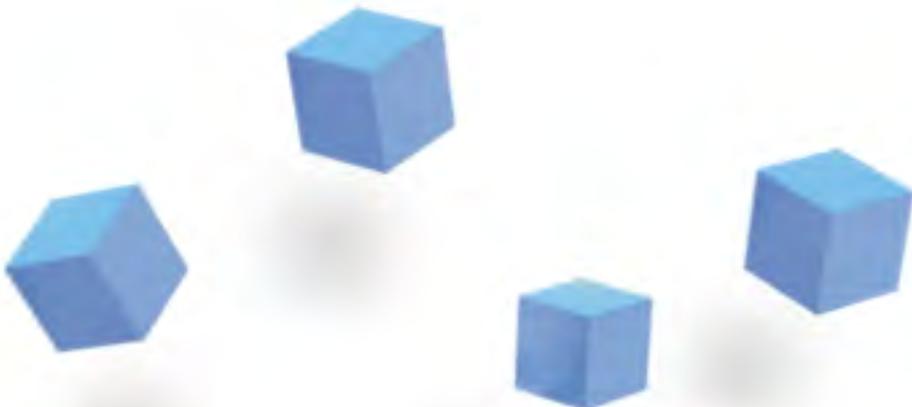
### Directrices Internas

- Manual de Estilo
- Código de Conducta Corporativa
- Manual de Uso de Sistemas de Información

### Directrices Externas

- Código Deontológico de las empresas de consultoría pertenecientes a la Asociación Española de empresas de Consultoría (AEC).
- Pacto Mundial

- **Manual de Estilo:** Instrumento donde proyectamos la imagen de la Compañía, expresando nuestros valores y compromisos adquiridos que deben guiar la actividad de todas las personas de la Organización.
- **Código de Conducta Corporativa:** Para TecnoCom es una constante el mantener a la Compañía actualizada para el correcto cumplimiento de Normativas y adecuación a los Marcos legales vigentes.



Nuestro Código de Conducta se aplica a tres ámbitos:



El código define los principios básicos de la conducta profesional e incluye normas de conducta relacionadas entre otras con la confidencialidad, conflicto de intereses, relaciones internas y externas, medio ambiente, protección de la intimidad y de los datos personales, protección del correcto funcionamiento con el mercado de valores, protección de la Hacienda Pública y Seguridad Social, uso de activos, recursos o servicios de la Compañía.

Sus principios esenciales pretenden establecer unas pautas para un desempeño profesional de calidad.

## 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 los clientes, proveedores, colaboradores y accionistas.

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.

Este código es de obligado cumplimiento para todos los profesionales de TecnoCom, independiente de su nivel de responsabilidad.



Este código es de obligado cumplimiento para todos los profesionales de TecnoCom, independiente de su nivel de responsabilidad.

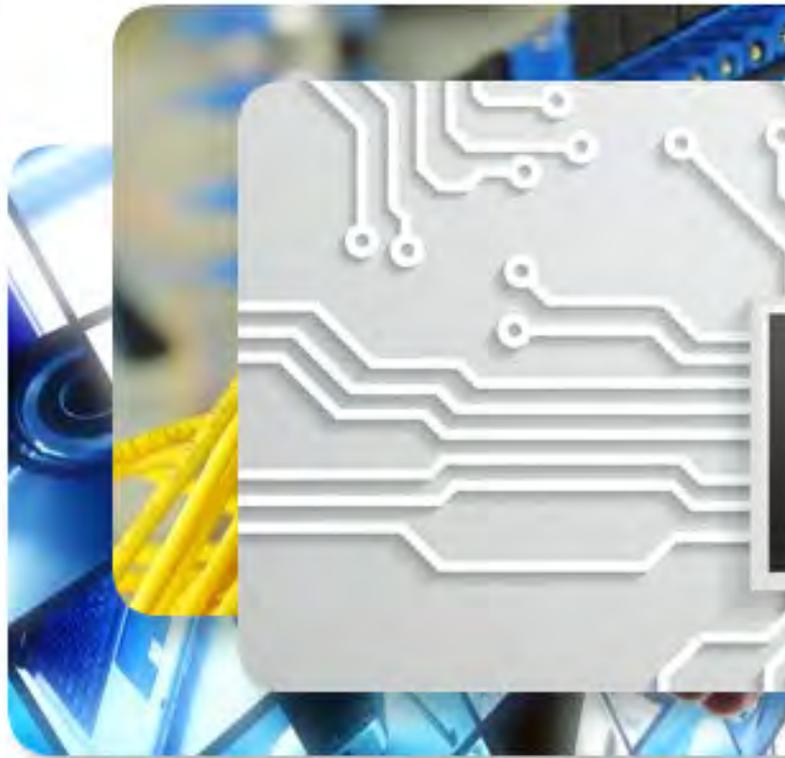
El Comité de Conducta Corporativa, cuyos miembros han sido designados por el Consejo de Administración, tiene como funciones básicas las de velar por el cumplimiento del Código de Conducta Corporativa y las de coordinar los sistemas de prevención de la empresa, y significativamente los de prevención de hechos delictivos en supuesto provecho de TecnoCom. Este Comité está formado por:



El Comité se reúne periódicamente e informará anualmente sobre el cumplimiento y desarrollo del Código de Conducta Corporativa al Consejo de Administración. Igualmente elaborará aquellos informes que solicite el Comité de Auditoría del Consejo.

- **Manual de Uso de Sistemas de Información:** Establece y facilita las normas para el uso apropiado de los Sistemas de Información que la Compañía pone a disposición de los empleados. Se trata de un compromiso de todos por la disponibilidad, confidencialidad, integridad y seguridad de los datos y de los sistemas.
- **Código Deontológico de las empresas de consultoría pertenecientes a la Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC):** Pretende servir como regla de obligado cumplimiento en la práctica profesional de la Consultoría, definiendo un conjunto de principios éticos y de conducta, en cualquiera de sus modalidades profesionales, exclusivamente para dicho colectivo.
- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** Tecnocom está asociado a la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) desde el 2002, cuyo objetivo es apoyar, promover y difundir la incorporación de los Diez Principios en la visión estratégica de las empresas en España.

Este año, Tecnocom continuó apoyando firmemente los diez Principios del Pacto Mundial, relacionados con los derechos humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente y corrupción.



## 4. Nuestro negocio

### 4.1. Descripción de la actividad de Tecnomcom

Tecnomcom es proveedor de soluciones y servicios TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) de alto valor añadido. Nuestros clientes cuentan con un equipo experto y de apoyo al negocio en todas las fases del proceso para conseguir resultados óptimos.

Nuestra estrategia se basa en la generación de valor, desde la especialización sectorial, el conocimiento funcional y el desarrollo de soluciones propias.

#### ■ Modelo de Negocio diferencial

En un contexto de transformación de las reglas de la industria la diversificación de Tecnomcom permite ofrecer un servicio global.



Conseguir la diferenciación en un mercado más abierto, transparente y demandante de especialización, implica enfrentarse a un ecosistema a su vez más competitivo, mantener un posicionamiento estratégico, contar con amplia experiencia y capacidades para trabajar en una oferta de alto valor añadido, así como flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de nuestros clientes, quienes también tienen que adoptar diferentes modalidades de externalización de procesos y servicios, y nuevos modelos de negocio.

Contamos con un modelo orientado a establecer estándares de servicio, y a obtener a través de metodologías, procedimientos, herramientas y organización del trabajo, la capacidad suficiente para que los resultados del servicio sean eficientes.

En nuestra cultura empresarial, la eficiencia es clave para el desarrollo sostenible de nuestro negocio lo que se traduce en hacer las cosas en tiempo y forma.

La oferta de Tecnocom se basa en el desarrollo de soluciones propias diseñadas y construidas sobre el conocimiento de los procesos de negocio de nuestros clientes. La dificultad del contexto económico actual, nos obliga a diseñar soluciones con un componente de innovación, para ayudar a nuestros clientes a conseguir sus objetivos de negocio.

■ Los servicios que ofrecemos



#### GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

Gestión y Mantenimiento de Infraestructuras Tecnológicas

- Gestión del Puesto de Trabajo y Service Desk
- Alojamiento y explotación de Sistemas
- Servicios Gestionados con especialización sectorial
- Data Center

#### GESTIÓN DE APLICACIONES

Servicios de gestión bajo modelos de "Global Delivery"

- Modelos de ANS
- Centros de Desarrollo
- Testing de Aplicaciones
- Ingeniería de Procesos

#### PROYECTOS Y APLICACIONES

Programas de implantación de aplicaciones complejas y de alto valor añadido, con foco en la resolución de procesos de negocio:

- Soluciones Sectoriales Especializadas
- Consultoría de Negocio
- Gestión Inteligente de la Información (Portales y Gestión de Contenidos y Procesos, Inteligencia de Negocio y Movilidad)
- Herramientas para la Gestión Empresarial (Microsoft Dynamics y SAP)

#### INTEGRACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS

Implantación de integraciones complejas:

- Despliegue de Infraestructura TIC
- Integración de Redes y Sistemas
- Sistemas Audiovisuales y Multimedia
- Soluciones de Automatización

## ■ Nuestra oferta sectorial

#### BANCA Y SEGUROS

La oferta se especializa para Banca, Medios de Pago y Seguros, y está articulada sobre Soluciones Verticales, Soluciones Horizontales Verticalizadas y Soluciones de Partners

#### INDUSTRIA

Dividido en 8 subsectores con soluciones específicas para cada uno de ellos:  
Fabricación, Energía, Comercio, Turismo, Transporte, Servicios, Construcción y Laboratorios & Química

#### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SANIDAD

Nuestras soluciones sectoriales cubren todos los ámbitos tanto Local, como Central y Autonómica y se clasifican como soluciones de e-gobierno, CRM, Justicia, Tributos y Catastro, y Educación

#### TELCO Y MEDIA

Las soluciones en este sector están orientadas a servicios basados en:  
Business Transformation, Portabilidad Numérica, Operaciones Móviles Virtuales, Servicios Gestionados y Servicios de Valor Añadido, Soluciones de Media y de Entretenimiento

## ■ **Nuestras Soluciones**

La oferta de servicios y soluciones por sectores de TecnoCom se encuentra descrita en la página web corporativa: [www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)

## ■ **Proceso de internacionalización**

El desarrollo de nuestra expansión internacional es uno de los principales ejes estratégicos de la Compañía desde el año 2010.

En TecnoCom entendemos la internacionalización como una oportunidad para exportar talento y servicio, trabajando con Compañías Españolas en el exterior, al mismo tiempo que contribuimos a la creación de riqueza y empleo en nuestro país y al desarrollo de los países destinatarios así como de la sociedad del conocimiento.

TecnoCom participa de manera activa en este fenómeno y ya estamos establecidos en diversos países en Latinoamérica como Chile, Perú, Colombia, México, República Dominicana, Brasil o Miami, en EEUU. Tenemos importantes clientes con proyectos estratégicos para sus negocios de todos los sectores en los que TecnoCom cuenta con una oferta diferencial: Banca, Seguros, Administración Pública, Sanidad, Industria, Telco y Media.

En América Latina, la Compañía ha continuado su proceso de consolidación, experimentando un gran crecimiento, el 21% de la facturación total de TecnoCom proviene del mercado exterior.

La puesta en marcha del modelo de multisourcing de TecnoCom está teniendo una exitosa acogida en organizaciones de Latinoamérica, lo que ha permitido a TecnoCom crear una red de centros de operaciones para dar servicio a la región con el compromiso de unir la mejora continua de procesos con estrategias de delivery de servicios. Además algunos de estos sites, operan como centro de competencia, como por ejemplo en aplicaciones de medios de pago o tecnologías Oracle, lo que ha conducido a TecnoCom a formalizar acuerdos con universidades para el desarrollo del talento local. En estos centros, TecnoCom cuenta actualmente con cerca de 800 profesionales, desde donde se está suministrando una amplia gama de servicios.

La Compañía amplió sus planes de expansión internacional con la apertura de una delegación en Estados Unidos, concretamente en Miami, con el objetivo de acompañar a Telefónica Digital en la prestación de servicios a sus clientes, así como el desarrollo de servicios TIC (consultoría, informática, telecomunicaciones) y BPOs para nuevos clientes de TecnoCom en Estados Unidos.

Otro hito importante alcanzado este año ha sido la renovación y ampliación del acuerdo de colaboración que TecnoCom mantenía desde el año pasado con Tissat, la firma especializada en outsourcing de servicios de misión crítica, para alojar información de sus clientes con el máximo nivel de seguridad y confidencialidad posible existente en la actualidad.

El centro de datos de Tissat, conocido como Walhalla, es uno de los centros de proceso de datos más avanzados de Europa por Seguridad y Eficiencia Energética y permite ofrecer a los clientes la seguridad y confianza que ofrece un centro TIER IV, certificado por el Uptime Institute.

Este acuerdo permite consolidar nuestra alianza estratégica como partners no solo a nivel de alojamiento sino expandirse a nivel internacional, con la mirada puesta en Latinoamérica. De esta forma, ambas empresas podrán proveer de las últimas soluciones y servicios en la nube a sus clientes respectivos y salir al mercado internacional con una oferta global a nivel de infraestructuras y servicios.

TecnoCom ha optado por este data center para externalizar sus servicios porque se adapta perfectamente a sus planes de crecimiento y a sus objetivos internacionales de negocio.

Por otro lado, la manera de expandir nuestra presencia regional y nuestro portafolio de soluciones sectoriales, así como afianzar la marca TecnoCom como referente en Consultoría de Tecnologías de Información es participando en eventos y consiguiendo la adjudicación de proyectos en esta región:



## ■ Eventos en los que se ha participado en Latinoamérica

### Finance Forum 2012

Evento internacional celebrado en México D.F., donde se reunieron los expertos más relevantes del sector para analizar la Innovación en Tarjetas, Medio de Pago y Fraude Electrónico, CISO y la Multicanalidad al Servicio del Cliente

### Feria Expocomer 2012

Evento internacional celebrado en Oanamá, cuyo objetivo era promover el intercambio entre los sectores industriales, comerciales y de América, Asia, Europa y el Caribe

### Soluciones Financieras. Global Banking

Celebrado en Santo Domingo, a la que asistieron los principales bancos de República Dominicana, y en el que Tecnom tuvo la oportunidad de presentar su propuesta Global Banking

### CIAB 2012. Bajo el lema " La Sociedad Conectada"

En este Congreso celebrado en Sao Paulo, Brasil, se presentaron soluciones innovadoras para mejorar la productividad del sistema bancario y reducir sus niveles de riesgo

### XII CL@B Panamá

Un evento muy consolidado para conocer directamente las estrategias, tendencias y herramientas más novedosas en el campo del mercadeo y la tecnología que se vienen implementando en la industria de los servicios financieros

### Jornada Tecnológica: Soluciones para el Sector Conservas y Congelados

Celebrado en Lima, donde se mostraron casos prácticos en Empresas de Conservas y Congelados

### III Congreso de acceso a servicios financieros, sistemas y herramientas de pago

Congreso internacional celebrado en Cartagena de India, especializado en el sector financiero concretamente en el uso de innovaciones tecnológicas para facilitar el acceso a los servicios financieros

### Jornada Tecnológica

Jornadas organizadas en Bogotá, Colombia y en San Isidro, Lima donde se expusieron las Soluciones de Movilidad para el Sector Industria

### México Telecom Summit 2012

Organizado por BNamericas era una oportunidad para conocer las expectativas de la industria para el 2013

### Andicom 2012

Congreso Internacional de TIC celebrado en Cartagena de Indias, Colombia, cuyo objetivo era impulsar el desarrollo y eficiencia de las instituciones del Estado

### 8º Congreso Internacional de Logística, Servicios y Comercio Exterior de las Américas

Feria internacional, celebrada en Bogotá, Colombia, Feria Internacional especializada en logística, servicios, transporte, tecnología, comunicaciones y comercio exterior de las Américas

### Soluciones Medios de Pago para Entidades Financieras

Celebrado en Santo Domingo. Donde se dieron a conocer las innovaciones en la industria del procesamiento de medios de pago

### Feria Tecnológica 2012 BBVA

En el marco de la celebración del décimo aniversario de la creación del CCR (Centro Corporativo Regional), en México, BBVA invitó a Tecnom como uno de sus principales socios tecnológicos a presentar sus soluciones y servicios para la Integración de Sistemas y Tecnologías y la Gestión de Infraestructuras

### Jornada de Soluciones Microsoft Dynamics

Celebrada en Bogotá, Colombia. Oportunidad de conocer las soluciones más innovadoras para la gestión empresarial, de la mano de consultores expertos y saber hacia dónde se encamina la tecnología empresarial para los próximos años

### Mobile Monday Medellín 2012

En el marco de la Semana de la Innovación en Medellín, se realizó el Tercer Mobile Monday Medellín, bajo la organización de Ruta N, apoyados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este año se enfocó en todos los actores relacionados con la industria

## ■ Una muestra de proyectos relevantes realizados en Latinoamérica es:

- TecnoCom, junto a InDenova y GSE, firmó un proyecto para implantación de una solución de administración electrónica en el Ministerio de Defensa de Colombia, atendiendo a la directiva presidencial de Eficiencia Administrativa, uno de cuyos ejes es el desarrollo del programa “Cero Papel”, implementando un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos Administrativos (SGDEA) sustituyendo los flujos de documentos de papel por otros digitales, conforme a las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014.
- La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP) de Colombia, confió a TecnoCom la implantación de una plataforma de Business Intelligence (BI) que permite detectar posibles fraudes fiscales.
- UNE, Operadora de Telecomunicaciones de Colombia, confió a TecnoCom, un proyecto de implantación de un Sistema de Información Geográfico (GIS) Corporativo.

TecnoCom ha proporcionado una completa solución geoespacial destinada a ampliar el proyecto de Nueva Cadena de Aprovisionamiento (NCA). El objetivo fundamental del proyecto es la reducción de sus costes, acceder a los datos de forma automática, realizar las entregas de sus productos a tiempo, aumentar su posicionamiento en el mercado, e incrementar su propuesta de acciones estratégicas.

Además, es importante señalar que TecnoCom ha conseguido un segundo proyecto con UNE, también dentro del ámbito de la Nueva Cadena de Aprovisionamiento, que se implantará en una segunda fase. Una propuesta para la realización de todas las fases de preproducción, implantación, migración e integración de nuevos productos y servicios de ampliación dentro del NCA.

## 4.2. Colaboraciones

Tecnocom está presente en numerosas asociaciones y colabora activamente en las mismas.

Entre las entidades sectoriales destacan las siguientes.

### Presencia en asociaciones sectoriales:

	<b>AEC</b> • Asociación Española de Consultoría
	<b>AMETIC</b> • Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España
	<b>USAPE</b> • Asociación Usuarios de SAP de España
	<b>UTELSI</b> • Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
	<b>Cluster TIC Galicia</b> • Asociación que aúna asociaciones empresariales, Colegios, asociaciones profesionales y otros agentes del sector TIC
	<b>EOA</b> • Asociación profesional que representa todos los actores en el mercado de servicios externos
	<b>ESTIC</b> • Asociación Empresarial del Sector TIC de la Comunidad Valenciana
	<b>BDIGITAL</b> • Barcelona Digital: 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
	<b>INEO</b> • Asociación multisectorial de nuevas tecnologías de la información y Comunicación que aúna 70 empresas en Galicia
	<b>ITI</b> • Instituto Tecnológico de Informática: Centro Tecnológico especializado en Investigación, Desarrollo e Innovación en tecnologías software
	<b>ITSMF</b> • Information Technology Service Management Forum
	<b>SEIS</b> • Sociedad Española de Informática de la Salud

## ■ Presencia en asociaciones RSC:

ConR – Foro de la Contratación Pública Socialmente Responsable.



Tecnocom forma parte de esta Asociación nacional, formada por más de 60 entidades, entre las que figuran empresas privadas, públicas y administraciones, cuya misión es avanzar el impulso de las cláusulas sociales favoreciendo la creación de empleo y corrección de desigualdades.

ConR pretende ser un punto de encuentro entre empresa y centros especiales de empleo que permita el desarrollo de acciones conjuntas con clara vocación social.

Para conseguir su principal cometido, dar soporte y asesoramiento técnico para el desarrollo y aplicación de las cláusulas sociales, ha desarrollado la mayor herramienta "on line" en España para facilitar la contratación pública socialmente responsable. Ésta potente web se enfoca a dar respuesta a tres preguntas clave:



De esta forma Tecnocom manifiesta su compromiso con las personas con discapacidad. Al pertenecer a esta asociación, impulsamos el derecho de las personas con discapacidad a un trabajo digno, estable y de calidad y mostramos nuestra predisposición a incorporar o cumplir cláusulas sociales.

## ■ Alianza: GWA



Tecnocom forma parte de Getronics Workspace Alliance, una alianza para 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) abarcan los mercados Europeo, Americano y Asiático.

La alianza tiene como objetivo, la unión de sus miembros para proveer un soporte TIC a las organizaciones internacionales vinculadas globalmente. Su principal enfoque son 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 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.

## 4.3. Participación en eventos del sector

Tecnocom organiza, participa y patrocina distintos eventos del sector TIC a lo largo del año. Estos eventos, son puntos de encuentro en los que se reúnen las empresas y profesionales más representativos del sector, y constituyen el lugar idóneo para compartir experiencias, establecer contactos comerciales y encontrar oportunidades que a la larga puedan convertirse en nuevos proyectos.

### II Congreso Nacional de Interoperabilidad y Seguridad. "Una Administración más segura y conectada"

- El Congreso reunió en Madrid a representantes de las distintas Administraciones Públicas, quienes pudieron analizar las nuevas soluciones de aplicación y cumplimiento con las exigencias de las nuevas normativas.
- La entrada en vigor de los nuevos Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad, supone una apuesta de las administraciones por avanzar en la implantación efectiva de la Ley 11/2007.

### 5ª Edición NetApp Innovation 2012

- Celebrado en Madrid. Donde se mostró las últimas novedades en almacenamiento y gestión de datos, y como estas tendencias pueden ayudar a las empresas a conseguir una ventaja competitiva extraordinaria.

### Tecnocom y Qlickview

- Jornadas celebradas en Madrid y Valencia, organizadas por Tecnocom, para mostrar la mejor solución, capaz de simplificar la toma de decisiones y de reducir costes.

### Computerworld Banking Summit

- Primer Congreso TIC en el Sector Financiero, organizado en Madrid por Computerworld, cuyo objetivo era ofrecer una visión clara y real sobre la realidad tecnológica del sector financiero.

### Interoperabilidad y Gobierno Abierto: Dos retos de futuro para las Administraciones Públicas

- Jornada celebrada en Galicia, se centró en exponer cómo las tecnologías están revolucionando administración pública tanto en la forma de relacionarse con los ciudadanos como entre las propias administraciones.

### Business Discovery World Tour 2012

- Evento organizado en Madrid por QlikView, donde se mostraron las tecnologías para visualizar y analizar la información procedente de múltiples fuentes de datos en una única plataforma, con análisis rápidos y flexibles, pudiendo compartir su información dentro de su organización y acceder a sus datos desde su dispositivo móvil.

### EMC Forum 2012. IT+Business+Yourself

- Evento organizado en Madrid, cuyo objetivo era explorar por qué las tecnologías de Cloud Computing y Virtualización son la clave para entrar en la nueva realidad tecnológica.
- Al mismo tiempo que descubría cómo aprovechar el valor del Big Data para los negocios y explorar conocimientos, habilidades y capacidades para la transformación tecnológica, para ayudar a alcanzar los objetivos empresariales.

### Primer Congreso de Ciberseguridad Industrial

- Evento de referencia dentro del tramado de la ciberseguridad industrial, en el que se presentaron diferentes conferencias realizadas por empresas de ámbito internacional y poseedoras de un gran expertise en el mundo de la Ciberseguridad

## 4.4. Premios y distinciones

### ■ Tecnom, Partner del año de Cisco

El Galardón fue entregado en el Congreso Anual de Cisco celebrado en San Diego y reconoce la excelencia de Tecnom en el desarrollo e implementación de soluciones basadas en la tecnología y los sistemas de Cisco.

La multinacional Cisco Systems, ha distinguido a Tecnom con el premio al Partner del año por la labor realizada a lo largo de 2011. El galardón, que se concede en 2012, reconoce tanto la excelencia en el desarrollo e implementación de soluciones basadas en la tecnología y los sistemas de Cisco como el liderazgo comercial de Tecnom en esta actividad.

La relación entre Cisco y Tecnocon comenzó hace más de una década y ha ido creciendo año a año. *“Este premio – señala Edison Peres, Vicepresidente Senior de Canal Mundial en Cisco- reconoce a Tecnom por su trabajo, experiencia y buen hacer como partner de canal de Cisco en el área Sur durante 2011”*. Según Edison Peres, Tecnom es un ejemplo claro de partner de prestigio *“Tecnom es una organización respetada y líder en su sector. El Premio Partner del Año reconoce estas cualidades y sus excelente resultados en el despliegue de sistemas basados en nuestras soluciones”*.

Felipe López, Director de Integración de Sistemas y Tecnología de Tecnom, comenta *“Este premio es un orgullo para todo el equipo y refuerza nuestro compromiso con Cisco. Es, también, el resultado de una colaboración estrecha, proactiva y comprometida, iniciada hace más de una década, en la que hemos invertido en personas altamente cualificadas y laboratorios especializados, que nos han permitido lograr el más alto nivel de satisfacción en los clientes.”*



## ■ Microsoft premia a TecnoCom como el partner con más renovaciones de clientes de Microsoft Dynamics

Microsoft ha otorgado a TecnoCom el premio al partner con mejores resultados en la categoría de renovación de clientes, con un 97% de renovaciones. La entrega se celebró en una convención en Madrid, coincidiendo con el Lanzamiento de Microsoft Dynamics NAV 2013, a la que fueron invitados todos sus partners españoles de Microsoft Dynamics.

Para TecnoCom tiene un sentido especial porque nos premia no solo por la labor de implantación de la solución ERP o CRM, sino por el soporte y mantenimiento que ofrecemos a los clientes.



## ■ El colegio Retamar entregó a TecnoCom una placa como reconocimiento a 10 años de colaboración

En el colegio Retamar, de Pozuelo de Alarcón, Madrid, se imparten estudios de Primaria, Secundaria Obligatoria (ESO), Bachillerato y Formación Profesional con Ciclos Formativos de Grado Medio en Gestión Administrativa con Informática y de Grado Superior en Administración y Finanzas, Administración de Sistemas Informáticos en Red y Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma. Actualmente cuenta con 2.150 alumnos.

Durante el Acto de Graduación de la X Promoción de Administración de Sistemas Informáticos en Red y Desarrollo de Aplicaciones Informáticas, el colegio Retamar entregó una placa a TecnoCom en virtud de la colaboración que mantienen ambas entidades y como reconocimiento a la excelente acogida de alumnos en prácticas desde hace más de 10 años.



La Directora de Desarrollo de Personas recogió el distintivo en nombre de la Compañía. En sus palabras de agradecimiento, y desde su experiencia como gestora del talento, reflexionó sobre la importancia de esta primera fase del aprendizaje, tanto en conocimientos técnicos como en valores; la importancia de seguir aprendiendo y evolucionar en conocimientos y habilidades; las grandes oportunidades que existen para aquellos profesionales inquietos en adquirir nuevos conocimientos tecnológicos. También destacó el compromiso y el esfuerzo por parte de las empresas para que en estos momentos de incertidumbre, no se pierda ninguna generación.

## 4.5. Proyectos importantes realizados en los diferentes sectores de actividad

- El Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) dentro del ámbito de modernización de la Justicia, confió a TecnoCom la labor de determinar los elementos que han de reunir los sistemas informáticos, para cumplir las exigencias de compatibilidad en cuanto a comunicación, integración y seguridad, en el denominado "Test de Compatibilidad", cuyo objetivo es ayudar en la estandarización y homogenización de conceptos jurídicos y su registro, facilitar el intercambio de información entre sistemas y definir criterios de seguridad y auditoría.
- La Dirección General de Tráfico (DGT) adjudicó a TecnoCom el desarrollo y puesta en marcha de un sistema de gestión documental corporativa que permite consolidar la gestión, custodia, destrucción y transferencia de los expedientes administrativos de las diferentes unidades de la DGT. El proyecto es una pieza clave en el proceso de adaptación de este organismo al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y sus Normas Técnicas.
- Portos de Galicia confió a TecnoCom la "Prestación del Servicio de Centro de Gestión Informática y Oficina Técnica de Proyectos". El servicio consiste en la definición, implantación y operación de una Oficina Técnica de Proyectos (OTP), encargada de facilitar asesoramiento en el uso más eficiente de la TIC, en el análisis y definición de las necesidades TIC y colaborar en el Ente en la coordinación de los proyectos RIC que gestiona con distintos proveedores de forma que se asegure que éstos finalizan en tiempo, presupuesto y de acuerdo a los requisitos establecidos, a las políticas de trabajo y estándares de calidad marcados y a las expectativas de usuarios.



- El servicio Gallego de Salud (SERGAS) adjudicó a Tecnocom el Servicio de Atención a Usuarios de Sistemas de Información. El proyecto tiene como objetivo proporcionar al SERGAS un servicio de soporte a usuarios de los sistemas y tecnologías de la información que pueda resolver de una forma rápida y eficiente las consultas, incidencias y averías que puedan producirse en el trabajo habitual de los usuarios pertenecientes a Centros de Salud y otros centros sin unidad de informática con carácter presencial (Help Desk unificado): Centros de Salud, respaldo a los informáticos de las Gerencias de Atención Primaria, Servicios Centrales, Direcciones y Delegaciones Provinciales (respaldo a los informáticos y sustitución en su ausencia), Salud Pública (zona Veterinarias, zonas Farmacéuticas, Inspectores Médicos, Unidades Móviles de Cáncer de Mama)
  
- La Universidad de Santiago de Compostela (USC) ha renovado con Tecnocom el contrato de servicios de soporte a usuarios de primer nivel (personal docente, personal administrativo y alumnos: los usuarios potenciales sobrepasan los 40.000). El centro de Atención, pone a disposición de los usuarios, un servicio help desk para la canalización y centralización de todas sus peticiones y se responsabilizará de la gestión de incidencias de aplicaciones y servicios ofrecidos por la USC, a través de su área TIC. La evolución del servicio ha dado como resultado una mejor organización de los recursos de la universidad y la optimización del servicio a usuarios.
  
- La Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS) adjudicó a Tecnocom el mantenimiento e integración de sus sistemas informáticos, así como la consultoría LOPD y gestión de nuevos desarrollos. EMVS, responsable de la política de vivienda, de la gestión del suelo y promoción inmobiliaria dentro del Ayuntamiento de Madrid, tiene entre sus funciones facilitar el acceso a la vivienda a los sectores con mayores dificultades, así como fomentar especialmente el alquiler; potencia la rehabilitación mediante la concesión de subvenciones; reduce progresivamente la infravivienda vertical y erradica el chabolismo en Madrid.



- CatalunyaCaixa adjudicó a Tecnomcom un contrato para el suministro y la implantación de su Solución de Gestión Integral de Atención Presencial a Clientes. La Solución se compone de un conjunto de herramientas que proporcionan el control del tránsito y del tiempo de espera de los clientes en las oficinas bancarias de CatalunyaCaixa y genera una información relevante para la toma de decisiones sobre el funcionamiento de la oficina.
- Tecnomcom colaboró con Euskaltel en el proyecto de integración de Caja Sur en el entorno de telefonía IP de Kutxabank, que consistió en la integración y actualización de los Call Manager, así como el suministro y despliegue de los teléfonos por las Oficinas.
- Tecnomcom colabora en la integración de Bancaja, Caja Segovia, Caixa Laietana y Caja Ávila en Bankia. Este proyecto se incluye dentro de la estrategia de Bankia de integrar todas y cada una de las entidades que la conforman. Con la misma Bankia obtendrá importantes reducciones de coste debido a la estandarización de la operatoria ya la integración de sistemas informáticos.



- Banco de Valencia confió a Tecnomcom el proyecto de Rentabilidad Integral de clientes. El objetivo del proyecto es obtener una cuenta de resultados del cliente que comience con los rendimientos obtenidos, vía intereses, continúe con las comisiones financieras y finalice con las comisiones por servicios, determinando con la cifra agregada de las diferentes partidas el beneficio/pérdida de dicho cliente.
- Tecnomcom colaboró con Telefónica en un proyecto para la ampliación y unificación de infraestructuras de cada una de las entidades que componen Kutxabank (BBK, Kutxa y Vital) con el fin de funcionar como una única entidad. El proyecto se desarrolló en dos partes, por un lado la creación de una infraestructura de Datacenter necesaria en los 3 CPD's de Kutxabank, y por otro lado la integración de los sistemas y estructuras de Comunicaciones que conforman Kutxabank.

- TecnoCom ha participado en la integración tecnológica de Medios de Pago de la entidad Banco CAM en los sistemas de Banco Sabadell. El proyecto XXL dota a Banco Sabadell de la infraestructura necesaria para procesar tres veces el volumen de la operativa actual y permitiendo integrar con éxito a Banco CAM, además de posibilitar futuras integraciones. Desarrollo del proyecto de tarjeta mixta que permite al cliente operar a débito o crédito en cajero Banco Sabadell con un mismo activador y se amplía la oferta con nuevas operaciones (OTP, Traspasos de disponible a cuenta, etc.).
  
- Aviva Servicios Compartidos (ASC) adjudicó a TecnoCom los siguientes proyectos:
  - Un año más, el mantenimiento de sus aplicaciones de Seguros de Vida y Planes de Pensiones, AIS y PPlus respectivamente. El mantenimiento contempla tareas correctivas, evolutivas y preventivas además consultas-peticiones, bajo el esquema de un Acuerdo de Nivel de Servicio.
  
  - El proyecto de Integración de Caja Granada en Banco Mare Nostrum, realizando la adopción de las aplicaciones AIS, de Seguros, y Pensión Plus, de Planes de Pensiones, dentro del entorno tecnológico de un AS400. Como parte integrante de Banco Mare Nostrum se encuentran Caja Granada y Caja Murcia, entre otras entidades. Hasta ahora, la operativa de teleproceso de la asegurada Caja Granada Vida era realizada por la primera de estas entidades, y la de caja Murcia Vida por la segunda. Con la fusión, un único sistema de teleproceso será el encargado de comunicarse con los sistemas de las dos aseguradoras.
  
  - El proyecto Gender y cambio de tablas de mortalidad para Ahorro y Rentas. En la aplicación de Seguros, la mayor parte de los seguros de vida están tarificados de forma diferente según el sexo del asegurado. La base de esta distinción es la diferente siniestralidad entre hombres y mujeres. El propósito del proyecto fue la adaptación de la aplicación de Seguros a las nuevas disposiciones legales sobre neutralidad de género en las tarifas y sobre las tablas de mortalidad. El proyecto tenía como fecha fija de implantación a finales de 2012, por cumplimiento de la normativa legal que le afectaba.

- Sanitas confió a TecnoCom la implantación de Microsoft Dynamics CRM para su servicio de atención a pacientes crónicos "Sanitas Responde 2.0". Sanitas Responde 2.0 es un programa de asesoría, cuyo objetivo es ayudar a los pacientes crónicos a gestionar de forma más eficiente su enfermedad y, por tanto, mejorar su calidad de vida. La implantación de Microsoft Dynamics CRM, realizada por TecnoCom, ha aportado una mejora relevante en el funcionamiento de este servicio y en la velocidad de respuesta a las peticiones de los clientes gracias a la incorporación en el CRM de herramientas de colaboración social con tecnología de uso familiar como Office, Sharepoint y Lync. Esto ha hecho que más del 93% de los clientes esté satisfecho con el servicio que les ofrece Sanitas. El servicio permite a los usuarios tener una visión 360° sobre los diferentes aspectos de salud de cada asegurado. La principal ventaja del producto para Sanitas Responde 2.0 es la gran capacidad de adaptación a los nuevos planes de salud y requisitos de una compañía en constante evolución, en la que, de manera continua, tienen que incorporar nuevas funcionalidades en un corto periodo de tiempo para poder ofrecer a sus clientes nuevos servicios de calidad.
- ONO, compañía líder en España de comunicación y entretenimiento por banda ancha, confió a TecnoCom la implantación de una nueva plataforma de Cisco UCS para la virtualización de los gestores de Red. Esta infraestructura permite la virtualización de estos sistemas con objeto de independizar a sus aplicativos del hardware sobre el que se ejecutan actualmente.



## 4.6. Inversión e innovación: Gestión de Proyectos

La innovación es una prioridad para TecnoCom al permitir obtener soluciones que resuelven las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo un valor diferencial y mejorando su nivel de satisfacción y fidelización. En este escenario de crisis en el que nos movemos es básico que desarrollemos una cultura innovadora y una sistemática que permita transformar las ideas en proyectos de innovación con resultados para el negocio.

Por ello, TecnoCom creará un Centro de Excelencia en Movilidad en Barcelona, con una inversión prevista de 2 millones de Euros en formación de personal y en desarrollo de soluciones. El nuevo centro de I+D+i concentrará los proyectos y servicios de movilidad desarrollados para clientes de TecnoCom en todo el mundo, actualmente ha destinado 20 personas a esta especialización, y espera que lleguen a 50 personas en el 2015. TecnoCom ha creado una plataforma propia que permite diseñar y desplegar aplicaciones independientemente del terminal al que vayan dirigidas. En esta área de aplicaciones móviles, TecnoCom tiene un acuerdo de colaboración con la fundación BDigital, para quien ha desarrollado la plataforma de comprobación de aplicaciones AppyTest.

La iniciativa refuerza nuestra estrategia, sumándose a los Centros de Excelencia ya existentes dedicados a los Medios de Pago y el Business Intelligence.

La apuesta de TecnoCom por la innovación se confirma con la inversión de más de 2.951 miles de euros en I+D+i en los últimos tres años.

A continuación, se recogen algunos de los proyectos I+D+i más representativos que se han desarrollado en los últimos 3 años:





Plataforma Medios de Pago: Sistema Autorización Tarjetas (Solución SAT)

Plataforma Medios de Pago: switching, fidelización y solución analítica (Solución SIA y SFC)

Plataforma ECM de Servicios Online con acceso mediante voz

Plataforma de Seguros

Nuevos canales de acceso basados en interfaces 2D e interacción gestual y vocal basados en tecnología "kinect"

Plataforma de Movilidad Multisectorial PMM: aplicativos sectoriales

Red de consultoría para la gestión de procesos y relaciones

CMMi nivel 5 conforme al modelo de multiconstelación en Desarrollo y Servicios

Tecnocom superó en 2012 la auditoría externa para la certificación del personal investigador dedicado a proyectos de I+D+i realizados en 2011. En total fueron 86 personas certificadas lo que representa un 16,4 % sobre la plantilla total en España en ese año.

De acuerdo con esta visión innovadora, en 2012 lanzamos la iniciativa Ideas en Acción, el objetivo fue poner foco en ideas concretas sobre un ámbito temático seleccionado entre las Direcciones de Desarrollo de Negocio de Sectores y Unidades de Negocio (Comisión de Innovación), constituyéndose un nuevo canal que va a permitir en el futuro complementar el buzón "abierto" de ideas del programa IdeaTec (programa interno que permite a todos los empleados presentar sus ideas en la Intranet de la Compañía).

El primer desafío o reto estratégico que se lanzó consistió en aportar ideas que permitieran "nuevas formas de interacción entre el Consumidor y las Grandes Empresas o Administraciones Públicas en el ámbito temático de Smart City".

El concepto de Smart City representa un desafío para las ciudades en el ámbito de la innovación tecnológica, social y económica, relacionado directamente con los ciudadanos, el tejido industrial y la Administración. Respondiendo a problemáticas no resueltas en las ciudades, como la congestión provocada por el tráfico, la dificultad de encontrar aparcamiento, la gestión óptima de recogida de residuos urbanos, el consumo excesivo de agua en el riego del arbolado y las zonas verdes de la ciudad, o el consumo innecesario de electricidad en el alumbrado público.

El objetivo era buscar ideas que permitieran proporcionar información en tiempo real de parámetros en relación a los servicios urbanos, integrando para ello diferentes dispositivos móviles y aplicaciones informáticas de última generación.



Los resultados de la campaña fueron los siguientes:

- Se recibieron un total de 70 ideas que destacaron por su calidad y diversidad con participantes de todas las unidades de negocio, sectores y geografías. Lo que demuestra la capacidad para generar ideas innovadoras que existe en Tecnocom.
- Todas las ideas pasaron por un proceso de evaluación y se seleccionaron 11, con posibilidades de desarrollo y comercialización, y que pasaron a la siguiente fase de estudio o anteproyecto.

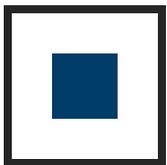
Estas ideas formarán parte de futuros planes de desarrollo de negocio de la Compañía.



## ■ Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones Públicas:

En el 2012 Tecnocom ha continuado reforzando el carácter estratégico de la actividad de I+D+i. Los gastos al desarrollo han sido de 866 miles de €, aumentando en un 4% respecto al año pasado. (Dato Cuentas Anuales Consolidadas)

Las subvenciones a la inversión o para la investigación y desarrollo y otro tipo de ayudas financieras relevantes recibidas en 2012 ascendieron a la cantidad de 8.652 €.



## 5. TecnoCom en cifras:

### Valor económico generado y distribuido

La Compañía ha alcanzado un incremento en la cifra de negocio, evolución que ha sido posible gracias al importante avance en el proceso de internacionalización y por los buenos resultados obtenidos en el mercado nacional fruto del buen posicionamiento de TecnoCom en el proceso de consolidación sectorial.

TecnoCom continúa analizando la posibilidad de seguir creciendo mediante operaciones corporativas con el doble objetivo de incrementar de forma significativa su capacidad productiva en Latinoamérica al tiempo que continúa consolidando su posición de liderazgo en España.

Además, diez grandes bancos financian a TecnoCom, lo que permite a la Compañía reforzar su estructura financiera con los recursos necesarios para las inversiones previstas en el Plan Estratégico de la Compañía.

TecnoCom, que ha mantenido históricamente un endeudamiento reducido, con la firma de un crédito sindicado refuerza su estructura financiera porque más del 75 por ciento de la deuda cuenta con vencimientos a largo plazo, lo que supone mayor estabilidad en la disponibilidad de crédito y cubrir las necesidades financieras sin estar sujeta a la incertidumbre del mercado.

**Valor económico directo generado y distribuido**

2012

**Valor Económico Generado (VEG)**

Venta Neta de productos y servicios (\*) 385.349

---

**VEG (miles de €)** 385.349

---

**Valor Económico Distribuido (VED)****Costes Operativos**

Aprovisionamientos (\*) 102.200

**Salarios y Beneficios Sociales**

Sueldos y Salarios (\*) 179.476

Beneficios sociales (\*) 48.968

**Pagos a proveedores de fondos**

Dividendos pagados a accionistas (\*) 3.596

Intereses pagados a accionistas (\*) 5.789

**Pagos a Gobiernos (Impuestos)**

Impuesto sobre sociedades (\*) 2.879

**Inversiones en la Comunidad**

Donaciones voluntarias e Inversión de fondos de la comunidad 5,5

---

**VED (miles de €)** 342.913,5

---

**Valor Económico Retenido (VER)**

---

**VER = VEG - VED (miles de €)** 42.435,6

---

(\*) Datos Cuentas Anuales Consolidadas

## Resultados consolidados 2012:

Principales datos económicos (miles de €)	2012
Beneficio / Pérdida	-3.497
Activos Totales	339.190
Deuda Neta	43.722
EBITDA	13.938

En el Informe de Gestión del 2012, publicado en la web corporativa, se recoge el análisis de las principales magnitudes y de los resultados consolidados 2012.

### Más info

## Gestión interna de TecnoCom

TecnoCom dispone de metodología para asegurar que los riesgos relevantes que pudieran afectar a los objetivos y actividades de la Organización sean identificados, evaluados y controlados de forma sistemática. El mapa de riesgos es algo dinámico ya que se actualiza periódicamente.

La identificación y evaluación por factores de impacto y probabilidad es realizada por el Comité de Dirección. Se identifican riesgos de todo tipo: financieros, de mercado, operacionales, etc. Dichos riesgos son controlados, estableciendo unos indicadores para su control, esta actividad es realizada periódicamente por la Dirección de Auditoría Interna y reporta trimestralmente al Comité de Dirección.

Tecnocom dispone de un Manual de Políticas Contables y de Gestión, cuyo principal objetivo es asegurar el necesario control interno de todas las operaciones, garantizando fiabilidad, integridad y transparencia de la información contable y de gestión proporcionada por Tecnocom a todos los grupos de interés (unidades organizativas, empleados, auditores, accionistas, clientes, CNMV, etc.), conforme a la legislación en vigor en cada país, los estándares internacionales (NIIF – Normas Internacionales de Información Financiera) y las mejores prácticas de gestión.

Además, uno de los principales objetivos de la Compañía es racionalizar todo lo posible los costes de estructura, que nos permitirán mejorar nuestro beneficio y garantizar nuestro crecimiento y continuidad. Por ello aplicamos progresivamente medidas que nos permitan ser más eficientes, para ello se están revisando y modificando procedimientos corporativos.

Tecnocom al ser una empresa cotizada en bolsa, dispone de una Comisión de Auditoría que, entre otras funciones, tiene la responsabilidad de supervisar la eficacia del control interno de la Organización, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como implantar planes de mejora de las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría externa.

Se dispone de una Dirección de Auditoría Interna que reporta a la Comisión de Auditoría y que realiza, entre otras tareas, revisiones de los diferentes procesos / procedimientos de la Compañía, tanto de operaciones como corporativos, para determinar si los controles establecidos para mitigar cualquiera de los riesgos inherentes de la Compañía son suficientes y funcionan adecuadamente.

Desde la Dirección de Auditoría Interna, se impulsó la elaboración de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), en función de los requerimientos establecidos por la CNMV referidos a la formalización y documentación de los procesos, riesgos y controles. Este sistema tiene como objetivo reforzar la fiabilidad y transparencia de la información financiera que llega a los mercados.



Por lo que se refiere a los trabajos realizados durante 2012 a nivel internacional, destacan la evaluación de los controles relacionados con el SCIIF, las revisiones de procesos de gestión financiera y control de gestión.

**% de recomendaciones efectuadas por auditoría interna implantadas en la organización**

• **72 %**

**% de sociedades y geografías de TecnoCom auditadas**

• **100 %**

En TecnoCom disponemos de una Unidad de Planificación y Control, realizando un adecuado control por operaciones y por sectores.

Además desde las unidades de negocio se realiza una adecuada Gestión de Proyectos, disponemos de Metodologías de Gestión de Proyectos y se realiza el control de indicadores y cuadros de mando.



## 6. Relaciones con los grupos de interés

La base de la confianza que TecnoCom persigue en su relación con sus grupos de interés reside en la creación sostenible de valor y en la búsqueda constante de un diálogo transparente, más allá del mero cumplimiento de las obligaciones establecidas.

### 6.1. Empleados

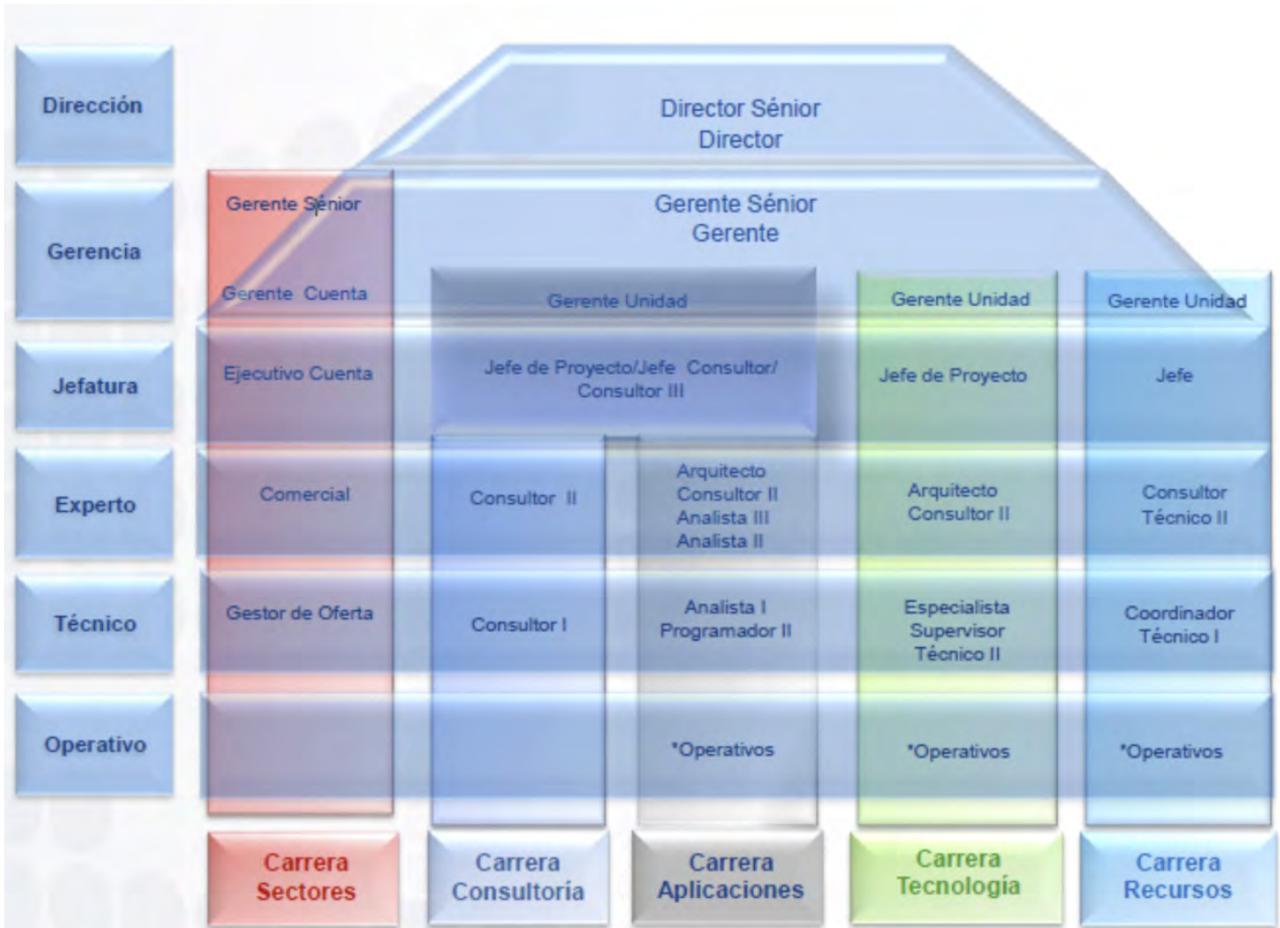
#### 6.1.1. Mapa de Puestos y Carreras Profesionales

El modelo de gestión de personas de TecnoCom está basado en competencias y tiene como idea central facilitar alternativas de desarrollo profesional dentro de un marco objetivo y transparente en el que los profesionales puedan alcanzar altos niveles de competencia profesional y satisfacción.

En TecnoCom tenemos un compromiso con nuestra gente, ofreciendo continuidad, diversidad, ilusión e innovación permanente.

El mapa de puestos y carreras profesionales integra prácticas relacionadas con la clasificación profesional, la gestión por competencias, la selección, la formación, la evaluación, el desarrollo y el modelo retributivo.

En definitiva, el objetivo es clarificar la estructura organizativa y garantizar la equidad interna.



## ■ 6.1.2. TecnoCom apuesta por el capital humano

TecnoCom cuenta con un 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.

TecnoCom es una gran compañía gracias al esfuerzo, compromiso, capacidad y dedicación de sus empleados. Contar con el mejor equipo de personas constituye una prioridad estratégica para la Compañía y en consecuencia, también lo es hacer de TecnoCom una empresa cada vez mejor para trabajar.

De acuerdo con los valores de la Compañía, la gestión de las personas que trabajan en ella se aborda de forma socialmente responsable aplicando políticas de gestión que garantizan un trato justo y equitativo y que promueven la integración en el proyecto empresarial y su desarrollo profesional.

### Objetivos de la Compañía:

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

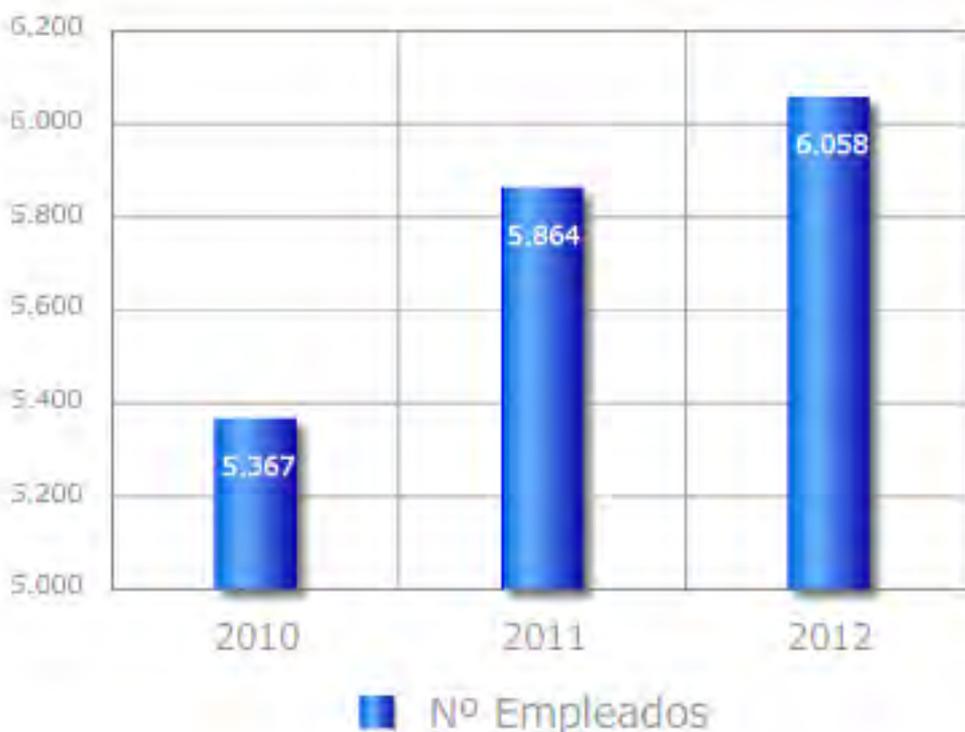
Unificar procedimientos, procesos, valores y formas de trabajo para lograr una visión común.

Conseguir el compromiso de los profesionales con su propio crecimiento, de acuerdo a los objetivos de la Compañía.



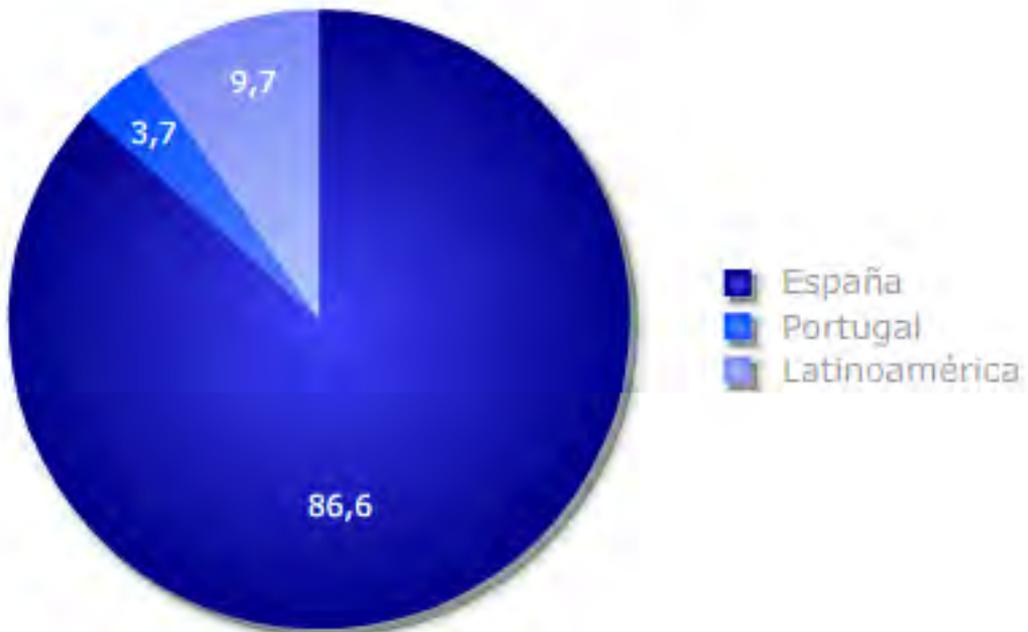
Tecnocom es una compañía que apuesta por el mantenimiento del empleo aún en una situación de mercado complicada. La plantilla global (España, Portugal y Latinoamérica) de Tecnocom continuó dentro de la senda sostenida de crecimiento comenzada en el 2008 y el crecimiento de la actividad internacional de Tecnocom requirió un incremento total del 3,3% de la plantilla. En concreto, en España, el crecimiento de la plantilla respecto al año anterior ha sido de un 0,4%, en Portugal ha sido de un 3,7% y en Latinoamérica del 40%.

## Número total de empleados



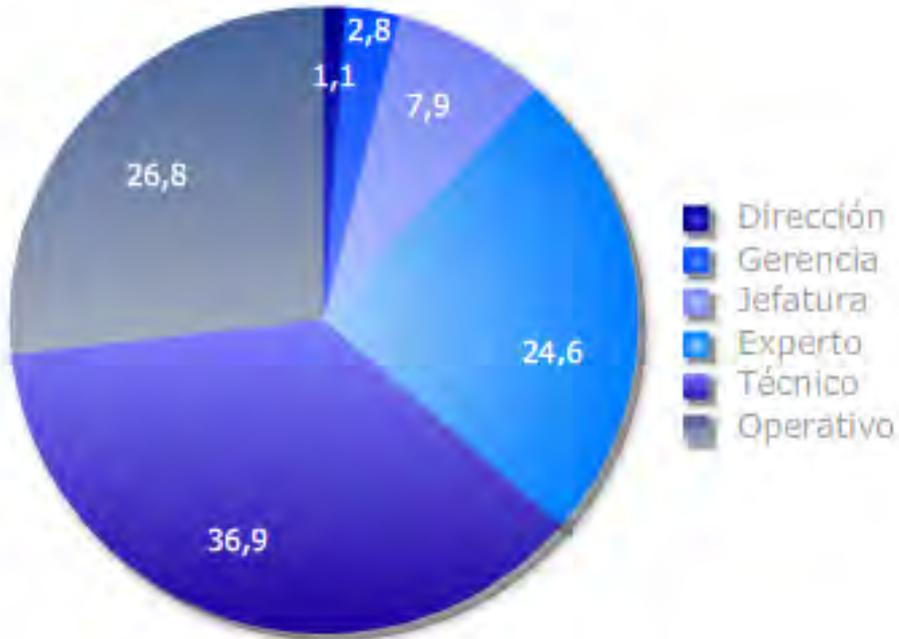
Por la actividad internacional de la Compañía se han elaborado Guías para Desplazamientos y Estancias Internacionales de los países en los que actualmente disponemos sede con el objetivo de convertirse en una guía de referencia lo más completa posible para facilitar el viaje y la estancia en cualquier país extranjero al que tengan que desplazarse nuestros empleados por motivos profesionales. Encontrando información general, recomendaciones e información útil en caso de emergencia o de cualquier otra necesidad.

## Distribución de empleados por países (%)

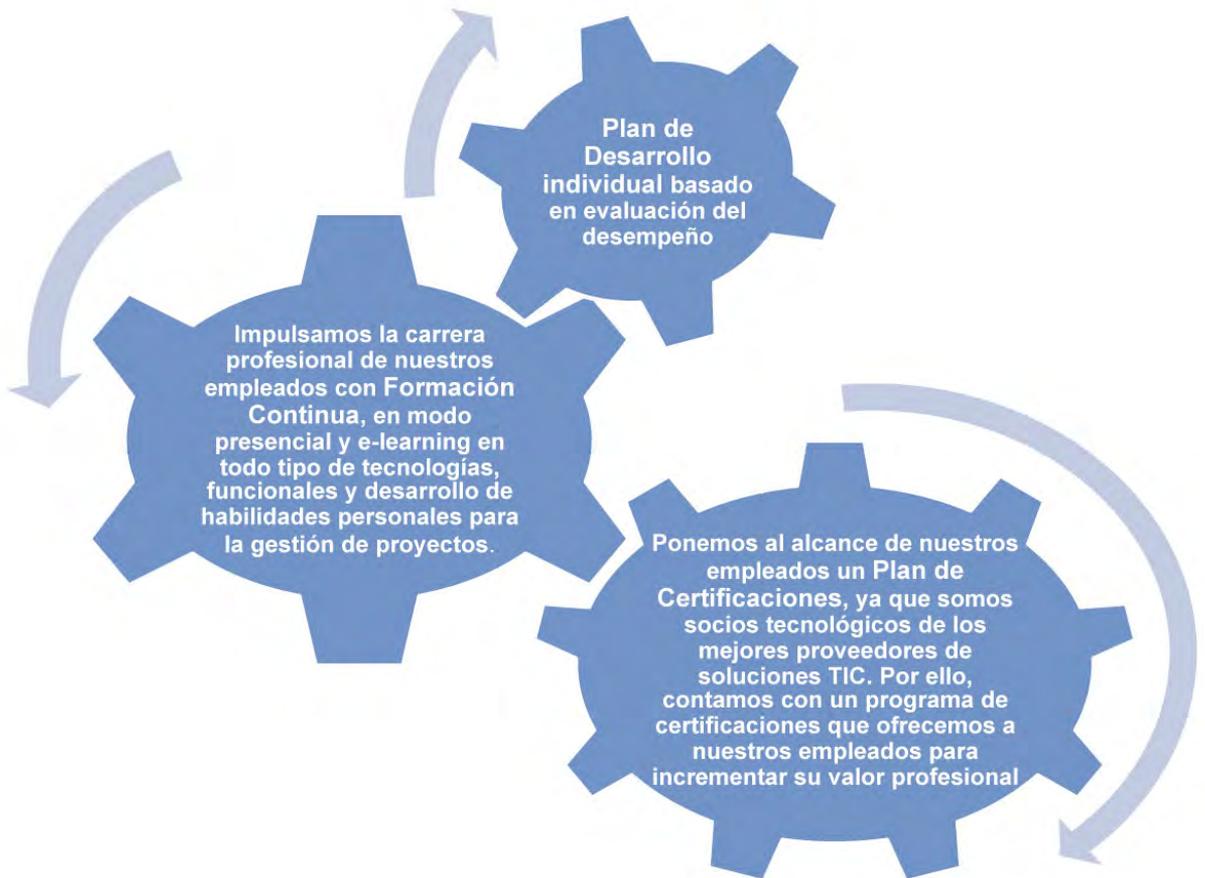


Tecnocom cuenta con un equipo de profesionales caracterizados por su iniciativa y proactividad, enfocados a la mejora continua y a la excelencia, que tienen espíritu de equipo y ganas de compartir.

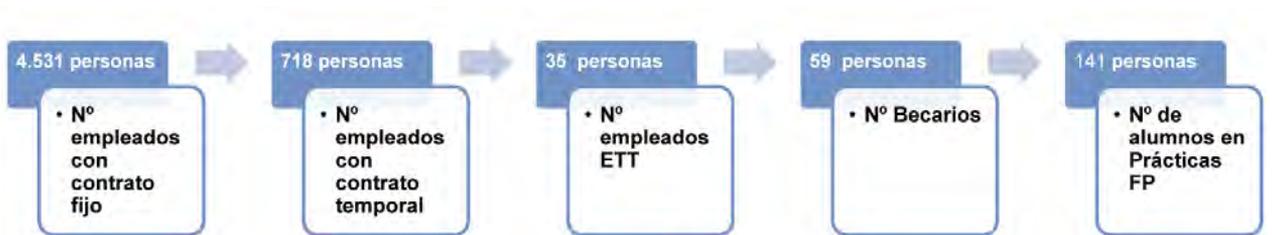
## Distribución de empleados por categorías profesionales - España - (%)



En TecnoCom contamos con personal altamente cualificado, gran proporción de la plantilla, pertenece a las categorías profesionales de técnico o experto. En este año, la categoría profesional que ha experimentado mayor crecimiento ha sido la de jefatura, con un incremento del 5,9% respecto al año pasado. Disponemos de un capital humano altamente cualificado y estable, gracias a la cultura de gestión del talento implantada desde hace años. Ofreciendo:



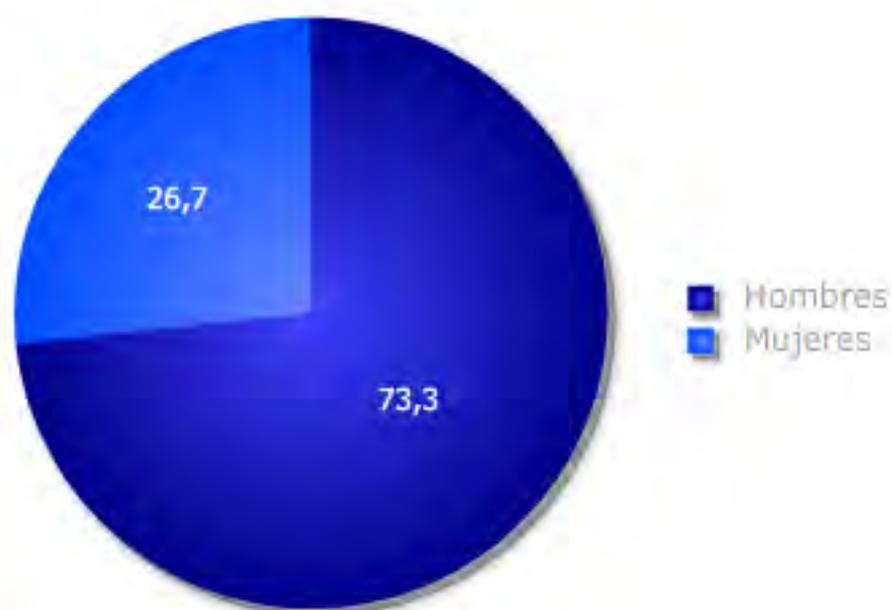
Distribución de empleados:



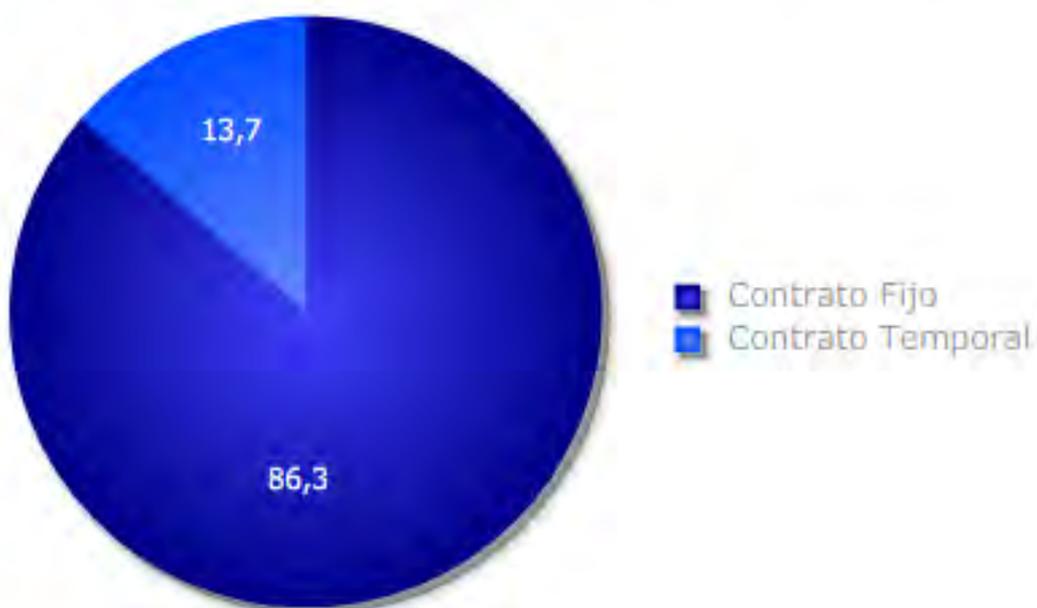
En Tecnocom el dimensionamiento de la plantilla se determina con criterios de sostenibilidad y eficiencia para garantizar el desarrollo de las estrategias corporativas mediante la contratación indefinida. Por edades, el tramo de 35 a 45 años es el más numeroso, caracterizándonos por contar con una plantilla joven. Aplicando criterios de igualdad, conseguimos ir aumentando el porcentaje de mujeres en la organización.



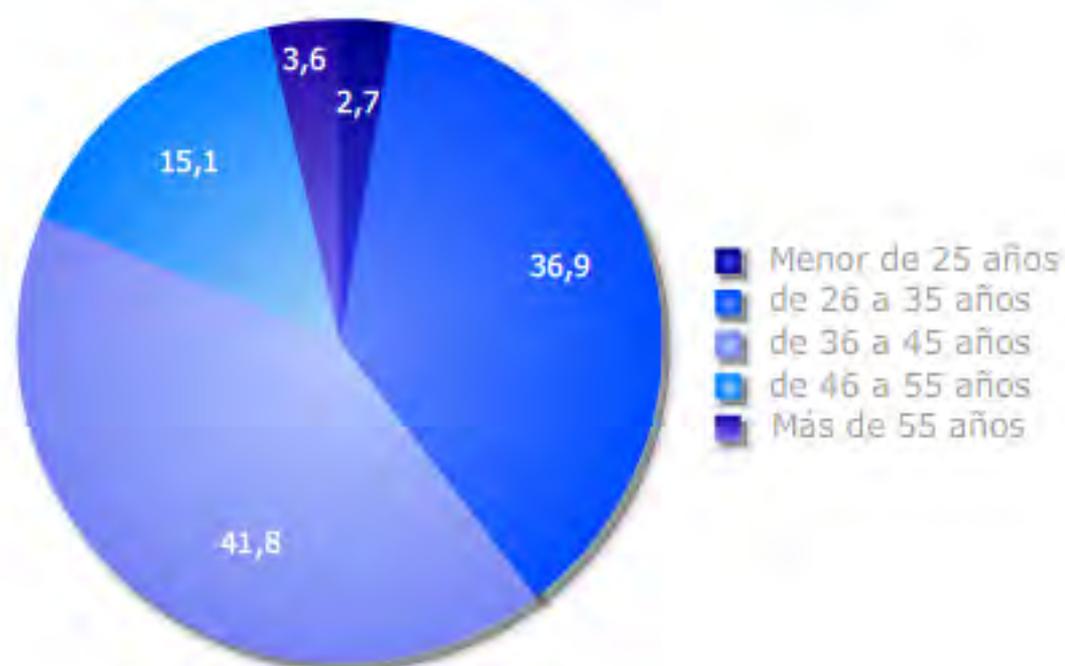
## Distribución de empleados por género (%)



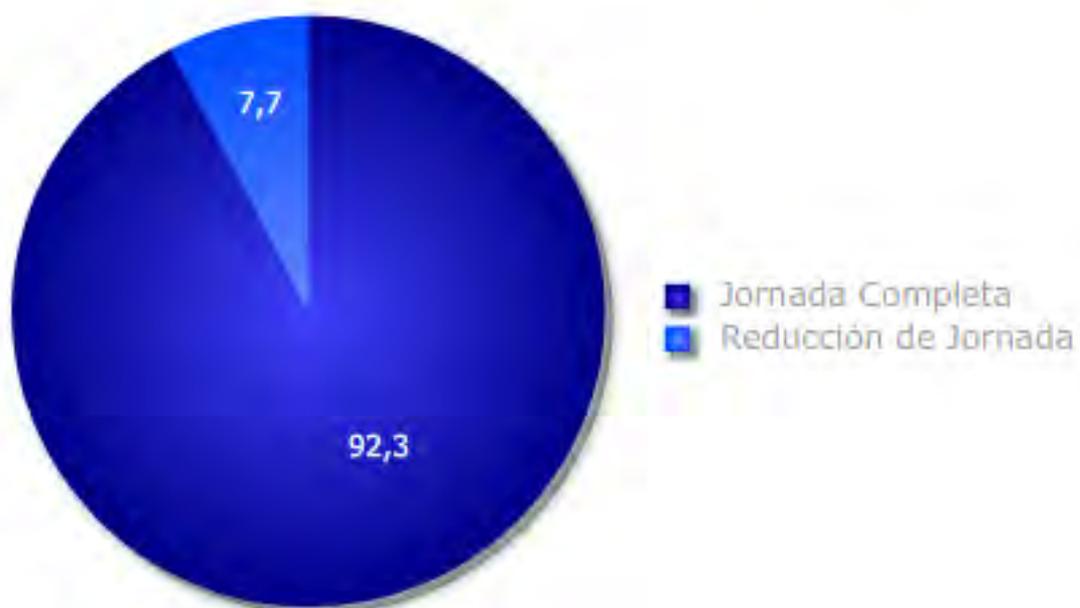
## Distribución de empleados por tipo de contrato (%)



## Distribución de empleados por grupos de edad (%)



## Distribución de empleados por tipo de jornada (%)





### ■ 6.1.3. Reclutamiento y selección

En TecnoCom captamos los mejores talentos y aseguramos oportunidades de desarrollo en base al mérito y a la aportación profesional.

TecnoCom apuesta por la creación de empleo estable y de calidad. Para ello el departamento de reclutamiento y selección tiene como misión dotar a la Compañía del equipo humano necesario para alcanzar los objetivos de la estrategia empresarial mediante la identificación, selección e integración de las personas idóneas.

Para alcanzar este objetivo y además lograr el máximo compromiso y la retención del talento, los principios y directrices de la política de empleo enmarcan un proceso de gestión de empleo basado en los siguientes criterios de actuación:

**Cumplimiento de la legislación en materia de empleo**

**Transparencia**

**Objetividad**

**Igualdad y no discriminación**

**Confidencialidad**

En España, la creación de empleo neto este año ha sido de 19 puestos. Produciéndose las siguientes contrataciones:

Número de contrataciones que se han producido en el año de estudio		
	Hombres	Mujeres
≤ 25 años	48	7
> 25 años a ≤ 35 años	226	74
> 35 años a ≤ 45 años	94	51
> 45 años	23	2
<b>TOTAL</b>	<b>524</b>	

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 97,6%.

Para fomentar la movilidad interna y el desarrollo de nuestro equipo humano, TecnoCom ofrece a sus profesionales la oportunidad de optar a las vacantes que se generan, a través de la publicación semanal las ofertas de empleo activos. Para cada puesto se detalla: una breve descripción de la vacante; región; línea de negocio a la que pertenece; carrera, rol y puesto tipo; persona de contacto; perfil técnico y habilidades, período de vigencia de la oferta. El número de ediciones de Día VIT con alcance internacional, en este año han sido 48.



En España, aproximadamente el 30% de los puestos vacantes han sido cubiertos por rotación interna.

En cuanto al reclutamiento externo de candidaturas, lo llevamos a cabo mediante el Programa ActivaTec disponible en la página Web de la Compañía, que a su vez se desglosa en tres programas:



El Programa Programatec se divide en diferentes programas de cooperación educativa:

- Programa de Becas Profesionales: colaboración con las mejores universidades y escuelas de negocio para la realización de becas profesionales de los estudiantes.
- Programa de Prácticas: colaboración con los IES, para la realización de las prácticas profesionales de los estudiantes de ciclos formativos. En algunas comunidades, TecnoCom recibe del organismo oficial correspondiente una dotación económica por cada estudiante de ciclo formativo que acoge en prácticas. La Organización reembolsa esta dotación a los Institutos de los cuales provienen los estudiantes en prácticas, para que sea invertido en mejoras educativas en los centros y ello revierta a su vez, en una mejor enseñanza y preparación del educado para el mundo profesional.

El programa Iniciatec está orientado a personas que han finalizado sus estudios pero no tienen experiencia y quieren comenzar su carrera profesional, participando en proyectos tanto nacionales como internacionales.

Como consultora internacional del campo de las nuevas tecnologías TecnoCom ofrece una gran variedad de ofertas de empleo en las distintas áreas de IT que publica en plataformas digitales de empleo.

Además, participamos en ferias y foros de empleo dirigidas a diferentes colectivos, como son los estudiantes de módulos de formación profesional y estudiantes universitarios, como medida para captar el interés de diversos grupos externos y promover nuestra imagen.

El objetivo de las Ferias de Formación Profesional es doble, aportar soluciones a las empresas a la hora de seleccionar personal especializado y además colocar a la Formación Profesional en un lugar preeminente como enseñanza más adaptada a las necesidades del mercado de trabajo.

El objetivo de las Ferias Universitarias es promover y facilitar la inserción de sus recién titulados en el mercado laboral, poniendo en contacto empresas que buscan incorporar nuevos profesionales con universitarios recién titulados, con un gran potencial, para ofrecerles una importante carrera profesional en sus entidades.



## Ferias de empleo

- VII Feria de Formación Profesional de Madrid
- XIV Foroempleo Universidad Carlos III
- Foro de Empleo de la Universidad de Oviedo
- Foro Tecnológico de Empleo de la Universidad de Vigo
- Foro “Xuventude en Movemento” – Universidad de Coruña (UDC)
- Fórum de las TI de la Facultad de Informática de Barcelona – Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)
- Foro Tecnológico de la Univesitat Rovira i Virgili (URV) en Tarragona



Cabe destacar, el reportaje sobre TecnoCom emitido en el programa de Canal Nou, Ocupa't, dentro de la sección 'Ofertes de Treball'. Ocupa't, el programa no informativo más visto de Canal 9, es un programa de servicio público que pretende ayudar a la búsqueda de trabajo. En él tienen cabida diferentes secciones que se alimentan de ofertas de trabajo, demandas, cursos de formación, ideas de emprendedores, etc.

En este ámbito, también resaltamos alguna de las acciones llevadas a cabo en Latinoamérica:

- Participación del equipo de Reclutamiento & Selección de TecnoCom México dentro del SG Conference & Expo 2012 celebrado en Ciudad de México, en la Feria de Reclutamiento de TI: "Buscando Talento", es un prestigioso congreso internacional organizado por Software Gurú, que tiene como objetivo acercar a los profesionales de TI con el estado del arte de la industria del software internacional, y dar a conocer las soluciones que la industria local ofrece. En él, 25 empresas especializadas en perfiles de Tecnologías de la Información, tomaron contacto con los asistentes al Congreso y pudieron realizar entrevistas a candidatos previamente registrados.



- Realización de una conferencia de presentación en la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima a estudiantes de último ciclo de diversas especialidades con el objetivo de dar a conocer la Compañía y que estos estudiantes tengan presente a TecnoCom a la hora de iniciar su carrera profesional.

Al evento asistieron medio centenar de estudiantes interesados en la labor de TecnoCom. En la presentación participó el equipo comercial de Perú y el responsable de de la Dirección de Personas en Perú.

Tras una pequeña introducción institucional se les presentó a los estudiantes de manera muy gráfica algunas de nuestras experiencias y capacidades. Por parte de la Dirección de Personas se les habló sobre lo que significa trabajar en TecnoCom y finalmente todos los estudiantes dejaron una ficha con sus datos y con sus intereses profesionales.

#### ■ 6.1.4. Modelo de retribución

Dentro del marco establecido con el modelo organizativo y de desarrollo profesional de Tecnocom; disponemos de un sistema de gestión de personas más eficiente que permite el reconocimiento económico tanto de la carrera directiva como de la carrera técnica. Dicha política se basa en criterios de justicia, equidad, transparencia y reconocimiento del rendimiento y desarrollo.

Relación entre el salario base de hombres respecto al de mujeres	2012
Dirección	19,5%
Gerencia	-2,3%
Jefatura	4,2%
Experto	2,5%
Técnico	-3,8%
Operativo	1,0%

Como consecuencia de la política retributiva y de su aplicación responsable, los salarios del personal de Tecnocom superan ampliamente los mínimos legales establecidos. El salario de los empleados de Tecnocom en España es 3,2 veces superior al salario mínimo legalmente establecido.

#### ■ 6.1.5. Formación

La formación en Tecnocom tiene como objetivos principales obtener un mayor rendimiento y eficacia del personal en el desarrollo de sus funciones y en el funcionamiento de la organización y alcanzar los objetivos de desarrollo profesional del personal.

El desarrollo profesional es una de las estrategias de crecimiento y diferenciación de Tecnocom. Mantenemos un fuerte compromiso con la promoción del talento de las personas a través de planes anuales.



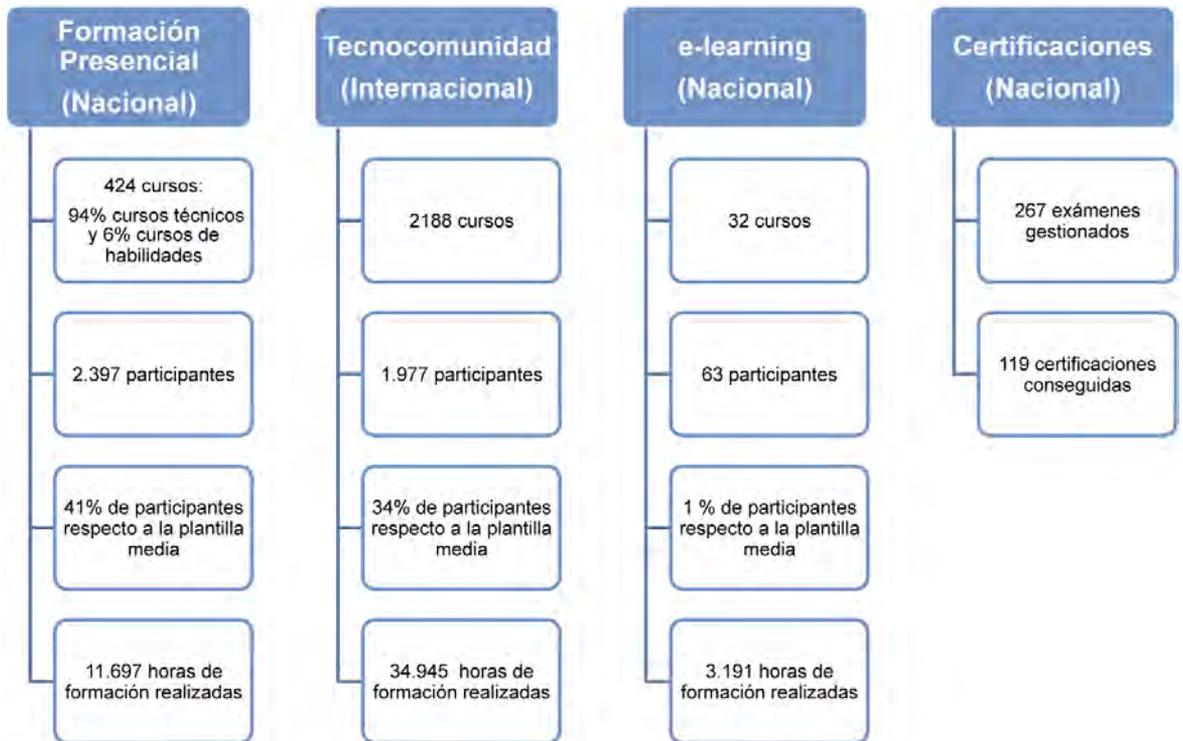
En nuestro plan anual de formación se incluyen cursos presenciales (técnicos y desarrollo de habilidades), idiomas, certificaciones y becas.

Para la gestión de los cursos se cuenta con la herramienta Learning Solutions que permite a nuestros empleados acceder al catálogo formativo y realizar las siguientes funciones:

- Navegar por el catálogo de cursos.
- Realizar reservas anticipadas a cursos sin fechas.
- Realizar solicitudes de participación en cursos con fechas concretas.
- Cubrir cuestionarios de valoración de cursos realizados.
- Ver el historial de cursos en vigor o realizados en el pasado.
- Acceso a “Notificaciones y notas” y a “Mis actividades de formación”.
- Herramienta de búsqueda que permitirá realizar búsqueda de cursos en función de criterios como clasificación, cualificación o grupo de destino.
- Catálogo de formación, permite navegar por el catálogo de cursos disponibles y realizar reservas anticipadas o solicitudes a cursos.
- Mi cuenta de formación, es posible ver la relación de cursos que se está realizando o se ha realizado en el pasado, ver la relación de reservas anticipadas u otras como ver el perfil de cualificación.

En España, en el 2012, incrementamos en un 21% la inversión en formación respecto al año anterior, siendo de 899.1888,5 €. Este importante esfuerzo se centró en gran parte en formación técnica especializada para cubrir las necesidades generadas por la singularidad de las actividades de Tecnocom. Además hemos seguido trabajando en los programas de desarrollo de habilidades e idiomas.

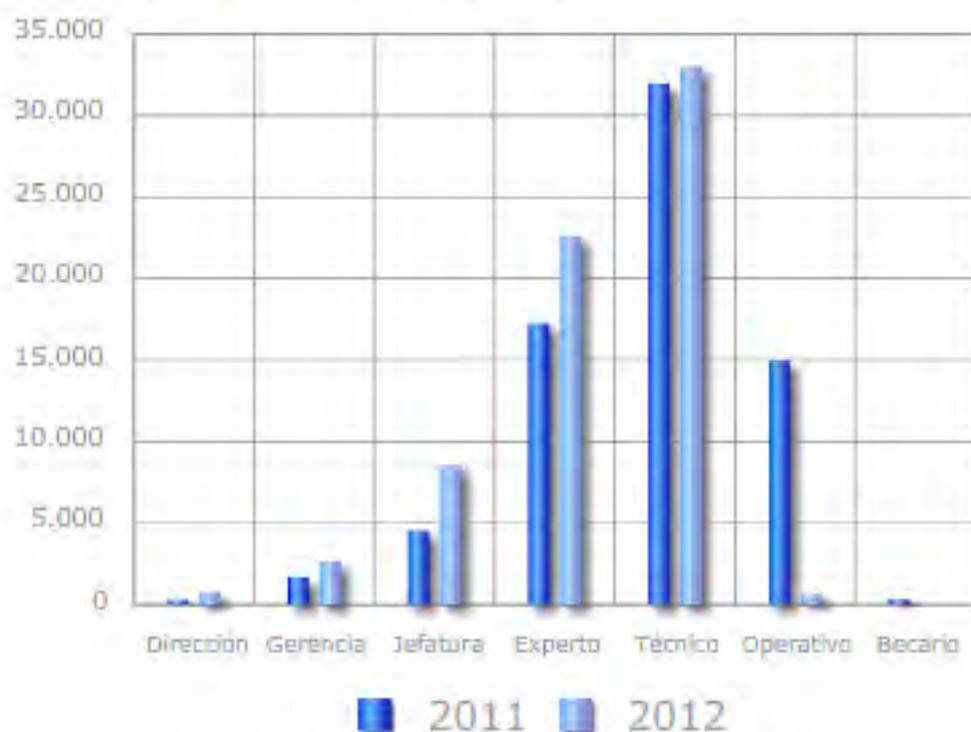
## Indicadores de Formación:



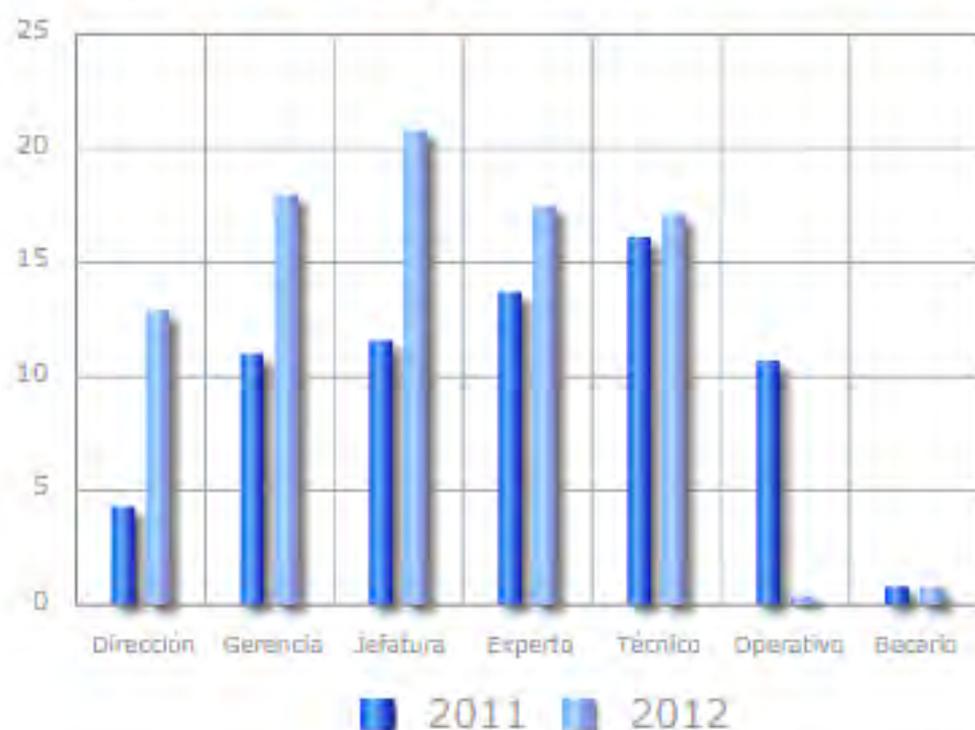
las horas de formación en las categorías profesionales de técnico a dirección. En 2012, el número de horas de formación por género fue mayor en hombres que en mujeres debido, a que la organización cuenta con mayor porcentaje de hombres en plantilla, pero el promedio de horas de formación por género es muy equitativo, siendo algo superior para las mujeres, 17,8 horas formación/empleada y de 17,2 horas formación/empleado.



## Distribución de horas de formación por categoría profesional



## Número medio de horas de formación por empleado según categoría profesional



## Horas dedicadas a la formación desglosado por género



Además trabajamos en diferentes programas:

## TecnoComunidad

Plataforma e-learning de TecnoCom, una comunidad virtual con un objetivo formativo. Todos los empleados tienen acceso a la plataforma y pueden participar en ella.



Se cuenta con:

- Comunidad Idiomas: cursos de inglés en diferentes niveles.
- Comunidad Desarrollo de Habilidades: catálogo de itinerarios disponibles en el ámbito de comunicación interpersonal, presentaciones eficaces, gestión del tiempo, técnicas de venta, dirección de equipos, liderazgo y dirección, escritura eficaz empresarial, atención al cliente, técnicas de negociación, experto en Community Manager y Finanzas para no financieros.
- Comunidad Tecnología: cuenta con catálogo de cursos de los principales fabricantes de tecnología. Cada uno de ellos integra un conjunto de cursos de contenidos oficiales en inglés y la mayoría dispone de simuladores para la preparación de exámenes oficiales. Se desarrollarán siempre con el apoyo de un tutor especializado.

Dentro de cada curso se tienen herramientas para interactuar entre los diferentes miembros de la TecnoComunidad como son: aulas virtuales, blogs, debates, mensajes y comentarios.

Además, existe un apartado de Cursoteca, se trata de un repertorio de cursos complementarios a la formación.



## Escuela de Formadores

Trata de potenciar, desarrollar y reconocer a un colectivo de profesionales dentro de la Organización, que colaboren de manera habitual en la transmisión de conocimientos y habilidades claves para la Compañía. En 2012 en España, hemos contado con un total de 120 formadores internos, aumentando en un 33,3% respecto al año pasado.



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.

## Ayuda a estudios

Los empleados pueden solicitar una ayuda económica para la realización de estudios de interés para la empresa para su formación profesional.

## Colaboraciones en Educación

**Tecnocom colabora en el I Máster en Gestión de Proyectos Logísticos SAP ERP organizado por la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.**

Este programa nace con la clara intención de dotar al mercado de profesionales cualificados capaces de aportar soluciones globales y específicas en los diferentes ámbitos organizativos de la Cadena de Suministro de la empresa. Todo ello mediante una formación de calidad con profesores expertos en cada una de las disciplinas tratadas.

El Programa garantiza no solo la formación en SAP (incluyendo dentro del Máster el examen de certificación oficial), sino que además se explican los procesos logísticos a los que da soporte. Todo ello desde la óptica de la gestión de proyectos.

Este Máster persigue también facilitar a los alumnos el desarrollo de su carrera profesional formándoles en la gestión de competencias y desarrollo personal.

Por último, para completar la formación e incorporar a los alumnos al mercado laboral se ofrecerá la posibilidad de realizar prácticas remuneradas en las empresas patrocinadoras del Máster.

El Máster en Gestión de Proyectos Logísticos SAP ERP tiene como objetivo incorporar a los titulados en el mercado laboral, dotándoles de los conocimientos y habilidades en una de las profesiones más demandadas, adquiriendo los conocimientos necesarios para entender, implantar y optimizar el sistema SAP en los procesos logísticos de negocio, así como desarrollar habilidades para la gestión de proyectos. Pretende además mejorar el desarrollo profesional de aquellas personas que deseen dar un giro a su carrera, gracias a la adquisición de conocimientos específicos en Gestión de Proyectos, Diseño de Procesos e Implantación de Sistemas de Información basados en SAP.

**Máster en Consultoría en Gestión de Empresas, que organizan la Universidad Politécnica de Madrid y la AEC (Asociación de Empresas de Consultoría).**

El Máster está destinado a titulados, especialmente de carreras técnicas, y profesionales que se interesen por el campo de la consultoría en diversas áreas de conocimiento empresarial y deseen tener una visión más global y estratégica de las empresas, sus mejores prácticas y los factores de éxito.

Desde Tecnom, apostamos por facilitar los medios para que nuestros empleados puedan impulsar su desarrollo profesional, por ello como miembro de la AEC, los empleados interesados en inscribirse en el Máster pueden beneficiarse de un importante descuento si lo gestionan a través de nuestro Programa de Retribución Flexible, TecnoCompensa. Además, se beneficiarán de ventajas fiscales y en la forma de pago de dicha formación.

### **Oportunidad de formación para familiares y amigos desempleados**

Acuerdo entre IBM y Tecnom, en el cual, la propia IBM imparte tres cursos tecnológicos y nosotros efectuamos la pre-selección de los alumnos candidatos a participar en los mismos:

- Desarrollo de Aplicaciones en Java con IBM Rational Application Developer (RAD) para WebSphere (270 horas)
- Administración de AIX en sistemas IBM p (UNIX) (240 horas)
- Operación del sistemas IBM z/OS (Host IBM) (255 horas)



## 6.1.6. Desarrollo profesional

Damos especial importancia a la eficiencia en la gestión del talento, clave para el mantenimiento de la riqueza y el fondo de conocimiento de empresas en las que el capital humano es un activo fundamental. Por ello, como todos los años, se ha puesto en marcha el sistema de evaluación del desempeño y desarrollo profesional, siendo considerado como un proceso clave para la Compañía.

El sistema de evaluación del desempeño de TecnoCom cuyo principal objetivo es fomentar el Desarrollo de las Personas y el crecimiento profesional de cada uno de las personas empleadas en la organización. Desde el año pasado se introdujeron mejoras técnicas y se desarrollo una nueva herramienta tecnológica de soporte al mismo: Compass, siendo un proceso transparente.



El modelo de Evaluación del Desempeño se basa en el desarrollo de las personas: Evaluar para desarrollar. Pretende ser una guía para el desarrollo en TecnoCom. El proceso consta de los siguientes hitos:



La evaluación se ha realizado en base a un cuestionario que mide, a través de distintas evidencias conductuales, el performance del empleado en su puesto de trabajo: conocimientos y competencias de su puesto, en función de la carrera y rol a la que pertenece en la Organización. Todos los profesionales de TecnoCom compartimos unas competencias comunes de Compañía y el resto se designan en función de la carrera profesional y del rol:



El 100% de los empleados de TecnoCom, a nivel internacional, han dispuesto de una evaluación cuyo foco es el desarrollo de las personas, en concreto, en el proceso de evaluación 2012 se han incluido 5.577 personas, ya que como criterio reciben evaluación las personas con fecha de incorporación anterior al 1 de Octubre de 2012.

De la misma forma, hay que destacar la implicación de nuestros empleados en la Evaluación 180°, el 74% de empleados han evaluado a sus evaluadores, que sin duda impacta positivamente en la calidad de la gestión del capital humano en TecnoCom y en la mejora de la Comunicación, la evaluación al responsable mide desde el punto de vista del empleado, la gestión realizada por su superior.

Asimismo, el número de inquietudes profesionales y necesidades formativas a través de los Planes de Desarrollo y Mejora volcados en las evaluaciones, son analizadas para llevar a cabo acciones de desarrollo alineadas con las mismas.

El proceso culmina con una entrevista personal en la que cada responsable comparte con uno de sus colaboradores los resultados de su valoración, y a partir de estas entrevistas, se identifican los planes individuales de desarrollo más apropiados para cada empleado: adecuando su puesto actual y definiendo su desarrollo futuro.

Además, con el objetivo de conseguir la mejora continua de la gestión de proyectos y del desarrollo profesional, todos los empleados mantienen su currículum vitae y perfil de cualificación actualizado, programa que se encuentra en la intranet de la Compañía. Actualizándose periódicamente, cada vez que se adquieran nuevas experiencias, se participe en nuevos proyectos, formaciones, se obtengan certificaciones, etc.



### ■ 6.1.7. Comunicación Interna

Un diálogo abierto y constante con los empleados es la base de la comunicación interna en TecnoCom y una herramienta fundamental para mejorar el clima laboral.

El diálogo activo con los empleados es de vital importancia para conocer sus inquietudes, expectativas y preocupaciones. Por este motivo, la participación y el diálogo con compromisos y señas de identidad de la Compañía en materia de gestión de personas.

Para conseguir este diálogo TecnoCom cuenta con diferentes canales y acciones de comunicación interna que permiten la divulgación de los objetivos empresariales y, al mismo tiempo, la recogida de información.

## Principales canales de comunicación



En la Intranet corporativa se pone a disposición de los empleados toda la información corporativa, así como el acceso a las diferentes herramientas y programas.



MisTecnoNoticias: Comunicación diaria a los empleados que se divide en dos partes en una primera parte donde se da a conocer a los empleados los proyectos más representativos firmados con clientes, éxitos de la compañía y acuerdos de negocio establecidos. Por otro lado, se difunden noticias relevantes del sector TIC.

### Comunicación Interna

El Área de Comunicación Interna difunde metas, objetivos, cambios organizativos y desarrolla una red de comunicación y difusión de mensajes a todas las personas que integran Tecnocom.

### Tecnocom en acción

Recopilación semanal sobre aquellos eventos en los que participamos, apariciones en medios de comunicación, así como las últimas novedades sobre material corporativo que se produzca.

### Ruta Tecnocom: Rumbo al éxito

Escala en la eficiencia

En este canal de comunicación, los Directores Generales de Sectores visitan cada una de las Regiones y comparten un encuentro con un grupo de profesionales de las Líneas de la Dirección General de Operaciones.



Revista trimestral de Tecnocom con el objetivo de informar a nuestros grupos de interés de todas las noticias relacionadas con la Organización: cambios organizativos, eventos, proyectos realizados, nuevas soluciones, etc.

### Oficina del empleado

Es una unidad en dependencia directa del Consejero Delegado a través de la cual todos los empleados de Tecnocom pueden transmitir de primera mano las sugerencias o comentarios sobre su situación en la Compañía, así como cualquier otro tipo de anomalía que detecten en la Organización. El Consejero Delegado garantiza la confidencialidad, trato personalizado de cada incidencia, así como que la respuesta que recibe el empleado siempre está supervisada y avalada por él.

### kick off 2012

En el primer trimestre del año, Tecnocom celebra su evento interno de la Compañía, donde se da a conocer de primera mano la estrategia, resultados y proyectos de la Compañía para el año. El kick Off 2012, fue de carácter virtual y fue dirigido a más de 400 directivos y mandos intermedios de Tecnocom.



A lo largo del año se elaboran diferentes programas que contienen las siguientes secciones:

- Titulares: Presentación de novedades y puesta en marcha de nuevos proyectos corporativos
- Hilo Directo con el Consejero Delegado: haciendo un repaso de los principales hechos e hitos, así como los objetivos y visión a corto-largo plazo.
- Tecnotertulias: entre los Directores Generales y Gerentes de Tecnocom
- TecnoDiccionario.
- Quién es quién: Ponencias de Directores Generales y Gerentes de Tecnocom
- El especialista: exposición de un tema concreto por un especialista en la materia de Tecnocom
- Noticias y Eventos Tecnocom.

### Ruta Tecnocom: Rumbo al éxito

2ª Edición Ruta Tecnocom: Rumbo al éxito  
En torno a 130 personas han tenido la oportunidad de conocer de la mano de nuestro Consejero Delegado, el rumbo que lleva nuestra Compañía  
El 100% de los asistentes ha valorado globalmente la experiencia como Satisfactoria o Muy Satisfactoria. Como novedad, este año hemos realizado la primera Ruta en Latinoamérica, siendo Bogotá el primer "puerto" de destino transoceánico.  
Entre los temas que más se han tratado en las sesiones, han destacado especialmente la nueva organización de la compañía, la relación entre los sectores y las líneas de negocio y la expansión a Latinoamérica.

### Canal Ético

Buzón de correo electrónico "Canal Ético" de Auditoría Interna, a este buzón cualquier empleado de Tecnocom puede dirigir, de forma confidencial y totalmente anónima:

- Sugerencias, mejoras o denuncias sobre valores éticos, incumplimientos de normativa, etc., especialmente relacionados con la información financiera y control interno
- Sugerencia, mejora o denuncia que afecte a los principios y valores éticos de la Compañía, control interno, conductas ilícitas e incumplimientos del Código de Conducta.



La Oficina del Empleado y el Buzón “Canal Ético” son los medios que ponemos al alcance de todos los empleados para contar con su colaboración para mejorar cualquier proceso o informar de cualquier irregularidad. Desde TecnoCom garantizamos que las comunicaciones serán analizadas en profundidad con el objetivo de mejorar la eficiencia y el buen hacer de la Compañía.

Los resultados en el primer aniversario de la puesta en marcha de la Oficina del Empleado fue que se recibieron un total de 240 incidencias relacionadas con diferentes áreas de la Compañía. Gracias a la participación de nuestros empleados, entre otras acciones, hemos podido conocer y resolver ineficiencias en procedimientos organizativos, hemos puesto en marcha nuevas iniciativas, articulado nuevos procesos y hemos ayudado a varias unidades a optimizar la calidad y tiempos de sus respuestas.

En este año, a través del canal ético no se ha recibido ningún comunicado denunciando principios y valores éticos de la Compañía, especialmente financieras, contables y de control interno.

Dentro del plan de comunicación interna se fomenta la integración de los empleados a través de actividades para fomentar el compañerismo y para compartir con miembros de la familia, como:

- Concurso de Dibujos de Navidad. En el concurso pudieron participar todos los niños de empleados de TecnoCom.

- Participación en la IX Edición de los Juegos de las Empresas, organizada por Randstad en la Comunidad de Madrid en las modalidades deportivas de Golf y Pádel. Es un encuentro empresarial alrededor del deporte, concebido para trasladar el auténtico espíritu olímpico "MENS SANA IN CORPORE SANO", sus valores y su filosofía a las organizaciones empresariales.

En TecnoCom consideramos Los Juegos de las Empresas como una excelente herramienta corporativa que además de trasladar valores como el esfuerzo, la superación y el compromiso:

- Permite desarrollar una potente acción de comunicación interna dirigida a toda la organización generando cohesión, motivación, compromiso, y propiciando un buen clima laboral.
- Ofrece adoptar y trasladar los valores del olimpismo y del deporte a la organización como esfuerzo, liderazgo, equilibrio, fair play, etc.
- Fomenta hábitos saludables a través de la práctica deportiva mejorando así la salud de los empleados.
- Favorece la integración al poder implicar al personal discapacitado para participar en las disciplinas adaptadas gracias a la colaboración con la Fundación Randstad.

Además los Juegos de las Empresa es un evento solidario, apoyando la labor de la ONG VSO organización independiente de desarrollo internacional que trabaja con voluntarios para luchar contra la pobreza en los países en desarrollo.

- TecnoCom como partner tecnológico de la Federación Española de Baloncesto, dispuso de entradas dobles para la L edición de la Copa de SM la Reina de Baloncesto Femenino, las cuales fueron sorteadas entre los empleados que quisieron asistir a la competición.

Las diversas acciones de comunicación interna forman parte de la estrategia para aglutinar a los trabajadores en torno a un proyecto común, poner en común la cultura organizativa y plasmar la transparencia informativa y de gestión de la Compañía.

## ■ 6.1.8. Gestión de la Diversidad

En este ejercicio, hemos continuado trabajando en nuestro compromiso con la integración de personas con riesgo de exclusión social. En TecnoCom entendemos la diversidad como un factor enriquecedor para la Compañía y generador de sinergias que potencian el conocimiento y que, por lo tanto, pueden construir ventajas competitivas.

Tenemos establecidos acuerdos de colaboración orientados a la inserción laboral de colectivos que presentan dificultades para acceder al mundo laboral. Focalizamos nuestro trabajo en los siguientes colectivos:



Para ello, colaboramos con las siguientes organizaciones:

- **Fundación Randstad**
- **Fundación Alares**
- **Federación Nacional Alcer**
- **Fundación Tomillo**
- **Asociación Semilla dentro del**
- **Programa Incorpora de la Obra Social "La Caixa"**
- **Centros Especiales de Empleo**
- **Programa de Atención al Deportista (PROAD) del Consejo Superior de Deportes (CSD): Integración sociolaboral de Deportistas de Alto Nivel**



En cuanto al personal con discapacidad en Tecnocom, representa un 0,5%, y continuamos aplicando medidas alternativas de excepcionalidad basadas en la adquisición de bienes y servicios a través de centros especiales de empleo.

Además en nuestro proceso de selección de vacantes externas se incentiva la contratación de personal con discapacidad:

- Publicamos nuestras vacantes en un portal especializado en discapacidad, llamado Disjob. Este portal, bajo el slogan Sí Somos Capaces, está focalizado y reservado para personas con discapacidad. La colaboración con ellos, consiste en publicar periódicamente las ofertas y considerar las candidaturas recibidas.
- En la publicación de vacantes en portales de empleo, se aplica la discriminación positiva hacia las candidaturas de personas con discapacidad, para ello aparece reflejado en los anuncios de nuestras ofertas el siguiente mensaje "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.

## ■ 6.1.9. Políticas de Igualdad

Tecnocom ya tiene implantadas en el seno de su organización acciones en el ámbito de la igualdad como son:

- Cultura: Contamos con referencias en igualdad en diferentes documentos corporativos y facilitamos datos segregados por género en la Memoria de Sostenibilidad.
- Selección: El procedimiento de selección corporativo no muestra criterios discriminatorios y la guía de entrevistas no contiene preguntas acerca de cuestiones relacionadas con el género de la persona.
- Promoción y desarrollo: Publicamos internamente las vacantes existentes, lo que favorece la presentación de hombres y mujeres a las vacantes, además contamos con una Herramienta de Evaluación del Desempeño COMPASS y están definidos formalmente los procesos de promoción de las diferentes carreras profesionales.
- Formación: Disponemos de un procedimiento definido para llevar a cabo la planificación anual de las acciones formativas, asimismo los empleados cuentan con ayudas anuales económicas destinadas a la formación.
- Retribución: La política salarial de Tecnocom se basa en bandas salariales asociadas a cada categoría profesional independientemente del género.
- Conciliación de la vida familiar y laboral: En materia de conciliación nos acogemos a las medidas recogidas en los diferentes convenios de la empresa.

Pero este año se ha dado un paso más, se ha trabajado en la elaboración del Plan de Igualdad 2012-2014 y en su aprobación por parte de la Compañía junto con la representación sindical. Se ha constituido la Comisión de Igualdad compuesta por representantes de la empresa y de las organizaciones sindicales, la cual se reunirá como mínimo con una periodicidad semestral y cuyas funciones principales son:

## Funciones Comisión de Igualdad

- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente (Ley Orgánica 3/2007)
- Participación y asesoramiento en la forma de adopción de las medidas con facultades deliberativas
- Promover y velar la Igualdad en el seno de la Compañía
- Seguimiento y evaluación de las medidas negociadas en el presente Plan
- Sensibilización y comunicación a la plantilla de los avances en esta materia
- Analizar la adecuación de los recursos, metodologías, procedimientos y cronogramas puestos en marcha en el desarrollo del Plan
- Facilitar el conocimiento de los efectos que el Plan ha tenido en el entorno de la empresa, de la pertinencia de las actuaciones del Plan a las necesidades del personal, y de la eficiencia del Plan

Dicho Plan recoge una serie de acciones positivas para promover la igualdad real y efectiva entre los hombres y las mujeres de la Compañía en diferentes ejes de actuación:



Para cada eje de actuación que contiene el Plan se han definido unos objetivos y unas acciones para su consecución:

#### CULTURA

- Objetivo 1: Difusión de la Cultura de Diversidad e Igualdad.
- Objetivo 2: Recoger opiniones de los empleados/as en materia de Igualdad de Oportunidades para la evaluación y seguimiento del mismo.

#### SELECCIÓN

- Objetivo 1: Garantizar y fomentar la selección no discriminatoria
- Objetivo 2: Homogeneizar los criterios de publicación de anuncios
- Objetivo 3: Datos segregados por género

#### PROMOCIÓN Y DESARROLLO

- Objetivo 1: Seguir garantizando la igualdad de oportunidades a mujeres y hombres en el desarrollo profesional y la promoción
- Objetivo 2: Datos de promoción

#### FORMACIÓN

- Objetivo 1: Informes de Formación segregados por género

#### RETRIBUCIÓN

- Objetivo 1: Control de desviaciones existentes en diferentes categorías profesionales

#### PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO LABORAL

- Objetivo 1: Elaborar un protocolo de actuación y prevención en caso de acoso laboral

#### CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

- Objetivo 1: Adaptar la empresa a los cambios que se producen en la sociedad, relativos a la familia, los indicadores sociales, los hábitos y costumbres

El objetivo del Plan es fomentar las buenas prácticas en el ámbito de la igualdad de oportunidades y ayuda en la puesta en marcha de políticas de no discriminación entre mujeres y hombres. En memorias posteriores se realizará el seguimiento de las acciones llevadas a cabo para la consecución de los objetivos.

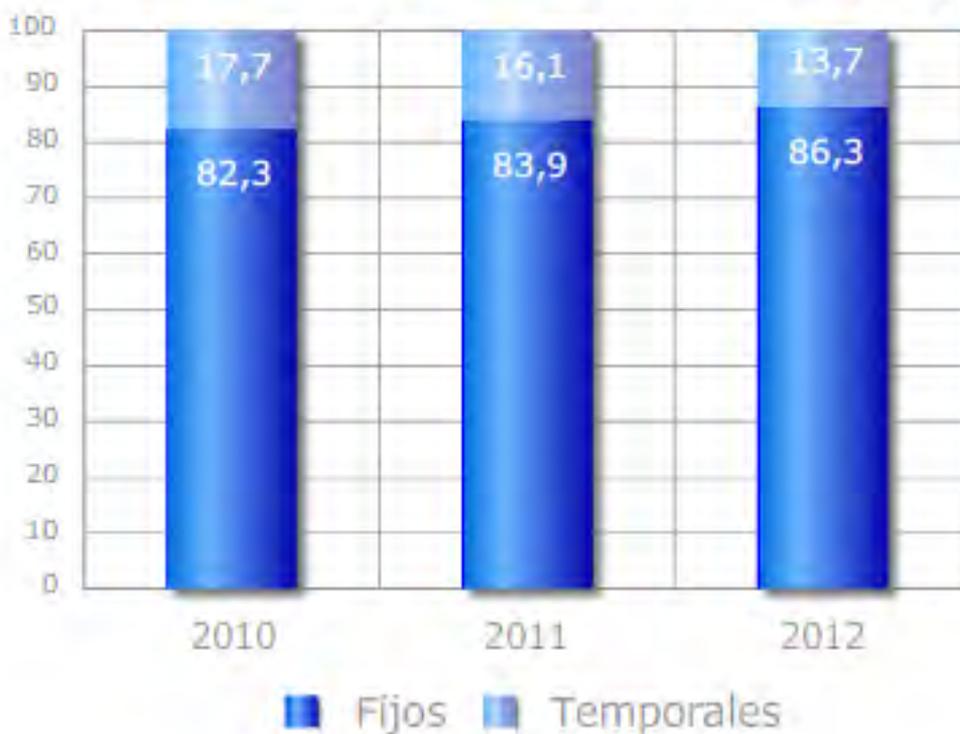
La situación actual en política de igualdad es la siguiente:

- Por tipo de empleo:** Fomentamos la contratación indefinida tanto en hombres como en mujeres.

Distribución del número de empleados por tipo de contratación		
	Hombres	Mujeres
Empleados con contrato fijo	3272	1259
Empleados con contrato temporal	574	144
Empleados ETT	10	25
Becarios	29	30
Alumnos de FP	108	33

La contratación fija a lo largo de los años ha ido ascendiendo.

## Evolución tipo de contrataciones (%)



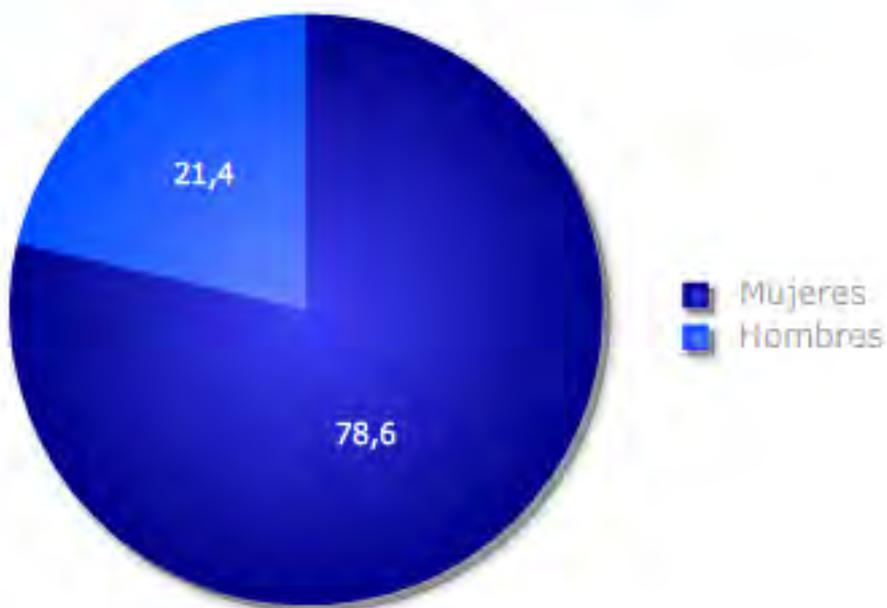
- **Por número de contrataciones:** El número de mujeres contratadas respecto al total de contrataciones ha sido del 25,6 %, contamos en la actualidad con 1403 mujeres en plantilla, y destacando contrataciones de personal joven.

## Distribución del número de contrataciones



- **Por tipo de jornada laboral:** Del total de la plantilla, 406 trabajadores disponen de jornada reducida, bien porque disfrutan de contratos con reducción de jornada o bien por personal con contrato a tiempo parcial, siendo el 78,6 % mujeres.

## Distribución de empleados por género con reducción de jornada



La evolución en estos años ha sido, el aumento de personal que disfruta de reducción de jornada, en ambos géneros, aumentando este último año el porcentaje de hombres, caracterizándonos por ser una organización que contribuye a la conciliación de la vida profesional y personal:

## Evolución reducción de jornada (%)

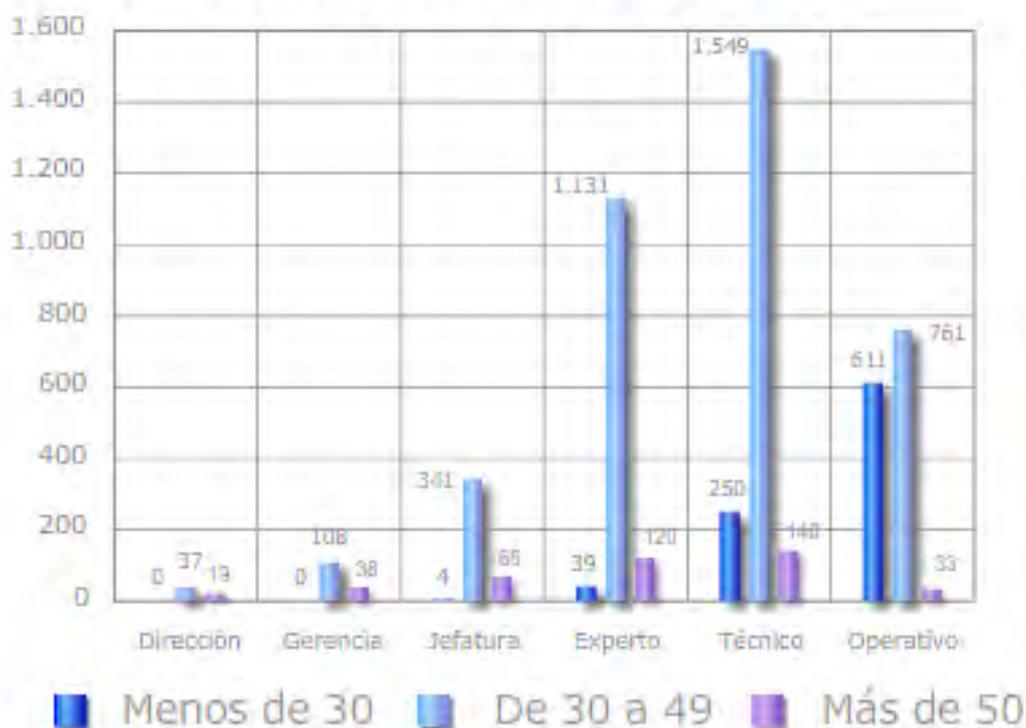


- **Por categorías profesionales:** Contamos con personal altamente cualificado, una gran proporción de la plantilla, tanto hombres como mujeres, pertenece a las categorías profesionales de Técnico y Experto y encontrándose en el rango de edad de 30-50 años.

## Distribución de número de empleados por género y categorías profesionales



# Distribución de empleados por grupos de edad y categoría profesional



Distribución del número de empleados por categoría profesional, género y edad

	Hombres ≤ 30 años	Mujeres ≤ 30 años	Hombres > 30 a ≤ 50 años	Mujeres > 30 a ≤ 50 años	Hombres > 50 años	Mujeres > 50 años
<b>Operativo</b>	453	106	599	214	23	10
<b>Técnico</b>	164	39	1141	463	101	31
<b>Experto</b>	24	8	773	378	77	30
<b>Jefatura</b>	2	0	262	86	50	13
<b>Gerencia</b>	0	0	94	17	34	1
<b>Dirección</b>	0	0	32	6	17	1

- **Evolución de la plantilla por género:** El total de mujeres en la Compañía es del 26,7%, siendo la proporción de hombres y mujeres igual a la del año pasado.

## Evolución de la plantilla por género (%)



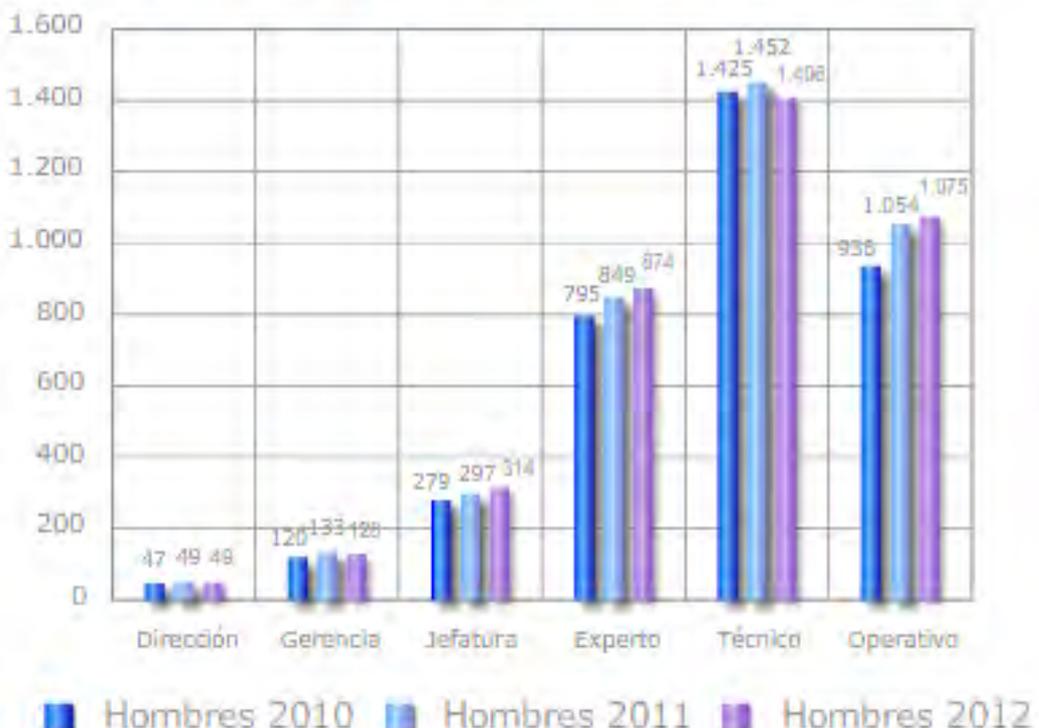
- Evolución de la plantilla por grupos de edad: nos caracterizamos por contar con una plantilla joven perteneciendo el 75% de la plantilla a los rangos de edad de 25 a 35 años y de 35 a 45 años.

## Evolución de la plantilla por grupos de edad (%)

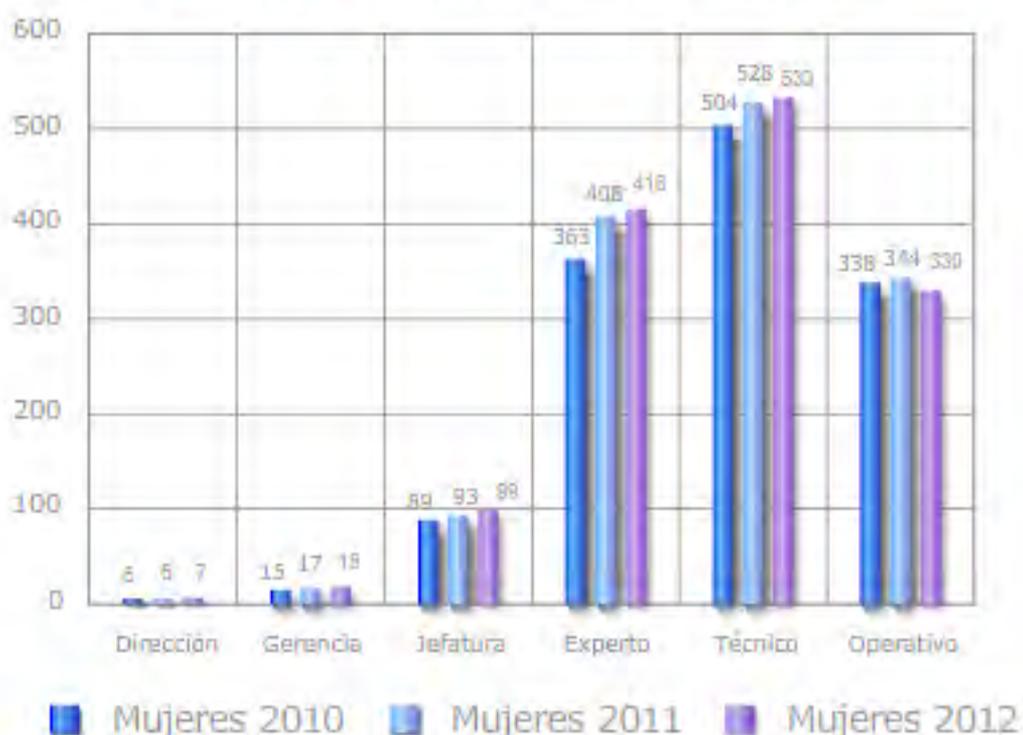


- Evolución de la plantilla por categorías profesionales: hemos continuado avanzando en el porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad dentro de la Compañía, este aumento ha sido progresivo en los últimos años en todas las categorías profesionales.

## Evolución de empleados por género y categoría profesional



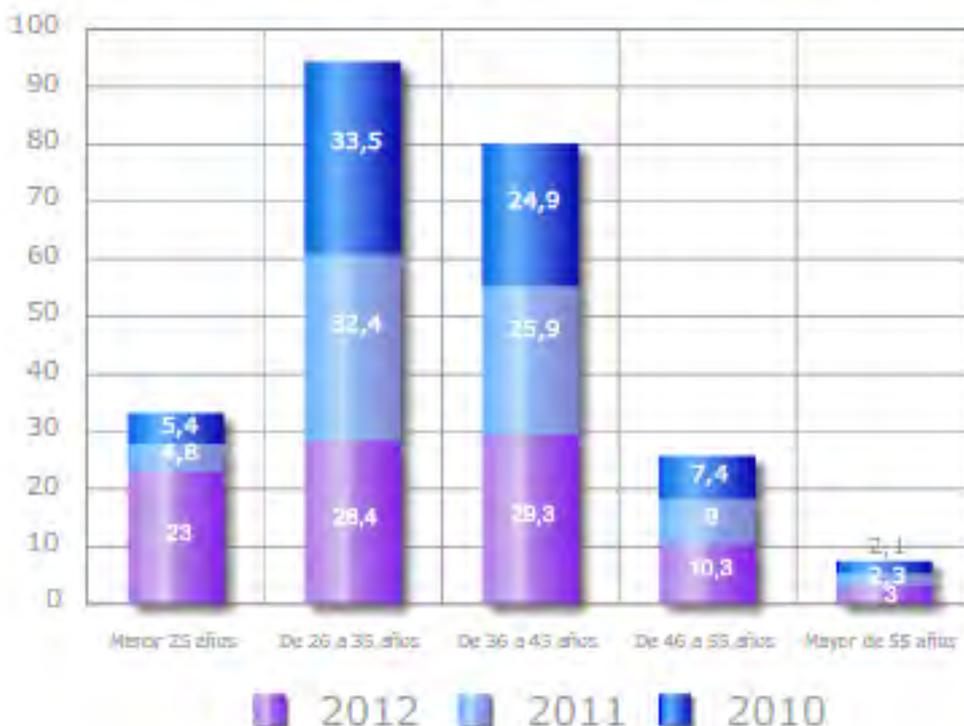
## Evolución de empleados por género y categoría profesional



- Evolución en porcentajes de la plantilla por género y edad: La edad media de los hombres es de 37,6 y la edad media de las mujeres es de 38,7.

La empresa apuesta por personal joven y profesional, por ello, la evolución en estos años ha sido el aumento de personal de rangos de edad menores de 25 años y de 25 a 35 años, en ambos géneros.

## Evolución de la plantilla por género y edad (hombres)

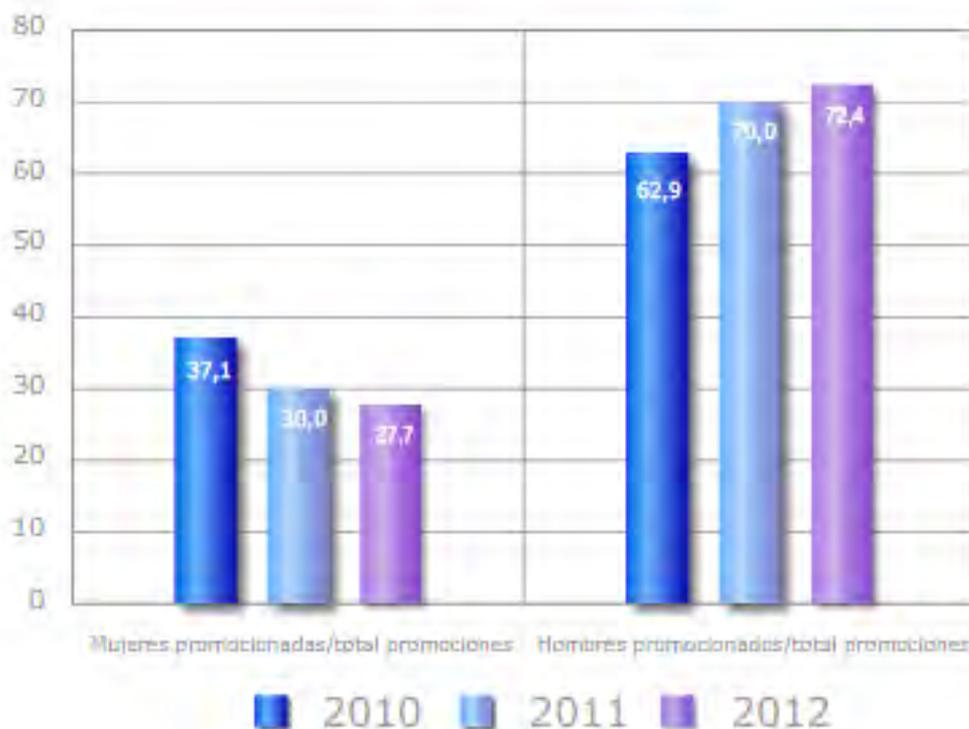


## Evolución de la plantilla por género y edad (mujeres)



En 2012, del total de las promociones el 27,6% de las mismas han sido de mujeres. En los próximos años, se trabajará con las acciones del Plan de Igualdad de aumentar el porcentaje de mujeres promocionadas.

## Promoción Profesional (%)





Además este año, la Organización ha aprobado el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual, por Razón de Sexo y el Acoso Moral. El objetivo de dicho protocolo es establecer en Tecnomcom un procedimiento de actuación para el caso de que algún trabajador que detecte o considere que es objeto de acoso sexual, por razón de sexo o moral, pueda hacer uso del mismo, para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un supuesto de acoso, y se adopten las medidas pertinentes, según los casos, a la vez que se dispongan los procedimientos adecuados para, si se procede, tratar el problema y evitar que se repita.

El Protocolo regula de manera específica en el ámbito de Tecnomcom los distintos aspectos que permitan identificar una situación discriminatoria y de posible acoso y establece el procedimiento de actuación a seguir. Se ha constituido un Equipo de Asesoramiento de naturaleza permanente e interno para la investigación, instrucción y seguimiento de los supuestos casos de acoso.

En el 2012, no se ha registrado, ningún expediente abierto por incidentes de discriminación.

## ■ 6.1.10. Medidas de Conciliación

La implantación de una estrategia interna en materia de conciliación y el desarrollo de medidas concretas según las necesidades de las personas empleadas es para TecnoCom un eje fundamental en la gestión de los recursos humanos.

### Medidas de conciliación

- 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 la jornada por causa justificadas
- Flexibilidad para la elección de las 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 de discapacitados físicos o psíquicos
- Prestamos personales
- Prestamos de vivienda
- Seguro de accidentes
- Conversión de temporales a indefinidos



En TecnoCom continuaremos con esta política de conciliación y trabajaremos en incrementar las acciones en materia de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

Muestra de ello, es el Proyecto Piloto de Teletrabajo llevado a cabo durante el 2012 en España, sobre un total de 35 trabajadores con la modalidad de teletrabajo mixta en oficina y casa. El perfil de los participantes del Proyecto Piloto es el siguiente:

Género		Tipo de jornada	
Hombres	69%	Completa	80%
Mujeres	31%	Reducción de jornada	20%

Dentro de las herramientas de seguimiento del Piloto se habilitaron distintos foros donde los Participantes, los Supervisores y el Área de Teletrabajo compartían experiencias, dudase impresiones. Al finalizar el Piloto, se ha realizado su evaluación mediante encuestas de satisfacción a los Supervisores, Gerentes y Teletrabajadores y la puntuación obtenida ha sido de 7,5 sobre 10, destacando los siguientes aspectos:



- Ahorro de costes
- Reducción de absentismo
- Efectos positivos sobre los teletrabajadores
- Efectos positivos sobre los supervisores
- Mayor lealtad de los teletrabajadores
- Mejora de la Imagen de Tecnocom
- Entre los no teletrabajadores la existencia de personal en teletrabajo no ha causado reacciones negativas o adversas.
- Mayor implicación y predisposición de los teletrabajadores
- Orientación del seguimiento de desempeño hacia la consecución de objetivos previamente prefijados
- Mejora de las relaciones de confianza, transparencia y comunicación, entre trabajadores y responsables

Por los buenos resultados obtenidos, en 2013 se inicia una fase de expansión gradual de teletrabajo a las distintas unidades de la organización. En el 2013 realizaremos un despliegue de 150 teletrabajadores e iremos realizando distintos despliegues hasta alcanzar 500 teletrabajadores en el año 2016.



### ■ 6.1.11. Medidas de Compensación

En relación con las políticas de compensación y beneficios, TecnoCom tiene implantado un Plan de Retribución Flexible, TecnoCompensa, dirigido a todos los empleados que permite optimizar la retribución y adaptar la forma de percibir el salario a las necesidades personales y familiares, permitiendo canjear una parte de su retribución dineraria por productos y servicios.

Las ventajas de contratar mediante TecnoCompensa son:

- Acuerdos competitivos: TecnoCom, por su capacidad de compra, consigue ofertas muy atractivas respecto al precio de mercado.
- Ahorro fiscal: Todos los productos que están incorporados en TecnoCompensa suponen una optimización de la carga impositiva. En la propia herramienta, existe un simulador para poder evaluarlo.
- Ahorro de tiempos y costes de contratación: TecnoCom realiza todas las gestiones administrativas relativas a la contratación en nombre de sus empleados.



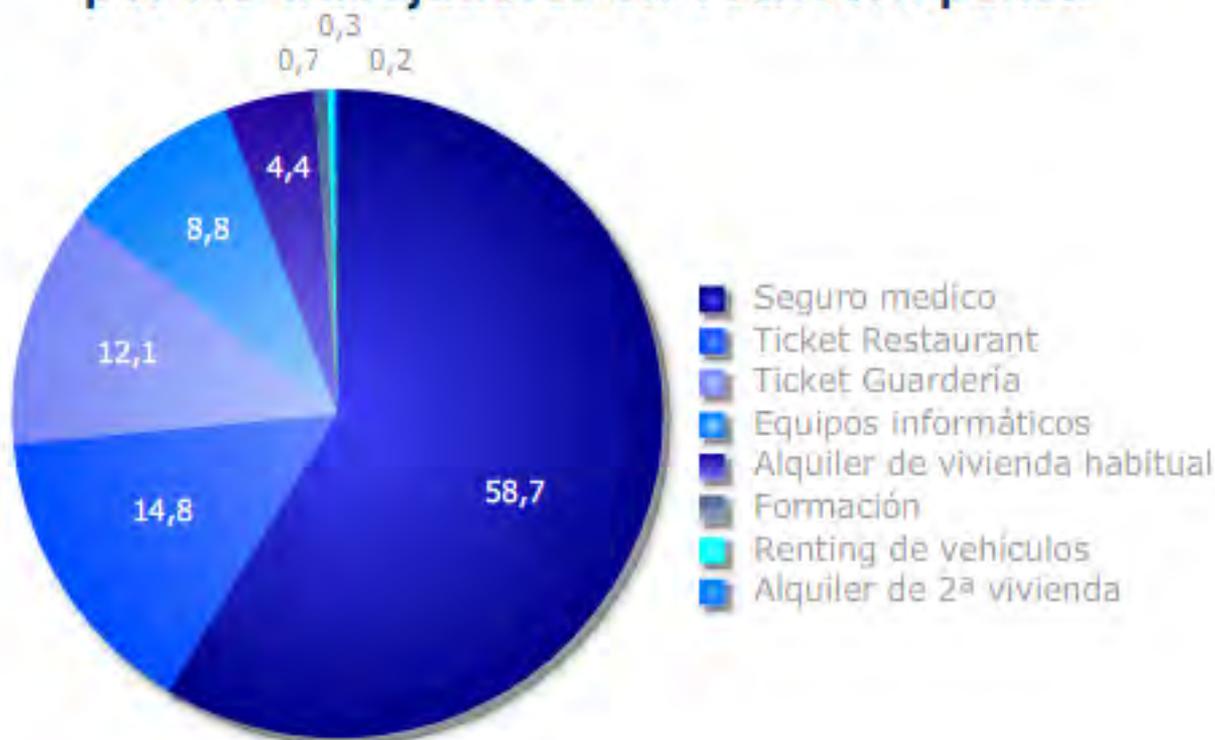
Este año se abrieron dos nuevos periodos de adhesión a Tecnocompensa para solicitar, renovar, modificar o cancelar productos para el año 2012. La carta de productos se oferta según un sistema de llaves: según la posición en la clasificación de roles profesionales, los empleados pueden optar a los siguientes productos y servicios:



<h2>Nivel 4</h2>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rol:</b> Dirección</li> <li>• <b>Producto:</b> Renting de vehiculos</li> </ul>
<h2>Nivel 3</h2>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rol:</b> Experto, Jefatura y Gerencia</li> <li>• <b>Producto:</b> Alquiler de segunda vivienda</li> </ul>
<h2>Nivel 2</h2>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rol:</b> Técnico</li> <li>• <b>Producto:</b> Alquiler de vivienda habitual</li> </ul>
<h2>Nivel 1</h2>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rol:</b> Operativo</li> <li>• <b>Producto:</b> Ticket restaurant; Ticket guardería; Seguro médico; Equipos informáticos; Formación</li> </ul>

El Plan de Retribución Flexible y Compensación que ofreció TecnoCom en el año 2012, ha contado con un total de 1.175 trabajadores beneficiados del Plan, lo que representa una participación sobre el total de la plantilla de un 22,4%, y la distribución de los productos/servicios adquiridos por los trabajadores ha sido la siguiente:

## Distribución de los productos/servicios adquiridos por los trabajadores en Tecnocompensa



Lo que ha supuesto un aumento de participación en el programa TecnoCompensa respecto del año anterior del 45,1% sobre la plantilla total. Los números demuestran la gran aceptación por parte de nuestros empleados de dicho Programa, aumentando el número de participantes respecto al año anterior en 45,4%.

Este año se ha presentado el Club de Ofertas TecnoCom, una nueva plataforma diseñada especialmente para nuestros empleados, para que puedan beneficiarse de ofertas exclusivas y ahorrar mientras compran en sus marcas favoritas.

TecnoCom entabla negociaciones con empresas de diferentes sectores para poder obtener interesantes ofertas de calidad respaldadas por proveedores de reconocido prestigio, con el fin, de poner a disposición de nuestros empleados atractivas ofertas y descuentos especiales en productos, marcas actividades y servicios. Se han conseguido más de 150 acuerdos negociados en condiciones preferentes para todos los empleados con proveedores, con ventajas exclusivas, descuentos especiales y promociones únicas.

## Club de Ofertas TecnoCom



Las promociones se clasifican en las modalidades de hoteles, vuelos, vuelos + hotel, escapadas, cruceros, alquiler de coches, alquiler de apartamentos, turismo rural, restaurantes, compras, tecnología, productos ahorro, perfumería y cosmética, ocio y actividades, familia y hogar, salud y belleza, formación e inmobiliaria.

#### ■ 6.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla

La creación de empleo estable y de calidad junto con la retención del talento profesional del equipo humano mediante la elaboración de Planes de Desarrollo incide positivamente en el marcado orgullo de permanencia de los profesionales de TecnoCom y refuerza su compromiso con el proyecto empresarial.

La tasa de rotación externa no deseada se sitúa en el valor 9,6 %, reduciéndose considerable respecto años anteriores, situando la antigüedad media de la plantilla en 8,2 años.



El desglose de las bajas producidas durante el año de estudio en España es el siguiente:

Número de bajas		
	Hombres	Mujeres
≤ 25 años	35	4
> 25 años a ≤ 35 años	180	71
> 35 años a ≤ 45 años	109	47
> 45 años	51	8
<b>TOTAL</b>	<b>505</b>	

## Distribución del número de bajas



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. Específicamente este año se han gestionado 219.

Por otro lado, el índice de absentismo de Tecnocom en el 2012 es del 3,2%, se ha producido una disminución del 18,3% en el absentismo del personal. 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 0,3% y por paternidad que es del 0,04%, ya que las causas son diferentes a las incluidas en el índice de absentismo.

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por género		
	Hombres	Mujeres
Nº empleados con derecho a baja por maternidad y paternidad	320	168
Nº empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad	320	168
Nº reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad	296	156
% Empleados con baja de maternidad y paternidad que permanecen en plantilla (Empleados que se incorporan al trabajo después de una baja de M/P y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de su incorporación ) (Dato a cierre de año)	92,5%	92,9%

### ■ 6.1.13. Seguridad y Salud

Mantener un entorno de trabajo seguro y saludable es una de las prioridades estratégicas corporativas de TecnoCom.

Dentro del compromiso con la seguridad de las personas en su ámbito laboral, los centros más representativos de TecnoCom cuentan con la certificación OHSAS 18001 como herramienta que garantiza una adecuada implantación de la política de seguridad y salud. Este modelo de gestión fomenta una cultura preventiva a todos los niveles de la organización y un compromiso de mejora continua.

Para garantizar el cumplimiento de dicha política existe una organización preventiva basada en la constitución de un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) que asume las especiales de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicadas y el concierto de la especialidad de Medicina del Trabajo con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA), si bien, más allá del estricto cumplimiento legal, TecnoCom tiene contratado con el SPA servicios adicionales:

- Medicina del Trabajo, se llevan a cabo, entre otras actividades, la evaluación de la salud de los trabajadores de acuerdo a protocolos médicos específicos, estudios y valoración de riesgos que puedan afectar a las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente, colaboración con las campañas sanitarias y epidemiológicas organizadas por las Administraciones Públicas, etc.
- Servicio de Medicina Asistencial, como valor añadido hacia sus empleados, TecnoCom sigue apostando por mantener los servicios médicos en los centros de trabajo más representativos (Madrid, Barcelona, Sevilla y Valencia), donde se compaginan actividades de medicina del trabajo con las de medicina asistencial.
- Asesoramiento y apoyo en actuaciones técnicas puntuales, como pueden ser la realización de Evaluaciones de Riesgos, el apoyo al SPM en la realización de simulacros de emergencia, etc.

Esta organización preventiva específica se refuerza con la existencia de un enlace de prevención en cada centro de trabajo, que sirve de interlocutor y apoyo a la implantación y seguimiento de la actividad preventiva. Paralelamente, cada miembro de la organización tiene asignadas sus propias responsabilidades preventivas, que se encuentran definidas tanto en el Plan de Prevención como en los diversos procedimientos difundidos en la organización.

Asimismo, considerando que resulta fundamental para la toma de decisiones la participación de los trabajadores en cuestiones que afecten a su seguridad y salud, la Dirección realiza la pertinente consulta a los Delegados de Prevención, llevándose a cabo su seguimiento en las reuniones periódicas de los Comités de Seguridad y Salud, allí donde se encuentran constituidos.

### Comités de Seguridad y Salud



El porcentaje del total de trabajadores que están representados en estos comités de seguridad y salud, es del 72,8%.



## Clientes y Proveedores

La seguridad y salud también se encuentra integrada en las relaciones con nuestros proveedores y clientes. Para facilitar el cumplimiento legal se introducen cláusulas específicas de prevención de riesgos laborales (PRL) en los contratos marco y en la oferta a clientes. Nuestros proveedores deben superar un proceso de homologación en el que tienen un peso importante el nivel de cumplimiento normativo en materia de PRL.

## Actividades de formación

En la prevención de riesgos laborales consideramos fundamental la formación continua en aspectos de seguridad laboral. Durante 2012 se ha dado un importante impulso a la formación específica en prevención de riesgos laborales, diseñándose itinerarios formativos por grupos de actividad.

Dentro de la formación planificada en prevención de Riesgos Laborales se incluye:

- Formación general para el 100% de los empleados indistintamente del puesto de trabajo
  - Formación sobre nociones generales en prevención de riesgos laborales
  - Formación teórica sobre primeros auxilios
  - Formación teórica sobre situaciones de emergencia
  - Formación teórica en Seguridad Vial. Como acción preventiva y correctora destinada a disminuir el índice de incidencia de la siniestralidad de tráfico "in itinere" y "en misión", se ha incluido el módulo Seguridad Vial: Conducción Segura. También se ha establecido su realización como medida correctora para cualquier trabajador tras sufrir un accidente de tráfico de origen laboral.
- Formación específica para riesgos específicos de los puestos de trabajo. El conjunto de actividades que se llevan a cabo en Tecnocom se han agrupado en doce categorías a las que se les ha asignado su correspondiente formación PRL específica:

Personal Administrativo	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas y al uso de pantallas de visualización de datos (PVD's)
Personal Comercial y Consultor	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo de comercial y al uso de ordenadores portátiles
Personal de Almacén	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas, la manipulación manual de cargas, uso de equipos de protección individual (EPIs) y el trabajo en logística y almacén
Personal de Atención / Gestión Telefónica	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo de teleoperadores
Personal de Dirección/ Gerencia/Jefatura	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas y la conducción de vehículos
Personal de Instalaciones	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo con riesgo eléctrico, al trabajo en altura, al uso de equipos de protección individual (EPIs), la manipulación manual de cargas, el uso de herramientas portátiles y la conducción de vehículos
Personal de Mantenimiento Informático	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas, la manipulación manual de cargas, el trabajo con productos químicos, el uso de equipos de protección individual (EPIs), el trabajo con ordenadores portátiles, la conducción de vehículos.
Personal de Redes y Sistemas	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas, la manipulación manual de cargas, el trabajo con ordenadores portátiles, la conducción de vehículos.
Personal de Servicios (Ordenanza)	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas, la manipulación manual de cargas y la conducción de vehículos.
Personal de Sistemas de Información	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas y al trabajo con ordenadores portátiles
Personal informático	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo en oficinas y al uso de pantallas de visualización de datos (PVD's)
Personal de Servicios (Mantenimiento)	• Formación sobre riesgos y medidas preventivas asociadas al trabajo con riesgo eléctrico, con traspaletas manuales, con productos químicos, con soldadura eléctrica y oxiacetelénica, con herramientas portátiles, manipulación manual de cargas, al uso de EPIs y la conducción de vehículos

- Formación para los integrantes de los equipos de emergencia. Se crea un itinerario formativo teórico específico:
  - Formación teórica on line:
    - Formación teórica para equipos de emergencia
    - Formación teórica sobre primeros auxilios
    - Formación teórica sobre situaciones de emergencia: incendio
  - Formación presencial en el Plan de Emergencia dentro del centro de trabajo.
  - Formación práctica en materia de primeros auxilios y lucha contra incendios.
- Formación de los recursos preventivos y delegados de prevención:
  - Formación de nivel básico 50-60 horas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
  - Formación de los recursos preventivos y delegados de prevención.

## Prevención y vigilancia de la salud

El 2012, se caracterizó por el desarrollo conjunto de actuaciones dentro del marco de la vigilancia de la salud, poniendo a disposición de los trabajadores varias campañas preventivas y de promoción de la salud.

### Campaña promoción salud "Colesterol y Triglicéridos"

- Campaña divulgativa de ámbito nacional, a través de comunicación interna y la intranet de la compañía, en respuesta a los resultados obtenidos en los controles periódicos de salud de 2011, que mostraban índices aumentados de colesterol y triglicéridos en más del 20% de los trabajadores de TecnoCom.
- La campaña se centró en potenciar hábitos de vida saludables, ya que, en la mayoría de los casos es suficiente para solucionar estos problemas

### Campaña de promoción de la salud; Reconocimientos Médicos- información y beneficios

- Se realiza una campaña divulgativa de ámbito nacional sobre los beneficios de los reconocimientos médico-laborales, a través de comunicación interna y la intranet de la compañía. Se organiza en respuesta al descenso progresivo que se venía observando en el nivel de reconocimientos médicos periódicos.
- Con esta campaña se consiguió un incremento de un 6% en el índice de reconocimientos médicos realizados con respecto a 2011.

### Campaña preventiva de vacunación antigripal

- Campaña de ámbito nacional en colaboración con el Sistema Nacional de Salud

### Campaña preventiva de Salud Visual

- Campaña de ámbito local (Madrid) y de gran aceptación entre los trabajadores de TecnoCom. Se lleva a cabo periódicamente en nuestros centros y promocionada por una clínica oftalmológica.
- Su objetivo es la detección de anomalías visuales, a través de pruebas específicas complementarias a las que se llevan a cabo en los exámenes periódicos de vigilancia de salud.
- Han participado 236 trabajadores,

Cabe destacar que por primera vez en nuestra empresa, se ha realizado un Estudio de Riesgos de Factores Psicosociales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, con el objetivo de identificar factores de riesgo psicosocial en la organización y establecer medidas de mejora para prevenir posibles daños a la salud de los trabajadores. A nivel general, este estudio permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías en el funcionamiento de la organización.

Este proceso que se integra en el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, confiamos contribuya, además, a reforzar la cultura preventiva en nuestra Organización.

Esta iniciativa puesta en marcha por la Dirección de la Empresa en colaboración con la representación especializada de los trabajadores (Delegados de Prevención), estuvo pilotada por grupos de trabajo constituidos a tal efecto, integrados por delegados de prevención, un integrante del SPM y trabajadores con formación a nivel psicosocial, en representación de la empresa. Para asesorar en el proceso y realizar la recopilación y análisis de la información, garantizando así una mayor independencia del estudio, participaron técnicos especializados del Servicio de Prevención Ajeno y de la Sociedad de Prevención. A partir de los resultados obtenidos en el estudio, los grupos de trabajo discutieron y acordaron la propuesta de la programación de acciones a presentar a la Dirección de la Empresa.

Para realizar el estudio de los Riesgos Psicosociales se utilizó el método FPSICO v.3.0; se decidió utilizar este método por encontrarse entre los métodos cuantitativos de mayor fiabilidad y validez probada y estar elaborado por una entidad de acreditado y reconocido prestigio, como es el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

La participación de los empleados fue absolutamente voluntaria y confidencial. Los trabajadores interesados respondieron un cuestionario individual y anónimo de sesenta y cinco preguntas de respuesta cerrada, que permite analizar siete factores psicosociales: carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales.

Los grupos de trabajo se encuentran perfilando la propuesta de planificación de medidas a presentar a la empresa, en línea con los resultados obtenidos del estudio. En general, en el estudio realizado se detectaron niveles adecuados en los factores psicosociales analizados, excepto en la carga de trabajo y la variedad y el contenido de trabajo. La supervisión y la participación y el desempeño de rol son otros factores que deberán ser tenidos en cuenta para evitar que en un futuro pueda generar problemas.

## Acción Social

Desde esta área también se emprenden acciones sociales como son las Campañas de Donación de Sangre. Desde TecnoCom colaboramos con diferentes asociaciones para la donación de sangre.

En 2012, esta actividad se llevó a cabo en cuatro sedes de la Compañía en España, dos de las cuales cuentan con el mayor número de trabajadores; con un porcentaje de participación de 5% de los trabajadores de esos centros.



## Indicadores de Seguridad y Salud Laboral

Indicadores Siniestralidad	2012
Nº de casos de enfermedad profesional	1
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas)	31
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	31
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas mortales	0
Nº de víctimas mortales – hombres	0
Nº de víctimas mortales – mujeres	0
Nº jornadas perdidas por accidente laboral ( excepto accidentes in-itinere y recaídas por accidente in-itinere)	969
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	3,3
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,1
Índice de incidencia (II)	590,6
Durante Media de las Bajas (DMI)	31,3

Indicadores Siniestralidad	2012
Nº de casos de enfermedad profesional	1
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas)	31
Nº de accidentes laborales (grave) con baja	0
Nº de accidentes laborales (leve) con baja	31
Nº de accidentes laborales mortales	0
Nº de víctimas mortales	0
Nº de víctimas mortales – hombres	0
Nº de víctimas mortales – mujeres	0
Nº jornadas perdidas por accidente laboral ( excepto accidentes in-itinere y recaídas por accidente in-itinere)	969
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	3,3
Índice de gravedad de accidentes (IG)	0,1
Índice de incidencia (II)	590,6
Durante Media de las Bajas (DMI)	31,3



#### 6.1.14. Sindicatos

Las relaciones laborales entre Tecnocom y sus trabajadores se regulan a través de la normativa laboral vigente, convenios de empresa y otros acuerdos entre la representación empresarial en relación con diversas materias. Actualmente se cuenta con 4 convenios en España, que cubren al 100% de nuestra plantilla.

En Tecnocom poseemos representación de los trabajadores en la mayoría de nuestros centros de trabajo en España, contamos en nuestra plantilla con un total de 177 empleados que son representantes en los Comités de Empresa, están distribuidos en los 29 Comités de Empresa que tiene la Compañía. Además se cuenta con un Comité Intercentros, formado por personal de los diferentes Comités de Empresa y por personal de Tecnocom, en este Comité se facilita información a nivel global de la Organización.

Al contar, con tantos Comités de Empresa, se crea la figura de Colaboradores, elegidos según representatividad, encargados de mantener una relación más periódica con la Dirección de la Organización.

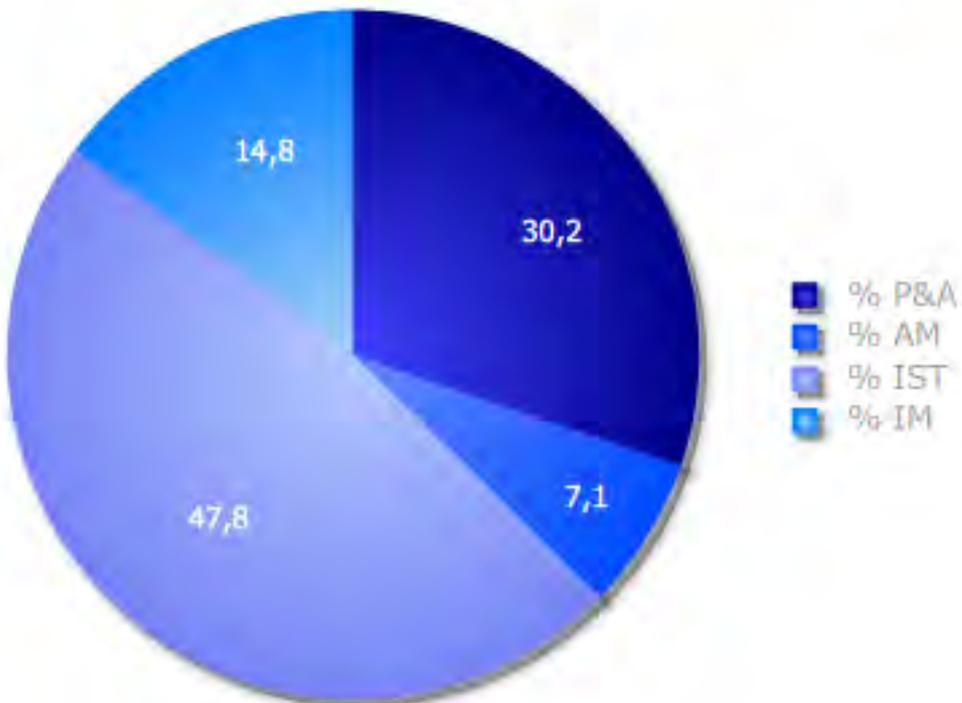
Para facilitar la comunicación con nuestros empleados se cuenta con un área física específica, comunicaciones electrónicas, además de los tradicionales tableros físicos.

## 6.2. Clientes

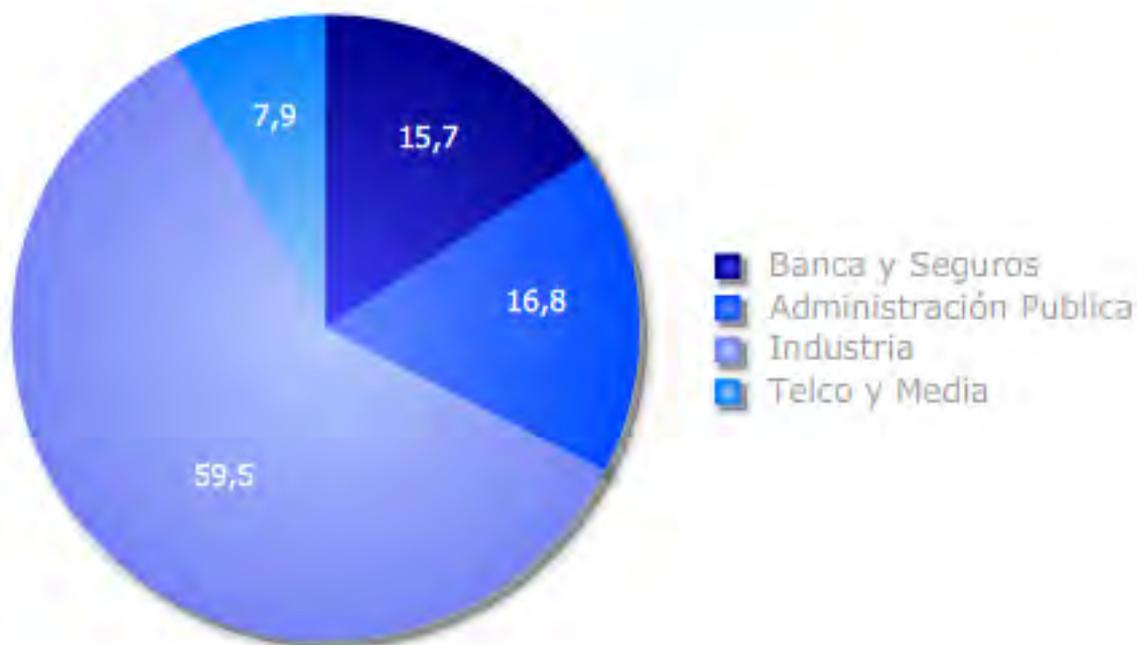
### ■ Clientes TecnoCom

TecnoCom, en España, cuenta con un total de 1639 clientes, el número de clientes que representan el 75% de las ventas de la Organización son 83.

### Distribución clientes por Soluciones Horizontales (%)



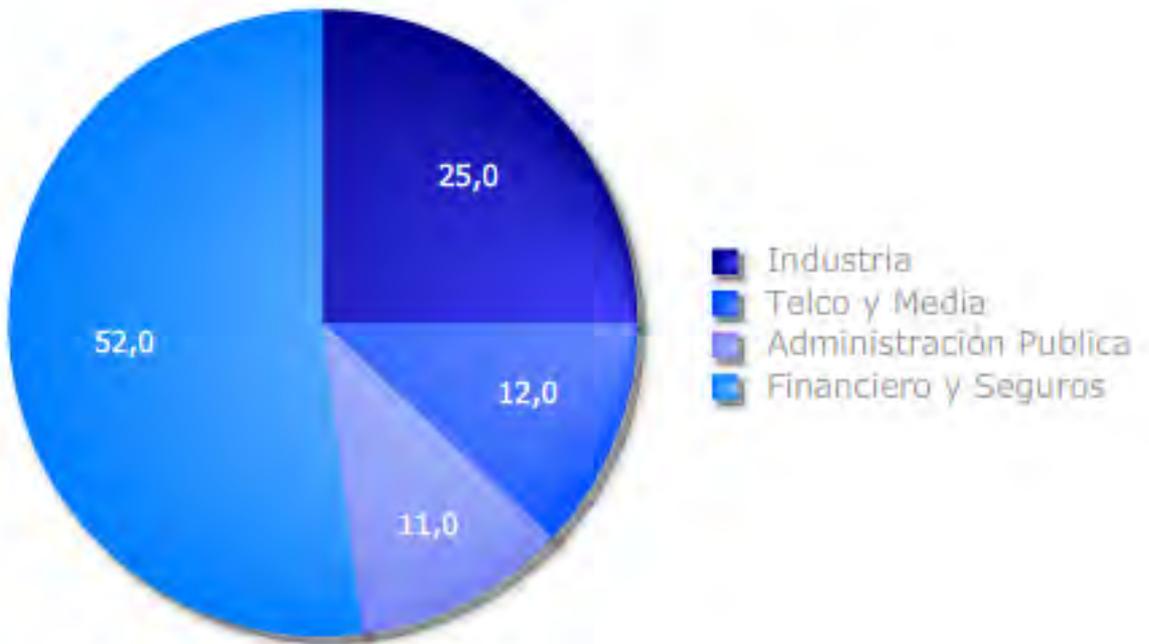
## Distribución clientes por Sectores Verticales (%)



La Compañía mantiene un mix de negocio equilibrado con presencia en los sectores de mayor demanda tecnológica. Los ingresos del sector financiero, son los que mayor peso tienen en la cuenta de resultados de la Compañía. Por otro lado, el sector de Administraciones Públicas, el que menor peso tiene en la cuenta de resultados, está comenzando a recoger los frutos de los esfuerzos realizados en la internacionalización de su negocio. Destaca el fuerte crecimiento del sector Telco impulsado por el fuerte desarrollo del negocio de consultoría tanto en España como en Latinoamérica.

Distribución del volumen de negocio por sectores en España:

## Distribución clientes por Sectores Verticales en función de la facturación (%)



## ■ Orientación al cliente

En TecnoCom, entendemos la orientación al cliente como un continuo esfuerzo en conseguir su satisfacción, diseñando soluciones innovadoras como resultado de un profundo conocimiento de su negocio y necesidades. Para ello, contamos con instrumentos de medición, entre los que podemos destacar:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente.
- Aseguramiento de la calidad en nuestros servicios.
- La evaluación de la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.
- Mejora de la satisfacción del cliente.

## ■ Gestión de la Calidad

Con el objetivo de mejorar la operativa interna de la Organización, en TecnoCom la gestión de la Calidad es una máxima en el desarrollo e implementación de los procesos y procedimientos, y así lo demuestran las certificaciones obtenidas: más de 1200 certificaciones de personas en soluciones TIC y la implantación de sistemas corporativos de gestión orientados a la mejora de la eficacia y eficiencia de todos los procesos internos. Estos sistemas de gestión se han basado y han sido desarrollados conforme a los estándares internacionales en esta materia: ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 - Sistema de Gestión Medioambiental, OHSAS 18001 - Occupational Health and Safety Assessment Series, ISO 27001 - Gestión de la Seguridad de la Información, ISO 20000 - Gestión de servicios TI alineados a las mejores prácticas ITIL; CMMI Nivel 5 - Capability Maturity Model ® Integration.





En Tecnocom seguimos mejorando día a día, muestra de ello, es que este año hemos renovado la certificación que acredita nuestro cumplimiento de la normativa de seguridad IT especificada en la norma UNE-ISO/IEC 27001 a los servicios de soporte y mantenimiento de la infraestructura de redes y se ha ampliado el alcance a nuevos servicios tecnológicos del entorno SAP. También hemos ampliado la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio TI conforme a la normativa internacional UNE-ISO/IEC 20000, esta norma está alineada con el estándar ITIL, de referencia en nuestro Sector. La certificación cubre los servicios de Data Center, Service Desk y Workplace, conforme al Catálogo de Servicios, prestados en nuestros centros de trabajo de Madrid, Barcelona, Bogotá y Lima. Esta certificación se engloba dentro de la estrategia de mejorar la calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.

En Latinoamérica, en Colombia, se cuenta con las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS y RUC. En Chile se contaba con la certificación en ISO 9001 y este año se ha conseguido las certificaciones en ISO 14001 y OHSAS.

Además, Tecnocom ha recibido la certificación de seguridad Payment Application Data Security Standard (PA DSS) en sus aplicaciones de medios de pago con tarjetas, Sistema de Autorización de Tarjetas (SAT) y Sistema Integrado de Autorizaciones (SIA) de manos del Payment Card Industry Security Standard Council (PCI SSC), que avala el cumplimiento de la normativa PCI en las aplicaciones que gestionan información sensible relacionada con los medios de pago. Las certificaciones PA DSS son concedidas por el PCI SSC, un foro formado por las principales compañías internacionales de emisión de tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express, JCB, Discover) para facilitar a los comercios, proveedores de servicios y bancos la reducción del riesgo de fraude relacionado con las tarjetas de crédito mediante la protección de las infraestructuras que lo procesan. Se aplica a proveedores de software que desarrollan aplicaciones vinculadas a los datos de titulares que intervienen en procesos de compra.

## ■ Satisfacción del cliente

Asegurar una posición competitiva en el mercado requiere un alto grado de compromiso para la mejora continua de los procesos y procedimientos de la Compañía. Para ello, centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, siendo una de las herramientas clave para la mejora de la calidad.

Tecnocom continúa confiando al Instituto de investigación TNS la realización de un Estudio para medir el grado de satisfacción y retención de sus clientes a nivel internacional. Este estudio tiene como objetivo obtener unos resultados concretos, claros y operativos a través del análisis por segmentos de clientes, siendo la muestra representativa de todos los sectores, soluciones de negocio y geografías.

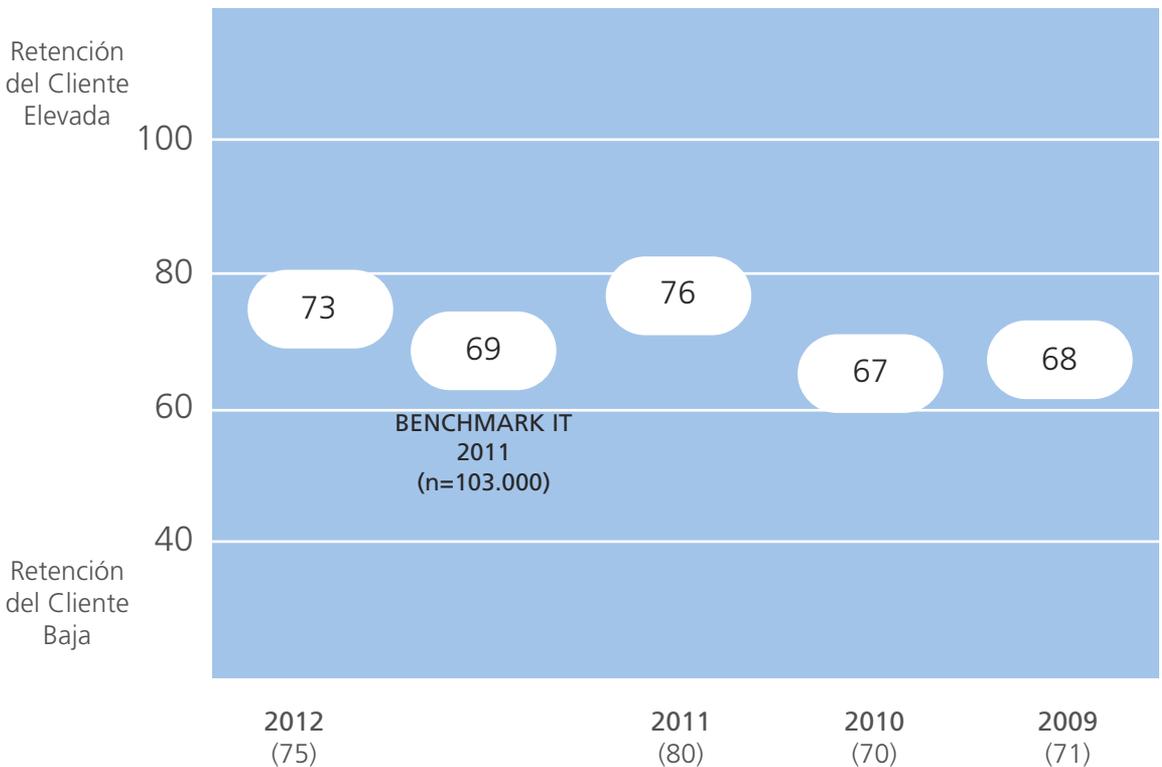
El objetivo final del estudio es concretar los aspectos prioritarios del servicio suministrado a potenciar y mejorar para conseguir la máxima satisfacción y retención de los clientes, siguiendo una metodología cuantitativa que consiste en la realización de entrevistas personales en las oficinas del cliente. El cuestionario contempla la siguiente estructura:

- Valoración de los atributos de:
  - Productos y servicios.
  - Ofertas y contratos.
  - Ejecución de proyectos.
  - Equipo de proyecto.
  - Equipo comercial.
  - Administración.
  
- Preguntas Abiertas de carácter cualitativo u otro tipo de preguntas: para conocer los motivos de valoración en determinados atributos.

El nivel de satisfacción y retención de los clientes con la Compañía se mide a través del Sistema TRI\*M que es una metodología propia de TNS para la medición, seguimiento y gestión de la relación con clientes. Se basa en un análisis tridimensional que incluye tipologías de clientes para clasificarlos en

función de su predisposición hacia la empresa; análisis por escenarios para valorar los atributos del servicio más apropiados en la empresa, señalando hasta que punto cada uno es relevante para la retención de los clientes de la empresa; y el análisis competitivo que indica las fortalezas y debilidades de la empresa frente a la competencia, lo que ayuda a priorizar acciones.

El índice TRI\*M de TecnoCom en el 2012 se situó en 73 puntos, lo que se define como una relación sólida con sus clientes, esta cifra ligeramente por debajo de índice de 2011 pero todavía en niveles superiores a los recogidos en 2009 y 2010. Por otro lado, TecnoCom se posiciona 4 puntos por encima del benchmark IT (muestra una comparación mundial por áreas territoriales y sectores de actividad).





Las fortalezas del servicio de TecnoCom son:

<u>Ofertas y contratos</u>	<u>Equipo de Proyecto</u>	<u>Equipo Comercial</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad de adaptar la oferta a sus necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad técnica del equipo de trabajo</li> <li>• Atención y dedicación del equipo a tareas planificadas</li> <li>• Eficacia de los responsables del proyecto para responder a sus necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad ante las necesidades que pueden surgir</li> <li>• Comportamiento (amabilidad, cortesía, consideración)</li> <li>• Estar informado o conocer a quién trasladar las reclamaciones</li> </ul>

Las oportunidades de mejora detectadas están relacionadas con la gestión durante los proyectos. Por ello, se continúa el proceso de implementación de:

- Proceso de Gestión de Expectativas, consiste en conocer las necesidades y expectativas de los clientes, focalizando los esfuerzos en aquellos aspectos que más le preocupan durante la vida del proyecto o servicio, para conseguir su satisfacción.



El Proceso de Gestión de Expectativas consiste en lo siguiente:





La forma de conocer las expectativas del cliente es a través de 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.



- Acciones de mejora específicas a nivel cuenta-cliente y proyecto, orientadas a aquellos clientes que nos han valorado negativamente para revisar de manera individualizada las áreas de mejora y conseguir mediante la planificación de acciones de mejora aumentar su satisfacción respecto al servicio ofrecido por TecnoCom.
- Acciones de mejora generales orientadas a mejorar nuestros procesos internos y la gestión de proyectos y enfocadas en reforzar la confianza y fidelización de nuestra cartera de clientes.

## ■ Mecanismos de diálogo

Tecnocom aprovecha el conocimiento de las tecnologías de la información y comunicaciones para mantener un diálogo abierto y constante con sus clientes. Para ello, sigue utilizando canales de comunicación tradicionales: Revista TecNews, Web Corporativa, Organización y Participación en eventos del sector TIC así como la organización de diferentes eventos deportivos y culturales donde afianzar las relaciones personales. En los últimos dos años la Compañía ha hecho hincapié en el desarrollo de contenidos a través de canales de comunicación digitales:

- **Presencia en Medios Sociales como Facebook, LinkedIn y Twitter.** Este último, es el medio empleado por los asistentes a diferentes eventos para interactuar y expresar sus opiniones sobre los temas tratados en dichos eventos.
- **Canal de Youtube,** donde se difunden noticias corporativas, presentación de soluciones, eventos relevantes y casos de éxito de la Organización.
- **Publicaciones habituales,** consultadas por el público objetivo de Tecnocom, en prensa económica, general o medios de comunicación especializados como Computer World, Channel Partner y Computing.
- **Web para ERP's-CRM.** Allí, se informa de todas las soluciones ERP's distribuidas por Tecnocom y CRM de Dynamics, así como sobre las soluciones horizontales y sectores verticales de Tecnocom. Es un espacio interactivo desde donde poder recoger solicitudes de información y sugerencias que aporta relevancia a la línea de negocio, y sirve como herramienta de apoyo a la fuerza de venta.
- **Tecnocom Blog.** Espacio para expresar opiniones sobre lo relevante en el sector y que pueda interesar a clientes, proveedores y profesionales del Sector TIC. Aquí expertos en diferentes áreas aportan su conocimiento y experiencia para compartirlo con toda la blogosfera.

### 6.3. Proveedores

Para TecnoCom, el comportamiento íntegro, ético y honesto pasa necesariamente por hacer partícipe de éste también a las empresas que participan en su cadena de aprovisionamiento y subcontratación.

En TecnoCom realizamos nuestras actividades de forma sostenible desplegando prácticas de gestión responsable en toda la cadena de suministro. Basamos nuestra estrategia de actuación con nuestros proveedores y subcontratistas en el establecimiento de relaciones comerciales estables y duraderas, promoviendo que éstos puedan desarrollar sus actividades con eficacia y plenas garantías.

TecnoCom cuenta con un Modelo de Compras centralizado y especializado, cuyo principal objetivo es conseguir la colaboración de las empresas líderes y más competitivas en sus respectivos mercados, realizando acuerdos entre todas las partes para el cumplimiento mutuo de las condiciones acordadas

En el proceso de selección de proveedores se establecen los requisitos mínimos exigibles para poder ser proveedor de TecnoCom. Asimismo, se definen las responsabilidades laborales en los supuestos de subcontratación de personal. Durante el proceso se siguen unos principios responsables:



#### Principales mejoras implantadas en el 2012:

- Revisión de procesos y procedimientos, con el objetivo de mejorar la eficiencia de los procesos de compras y que afectan al resto de áreas de la compañía.
- Se aumento el control sobre los suministros de la compañía.
- Elaboración del borrador de un código de conducta para proveedores

Tecnocom mantiene el compromiso de promover una actuación responsable en su cadena de proveedores. Por ello, verifica el cumplimiento de los requisitos de calidad especificados y el cumplimiento de las normas de control exigidas e incorpora a las condiciones de homologación la adhesión al Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Entre los avances en esta materia durante el 2012, cabe destacar la elaboración de un Código de Conducta para proveedores, cuyo objetivo es trasladar a nuestra cadena de suministro unos valores de ética empresarial, laboral y social.

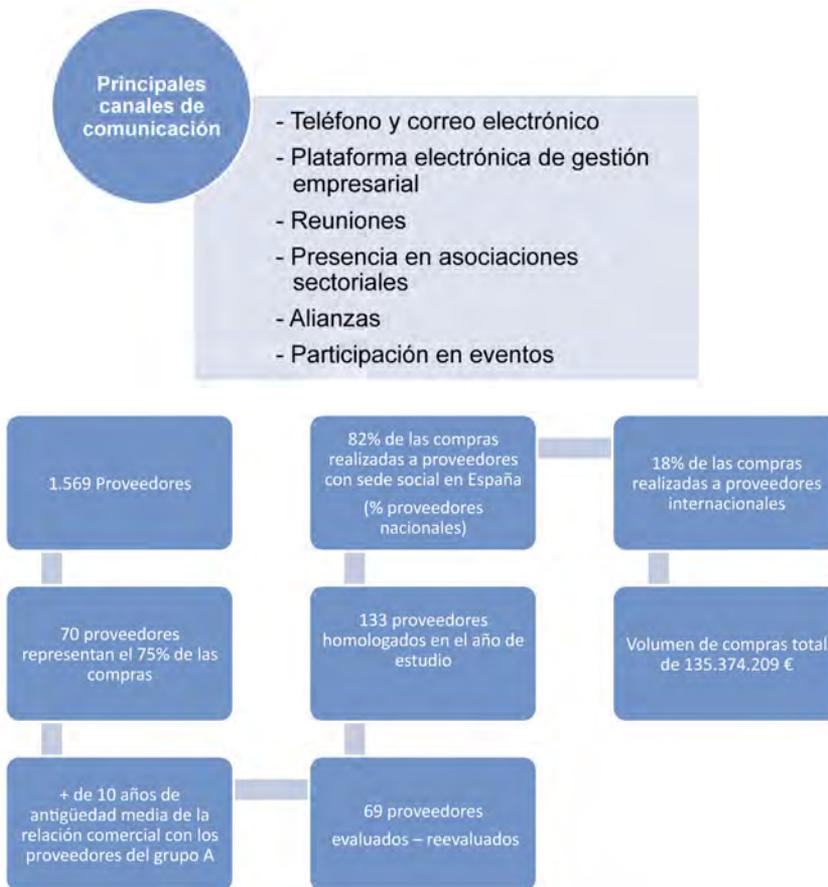
Cabe resaltar que Tecnocom en la selección de empresas para adquirir productos y servicios tiene en cuenta criterios sociales y ambientales:

Compra de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo

Compra de bienes (material de oficina, equipos informáticos, vehículos) se integra la componente ambiental

En Tecnocom se tienen establecidas las normas y condiciones de compra con proveedores nacionales e internacionales. En estas guías se especifican las condiciones a negociar con los proveedores. En el manual de estilo de Tecnocom y en el Código de Conducta Corporativa, se marcan las pautas de comportamiento en las relaciones con proveedores por parte de los trabajadores.

Los canales de comunicación establecidos con nuestros proveedores tienen como objetivo sistematizar y mejorar la comunicación con nuestros proveedores.



Durante el 2012 se adjudicaron compras a 1569 proveedores, lo que pone de manifiesto la inquietud de la Compañía por mantener una elevada diversificación de sus canales de adquisición.

El 82% de las compras se han adjudicado a proveedores con sede social en España, lo que demuestra que la Compañía sigue apostando por impulsar el ámbito socioeconómico del país. Siendo el volumen de compras total 135 millones de euros.

En TecnoCom nos caracterizamos por el establecimiento de relaciones comerciales estables y duraderas, siendo la antigüedad media de la relación comercial de más de 10 años.

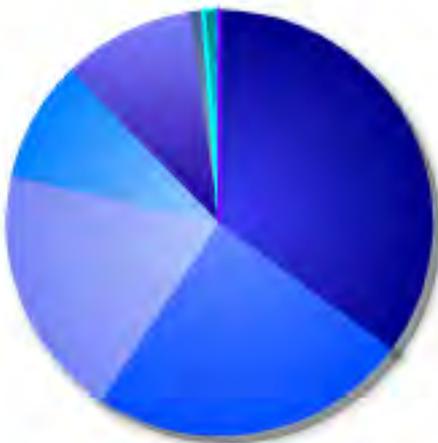
## 6.4. Accionistas

Tecnocom es una multinacional española que cotiza en la bolsa de Madrid desde 1987.

### ■ Composición del accionariado

Tecnocom experimentó en el periodo 2005-2010 una etapa de fuerte crecimiento en el que los Fondos Propios evolucionaron en línea ascendente, manteniendo estable el núcleo accionarial desde hace años.

## Estructura accionarial de Tecnocom



■	NCG Corporación Industrial, S.L.	20,1%
■	D. Ladislao de Arriba Azcona	13,9%
■	Getronics International	11%
■	D. Leonardo Sánchez Heredero	5,3%
■	Reverter 17, S.L.	5,7%
■	D. Miguel Ángel Aguado	0,6%
■	D. Javier Martín	0,6%
■	D. Eduardo Montes	0,1%
■	D. Dominique de Riberolles	0,005%
■	D. Jaime Terceiro	0,001%
■	D. Carlos Vidal	0,001%

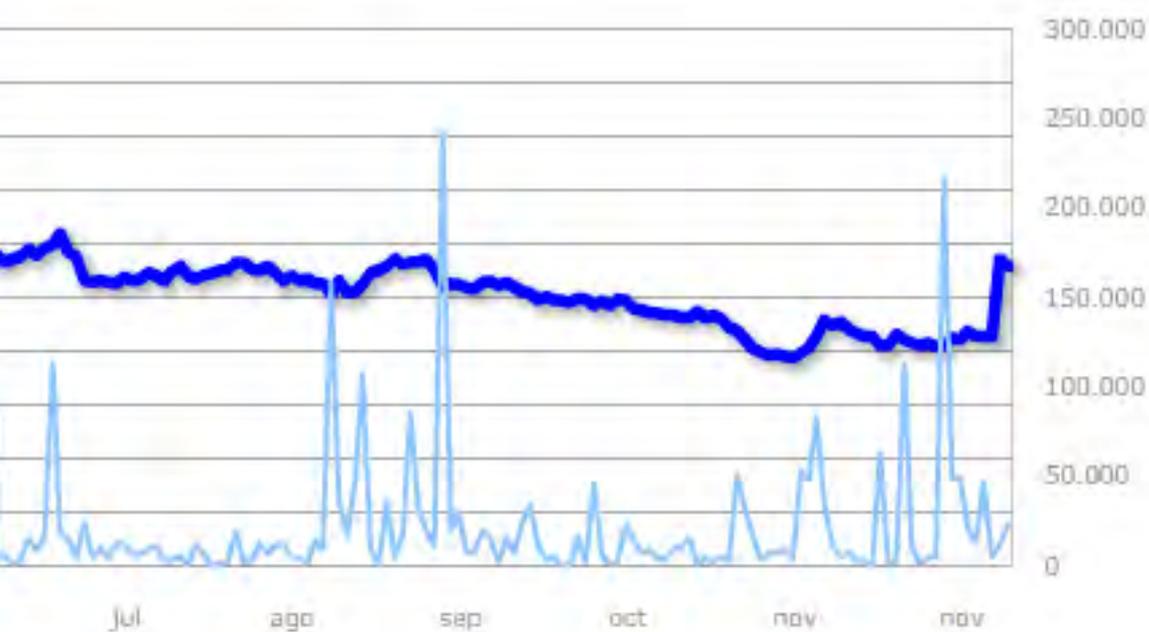
En el apartado específico de inversores de la web corporativa, TecnoCom informa de los acontecimientos más relevantes de la Compañía al mismo tiempo que los difunde a los mercados.

### Más info

#### ■ Evolución de la acción durante el 2012

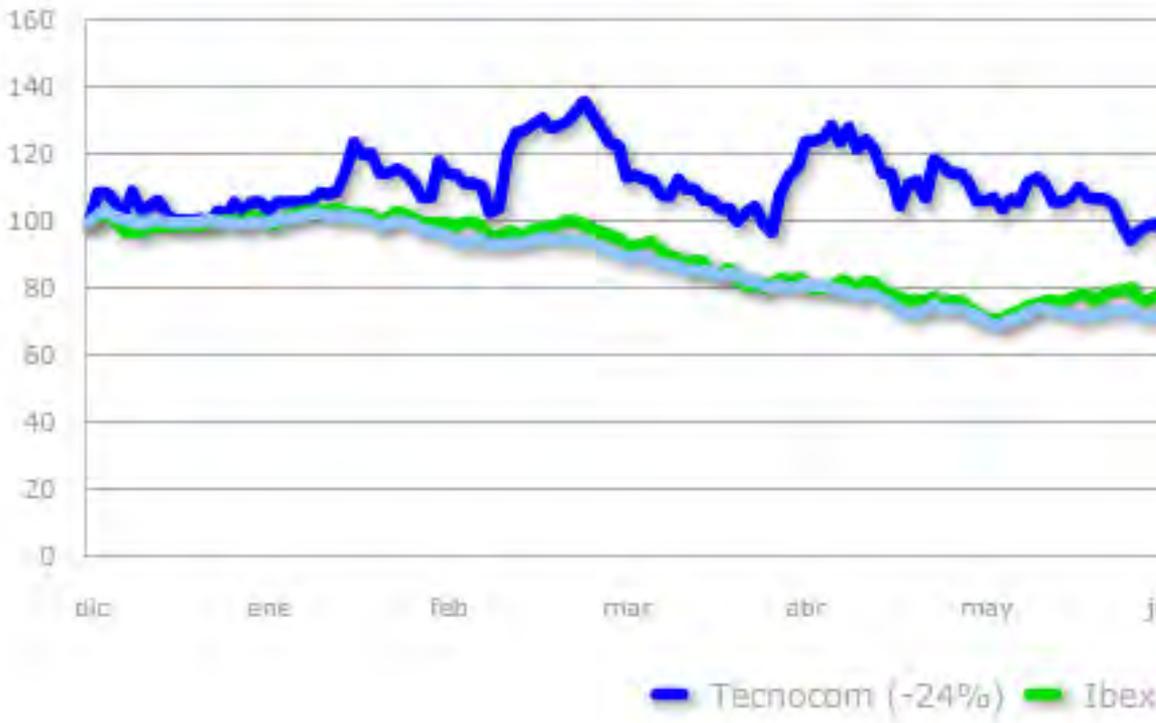


# cotización

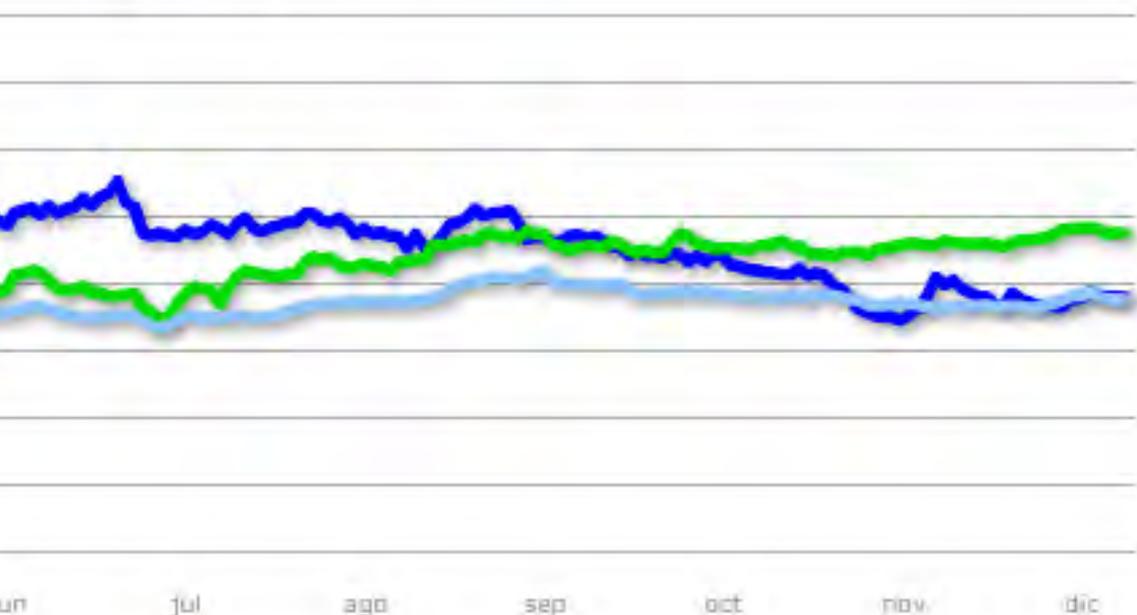


— Volumen (títulos)

# Evolución Burs



## átil 2012



(-5%)  Ibex Small (-24%)

## ■ Indicadores

Los indicadores bursátiles pueden consultarse en el apartado 10 de esta Memoria, en el anexo I – Cuadro de mando de sostenibilidad.

## ■ Junta General de Accionistas 2012

Como cada año, se celebró en Madrid, la Junta General de Accionistas de Tecnocom, en ella, los accionistas pudieron ejercer sus derechos de asistencia y el de voto presencial, correspondencia postal o mediante medios electrónicos facilitados por la Compañía a tal efecto.

Asimismo, la Compañía puso a disposición de sus accionistas un Foro Electrónico con el fin de facilitar la comunicación con los accionistas de Tecnocom con ocasión de la convocatoria y hasta la celebración de cada Junta General de accionistas, en su caso.

Además, la Junta General fue emitida en directo a través de la página web de la Sociedad, pudiéndose acceder al video de dicha Junta también en diferido.

Los acuerdos adoptados en la Junta General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de Tecnocom, pueden consultarse en la página web corporativa de Tecnocom en el apartado de inversores

### **Más info**

## ■ Transparencia informativa:

Tecnocom mantiene un compromiso con sus accionistas orientado a la generación de valor a largo plazo y considera fundamental mantener la máxima transparencia informativa, dando un trato equitativo a todos los accionistas, potenciando un diálogo fluido y fomentando la participación en la marcha de la Compañía.

Para facilitar la máxima transparencia informativa y estimular el interés y la participación de los accionistas en la marcha de la Compañía, el Área de Relación con Accionistas pone a disposición de los accionistas diversos canales de comunicación.



## Medios de Comunicación

- Junta de Accionistas
- Oficina del Accionista
- Web corporativa
- Participación en eventos y foros públicos
- Foro electrónico de accionistas
- Voto electrónico
- Publicaciones periódicas: Informe Trimestral de Evolución de los negocios.
- Otras publicaciones de interés para los accionistas



## 6.5. Sociedad

Tecnocom cuenta con una visión de Sostenibilidad a largo plazo ligada al buen comportamiento de la Compañía tanto económica como socialmente.

Tecnocom analiza de forma permanente las necesidades sociales del entorno en el que se desarrollan sus proyectos con el objetivo de establecer una estrategia de relación con el entorno que contribuya al beneficio de la comunidad.

Por este motivo, se ha lanzado este año una serie de Proyectos Solidarios que establecen como medidas prioritarias ayudar a colectivos de riesgo a través de la colaboración con entidades sociales.

Estos proyectos han sido los siguientes:



Se trata de una Campaña voluntaria de captación de fondos a través de microdonaciones realizadas por los empleados que se lanzó a finales de año destinada a proyectos y causas solidarias llevadas a cabo por Fundaciones o Asociaciones con los que Tecnocom ha suscrito un convenio de colaboración.



Los proyectos solidarios en los que nuestros empleados han podido ayudar voluntariamente y así proporcionar una ayuda a los que más lo necesitan para que puedan mejorar su calidad de vida han sido:



### Cáritas

- Lucha para evitar que las familias y personas golpeadas por la crisis caigan en riesgo de exclusión. Les proporcionan: atención personal, ayudas en atención primaria, apoyo para evitar la pérdida de vivienda, formación para el empleo.



### ASPAC: Asociación de Padres de Personas con Parálisis Cerebral – A Coruña

- Responde a la necesidad de fomentar la creación de Centros e Instituciones de carácter rehabilitador y pedagógico para la recuperación, tratamiento psicológico y educación de niños paralíticos cerebrales.
- La cantidad recaudada financiará la ampliación del pabellón de alumnos de A Coruña



### Cruz Roja Española

- Los niños son uno de los colectivos más vulnerables durante la crisis. La cantidad donada servirá para adquirir kits de atención básica de bebés y material escolar

Esta iniciativa que está en vías de desarrollar nuevas acciones, con nuevos proyectos, pretende llegar a todo tipo de colectivos necesitados.



Tecnocom ha colaborado también con la ONG Save the Children, realizando nuestra aportación a los buenos proyectos, felicitando las Fiestas Navideñas de forma solidaria a través de las tarjetas de Navidad de Save the Children.



Asimismo, se ha llevado a cabo durante Navidad un Concurso de Felicitaciones Navideñas en el que han participado los hijos de los empleados de la Compañía. Las Felicitaciones realizadas se clasificaron en función de tres categorías de edades de los participantes. Todos los niños vieron su esfuerzo recompensado con un regalo el cual Tecnocom adquirió a diversos Centros de Especiales de Empleo, apoyando de esta forma la acción social que llevan a cabo estos centros.



En este año, además Tecnocom se ha unido a la iniciativa social realizada por uno de nuestros partners, SAP, a través de la publicación de historias de éxito en su revista SAP News. La participación activa en esta iniciativa se ha traducido en donaciones a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL). La labor que la FESBAL está desarrollando en estos momentos con miles de familias españolas es vital para la supervivencia diaria de muchas personas.

Destacamos también proyectos realizados en Latinoamérica:

**Proyecto Plan Padrino Navidad realizado en Colombia**, una acción en la que de forma voluntaria empleados de TecnoCom donan regalos a niños desfavorecidos colaborando con el Hogar Agrupado "Pequeñas Personitas", situado en la localidad de Suba en el Barrio de San Francisco en Bogotá.



Este Hogar nació de la necesidad de brindar a los niños y niñas una mejor calidad de vida en los hogares comunitarios de bienestar familiar. Allí albergan niños y niñas con condición de desplazamiento, hijos de madres solteras con problemáticas sociales y familiares, apoyadas por personal especializado.

TecnoCom disfrutó un día inolvidable con estos pequeños. A través de una campaña de padrinos, muchos colaboradores donaron regalos que llevaron personalmente con cariño y alegría. Con su generosidad, se ha logrado que 99 niños que pertenecen al Hogar recibieran un obsequio que se tradujo en sonrisas, sorpresas y alegría.





## Elaboración página web para Laetitia.

La Asociación Laetitia “Alegría para Colombia” es una entidad sin ánimo de lucro formada por voluntarias españolas residentes en Colombia y colombianas vinculadas a España, cuyo objeto es mejorar la calidad de vida de las personas más desfavorecidas de la sociedad colombiana y promover el desarrollo sostenible.

Dedicada a proyectos de educación, salud y alimentación en los barrios más vulnerables de Bogotá, entre sus proyectos destaca:

- Ayudar a la educación de niños y jóvenes: Aulas de refuerzo para el aprendizaje
- Comedores comunitarios
- Recuperación del mundo de la prostitución a mujeres, capacitándolas y ubicándolas laboralmente: Conformación de unidades productivas
- Dar una mejor calidad de vida a ancianas de bajos recursos.

Tecnocom ha desarrollado la página web de la Asociación de manera totalmente desinteresada, con ello aportamos a Laetitia los siguientes beneficios:

- Mayor alcance, internet no entiende de fronteras
- Difundir las labores de la Asociación
- Ayudar a la obtención de recursos
- Transmitir los eventos organizados por la Asociación
- Medio de publicidad

## Campañas de donación de papel para el reciclaje a ONGs



En Chile colaboramos con la **Fundación San Jose** para la Adopción, es una institución privada de Derecho Canónico, sin fines de lucro y acreditada por SENAME, que se hace responsable de los tres protagonistas que se ven involucrados en el proceso: mujeres en conflicto con su embarazo, niños y padres adoptivos. Cuya misión es defender el derecho que tiene todo niño a nacer y a pertenecer a una familia.



Para ello, acogen y dignifican a mujeres en conflicto con su embarazo, a niños que tienen derecho a crecer en una familia evitando la institucionalización prolongada, y a matrimonios que quieren formar familia a través de la adopción, convirtiéndose así en un referente nacional e internacional.

Participamos en el programa **“Bota por Mi Vida”**. La campaña de reciclaje de papel en los contenedores ubicados en la organización con el fin de contribuir a conseguir fondos para acometer sus proyectos. Se ha donado un total de 500 kg. de residuo de papel de nuestra oficina que tiene un promedio de personal de 100 personas.

En Perú colaboramos con el **Grupo Fundades Mejorando Vidas**. Entidad sin fines de lucro cuyo objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida de personas vulnerables, especialmente de personas con discapacidad, a través de la promoción y ejecución de actividades y proyectos sociales relacionados con la salud, la niñez en abandono, la educación, el trabajo, el deporte y el medio ambiente.



Participamos en el programa "Recíclame, cumple TU papel". La campaña consiste en reciclar el papel en desuso en los contenedores ubicados en la organización al estar afiliada a la campaña, con el fin de apoyar a niños y niñas con discapacidad y/o de bajos recursos económicos, a través de las becas educativas en los Programas de Pre-Escolaridad y Nivelación Escolar ejecutados por nuestras asociadas ARIE y ALEA respectivamente. Se ha donado un total de 75 kg. de residuo de papel de nuestra oficina que tiene un promedio de personal de 15 personas.

Además, se han realizado diferentes contribuciones monetarias a diferentes fundaciones y organizaciones, siendo la contribución realizada en el 2012 de 5.450 €.

El objetivo de Tecnom es ir ampliando estas colaboraciones en años venideros para poder llegar a todos los colectivos posibles.



## 6.6. Medio Ambiente

El modelo de negocio de TecnoCom se basa en una cultura que integra entre otros principios el compromiso con el medioambiente, somos conscientes de que en el logro de los objetivos, la Compañía no debe olvidarse de los impactos de su actividad en el medioambiente.

A pesar de que la naturaleza de nuestra actividad no conlleva procesos altamente contaminantes, estamos comprometidos con la gestión ambiental como ámbito fundamental de responsabilidad que nos compete. Para ello, tenemos implantado un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UN-EN-ISO 14001:2004 en algunos centros de TecnoCom.

Destacamos que este año TecnoCom ha conseguido la renovación de la certificación ISO 14001:2004, destacando el grado de madurez del sistema implantado en la organización.

El Sistema de Gestión Ambiental de TecnoCom tiene como finalidad cumplir con los objetivos contemplados en nuestra Política Ambiental, la cual recoge los compromisos relacionados con la mejora ambiental en el marco de actuación de nuestras actividades.

De acuerdo con su sistema de gestión ambiental, TecnoCom identifica y evalúa todos aquellos aspectos derivados de sus actividades que pueden interactuar con el medioambiente y producir algún tipo de impacto. Los principales efectos están ligados principalmente a la actividad de oficina. Gracias a la aplicación de medidas preventivas y al desarrollo de las actividades conforme a unas buenas prácticas ambientales, los impactos causados son atenuados.

Para poder llevar a cabo una mejora continua del desempeño ambiental y los procesos, TecnoCom define anualmente un programa ambiental en el que se concretan los distintos objetivos derivados de las distintas estrategias de la Compañía y se definen las acciones concretas de trabajo. Consiguiendo el correcto mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, la mejora de los resultados obtenidos durante años anteriores obteniendo minimizar el consumo de recursos.

## ■ Soluciones Ambientales

### Soluciones en el sector del agua

- TecnoCom cuenta con la solución AquaTec, que cubre todo el ciclo del proceso del negocio, desde la gestión catastral de clientes y zonas, a la gestión comercial. Oficina virtual, atención de clientes e incidencias, mantenimiento, gestión de obras, movilidad y gestión de los sistemas centrales, incluidos cuadros de mando.



- TecnoCom se ha unido a Effiwater para abordar el sector del agua. TecnoCom ha firmado una alianza con Effiwater, compañía española centrada en la gestión eficiente de las infraestructuras del ciclo integral del agua, para abordar este mercado tanto nacional como internacionalmente.

Dicha alianza contempla la acción comercial conjunta y el intercambio de conocimientos y experiencias en un portfolio de soluciones y servicios común para ambas compañías. Se trata de un acuerdo estratégico de colaboración y apoyo recíproco entre TecnoCom y Effiwater, para abordar las oportunidades crecientes en el mercado del agua.



El acuerdo permite una presencia más activa de TecnoCom en el sector del agua, incluyendo en el portfolio de servicios las actividades de consultoría en ahorro y eficiencia del agua desarrolladas por Effiwater, y su conocimiento de todas las actividades relacionadas con la industria auxiliar del agua.



## Soluciones para el transporte

Tanto para el transporte de mercancías, mensajería como de pasajeros e incluso servicios especiales como ambulancias, grúas o servicios de reparación tráfico e infraestructura ferroviaria, aeronáutica y náutica.

Tecnocom propone una visión completa de los sistemas de TI, modelos de gestión basados en el concepto 360°, que necesitan este tipo de empresas, ofertando soluciones que ayudan a reducir los costes y mejorar la eficiencia, por ejemplo, contribuyendo a una bajada en el consumo de combustible o mejorar el mantenimiento al controlar de forma remota las posibilidades de avería de los vehículos.

### Beneficios

Módulos para ahorro de combustible entre un 4 y 10%

Conducción eficiente y responsable: reduce las emisiones al medioambiente, los consumos de combustible y alarga la duración de los neumáticos y el motor.

## Green IT y Huella de Carbono

- Soluciones para medir y reducir la huella medioambiental y gestionar la puesta en marcha de soluciones de auditoría y gestión y control de huella de carbono y reporting corporativo de sostenibilidad.
- Soluciones Green IT, orientado a definir, propagar e incentivar la eficiencia energética en la tecnología, reduciendo el impacto medioambiental.

El objetivo es minimizar el impacto medioambiental negativo de la producción y el uso de los equipos TI. Al mismo tiempo, la TI tiene un gran potencial para reducir el impacto medioambiental negativo de multitud de actividades. Así pues, la TI es, por dos razones distintas, fundamental en los esfuerzos para contrarrestar grandes problemas medioambientales.

Tecnocom favorece el desarrollo y la difusión de la Tecnología de la Información, siendo respetuosos con el medio ambiente.



Tres aspectos configuran el concepto:

- Ahorro de papel
  - Ahorro de energía
  - Reciclado de materiales
- 
- Cuenta de resultados "Green P&L": En primer lugar hacemos una estimación del consumo de energía actual. Podemos obtener datos desde el consumo de luz, aire acondicionado y material TI: Servidores, Workstation, monitores, impresoras, telecomunicaciones, etc. Con todos estos datos, se elabora un informe detallado sobre el consumo de electricidad y emisiones de CO<sub>2</sub>, así como una proyección a futuro del gasto energético, elaborando un Plan de Ahorro Energético.

El Plan cubre todas las áreas de acción de TecnoCom:

- Eficiencia energética
- Centro de Datos
- Virtualización
- Teletrabajo
- Telepresencia
- Gestión de papel e impresión
- Reciclaje y destrucción
- Comunicación y RSC
- Formación
- Políticas de compras en TI y sus certificaciones

## ■ **Uso de recursos naturales**

TecnoCom promueve el uso racional y eficiente de los recursos naturales, con el objetivo de minimizar su consumo, para ello durante el año ha desarrollado diferentes acciones que demuestran el compromiso de la empresa con la mejora continua en el uso razonado de los recursos. Por nuestro tipo de actividad, los principales recursos consumidos son: papel, energía, agua y combustible.

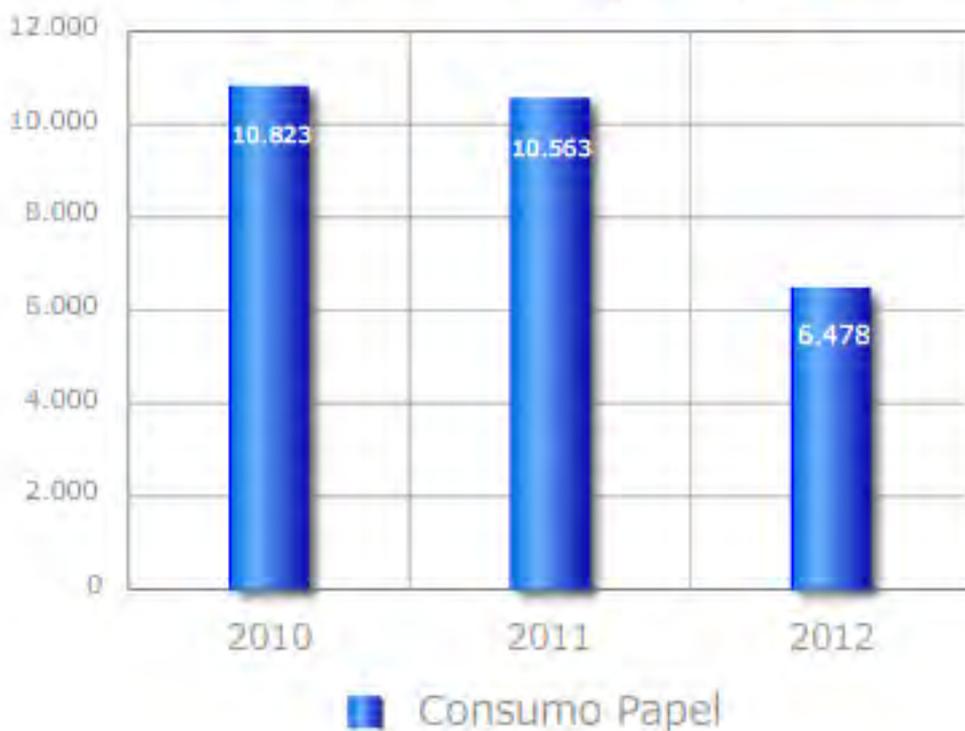
### **Papel**

El 100% del papel utilizado en TecnoCom es de origen ecológico. Las acciones implantadas para reducir su consumo han sido las siguientes:

- Remodelación de todas las impresoras, instalando impresoras multifunción con un nuevo sistema de impresión, en todos los centros de trabajo. Los beneficios que ofrece el sistema son:

- Políticas de impresión por defecto: Por defecto se imprimirá en blanco y negro, a doble cara y en calidad de borrador.
  - Realización de estudios de consumo: Estadísticas de uso y control del gasto.
  - Se ha habilitado el escaneo a carpeta de red, para ficheros de gran tamaño.
  - Como medida de ahorro, se recomienda no recoger impresiones en blanco y negro en impresoras de color e imprimir en color sólo cuando sea estrictamente necesario.
- Campañas de concienciación y sensibilización.

## Consumo Papel (kg)



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

Se ha conseguido una reducción del consumo de papel del 38,7%.



## Energía

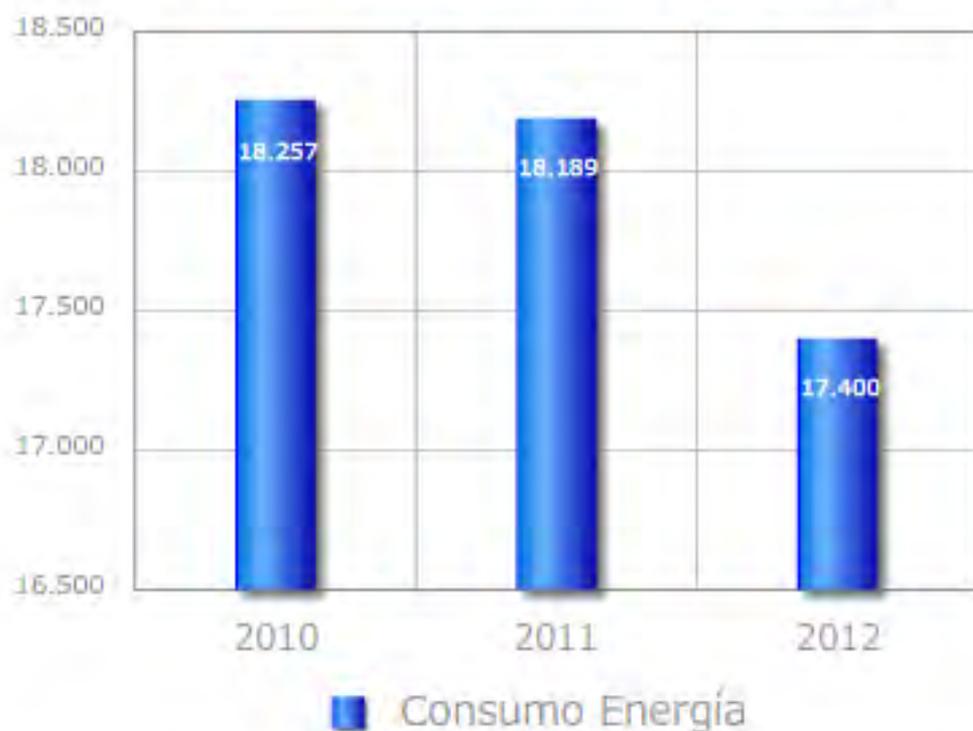
La energía que TecnoCom utiliza en el desarrollo de sus actividades corresponde a un suministro externo desde diversas fuentes y en ningún caso producimos energía de forma interna.

Las fuentes de energía utilizadas por TecnoCom son el consumo eléctrico (climatización, iluminación y equipos) y gas natural (en edificios que cuentan con caldera de gas natural).

La disminución en el consumo, está muy ligado a la climatología pero además las principales medidas implantadas:

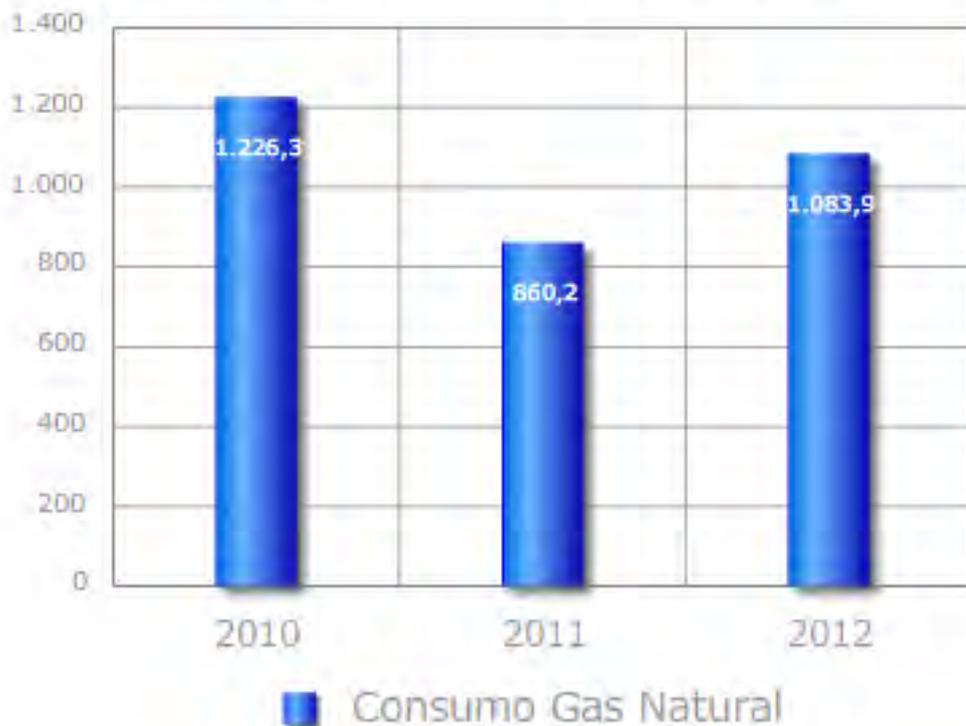
- Medidas de eficiencia energética:
  - Control climatización.
  - Luminarias de eficiencia energética.
  - Medidas de ahorro: Sensores de movimiento, interruptores y termostatos en salas de reuniones.
  - Eficacia en los sistemas informáticos: Cambio de impresoras en todos los centros, sustitución paulatina de equipos informáticos, la adquisición de material informático, se realiza siempre a proveedores que cumplen con la normativa ambiental y tienen un compromiso para la reducción de su impacto medioambiental, tanto en el proceso de fabricación como en el uso del producto así como a la finalización de su vida útil.
  
- Campañas de concienciación y sensibilización.

## Consumo Energía (GJ)



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

## Consumo Gas Natural (GJ)



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

Se ha conseguido una disminución del 4,3% del consumo de energía pero se ha aumentado el consumo de gas natural del 26%, debido sobre todo al factor climatológico.

## Agua

El agua que se consume en las instalaciones de TecnoCom es de procedencia en un 100% de la red municipal de abastecimiento y su destino comprende únicamente al uso de oficinas. Por lo que, el único vertido de aguas residuales que generamos es agua sanitaria que son canalizadas a la red de saneamiento municipal.

Principales medidas implantadas:

- Cisternas de doble descarga o contrapesos y perlizadores en grifos.
- Campañas de concienciación y sensibilización.

### Consumo Agua (m<sup>3</sup>)



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

Se ha conseguido una disminución del consumo de agua del 7%.

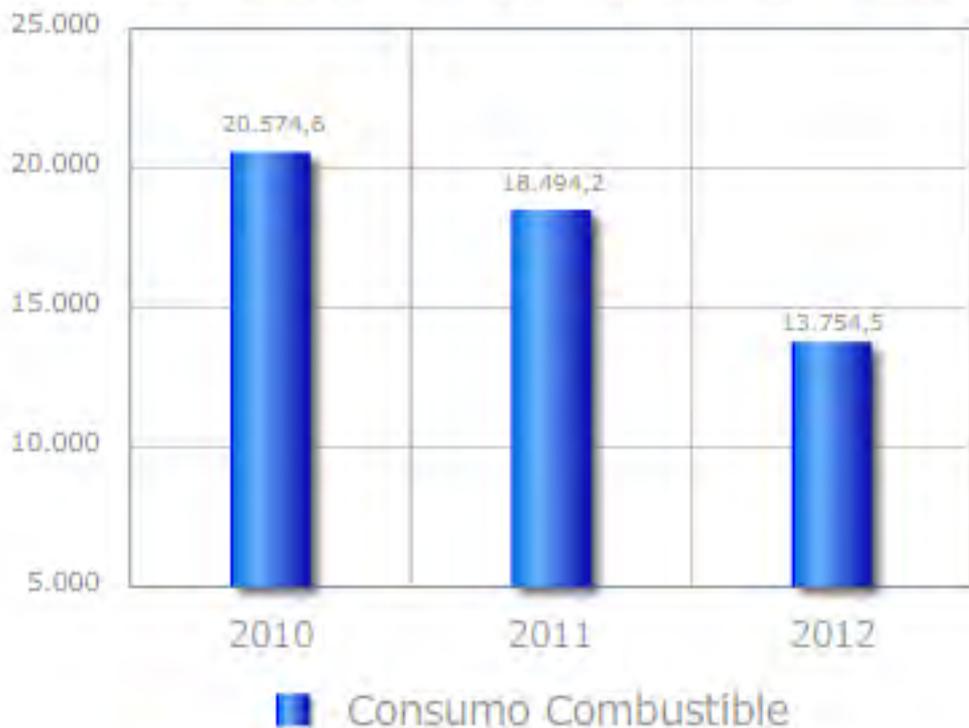
## Combustible

El consumo de combustible procede de los desplazamientos en vehículos de empresa por parte de los gerentes y de los técnicos y consultores.

Principales medidas implantadas en movilidad son:

- En la adquisición de nuevos vehículos de flota se tienen en cuenta criterios de eficiencia.
- Reducción del número de viajes realizados entre sedes gracias al uso alternativo de diferentes sistemas (audio y video conferencia, sistemas de trabajo compartido, etc.)
- Campañas de concienciación y sensibilización

## Consumo Combustible (GJ)



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

Se ha conseguido una disminución del consumo de combustible del 25,6%.

## ■ Emisiones de Gases de Efecto Invernadero:

Debido al tipo de actividad desarrollada en TecnoCom, el único gas de efecto invernadero que consideramos relevante a efectos de actividad y volumen es el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) que se emite al consumir diferentes fuentes de energía.

En lo que respecta a la huella ecológica de TecnoCom, la cantidad de CO<sub>2</sub> emitido de forma inherente a la actividad de la empresa, se ha ido registrando de forma continua en el último año.

La estrategia de TecnoCom está enfocada a reducir gradualmente sus emisiones y, en este sentido, durante 2012 se han seguido manteniendo medidas para reducir la huella de carbono, como son las medidas para disminuir la movilidad y los transportes innecesarios, como es a través de la instalación en los centros de trabajo de salas de videoconferencia, compra de equipos informáticos eficientes, medidas de eficiencia energética en edificios, adquisición de los vehículos para los técnicos teniendo en cuenta las emisiones de CO<sub>2</sub> y campaña de concienciación del personal.

Los cálculos de emisiones en forma de CO<sub>2</sub> se realizan mediante la estimación y aplicación de factores de emisión (del IDAE) siguiendo las directrices especificadas en el GHG Protocol. Las emisiones de gases de efecto invernadero se desglosan por alcances; para ello, contemplamos dos de los tres alcances que establece el GHG Protocol:

**Alcance 1:** Emisiones directas procedentes de los desplazamientos con vehículos de flota renting, por la generación de electricidad, calor o vapor (combustión de combustibles de fuentes estacionarias, caldera) y por emisiones fugitivas.

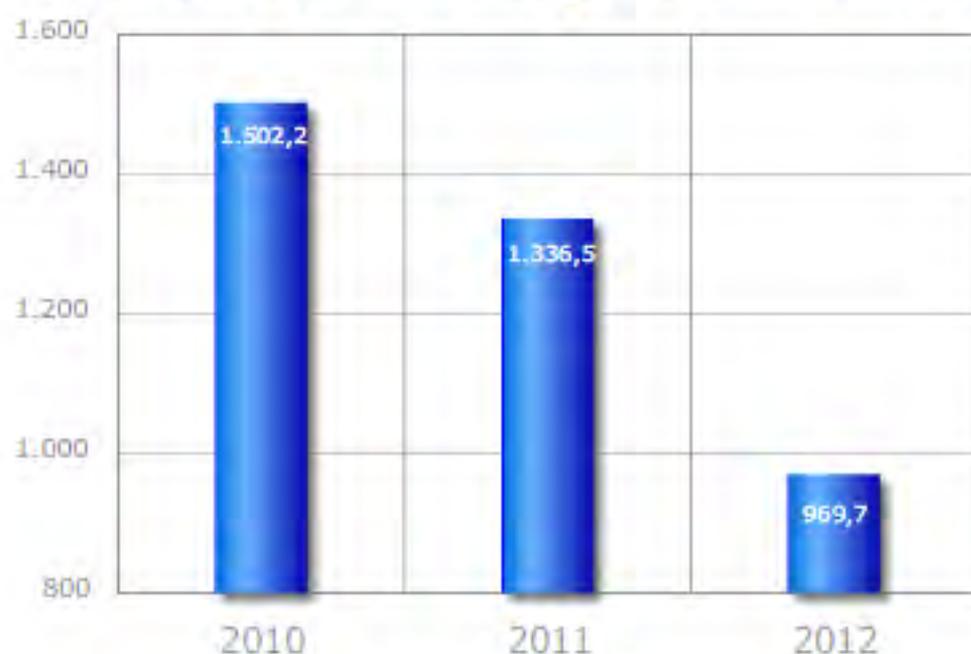
**Alcance 2:** Se contempla las emisiones indirectas procedente del consumo de electricidad en las oficinas.

**Alcance 3:** No calculado. Emisiones indirectas producidas en fuentes que no son de su propiedad ni están controladas por ella, por ejemplo, transporte de los productos vendidos, de los materiales comprados, de los residuos, transporte de los empleados, etc.

<b>Alcances – emisiones GEI (tn CO<sub>2</sub> eq/ud)</b>	
Alcance 1 – Desplazamientos	<b>969,7</b>
Alcance 1- Gas Natural	<b>71,5</b>
Alcance 1 – Emisiones fugitivas	<b>44,4</b>
Alcance 1 - Total	<b>1085,5</b>
Alcance 2 - Electricidad	<b>1642,7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2728,1</b>



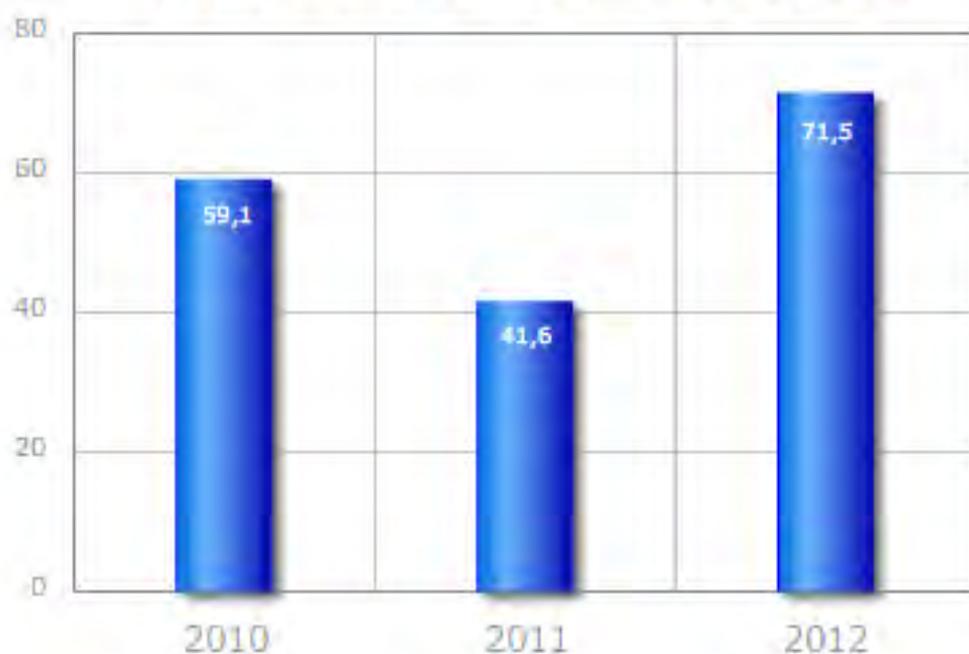
## Tn CO<sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 - Desplazamientos



■ Tn CO<sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 - Desplazamientos

Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

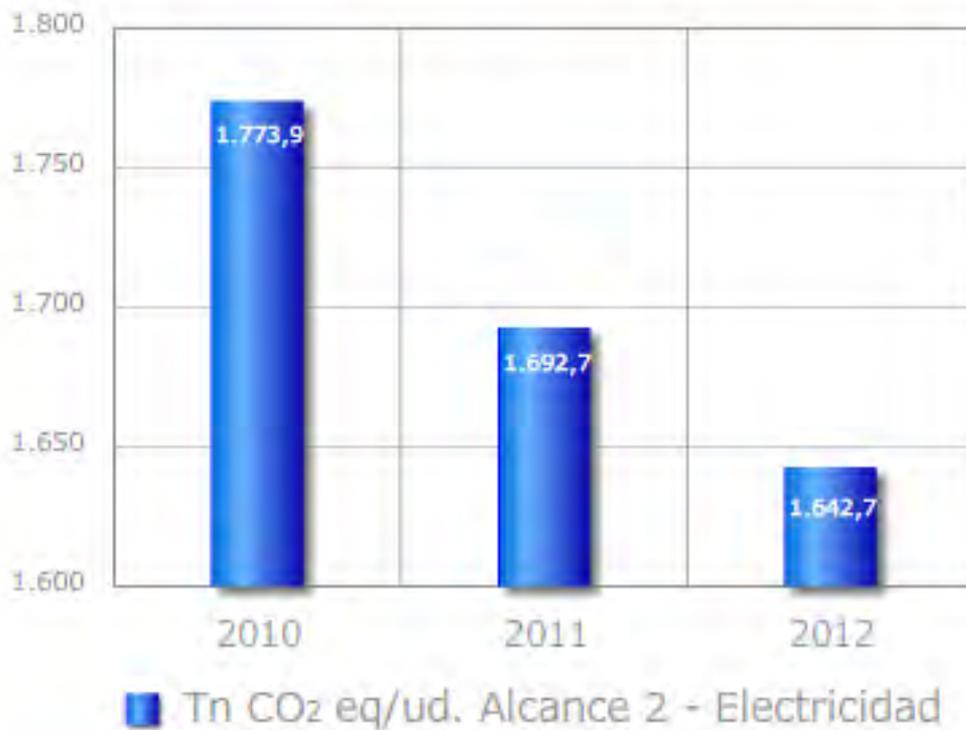
## Tn CO<sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 - Gas Natural



■ Tn CO<sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 - Gas Natural

Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

## Tn CO<sub>2</sub> eq/ud. Alcance 2 - Electricidad



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

La Huella de Carbono de TecnoCom en los últimos años ha ido descendiendo, debido sobre todo a la reducción de los viajes en vehículos propiedad de la empresa:

# Evolución Huella de Carbono Tn CO<sub>2</sub>e



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

Comparativa 2012 con 2011 Alcances- emisiones GEI (tn CO <sub>2</sub> eq/ud)	
Alcance 1 – Desplazamientos	-27,4
Alcance 1- Gas Natural	71,9
Alcance 1 - Total	-21,2
Alcance 2 - Electricidad	-3
TOTAL	-11,2

## ■ Gestión de Residuos

En Tecnocom tenemos establecido un correcto Plan de Residuos, que tiene como fin, la segregación, almacenamiento y gestión adecuada de los residuos producidos en nuestra actividad, de acuerdo a lo que establece la normativa vigente.

Por nuestro tipo de actividad, los residuos más representativos como residuo peligroso son los aparatos eléctricos y electrónicos y el papel, como residuo no peligroso.

### RP - Residuo Aparatos Eléctricos y Electrónicos (kg)



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

RP – Aparatos eléctricos y electrónicos	
Cantidad (kg)	6.568
Tratamiento	Gestor Autorizado --- Reciclaje

RnP – Papel y cartón	
Cantidad (kg)	12.948
Tratamiento	Gestor Autorizado / Servicio municipal --- Reciclaje

## RnP - Residuo Papel y Cartón (kg)



Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

## ■ Gastos ambientales

En Tecnocom dedicamos recursos económicos a la prevención y reducción de la contaminación y al mantenimiento del sistema de gestión ambiental.

Las inversiones ambientales más significativas son las realizadas para la gestión de los residuos, servicio de legislación ambiental y por las auditorías internas y externas del sistema de gestión ambiental.

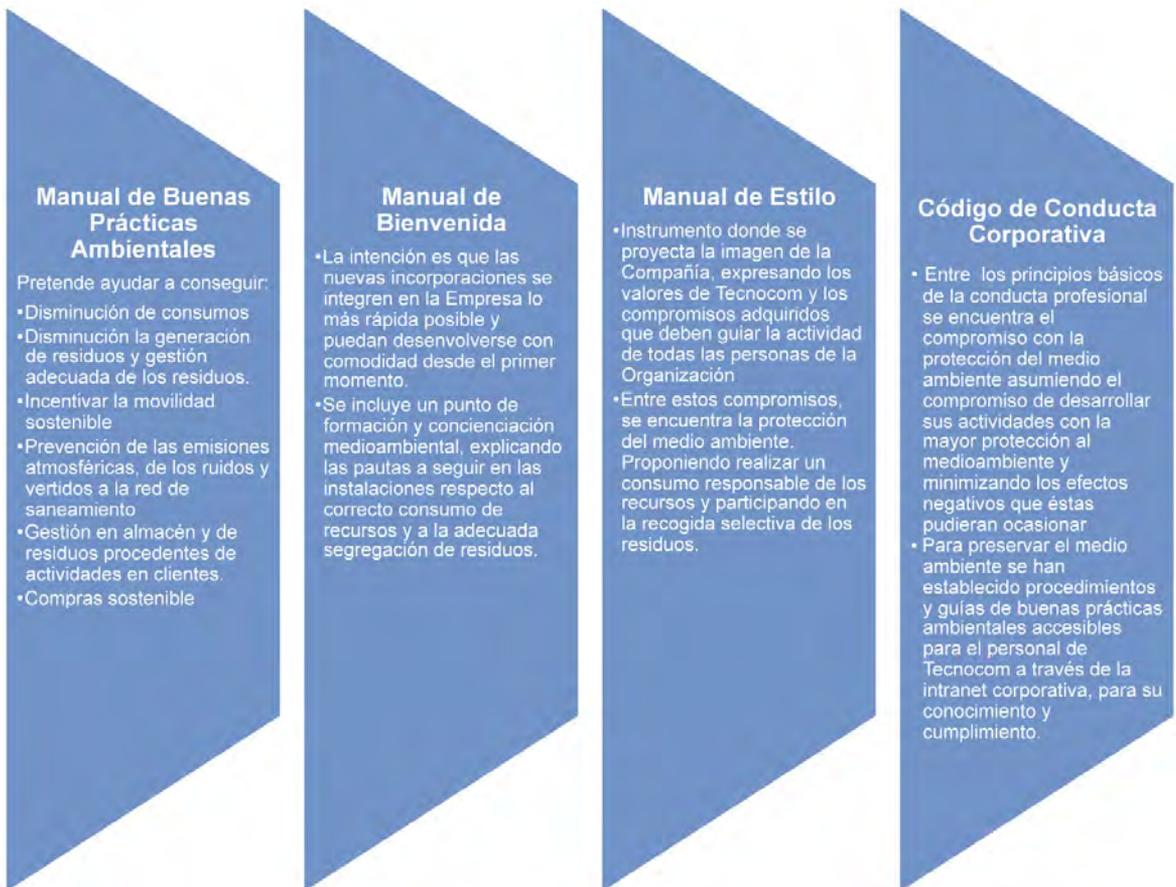
Costes Ambientales	
Año 2012	<b>16.242,7 €</b>

Datos de los centros certificados en ISO 14001:2004

## ■ Concienciación empleados

La formación e información ambiental a empleados de Tecnocom se sustenta en diversos documentos que nacen como una muestra de la intención y compromiso de Tecnocom con la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

El objetivo es incentivar la concienciación y sensibilización ambiental de la Organización, estableciendo unas correctas ambientales en el desarrollo de nuestra actividad, estas normas son de obligado cumplimiento para todos los profesionales de Tecnocom independientemente de su nivel de responsabilidad:



Además Tecnocom, realiza campañas de concienciación ambiental colocando carteles de sensibilización sobre segregación de residuos, ahorro de papel, ahorro de energía, ahorro de agua, etc.

Este año se ha vuelto a lanzar el curso de formación ambiental para el personal que ayuda al mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, para así mantenerles actualizados en materia ambiental, el curso se dirige a personal de mantenimiento de edificios, servicios generales y logística.

## ■ Comportamiento ambiental de proveedores

Tecnocom trata de influir en el comportamiento ambiental de sus proveedores mediante la sensibilización y concienciación ambiental, difundiendo la correcta sistemática a aplicar por los subcontratistas en sus trabajos en las dependencias de Tecnocom, conforme a los requisitos impuestos por nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Les enviamos el Manual de Buenas Prácticas Ambientales de Subcontratas acorde al servicio que nos prestan y solicitamos su adhesión, es nuestra forma de hacerles unirse a nuestro compromiso de respeto al medio ambiente, consiguiendo así entre todos alcanzar el Desarrollo Sostenible. En el Manual se recogen las acciones a realizar tanto para disminuir el consumo de materias primas, como la correcta utilización de las mismas, así como medidas de minimización de residuos y como realizar su correcta segregación.

## ■ Colaboración en iniciativas ambientales

Tecnocom ha realizado la donación de material informático a la organización ADP, desde la cual trabajan de una manera holística, eficaz y coherente con sus posibilidades, en la búsqueda de soluciones sociales y ambientales, tanto a nivel local como global.



ADP lleva tiempo adoptando una Actitud 4R, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Reforestar:

- Reduce, el nivel de basura electrónica.
- Reutiliza, los equipos informáticos. Dónalos, para que sigan siendo utilizados.
- Recicla el material informático. Deposítalo en centros especializados para su reciclaje.
- Reforestación, ADP regala un árbol singular (o lo planta por ti, en la comarca "Els Ports") por cada ordenador donado.

Cuando en TecnoCom estamos pensando en renovar equipos o sistemas informáticos. Siempre que sea posible, no los “tiramos”, sino que se los entregamos a ADP y ellos se encargan de suministrarlo adecuadamente a aquellas entidades, organismos o incluso naciones, en los que puede seguir siendo útil.

Serán beneficiarias de los equipos (revisados y reparados) aquellas ONG cuyos ámbitos de acción sean:

- Cooperación para el desarrollo.
- Servicios Sociales.
- Protección y conservación ambiental.

Al realizar la donación, se obsequia con un árbol singular, o lo planta la organización por nosotros.

## **6.7. Asociaciones**

TecnoCom está vinculada a diversas asociaciones empresariales en el ámbito de las Tecnologías de la Información, cuyo objetivo es conocer mejor las necesidades del mercado, el estado de la tecnología, la búsqueda de colaboraciones y el intercambio de conocimiento a través de una sólida red de contactos.

Entre las actividades que organizan las asociaciones para promover la colaboración es la participación en foros. Durante el año 2012 los foros destacados fueron:

- VIII Fórum AUSAPE: La Asociación de Usuarios de SAP España (AUSAPE) congregó en su evento anual a una amplia representación de los clientes SAP y a los socios tecnológicos más importantes de nuestro país. Donde se ofreció información actualizada sobre las últimas novedades relacionadas con la plataforma SAP y las tendencias de mercado que están marcando su evolución.



- BDigital Global Congress. Cuyo objetivo era dar a conocer los avances de la Sociedad Digital y los usos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Especializado en los ámbitos de la Salud, la Seguridad, la Movilidad, la Energía y la Alimentación y el Medio Ambiente.

En 2012, destacó como espacio de reflexión del mundo digital y donde se mostraron las últimas tendencias en un "Ecosistema Digital", el acceso a las ciudades, los vehículos inteligentes, la identidad digital o la mejora en la experiencia de usuario, entre otros.

- Tercera Edición BDigital APPS 2012. Congreso nacional orientado al impulso de uno de los sectores con mejores perspectivas de crecimiento en los próximos años, el de las aplicaciones para dispositivos móviles "apps".



## 6.8. Socios Tecnológicos

Tecnocom consciente de la importancia que tiene para sus clientes desarrollar las mejores propuestas de valor, establece los acuerdos de colaboración necesarios con diversas empresas tecnológicas líderes en el sector TIC. Un modelo de relación basado en una estrategia de posicionamiento y acceso conjunto a nuevos mercados, estrecha colaboración y nivel de excelencia en la implantación de soluciones de sus socios tecnológicos, lo que permite a Tecnocom asesorar y dar soporte a sus clientes en la toma de decisiones estratégicas y en la planificación e implementación de soluciones para su negocio con los niveles más exigentes de calidad.

A continuación se detallan los **acuerdos de colaboración** más importantes firmados durante 2012:

- TecnoCom como socio tecnológico de la operadora Telefónica, participa en el desarrollo de los negocios financieros en todos los países donde opera Telefónica.

La primera fase incluye proyectos en España, Brasil, México, Argentina, Chile, Colombia, Uruguay y Ecuador y, en una segunda fase, se abordará el resto de países donde la operadora está presente, con posibilidad de incorporar nuevos países a medida que Telefónica continúe con su expansión, lo que incluiría el mercado asiático.

Con este acuerdo, la operadora podrá utilizar el Software SIA (Switch Integrado de Autorizaciones) como pasarela de pagos y SAT (Sistema de Autorización de Tarjetas) como gestor de tarjetas de crédito física y virtual de TecnoCom.

- Telefónica ha renovado con TecnoCom el contrato para la provisión y mantenimiento de diversos servicios móviles como son el correo movilizado sobre smartphones, MoviStar Pulsa y Habla y los servicios integrados de línea móvil. A los que hay que añadir el nuevo soporte para correo en movilidad para Android y Apple, además de la ya tradicional Blackberry.
- TecnoCom ha firmado una triple alianza con IDM, SIPSA y EVENDOR, mediante la cual potenciará su oferta tecnológica en el sector financiero y de seguros.

TecnoCom ha incorporado a su portfolio tres nuevas soluciones que permitirán mejoras en tres ámbitos concretos: la atención presencial-personalizada, la simulación de escenarios operativos y la lucha inteligente contra el fraude.

- QSIGE. Sistema para la mejora de la productividad comercial en la atención presencial de clientes en oficinas. Alianza IDM
  - QCsimulatiON. Simulador de eficiencia y costes operativos en oficinas. Alianza con SIPSA
  - MEBONE. Sistema Antifraude basado en Inteligencia Artificial –Redes Bayesianas. Alianza con EVENDOR.
- TecnoCom y SAP España afianzaron su alianza con el objetivo de impulsar las ventas en nuevos mercados. Una relación definida por la proactividad, la excelencia del servicio y la satisfacción de los clientes y que contempla cuatro grandes objetivos tácticos:

1º Incremento de la base instalada de clientes SAP de TecnoCom.

2º Impulsar el desarrollo de soluciones verticales que se adecuen cada vez en mayor medida a clientes con problemáticas concretas y crecientes.

3º Intensificar la formación de consultores y técnicos que soportan las soluciones implantadas en la base de clientes de SAP.

4º Utilizar la experiencia de TecnoCom y su conocimiento técnico y funcional de las aplicaciones para mejorar y desarrollar nuevos productos basados en SAP.

- TecnoCom y Yerbabuena Software firmaron una alianza para impulsar la e-Administración y la gestión documental. Con este acuerdo ambas compañías pretenden impulsar la implantación del gestor documental Athento y su solución vertical para la eAdministración entre todo tipo de administraciones públicas españolas.

La alianza contribuye muy positivamente a reforzar la solución en Administración Electrónica y en concreto la relacionada con la Gestión Documental y la adaptación a las Normas Técnicas de Interoperabilidad

- TecnoCom consigue la certificación Cisco Systems ATP de Identity Services Engine.

Con la certificación ATP ISE, Cisco Systems reconoce a TecnoCom, como socio Tecnológico que cuenta con los recursos técnicos y humanos para implementar con éxito esta solución. ISE es la nueva solución de seguridad de Cisco, que consiste en gestionar de forma centralizada los permisos de acceso de usuarios (cableados, WiFi, remotos, etc.) a los sistemas y aplicaciones corporativos. Entre otros ámbitos de aplicación, es una pieza fundamental para la securización de los entornos BYOD (Bring Your Own Device).

- TecnoCom consigue la certificación Premier Partner de Cisco en Perú y en Chile, además de en otros países del Cono Sur de América.

La Certificación Premier reconoce una serie de competencias técnicas en la integración de tecnologías de routing & switching, seguridad, comunicaciones unificadas y redes inalámbricas.

Esta certificación supone un avance importante en el desarrollo de la relación entre TecnoCom y Cisco Systems en Latinoamérica. Los beneficios para TecnoCom incluyen un nivel de soporte superior por parte de Cisco, el acceso a la venta de un portfolio más amplio de productos y servicios, soporte técnico especializado, herramientas de productividad, formación online y recursos de marketing.

TecnoCom desarrolló durante este año una serie de **acciones de marketing y comunicación** con sus socios tecnológicos:

#### ■ SAP:

*Eventos:*

“SAP Innovation Forum”. La clave del evento fue la presentación de un nuevo paradigma en la gestión de la información en la empresa: SAP HANA, Movilidad y Business Analytics.

FORUM SAP Business Analytics y HANA 2012. En su segunda edición, se presentaron las novedades en este ámbito.

Sapphire Now europeo, cuyo objeto era conocer de primera mano las últimas soluciones y herramientas para impulsar la innovación y fortalecer el crecimiento de los negocios.

*Campañas de comunicación:*

Fast-Start 2012, una campaña centrada cuyo objetivo era “Romper los mitos sobre SAP”, y tratar de generar oportunidades de negocio para SAP y sus Partners.

Mitos SAP: Se ha diseñado una nueva línea de comunicación, en la que destacaron casos de éxito con clientes bajo el slogan “Nunca más volverá a pensar igual sobre su negocio”.

Soluciones de Movilidad SAP dentro del programa Our Business Runs SAP, con el objetivo de generar demanda en el segmento de ME para este tipo de soluciones.

## ■ Microsoft:

*Eventos:*

“Destino la Nube”, Cloud Computing como protagonista para dar a conocer las soluciones tecnológicas que ayudan a reducir costes, incrementar la productividad y evolucionar su forma de trabajo.

Tecno Jornadas 2012: Microsoft Dynamics 2012. En estas jornadas se presentan las últimas versiones más innovadoras de Microsoft Dynamics y también se potencia, a través de demostraciones, como optimizar estas soluciones con desarrollos hechos por profesionales de Tecnom.

*Campañas de comunicación:*

“TecnoClouding360: La evolución de su negocio está en la nube”. Esta campaña tiene como objetivo dar a conocer TecnoClouding360, la estrategia de Tecnom para asesorar a sus clientes en su camino hacia la nube privada.

## ■ Citrix y NetApp

*Evento:*

“Gestión Integrada del entorno de usuario Workplace 2.0”. Jornada práctica organizada junto a Tecnom, en la que se analizaron los puntos fundamentales en la gestión del entorno de usuario.

## ■ HP y Citrix

*Campaña de Comunicación:*

Campaña “El poder de los escritorios virtuales”, lanzamiento de una nueva solución VDI dirigida a empresas de cualquier tamaño, con restricciones de recursos y presupuesto y que quieran aprovechar las ventajas de la virtualización de escritorios para reducir sus costes y mejorar el ROI del puesto de trabajo.

## ■ Cisco, Citrix, Microsoft y NetApp

*Evento:*

“Tour Workplace 2012”: Se organizaron una serie de jornadas donde se presentaron las soluciones para la gestión del puesto de trabajo.

## ■ IBM

*Evento:*

“Optimice la colaboración dentro de la empresa”. En esta jornada se da a conocer la nueva generación de soluciones de colaboración social orientadas a la transformación de la empresa a través de la gestión del conocimiento para agilizar la ejecución de tareas con la integración de herramientas tales como: Comunidades, Archivos, Wikis, Perfiles, Blogs, Favoritos, Actividades, Página de inicio, Foros que TecnoCom e IBM lanzan conjuntamente al mercado.

## ■ SAGE

*Evento:*

Jornada tecnológica SAGE XRT la Tesorería Inteligente. Con el objetivo de dar a conocer las mejores prácticas para optimizar la Gestión de la Tesorería

## ■ NetIQ

*Evento:*

Jornada Tecnológica: Más allá de la Gestión de Identidades. Donde se presentó una solución capaz de simplificar la administración, el cumplimiento normativo y la protección de la información de la empresa.



## ■ NETASQ

*Evento:*

Jornada de Seguridad Informática: NETASQ V9.

Evento orientado a tres aspectos de gran interés en la seguridad hoy en día: la necesidad de disponer de soluciones de filtrado de aplicaciones y análisis de vulnerabilidades; securización de entornos virtualizados; análisis y monitorización de eventos.

## 6.9. Analistas de Mercado

La colaboración y el acceso a informes publicados por analistas de mercado TIC, es vital para TecnoCom tanto para la toma de decisiones como para definir estrategias sobre lanzamientos de nuevas soluciones o servicios. Los analistas cuentan con experiencia y metodología propia para convertir la información de mercado en conocimiento para el negocio.

Por otro lado y cada vez más los inversores o clientes exigen que las propuestas sean respaldadas por estudios profesionales con el fin de asegurar un retorno de sus inversiones.

### ■ Participación en informes

- TecnoCom colaboró con IDC en el estudio anual del sector TIC 2011.

Un Informe que abarca a las principales empresas del sector TIC. Según este estudio, TecnoCom fue la empresa española del sector TIC que más creció durante el 2011 en Servicios IT. En sus conclusiones el informe, que analiza los resultados de los principales proveedores de servicios TI, señala cómo la crisis económica ha pasado factura a algunas de las principales compañías del sector tecnológico. El dato final refleja una ligera contracción del 0,1% en el mercado y varias empresas registraron decrecimientos.

- TecnoCom en colaboración con Analistas Financieros Internacionales, Afi y Cocktail Analysis, realizaron el segundo Informe TecnoCom sobre Tendencias en Medios de Pago

Un estudio que analiza la evolución de los medios de pago durante el año 2012 en España y en seis países de América Latina (Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y República Dominicana).

Esta segunda edición refrenda su posicionamiento como referente de las tendencias de los medios de pago en España y América Latina, así como de las oportunidades y retos a los que se enfrentará el sector a partir de 2013.



## ■ Participación activa en eventos organizados por IDC

### □ Gestión de Contenidos 2012

Durante el evento se analizó, debatió y aprendieron sobre los retos que atraviesa la gestión de contenidos y los beneficios de gestionar los cambios de forma activa.

### □ Virtualization, Cloud y Eficiencia de Centros de Datos

En este evento donde se trató de dar respuesta a todas las cuestiones que afectan a los centros de datos, servidores, sistemas operativos, almacenamiento, continuidad de negocio, recuperación de desastres y movilidad.

### □ Sourcing 2012. "El año de la transformación, nuevos retos para el Outsourcing"

Evento que sirvió para reflexionar y debatir sobre la adopción de Outsourcing. Lo que implica el modelo Outsourcing en la nube y servicios basados en la misma. Mejorar la eficiencia de los servicios TI, innovar y reducir costes son las máximas que se plantean los clientes en el momento de redefinir sus estrategias.

### □ Banking 2012

Evento donde se desarrolló e identificaron las principales prioridades de los Bancos, las últimas tendencias y conductores que impactarán en las decisiones tecnológicas del negocio y que permitirán atraer a nuevos clientes y crear servicios diferenciales que proporcionen ventajas competitivas.

## 6.10. Medios de Comunicación

La política de comunicación de Tecnocom se basa en dos ejes fundamentales: la transparencia informativa y el diálogo con los grupos de interés. Durante 2012, Tecnocom impulsó la relación directa con medios verticales de sectores en los que opera (Banca y Seguros, Administración Pública, Industria y Telecomunicaciones, Ocio y Utilities) así como en medios tecnológicos donde proyecta una imagen acorde con la identidad, valores, cultura corporativa, estrategia y perfil de Tecnocom.

Tecnocom se dirige fundamentalmente a prensa económica, tecnológica y sites especializados, donde publica información sobre su actividad de negocio: Acuerdos y alianzas con socios tecnológicos, lanzamiento de nuevas soluciones y servicios, adjudicación de nuevos proyectos casos de éxito, noticias corporativas como nombramientos o resultados de la Compañía, etc.

Por otro lado, la participación en mesas redondas y tertulias organizadas por medios de comunicación tecnológicos, en las que estuvo presente Tecnocom:

- Mesa redonda Computerworld, un espacio de interacción con distintos representantes de empresas del sector, donde nuestros expertos debatieron sobre el impacto de la calidad del software en el negocio.
- Mesa redonda Computing, con el objetivo de conocer y trasladar las experiencias de diversos proveedores tecnológicos en el mercado latinoamericano.
- Mesa redonda de Channel Partner junto con SAP, donde además del debate entre distintos representantes de empresas del sector, se realizó una puesta en común de las tendencias en cuanto a la diversificación en diferentes áreas de negocio.

También destacamos la participación de Tecnocom en el Especial Aniversario de la publicación Nuevo Lunes en el que Presidentes y CEOs de diferentes sectores de actividad dieron su visión sobre las previsiones económicas y de futuro de su entidad, en su contexto sectorial, en la coyuntura económica actual y en un entorno de globalización.

**Más info**

Por otro lado, y conscientes de la importancia de Internet como canal de comunicación digital, se ha continuado trabajando en contenidos de calidad para la web corporativa. Así como la publicación trimestral de la revista TecNews, en versión digital y dirigida a la base de datos de clientes, socios tecnológicos y proveedores.



Además, se potenció la interacción con grupos de interés en redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter) y la publicación de artículos de opinión en nuestro Blog Corporativo escritos por profesionales de Tecnom sobre temas relacionados con tendencias del sector TIC. Por último, el canal Youtube dirigido a todos nuestros grupos de interés, recoge videos demostrativos de nuestras soluciones y ponencias como resultado de nuestra participación en distintos eventos o medios de comunicación digitales.

Principales medios de comunicación:



Durante 2012 se trabajó también en el incremento de nuestra presencia en estudios y eventos en el ámbito de la RSC, entre los que destacamos:

- Colaboración en el estudio realizado por el Instituto de la Mujer (Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad) denominado "Formación Profesional de las Mujeres y Nuevos Yacimientos de Empleo" realizado por la Consultora ENRED.

El estudio estaba enfocado en conocer la situación de las mujeres en sectores y actividades económicas que han sido - y se prevé que sean - generadoras de empleo (yacimientos de empleo). Entre las que se encuentra, el sector de las tecnologías de la información y la comunicación

- Colaboración en estudio realizado por el Departamento de Organización de Empresas de la Universidad Politécnica de Valencia sobre "La Filantropía Estratégica de las Empresas Españolas".

El estudio analiza las actividades filantrópicas desde una vertiente Estratégica que llevan a cabo las empresas que cotizan en la Bolsa española: empresas que cotizan en el IBEX-35 y al resto que cotizan en el mercado continuo.



## Conclusiones principales del estudio:

- Las empresas encuestadas mostraron tener en cuenta los objetivos de negocios (carácter estratégico) en sus actividades filantrópicas.  
El estudio muestra patrones de comportamiento filantrópico diferentes entre las empresas del IBEX-35 y el resto que cotizan en el mercado continuo.
  - Las primeras, su filantropía es de carácter más estratégico, con tendencia a aunar objetivos de negocios y sociales y dedicar un número mayor de empleados a dichas actividades. Además se enfocan en áreas económicas importantes como la ciencia y tecnología, y se fijan más en criterios económicos a la hora de evaluar los proyectos, así como atender en mayor grado las opiniones de sus comunidades locales a la hora de plantear sus actividades filantrópicas.
  - Las empresas analizadas generalmente sí tienen en cuenta las tres áreas de sostenibilidad (económica, social y medioambiental) en sus criterios para seleccionar a qué proyectos dedicar su actuación filantrópica.
  - Cuando las empresas invierten en proyectos relacionados con el desarrollo económico tienen en cuenta criterios económicos (criterios de rentabilidad), mientras que si los proyectos son sociales y medioambientales entonces las empresas se rigen por criterios no económicos.
- Colaboración en el estudio realizado a nivel europeo por metodología Delphi sobre los efectos de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector de las TIC. Un estudio financiado por la UE, que comprende un proyecto de investigación para analizar los impactos de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el medio ambiente, calidad de empleo y los asuntos económicos en Europa, el proyecto se centra en diversos sectores, entre los cuales el sector de las TIC juega un papel central.

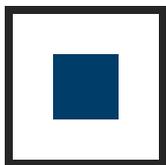
## La investigación se centra en:

- Los impactos de las actividades de voluntariado corporativo en diferentes temas.
- Los instrumentos de política motivan a las empresas para una conducta empresarial responsable.
- Las tendencias futuras en el sector.



- Estudio sobre la Implementación del Pacto Mundial 2012. TecnoCom colabora en esta encuesta anual comparativa, que permite al Pacto Mundial comprender de forma amplia la manera en que las empresas participantes están trabajando para implementar los diez principios y las alianzas. El estudio permite evaluar dónde y cómo se está progresando, así como identificar las áreas que resultan conflictivas para las empresas.
- Jornada organizada por MediaResponsable, TecnoCom participó en la XXIX Jornada Corresponsables: “La respuesta de la empresa a los actuales desafíos de la sociedad”

Estas jornadas propusieron una reflexión profunda sobre el valor más intrínseco de la RSE: su contribución para resolver los retos ambientales, sociales, laborales, de derechos humanos y éticos que la sociedad afronta. Se trata de volver a las raíces de la RSE y analizar el potencial, las herramientas, las dificultades, las ventajas que las empresas tienen, en alianza con sus grupos de interés, para dar respuesta a estos desafíos.



## 7. Evolución de la RSC

La planificación de objetivos se lleva a cabo basándose en un plan plurianual, que recoge las diferentes acciones planificadas para la consecución de los diferentes objetivos propuestos y que faciliten la integración de las prácticas en materia de responsabilidad social corporativa.

A continuación mostramos el grado de consecución de los hitos propuestos para la consecución del compromiso estratégico de TecnoCom con la sostenibilidad y que dan respuesta a las expectativas de sus grupos de interés.

Los avances en cada una de ellos han permitido analizar la posición de TecnoCom, y nos sirve como base para poder plantear nuevos compromisos.

AREA	OBJETIVO
Buen Gobierno	Memoria Sostenibilidad
	Constitución Comisión de Conducta Corporativa (Código de Conducta Corporativa)
	Formación a todos los empleados del Código de Conducta Corporativa.
Calidad	Ampliación del alcance de la certificación ISO 27001 e ISO 20000
Proveedores	Código de Conducta para proveedores y subcontratas
Personas	Plan de Igualdad

## ACCIÓN

## GRADO CONSECUCIÓN

Aprobación de la verificación externa por firma auditora independiente de la Memoria de Sostenibilidad 2012.



Se ha constituido la Comisión de Conducta Corporativa



Preparación de un curso de formación e-learning sobre el Código de Conducta Corporativa y la aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) que se lanzará el próximo año.



Renovación de la certificación de seguridad (ISO 27001) a los servicios de soporte y mantenimiento de infraestructuras de redes y se ha ampliado a nuevos servicios tecnológicos del entorno SAP. La certificación ISO 20000 cubre los servicios de Data Center, Service Desk y Workplace prestados en nuestros centros de trabajo de Madrid Barcelona, Bogotá y Lima.



Preparación del Código de Conducta para proveedores. Una vez aprobado, se incluirá en los requisitos de homologación.



Elaboración del Plan de Igualdad 2012-2014 y aprobación por parte de la Compañía junto con los representantes de la representación sindical. Seguimiento de los objetivos y acciones definidas.



AREA

OBJETIVO

Personas

Encuesta Clima Laboral

Ampliación Proyecto Teletrabajo

Estudio de Riesgo Psicosociales

Estudio de Higiene

Sociedad

Lanzamiento del programa de acción social

## ACCIÓN

## GRADO CONSECUCIÓN

Debido a la profunda crisis existente en nuestro país, se ha creído conveniente aplazar este proyecto hasta que exista una situación social más sostenible.



Lanzamiento del proyecto piloto de Teletrabajo para 33 personas. Se está estudiando ampliarlo a nuevos empleados en diferentes Departamentos de la empresa.



Realización del estudio y plan de acciones derivado del Estudio de Riesgos de factores Psicosociales



Participar en un estudio global sobre higiene en el entorno de trabajo. El objetivo principal de estos estudios es asesorar y motivar a empresas y empleados sobre la incorporación de nuevos hábitos de higiene en el puesto de trabajo que contribuyan a reducir significativamente la propagación de gérmenes.



Lanzamiento del programa solidario "Microdonaciones, Marcoesperanzas", que establece como prioridad ayudar a colectivos de riesgo, proyecto voluntario y solidario de microdonaciones en colaboración con diversas ONGs  
Se están estudiando otras vías de colaboración.



AREA	OBJETIVO
Medio Ambiente	Nuevos Medios de Impresión en todas las sedes
	Eficiencia Energética
Innovación	Creación Comité de Innovación
	Lanzamiento de la Campaña de Ideas en Acción
Comunicación RSC	Presencia activa en eventos de RSC
	Presencia en foros y participación en organizaciones
Transparencia informativa	Acuerdo con Bolsas y Mercados y con el Instituto Español de Analistas Financieros (IEAF) para la publicación de un informe independiente.

## ACCIÓN

## GRADO CONSECUCCIÓN

Instalación de impresoras multifunción en todos los centros de trabajo.  
Seguimiento del consumo del papel y del residuo de tóner en los centros certificados en ISO 14001.



Instalación de LED en uno de nuestros centros certificados en medio ambiente. Proyecto aprobado a falta de ejecución



Formado por las Direcciones de Desarrollo de Negocio de Sectores y Unidades de Negocio.



Lanzamiento 1ª campaña: “Nuevas formas de interacción entre el consumidor con las Grandes Empresas o Administraciones Públicas en el ámbito temático de Smart City – Consumidor conectado”.



Participación en la Jornada organizada por MediaResponsable: XXIX Jornada Corresponsables: “La respuesta de la empresa a los actuales desafíos de la sociedad”.



Inscripción en el Foro Con R



Informe publicado





## 8. Parámetros de la memoria

### Perfil, alcance y cobertura

La presente memoria de sostenibilidad recoge información relevante sobre los impactos tanto positivos como negativos sociales, ambientales y económicos, descripción de las políticas e iniciativas puestas en marcha, así como los objetivos más relevantes de TecnoCom durante el ejercicio 2012.

Esta memoria que TecnoCom publica con carácter anual desde el 2010, se ha elaborado de acuerdo con las recomendaciones de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (G3, versión 3.1., 2011) editado por el Global Reporting Initiative (GRI), en el nivel de aplicación A+.

Los cambios más significativos respecto a periodos anteriores, es que este año la memoria se ha elaborado de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (G3, versión 3.1., 2011) en vez de la versión 3.0, G3, y se ha realizado verificación externa, siendo el nivel de aplicación A+ en vez A.



Su contenido se complementa con la publicación del Informe Anual de Gobierno Corporativo, las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión de Tecnocom.

En la Memoria se presenta una evolución de los indicadores de desempeño económico, social y ambiental de la Compañía de los tres últimos años, de los indicadores GRI versión 3.0, y este año se han incluido los indicadores especificados en la versión 3.1.

La memoria recoge información completa del enfoque de gestión, de las actuaciones y de los resultados de la actividad desarrollada por Tecnocom en España. En algunos casos, y cuando su relevancia así lo exige, se incluye en esta memoria logros de la actividad de Tecnocom en otros países en relación con los diferentes grupos de interés. En cuanto a los indicadores cuantitativos, los datos facilitados principalmente son a nivel nacional, cuando se dispone para el indicador de información a nivel de Grupo, se da de forma global. A continuación se especifica para cada indicador si la información facilitada es de nivel nacional o internacional:

INDICADORES	ÁMBITO
EC1	Internacional
EC3 / LA3	Nacional
EC4	Nacional
EC5	Nacional
EC6	Nacional
EC7	Nacional
EC8	Nacional
EC9	Nacional
EN	Nacional: Centros certificados en ISO 14001
LA1	Nacional
LA2	Nacional
LA4	Nacional
LA6	Nacional
LA7	Nacional
LA10	Formación presencial: Nacional TecnoComunidad: Internacional E-learning: Nacional Certificaciones: Nacional Inversión: Nacional Formadores internos: Nacional
LA12	Internacional
LA13	Nacional
LA14	Nacional
LA15	Nacional

INDICADORES	ÁMBITO
HR3	Internacional
HR4	Nacional
HR5	Nacional
HR6	Nacional
HR7	Nacional
HR9	Nacional
HR10	Nacional
HR11	Nacional
SO2	Internacional
SO3	Internacional
SO4	Internacional
SO5	Nacional
SO6	Nacional
SO7	Nacional
SO8	Nacional
PR2	Nacional
PR5	Internacional
PR7	Nacional
PR8	Nacional
PR9	Nacional

La memoria recoge las actuaciones y resultados que evidencian el compromiso de la Organización con el cumplimiento y apoyo de los derechos humanos, laborales, el medio ambiente y la corrupción, que son los derechos que recoge el Pacto Mundial de la ONU. En esta línea se ha incluido un listado donde se cruzan los principios del Pacto Mundial con los indicadores GRI.

En general no se ha reformulado información relevante respecto a memorias anteriores.

La elaboración de la Memoria, se ha realizado a través de un proceso de participación por parte de los distintos responsables de la empresa a cuyo cargo se encuentra la gestión directa de las relaciones con cada uno de los grupos de interés con los que operamos. Por lo tanto, su contenido ha sido verificado internamente, ya que ha sido elaborado en colaboración con las distintas áreas de la empresa.

Además, este año para mayor veracidad los contenidos de esta Memoria, han sido verificados por una firma auditora independiente y el correspondiente informe de verificación se incluye al final de la Memoria.

## Principios que rigen esta memoria

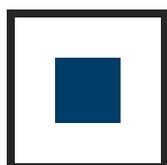
- **Materialidad:** La información obtenida a través de las relaciones con los grupos de interés es presentada en esta memoria pretendiendo dar una respuesta completa sobre los temas más relevantes y sobre los impactos generados por la actividad de la Compañía en el medio ambiente, la sociedad y el tejido empresarial, teniendo en cuenta factores externos e internos de entre los que destacan la misión, visión y estrategia empresarial de TecnoCom y un análisis de los aspectos más importantes reflejados por nuestros grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Los grupos de interés contribuyen de manera decisiva al contenido de la información de la memoria, ya que recogemos los asuntos que interesan y preocupan de la Compañía y, por tanto, constituyen un aspecto clave en TecnoCom.

TecnoCom promueve la participación de sus grupos de interés mediante los canales de comunicación establecidos al efecto. En el apartado “7. Relaciones con los grupos de interés” de esta memoria se analiza en detalle las vías de comunicación, a través de las que TecnoCom recoge valiosa información.

- **Contexto de sostenibilidad:** realización de nuestra actividad y al mismo tiempo impulsar de acciones socialmente responsables que dieran respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Incluimos un resumen y evolución de los principales indicadores presentados en esta Memoria analizando el desempeño de la Compañía en el ámbito económico, ambiental y social.

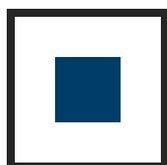
- **Exhaustividad:** En el punto 9. De esta memoria se define el alcance y la cobertura de la Memoria. En la memoria se realiza una presentación detallada de los aspectos positivos y negativos, y se expone información suficientemente precisa para que se pueda valorar el desempeño de la organización.



## 9. Contacto

Para cualquier cuestión relativa a la Memoria o a su contenido, puede dirigirse a la siguiente dirección de contacto:

[rsc@tecnocom.es](mailto:rsc@tecnocom.es)



## 10. Anexos

A continuación, se presentan diferentes anexos en los que se detalla la siguiente información:

ANEXO I – Cuadro de mando de sostenibilidad

ANEXO II – Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI)

ANEXO III – Enfoque de gestión del GRI

ANEXO IV – Índice de indicadores del GRI

ANEXO V – Relación entre los principios del Pacto Mundial e indicadores GRI

# Anexo I: Cuadro de Mando de Sostenibilidad

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

Valor económico directo generado y distribuido	2010	2011	2012
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>			
Venta Neta de productos y servicios (*)	355.531	395.860	385.349
<b>VEG (miles de €)</b>	<b>355.531</b>	<b>395.860</b>	<b>385.349</b>
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>			
<b>Costes Operativos</b>			
Aprovisionamientos (*)	93.896	100.415	102.200
<b>Salarios y Beneficios Sociales</b>			
Sueldos y Salarios (*)	160.582	175.598	179.476
Beneficios sociales (*)	42.891	45.249	48.968
<b>Pagos a proveedores de fondos</b>			
Dividendos pagados a accionistas (*)	3.628	3.625	3.596
Intereses pagados a accionistas (*)	3.441	4.308	5.789
<b>Pagos a Gobiernos (Impuestos)</b>			
Impuesto sobre sociedades (*)	1.242	1.652	2.879
<b>Inversiones en la Comunidad</b>			
Donaciones voluntarias e Inversión de fondos de la comunidad	216	19,6	5,5
<b>VED (miles de €)</b>	<b>305.896</b>	<b>330.866,6</b>	<b>342.913,5</b>
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>			
<b>VER = VEG - VED (miles de €)</b>	<b>49.635</b>	<b>64.993,4</b>	<b>42.435,6</b>

Datos Económicos	2010	2011	2012
Beneficio / Pérdida	3.952	4.722	-3.497
Activos Totales	334.458	342.692	339.190
Deuda Neta	39.781	38.471	43.722
EBITDA	17.726	20.242	13.938

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (EC3) Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado (LA3)	2010	2011	2012
Nº de empleados beneficiados del Plan de Retribución Flexible y Compensación	617	808	1175
% sobre el total de la plantilla	12,6	15,4	22,4
Comparativa del % de participantes respecto al año anterior (%)	-	31	45,4
Comparativa del % de participación respecto al año anterior (%)	-	22,5	45,1
Medidas de compensación solicitadas:			
Seguro medico (nº empleados)	455	516	690
Ticket Restaurant (nº empleados)	65	99	174
Ticket Guardería (nº empleados)	58	120	142
Hogar conectado a internet (nº empleados)	36	39	103
Seguro Hogar (nº empleados)	1	-	-
Alquiler de vivienda habitual (nº empleados)	1	28	52
Formación (nº empleados)	1	6	8
Renting de vehículos (nº empleados)	-	0	4
Alquiler de 2ª vivienda (nº empleados)	-	0	2

#### Ayudas financieras significativas recibas del Gobierno (EC4)

Entendimiento y descripción de los impactos económicos incluyendo el alcance de dichos impactos ( EC9)

	2010	2011	2012
Inversiones identificadas como capitalización I+D+i (€)	1.252.000	833.000	866.000
Comparativa respecto al año anterior de las inversiones identificadas como capitalización I+D+i (%)		-33,5	4
Subvención (€)	229.487	248.501	8.652
Bonificaciones personal investigador (estimado) (€)	-	163.683	-
Total ayudas (subvenciones + bonificaciones) (€)	229.487	412.184	8.652
% Ayudas / Capitalización	18,3	49,5	1
% Capitalización / EBITDA	7,1	4,1	6,2
% personas certificadas como personal investigador respecto a la plantilla total	-	16,4	-

Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas (EC5)

	2010	2011	2012
Relación entre el salario medio anual por trabajador equivalente a jornada completa y el salario mínimo interprofesional	3,1	3,2	3,2

Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas (EC6)

	2010	2011	2012
Nº total de proveedores	1702	1708	1569
Nº de proveedores que representan el 75 % de las compras	194	202	70
Nº proveedores evaluados y reevaluados	129	114	69
Nº de proveedores homologados en el año de estudio	300	384	133
Antigüedad media de la relación comercial con los proveedores del grupo A (años)	+ 10	+10	+10
Gasto en compras (millones de €)	200	152	135
% de compras realizadas a proveedores nacionales	84,5	84,2	82

Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones importantes (EC7)

	2010	2011	2012
% Directivos y empleados contratados en sus país de origen (España)	97,4	97,6	97,6

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie (EC8)

	2010	2011	2012
Donaciones (miles de €)	216	19,6	5,5

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

Materiales utilizados por peso o volumen (EN1)

	2010	2011	2012
Kg de papel	10.822,5	10.562,5	6.477,5
Comparativa (%)	-	-2,4	-38,7

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias (EN3)

	2010	2011	2012
Consumo de electricidad (GJ)	18.257	18.189,00	17.400,2
Consumo gas natural (GJ)	1.226,3	860,2	1.083,9
Consumo de combustible (GJ)	20.574,6	18.494,2	13.754,5

Ahorro de energía (EN5)

	2010	2011	2012
Comparativa consumo de electricidad (%)	-	-0,4	-4,3
Comparativa consumo gas natural (%)	-	-29,8	26
Comparativa consumo combustible (%)	-	-10,1	-25,6

Captación total de agua por fuentes (EN8)

	2010	2011	2012
Consumo de agua sanitaria (m3)	10.362	8.814	8196
% procede de la red de abastecimiento	100	100	100
Comparativa (%)	-	-14,9	-7

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (EN16)	2010	2011	2012
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 Desplazamientos	1.502,2	1.336,5	969,7
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 Gas Natural	59,1	41,6	71,5
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 Total	1.561,3	1.378	1085,5
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. Alcance 2 Electricidad	1.773,9	1.692,7	1642,7
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. totales	3.335,3	3.070,8	2728,1

Reducciones de las emisiones de gases de efecto invernadero (EN18)	2010	2011	2012
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 Desplazamientos (%)	-	-11	-27,4
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. Alcance 1 Gas Natural (%)	-	-29,7	71,9
Total Alcance 1 (%)	-	-11,7	-21,2
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. Alcance 2 Electricidad (%)	-	-4,6	-3
Tn CO <sub>2</sub> eq/ud. TOTALES (%)	-	-7,9	-11,2

Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento (EN22)	2010	2011	2012
Residuo Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) (kg)	3.781	3.394	6.568
Comparativa generación RAEE (%)	-	-10,2	93,5
Residuo Papel y Cartón (Kg)	16.493,5	18.893,5	12.948
Comparativa generación Residuo Papel y Cartón (%)	-	14,6	-31,5

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales (EN30)	2010	2011	2012
Gestión de Residuos (€)	8.008,9	6.351	7.373,7
Servicio de Legislación Ambiental (€)	926,6	970,8	999,9
Sistema de Gestión Ambiental (auditoría interna y externa) (€)	7.492,3	7.120,6	7.869,1
<b>TOTAL (€)</b>	<b>16.427,79</b>	<b>14.442,5</b>	<b>16.242,7</b>

## DIMENSIÓN SOCIAL: Prácticas laborales y ética del trabajo

Desglose de trabajadores por tipo de empleo (LA1)	2010	2011	2012
Nº de empleados total	5367	5864	6058
Nº de empleados por región:			
Nº de empleados en España	4917	5230	5249
Nº de empleados en Portugal	200	216	224
Nº de empleados en Latinoamérica	250	418	585
% de aumento de la plantilla (respecto al año anterior)	3,4	6	0,4
Nº de empleados por tipo de contrato (España):			
-Empleados contrato fijo:	4020	4388	4531
Masculino			3272
Femenino			1259
-Empleados contrato temporal	897	842	718
Masculino			574
Femenino			144
-Personal ETT	89	51	35
Masculino			10
Femenino			25
-Becarios	95	378	59
Masculino			29
Femenino			30
-Alumnos en Prácticas FP	187	145	141
Masculino			108
Femenino			33
Nº de empleados por tipo de empleado (categoría profesional) (España)			
Dirección	53	55	56
Gerencia	135	150	146
Jefatura	368	390	413
Experto	1158	1257	1290
Técnico	1929	1980	1939
Operativo	1274	1398	1405
% de empleados por tipo de contrato (España)			
% plantilla con contrato indefinido	81,8	83,9	86,3
% plantilla con contrato temporal	18,2	16,1	13,7
% de empleados por tipo de jornada laboral (España)			
% empleados con jornada completa	92,6	93,7	92,3
% empleados con reducción de jornada	7,4	6,3	7,7

Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región (LA2)

	2010	2011	2012
Creación de empleo neto: N° de puestos de trabajo creados en el año de estudio:	161	313	19
Distribución de la plantilla por genero			
% hombres	73,3	73,3	73,3
% mujeres	26,7	26,7	26,7
Distribución de la plantilla por grupos de edad			
N° personas menor de 25 años	319	302	143
N° personas de 26 a 35 años	2177	2205	1935
N° personas de 36 a 45 años	1805	1999	2194
N° personas de 46 a 55 años	499	584	790
N° personas más de 55 años	117	140	187
Distribución de la plantilla por genero y edad			
Menor de 25 años: N° hombres	266	251	122
Menor de 25 años: N° mujeres	53	51	21
De 26 a 35 años: N° hombres	1645	1692	1491
De 26 a 35 años: N° mujeres	532	513	444
De 36 a 45 años: N° hombres	1223	1352	1536
De 36 a 45 años: N° mujeres	582	647	658
De 46 a 55 años: N° hombres	366	421	542
De 46 a 55 años: N° mujeres	133	163	248
Más de 55 años: N° hombres	102	118	155
Más de 55 años: N° mujeres	15	22	32
Distribución de la plantilla por genero y categoría profesional			
Operativo: N° hombres	936	1054	1075
Operativo: N° mujeres	338	344	330
Técnico: N° hombres	1425	1452	1406
Técnico: N° mujeres	504	528	533
Experto: N° hombres	795	849	874
Experto: N° mujeres	363	408	416
Jefatura: N° hombres	279	297	314
Jefatura: N° mujeres	89	93	99
Gerencia: N° hombres	120	133	128
Gerencia: N° mujeres	15	17	18
Dirección: N° hombres	47	49	49
Dirección: N° mujeres	6	6	7
Edad media de la plantilla			
Edad media hombres	36,5	37,2	37,6
Edad media mujeres	37,2	37,1	38,7

Número total de empleados y rotación media de empleados,  
desglosados por grupo de edad, sexo y región (LA2)

2010

2011

2012

Distribución de empleados por grupos de edad y categoría profesional:

Dirección: menos de 30			0
Dirección: entre 30-50			37
Dirección: más de 50			19
Gerencia: menos de 30			0
Gerencia: entre 30-50			108
Gerencia: más de 50			38
Jefatura: menos de 30			4
Jefatura: entre 30-50			341
Jefatura: más de 50			68
Experto: menos de 30			39
Experto: entre 30-50			1131
Experto: más de 50			120
Técnico: menos de 30			250
Técnico: entre 30-50			1549
Técnico: más de 50			140
Operativo: menos de 30			611
Operativo: entre 30-50			761
Operativo: más de 50			33

Estabilidad laboral

Índice de rotación (%)	11,1	12,1	9,6
Nº de bajas:	526	632	505
Menores de 25 años -Hombres			35
Menores de 25 años -Mujeres			4
de 26 a 35 años - Hombres			180
de 26 a 35 años - Mujeres			71
de 36 a 45 años - Hombres			109
de 36 a 45 años - Mujeres			47
de más de 45 años - Hombres			51
de más de 45 años - Mujeres			8

Nº de bajas gestionadas	248	201	219
Antigüedad media de la plantilla (años)	7,4	7,6	8,2

Nº de Altas (nº de contrataciones que se han producido  
en el año de estudio, sigan o no en plantilla a cierre de año.)

			524
Menores de 25 años -Hombres			48
Menores de 25 años -Mujeres			7
De 26 a 35 años - Hombres			226
De 26 a 35 años - Mujeres			74
De 36 a 45 años - Hombres			94
De 36 a 45 años - Mujeres			51
De más de 45 años - Hombres			23
De más de 45 años - Mujeres			2

Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo (LA4)	2010	2011	2012
Nº de convenios	4	4	4
% de empleados cubierto por convenios	100	100	100

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 (LA6)	2010	2011	2012
% del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud	80,1	73,9	72,8
Nº de Comités de Seguridad y Salud	15	14	14
Nº de Delegados de Prevención que forman parte de los Comités de Seguridad y Salud	41	40	39
Nº total de Delegados de Prevención	51	50	50
Nº de Delegados de Prevención que son representantes de personal	46	44	44
Composición del Comité Intercentros:			
Nº de representación de la dirección	5	5	5
Nº representantes de los trabajadores	5	5	5

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región (LA7)	2010	2011	2012
<b>Tasas de absentismo</b>			
Índice de absentismo (%)	3,8	3,9	3,2
Absentismo por maternidad (%)	0,59	0,60	0,30
Absentismo por paternidad (%)	0,14	0,14	0,04
Comparativa índice absentismo (con el año anterior) (%)	3	3,7	-18,3
<b>Tasa de accidentes</b>			
Nº de casos de enfermedad profesional	0	0	1
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0	0	0,02
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)-mujeres			0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)-hombres			0,02
Nº total de accidentes laborales con baja (incluidos in-itinere)	61	84	75
Nº de accidentes in-itinere con baja	28	40	44

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales,  
días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas  
con el trabajo por región (LA7)

	2010	2011	2012
Nº de accidentes laborales (graves) con baja	0	1	0
Nº de accidentes laborales (leves) con baja	61	83	75
Nº de accidentes laborales mortales	0	0	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0	0	0
Tasa de accidentes (IR)	0,2	0,3	1,6
Tasa de accidentes (IR) - mujeres			0,2
Tasa de accidentes (IR) - hombres			1,4
Nº total de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional	1407	2267	2129
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)	5,4	8,1	44,8
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)-mujeres			8,6
Tasa de días perdidos por accidente laboral y enfermedad profesional (IDR)-hombres			37,1
<b>Índices de Siniestralidad</b>			
Nº casos de enfermedad profesional	0	0	1
Nº total de accidentes laborales (excepto in-itinere y recaídas)	27	44	31
Nº de accidentes laborales (graves) con baja	0	1	0
Nº de accidentes laborales (leves) con baja	27	44	31
Nº de accidentes laborales mortales	0	0	0
Nº de víctimas mortales durante el período objeto del informe	0	0	0
Nº de víctimas mortales - hombres			0
Nº de víctimas mortales - mujeres			0
Nº jornadas perdidas por accidente laboral (excepto accidentes in-itinere y recaídas por accidente in itinere)	928	1090	969
Índice de frecuencia de accidentes (IF)	0,5	0,8	3,3
Índice gravedad de accidentes(IG)	0,01	0,02	0,1
Índice de incidencia (II)	555,6	841,3	590,6
Duración Media de la Bajas (DMI)	34,4	24,8	31,3
<b>Campañas de Donación de Sangre</b>			
% participación	4,7	5,6	5

Promedio de horas de formación al año por empleado,  
desglosado por categoría de empleo (LA10)

2010 2011 2012

**Formación presencial**

Nº total cursos realizados	389	476	424
Nº total participantes	2.269	2.827	2.397
% participantes sobre la plantilla media	47,1	55,8	41
Nº horas totales de formación	13.069	14.443	11.697

Distribución de horas de formación por categoría profesional  
(Nº medio de horas de formación por empleado según categorías)

Dirección	236	694,5
Gerencia	1656	2624,5
Jefatura	4525,1	8592,5
Experto	17252	22611
Técnico	31951,1	33022,2
Operativo	14932	629
Becario	285	12

Nº medio de horas de formación por empleado y año,  
según categorías profesionales (nº total horas por categoría de  
empleado /Nº total de empleados por categoría de empleado)

Dirección	4,3	12,9
Gerencia	11	18
Jefatura	11,6	20,8
Experto	13,7	17,5
Técnico	16,1	17,1
Operativo	10,7	0,4
Becarios	0,8	0,8

Horas totales dedicadas a la formación del personal desglosado por sexo

Dirección - hombre	530,5
Dirección - mujer	164
Gerencia - hombre	2134,5
Gerencia - mujer	490
Jefatura - hombre	6454,5
Jefatura - mujer	2138
Experto - hombre	15164,5
Experto - mujer	7383,5
Técnico - hombre	23806
Técnico - mujer	9191,5
Operativo - hombre	18074
Operativo - mujer	5447
Becario - hombres	0
Becario - mujer	12

Promedio de horas de formación al año por empleado,  
desglosado por categoría de empleo (LA10)

2010

2011

2012

Promedio de cursos de formación por año y por sexo  
(Nº total de horas desglosado por sexo/Nº total  
de empleados desglosado por sexo)

Mujeres

17,8

Hombres

17,2

**Formación TecnoComunidad**

Nº total cursos realizados

6670

1.665

2188

Nº total participantes

1260

892

1977

% participantes sobre la plantilla media

26,1

17,6

34,2

Nº horas totales de formación

9663,5

19.847

34945

\*La formación e-learning en 2011 se lanza en Abril y no en Enero, por eso el nº de cursos disminuye

**Formación e-learning**

Nº total cursos realizados

32

Nº total participantes

63

% participantes sobre la plantilla media

1,1

Nº horas totales de formación

3191

**Escuela Formadores**

Nº formadores internos

-

90

120

**Certificaciones**

Nº total exámenes gestionados

338

335

267

Nº total certificaciones conseguidas

119

**Inversión en formación**

Inversión en formación (€)

-

743.042,9

899.188,5

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares  
del desempeño y desarrollo profesional (LA12)

2010

2011

2012

% de la plantilla a la que se ha realizado evaluación  
de la actuación profesional

100

100

100

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (LA13)

2010 2011 2012

**Composición Comité Ejecutivo**

Nº de miembros - hombres	8	8	8
Nº de miembros - mujeres	0	0	0

**Distribución por edades del Comité Ejecutivo**

De 46 a 55 años – Hombres	8	8	7
Más de 55 años – Hombres			1

**Distribución de empleados por sexo y categoría profesional:**

Dirección: nº hombres	47	49	49
Gerencia: nº hombres	120	849	128
Jefatura: nº hombres	279	133	314
Experto: nº hombres	795	297	874
Técnico: nº hombres	1425	1452	1406
Operativo: nº hombres	936	1054	1075
Dirección: nº mujeres	6	6	7
Gerencia: nº mujeres	15	408	18
Jefatura: nº mujeres	89	17	99
Experto: nº mujeres	363	93	416
Técnico: nº mujeres	504	528	533
Operativo: nº mujeres	338	344	330

**Distribución de empleados por grupos de edad, sexo y categoría profesional:**

Dirección: nº hombres - menos de 30 años			0
Dirección: nº hombres - entre 30-50 años			32
Dirección: nº hombres - más de 50 años			17
Dirección: nº mujeres - menos de 30 años			0
Dirección: nº mujeres - entre 30-50 años			6
Dirección: nº mujeres - más de 50 años			1
Gerencia: nº hombres - menos de 30 años			0
Gerencia: nº hombres - entre 30-50 años			94
Gerencia: nº hombres - más de 50 años			34
Gerencia: nº mujeres - menos de 30 años			0
Gerencia: nº mujeres - entre 30-50 años			17
Gerencia: nº mujeres - más de 50 años			1
Jefatura: nº hombres - menos de 30 años			2
Jefatura: nº hombres - entre 30-50 años			262
Jefatura: nº hombres - más de 50 años			50
Jefatura: nº mujeres - menos de 30 años			0
Jefatura: nº mujeres - entre 30-50 años			86
Jefatura: nº mujeres - más de 50 años			13

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupos de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad (LA13)

	2010	2011	2012
Experto: nº hombres - menos de 30 años			24
Experto: nº hombres - entre 30-50 años			773
Experto: nº hombres - más de 50 años			77
Experto: nº mujeres - menos de 30 años			8
Experto: nº mujeres - entre 30-50 años			378
Experto: nº mujeres - más de 50 años			30
Técnico: nº hombres - menos de 30 años			164
Técnico: nº hombres - entre 30-50 años			1141
Técnico: nº hombres - más de 50 años			101
Técnico: nº mujeres - menos de 30 años			39
Técnico: nº mujeres - entre 30-50 años			463
Técnico: nº mujeres - más de 50 años			31
Operativo: nº hombres - menos de 30 años			453
Operativo: nº hombres - entre 30-50 años			599
Operativo: nº hombres - más de 50 años			23
Operativo: nº mujeres - menos de 30 años			106
Operativo: nº mujeres - entre 30-50 años			214
Operativo: nº mujeres - más de 50 años			10
<b>% de discapacitados en plantilla</b>	0,5	0,5	0,5
<b>% de trabajadores en España con nacionalidad no española</b>	2,6	2,8	2,4
<b>Promoción Profesional:</b>			
Ascensos = (Nº de mujeres promocionadas / total mujeres) / (total empleados promocionados / total plantilla)	1,4	1,1	1
% hombres promocionadas del total de promociones	62,9	70	72,4
% mujeres promocionados del total de promociones	37,1	30	27,6
Contratación: (nº mujeres contratadas / nº total de contrataciones) (%)	20	18,5	25,6
<b>Jornada Reducida</b>			
Nº de empleados con jornada reducida	317	328	406
% de mujeres con jornada reducida respecto al nº de empleados con jornada reducida	81,7	81,4	78,6

Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categorías profesionales (LA14) 2010

2011

2012

Relación entre el salario base de hombres respecto al de las mujeres (%):

Dirección	27,7	20,5	19,5
Gerencia	0,9	-1,5	-2,3
Jefatura	2,4	4,1	4,2
Experto	0,6	1,7	2,5
Técnico	-3,6	-1,6	-3,8
Operativo	-2,9	1,1	1

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo (LA15) 2010

2011

2012

Empleados con derecho a baja por maternidad y paternidad

Nº Hombres	320
Nº Mujeres	168

Empleados que han disfrutado de baja por maternidad y paternidad

Nº Hombres	320
Nº Mujeres	168

Reincorporaciones al finalizar la baja por maternidad y paternidad

Nº Hombres	296
Nº Mujeres	156

Empleados con baja de maternidad y paternidad que permanecen en plantilla (%)

(Empleados que se incorporan al trabajo después de una baja de M/P y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de su incorporación). (Dato a cierre de año).

% Hombres	92,5
% Mujeres	92,9

## DIMENSIÓN SOCIAL: Derechos Humanos

Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas (HR4)

2010	2011	2012
------	------	------

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)

0	0	0
---	---	---

## DIMENSIÓN SOCIAL: Sociedad

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción (SO4)

2010	2011	2012
------	------	------

Denuncias recibidas que afecten a principios y valores éticos de la Compañía (canal - Código de conducta corporativo)

0	0	0
---	---	---

## DIMENSIÓN SOCIAL: Responsabilidad sobre Productos

Prácticas con respecto a la satisfacción al cliente incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente (PR5)

2010	2011	2012
------	------	------

Estudio de satisfacción de clientes:

Nº de Entrevistas	70	80	75
TRI*M Tecnom	67	76	73
TRI*M Bechmarks	60	65	69
Valoración general	3,6	3,8	3,7
Recomendación	3,9	4,2	4,1
Intención de compra	3,9	4,1	4,0
Ventaja comparativa	3,2	3,3	3,5

## OTROS

Auditoría Interna

2010	2011	2012
------	------	------

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

66	72	72
----	----	----

% de Sociedades y geografías de Tecnom auditadas

92	95	100
----	----	-----

Programa Rotación Interna	2010	2011	2012
Número de ediciones DíaVIT	48	48	48
% puestos cubiertos por rotación interna	-	≈ 20	≈ 30

Sindicatos	2010	2011	2012
Número de Comités de Empresa	25	25	29
Número de empleados que son representantes en los Comités de Empresa	165	169	177

Clientes	2010	2011	2012
Total número de clientes	2.095	1.864	1.639
Comparativa nº de clientes (%): $((\text{n}^\circ \text{ de clientes año } n - \text{n}^\circ \text{ de clientes en el año } n-1) / \text{n}^\circ \text{ de clientes año } n-1) * 100$	-	-11	-12,1
Número de clientes que representan el 75% de las ventas	88	95	83
% Distribución de clientes por sectores horizontales:			
Proyectos y Aplicaciones (P&A)	24,7	27,6	30,2
Gestión de Aplicaciones (AM)	8,1	7,1	7,1
Integración de sistemas y tecnologías (IST)	51,9	50,9	47,8
Gestión de infraestructuras (IM)	15,2	14,4	14,8
% Distribución de clientes por sectores verticales:			
Banca y Seguros	14	15	15,7
Administraciones Públicas	16,5	17,1	16,8
Industria	63,8	60,2	59,5
Telco y Media	5,7	7,7	7,9
Distribución por sectores de actividad en función de la facturación			
% Industria	24	25	25
% Telco y Media	19	12	12
% Administración Pública	13	14	11
% Financiero y Seguros	44	49	52

Índices Bursátiles	2010	2011	2012
Número total de acciones	75.025.241	75.025.241	75.025.241
Número de acciones ordinarias en libre circulación (free-float)	28.644.637	31.615.888	32.105.287
Número de acciones en autocartera	2.985.175	3.051.569	3.046.790
Valor nominal de la acción (€)	0,50	0,50	0,50
Frecuencia de contratación (%)	100	100	100
Volumen de contratación medio diario anual (títulos)	26.487	22.475	30.266
Cotización mínima anual (€)	2	1,3	0,95
Cotización máxima anual (€)	3,24	2,64	1,94
Cotización al cierre (€)	2,30	1,40	1,07
Cotización media (€)	2,75	1,853	1,40
Capitalización bursátil (€)	172.558.468	105.035.337	80.277.008
Beneficio neto por acción (BPA)(€)	0,05	0,06	-0,05
Cash-flow por acción (CFPA) (€)	0,16	0,17	0,16
Valor contable por acción (€)	2,32	2,34	2,25

# Anexo II: Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI)

## ESTRATEGIA Y PERFIL

Índice GRI	Descripción
<b>1.</b>	<b>Estrategia y análisis</b>
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.
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades
<b>2.</b>	<b>Perfil de la Organización</b>
2.1.	Nombre de la organización
2.2.	Principales marcas, productos y/o servicios
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos
2.4.	Localización de la sede principal de la organización
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria
2.6.	Naturaleza jurídica de la propiedad y forma jurídica
2.7.	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)

---

1. Carta Consejero Delegado / **Pág. 4**

---

4. Nuestro Negocio

4.1. Descripción de la actividad de TecnoCom:

Modelo de Negocio Diferencial / **Pág. 26**

Proceso de internacionalización / **Pág. 30**

5. TecnoCom en cifras: valor económico generado y distribuido

Gestión interna de TecnoCom / **Pág. 54**

---

2. Quienes somos / **Pág. 8**

---

4. Nuestro Negocio

4.1. Descripción de la actividad de TecnoCom:

Los servicios que ofrecemos / **Pág. 28**

Nuestra oferta sectorial / **Pág. 29**

Nuestras soluciones / **Pág. 30**

---

4. Nuestro Negocio

4.1. Colaboraciones: Alianza: GWA / **Pág. 36**

6. Relaciones con los grupos de interés

6.8. Socios Tecnológicos / **Pág. 181**

---

2. Quienes somos:

Presencia Internacional / **Pág. 9**

---

2. Quienes somos:

Presencia Internacional / **Pág. 9**

---

2. Quienes somos / **Pág. 8**

---

2. Quienes somos: Presencia Internacional / **Pág. 9**

4. Nuestro Negocio

4.1. Descripción de la actividad de TecnoCom:

Los servicios que ofrecemos / **Pág. 28**

Nuestra oferta sectorial / **Pág. 29**

6. Relaciones con los grupos de interés

6.2. Clientes: Clientes TecnoCom / **Pág. 129**

---

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

- 2. Quienes somos:  
Principales magnitudes / Pág. 8
- 5. TecnoCom en cifras: Valor económico generado y distribuido / Pág.53

- 2. Quienes somos:  
Cambios significativos / Pág. 11

- 4. Nuestro Negocio
- 4.4. Premios y Distinciones / Pág. 38

- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 202

- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 202

- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 202

- 9. Contacto / Pág. 207

- 3. El enfoque de la RSC en TecnoCom:  
Nuestros grupos de interés / Pág. 20
- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 203

- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 203

- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 203

- 4. Nuestro Negocio
- 4.2. Colaboraciones / Pág. 34
- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 203

- 8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / Pág. 203 y 206

Índice GRI	Descripción
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.
3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.
<i>Índice del contenido del GRI</i>	
3.12.	<p>Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia y análisis</li> <li>- Perfil de la organización</li> <li>- Parámetros de la memoria</li> <li>- Gobierno, compromisos y participación</li> <li>- Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones.</li> <li>- Principales indicadores del desempeño</li> <li>- Indicadores adicionales del GRI que se hayan introducido</li> <li>- Indicadores de suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria</li> </ul>
<i>Verificación</i>	
3.13.	<p>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.</p>
<b>4.</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.</b>
<i>Gobierno</i>	
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.
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).
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.
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / **Pág. 206**

---

8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / **Pág. 202**

---

10. Anexo / **Pág. 207**  
Anexo I – Cuadro de mando de sostenibilidad / **Pág. 208**  
Anexo II – Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI) / **Pág. 226**  
Anexo III – Enfoque de Gestión GRI / **Pág. 236**  
Anexo IV – Índice de indicadores GRI / **Pág. 242**

---

8. Parámetros de la memoria  
Perfil, alcance y cobertura / **Pág. 206**  
11. Verificación externa / **Pág. 268**

---

2. Quiénes somos  
Órganos de Gobierno / **Pág. 11**

---

2. Quiénes somos  
Órganos de Gobierno / **Pág. 11**  
Informe Anual Gobierno Corporativo 2012 (B.1.6; B.1.7 **página 11** y B.1.21 **página 19**)

---

2. Quiénes somos  
Órganos de Gobierno / **Pág. 11**  
Informe Anual Gobierno Corporativo 2012 (B.1.2; B.1.3 **página 7-10**)

---

6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.7. Comunicación Interna / **Pág. 89 y 90**  
6. Relaciones con los grupos de interés 6.4. Accionistas: Transparencia Informativa / **Pág. 148**

---

Índice GRI	Descripción
4.5.	Vínculo 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).
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
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.
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.
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.
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.
<i>Compromisos con iniciativas externas</i>	
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.
<i>Participación de los grupos de interés</i>	
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 (B.1.10-B.1.15 **página 12-16**)

Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 (C.5 – C.6 **página 32**)

Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 (B.1.19 **página 18**)

- 2. Quienes somos:  
Presencia internacional / **Pág. 10**
- 3. El enfoque de la RSC en TecnoCom / **Pág. 17**
- 3. El enfoque de la RSC en TecnoCom:  
Comité RSC / **Pág. 18**  
Código de Conducta Corporativa / **Pág. 24**
- 3. El enfoque de la RSC en TecnoCom:  
Comité RSC / **Pág. 18**  
Código de Conducta Corporativa / **Pág. 24**
- 5. TecnoCom en cifras: Valor generado y distribuido  
Gestión interna de TecnoCom / **Pág. 54**
- 3. El enfoque de la RSC en TecnoCom:  
Pacto Mundial de Naciones Unidas / **Pág. 25**
- 6. Relaciones con los grupos de interés
- 6.5. Sociedad / **Pág. 150**
- 6. Relaciones con los grupos de interés
- 6.6. Medio Ambiente  
Colaboración en iniciativas ambientales / **Pág. 178**
- 3. El enfoque de la RSC en TecnoCom. Directrices externas / **Pág. 22**
- 4. Nuestro Negocio
- 4.2. Colaboraciones: Presencia en asociaciones sectoriales / **Pág. 34**  
Presencia en asociaciones RSC / **Pág. 35**
- 3. El Enfoque de la RSC en TecnoCom  
Nuestros grupos de interés / **Pág. 20**

Índice GRI	Descripción
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.
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.
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

3. El Enfoque de la RSC en TecnoCom  
Nuestros grupos de interés / **Pág. 20**

---

3. El Enfoque de la RSC en TecnoCom  
Nuestros grupos de interés / **Pág. 20**
6. Relaciones con los grupos de interés
- 6.1. Empleados 6.1.7 Comunicación interna / **Pág. 88**
- 6.2 Clientes Mecanismos de diálogo / **Pág. 139**
- 6.3 Proveedores Principales canales de comunicación / **Pág. 142**
- 6.4 Accionistas Transparencia informativa / **Pág. 148**
- 6.7 Asociaciones / **Pág. 179**
- 6.8 Socios tecnológicos / **Pág. 181**
- 6.9 Analistas de Mercado / **Pág. 188**
- 6.10 Medios de comunicación / **Pág. 190**
8. Parámetros de la memoria Principios que rigen esta memoria / **Pág. 206**

---

3. El Enfoque de la RSC en TecnoCom  
Nuestros grupos de interés / **Pág. 20**
6. Relaciones con los grupos de interés
- 6.1. Empleados 6.1.7 Comunicación interna / **Pág. 88**
- 6.2 Clientes Mecanismos de diálogo / **Pág. 139**
- 6.3 Proveedores Principales canales de comunicación / **Pág. 142**
- 6.4 Accionistas Transparencia informativa / **Pág. 148**
- 6.7 Asociaciones / **Pág. 179**
- 6.8 Socios tecnológicos / **Pág. 181**
- 6.9 Analistas de Mercado / **Pág. 188**
- 6.10 Medios de comunicación / **Pág. 190**
8. Parámetros de la memoria Principios que rigen esta memoria / **Pág. 206**

---

## Anexo III: Enfoque de gestión del GRI

Indicador	Descripción
<b>Dimensión Económica</b>	
EC	Desempeño Económico
EC	Presencia en el mercado
EC	Impactos económicos indirectos
<b>Dimensión ambiental</b>	
EN	Materiales
EN	Energía
EN	Agua
EN	Biodiversidad
EN	Emisiones, vertidos y residuos
EN	Productos y servicios
EN	Cumplimiento normativo
EN	Transporte
EN	General
<b>Dimensión social</b>	
<i>Prácticas laborables y ética en el trabajo</i>	
LA	Empleo

6.	Relaciones con los grupos de interés	6.1. Empleados (6.1.4. Modelo de retribución) /	<b>Pág. 76</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.1. Empleados (6.1.3. Reclutamiento y selección /	<b>Pág. 70</b>
6.1.4.	Modelo de retribución /	<b>Pág. 76</b> ) y 6.3. Proveedores /	<b>Pág. 140</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.5. Sociedad /	<b>Pág. 150</b>
4.	Nuestro Negocio (4.6. Inversión e innovación: Gestión de Proyectos) /		<b>Pág. 48</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.6. Medio Ambiente /	<b>Pág. 157</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 244</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.6. Medio Ambiente /	<b>Pág. 157</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 244</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.6. Medio Ambiente /	<b>Pág. 157</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 246</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 246</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.6. Medio Ambiente /	<b>Pág. 157</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 246</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 250</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 250</b>
10.	Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /		<b>Pág. 250</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.6. Medio Ambiente /	<b>Pág. 157</b>
6.	Relaciones con los grupos de interés	6.1. Empleados (6.1.2. TecnoCom apuesta por el capital humano /	<b>Pág. 59</b> ; 6.1.3. Reclutamiento y selección /
		<b>Pág. 70</b> ; 6.1.9. Políticas de igualdad /	<b>Pág. 94</b> ; 6.1.10. Medidas de conciliación /
		<b>Pág. 111</b> ; 6.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla /	<b>Pág. 117</b> )

Indicador	Descripción
LA	Relaciones empresa / trabajadores
LA	Salud y seguridad en el trabajo
LA	Formación y educación
LA	Diversidad e igualdad de oportunidades
LA	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
<i>Derechos Humanos</i>	
HR	Prácticas de inversión y abastecimiento
HR	No discriminación
HR	Libertad de asociación y convenios colectivos
HR	Explotación infantil
HR	Trabajos forzados
HR	Prácticas de Seguridad
HR	Derechos de los indígenas
HR	Evaluación
HR	Medidas correctivas
<i>Sociedad</i>	
SO	Comunidades locales
SO	Corrupción
SO	Política pública
SO	Comportamiento de competencia desleal
SO	Cumplimiento normativo

## Apartado Memoria Sostenibilidad / Página

- |        |  |  |                 |
|--------|--|--|-----------------|
| 6.     | Relaciones con los grupos de interés                         | 6.1. Empleados (6.1.14. Sindicatos) /            | <b>Pág. 128</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 252</b> |
| 6.     | Relaciones con los grupos de interés                         | 6.1. Empleados (6.1.13. Seguridad y salud) /     | <b>Pág. 120</b> |
| 6.     | Relaciones con los grupos de interés                         | 6.1. Empleados (6.1.5. Formación) /              | <b>Pág. 76</b>  |
| 6.     | Relaciones con los grupos de interés                         | 6.1. Empleados (6.1.8 Gestión de la Diversidad / | <b>Pág. 92;</b> |
| 6.1.9. | Políticas de Igualdad /                                      |  | <b>Pág. 94)</b> |
| 6.     | Relaciones con los grupos de interés                         | 6.1. Empleados (6.1.4 Modelo de retribución) /   | <b>Pág. 76</b>  |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 254</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 256</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 256</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 256</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 256</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 256</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 258</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 258</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 258</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 258</b> |
| 3.     | El enfoque de la RSC en Tecnocom /                           |  | <b>Pág. 22</b>  |
| 5.     | Tecnocom en cifras: Valor económico generado y distribuido / |  | <b>Pág. 54</b>  |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 260</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 260</b> |
| 10.    | Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) /          |  | <b>Pág. 260</b> |

Indicador	Descripción
<i>Responsabilidad sobre Productos</i>	
PR	Salud y seguridad del cliente
PR	Etiquetado de productos y servicios
PR	Comunicaciones de marketing
PR	Privacidad del cliente
PR	Cumplimiento normativo

- 
10. Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) / Pág. 262
- 
4. Nuestro Negocio (4.1. Descripción de la actividad de TecnoCom) / Pág. 26  
6. Relaciones con los grupos de interés 6.2. Clientes / Pág. 129
- 
10. Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) / Pág. 262
- 
10. Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) / Pág. 264
- 
10. Anexos (Anexo IV – Índice de indicadores del GRI) / Pág. 264
-

# Anexo IV: Índice de indicadores de GRI

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
<b>Dimensión Económica</b>			
Principal	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
Principal	EC2	Desempeño Económico	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático
Principal	EC3	Desempeño Económico	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales
Principal	EC4	Desempeño Económico	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos
Adicional	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
Principal	EC6	Presencia en el Mercado	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
Principal	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
Principal	EC8	Impactos Económicos Indirectos	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie
Adicional	EC9	Impactos Económicos Indirectos	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos

<p>5. Tecnocom en cifras: Valor económico generado y distribuido / <b>Pág. 53</b></p>	
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.6.Medio Ambiente / <b>Pág. 158</b></p>	
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.11 Medidas de Compensación / <b>Pág. 114</b></p>	
<p>4. Nuestro Negocio 4.6 Inversión e innovación: gestión de proyectos / <b>Pág. 51</b></p>	
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.4 Modelo de Retribución / <b>Pág. 76</b></p>	
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.3. Proveedores / <b>Pág. 142</b></p>	
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.3. Reclutamiento y Selección / <b>Pág. 71</b></p>	
<p>5. Tecnocom en Cifras: Valor económico generado y distribuido / <b>Pág. 53</b> 6. Relaciones con los grupos de interés 6.5. Sociedad / <b>Pág. 150</b> 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág. 178</b></p>	<p>Aportaciones monetarias o en especie realizadas a la sociedad por Tecnocom</p>
<p>4. Nuestro Negocio 4.6. Inversión e Innovación: Gestión de Proyectos / <b>Pág. 48</b></p>	

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

**Dimensión Ambiental**

Principal	EN1	Materiales	Materiales utilizados por peso o volumen
Principal	EN2	Materiales	<p>Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.</p> <p>Materiales valorizados: Materiales que sustituyen a materiales vírgenes, adquiridos u obtenidos de fuentes externas o internas, y que no son subproductos ni outputs "no producto" de la organización informante.</p>
Principal	EN3	Energía	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias
Principal	EN4	Energía	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias
Adicional	EN5	Energía	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia
Adicional	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
Adicional	EN7	Energía	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas

6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág. 161</b>	
	Tecnocom es una compañía de servicios, por lo tanto, no realiza proceso productivo.
6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág. 163</b>	
	<p>Tecnocom es una compañía de servicios, por lo tanto, al no realizar proceso productivo. El consumo de energía se deriva del consumo eléctrico destinado a iluminación y climatización de los centros y del consumo de combustibles fósiles del uso de vehículos de empresa.</p> <p>El consumo indirecto es a través de los viajes realizados entre los diferentes centros de trabajo en medios de transporte como el avión y el tren.</p> <p>Dicho consumo no se contabiliza, pero para disminuir este consumo, se potencia el uso de medios de comunicación como la videoconferencia y el uso de sistemas de trabajo compartido.</p>
6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág. 163</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág. 158</b>	
	Iniciativa de reducción de viajes entre centros de trabajo, potenciando el uso de medios como la videoconferencia y el uso de sistemas de trabajo compartido. No se contabiliza el consumo de energía de este alcance.

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Principal	EN8	Agua	Captación total de agua por fuentes
Adicional	EN9	Agua	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
Adicional	EN10	Agua	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada
Principal	EN11	Biodiversidad	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas
Principal	EN12	Biodiversidad	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas
Adicional	EN13	Biodiversidad	Hábitats protegidos o restaurados
Adicional	EN14	Biodiversidad	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad
Adicional	EN15	Biodiversidad	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por operaciones según el grado de amenaza de la especie
Principal	EN16	Emisiones, Vertidos y Residuos	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso

<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág. 166</b></p>	
	<p>Tecnocom solo utiliza el agua de la red pública, por lo tanto, 0%</p>
	<p>En ninguna de las instalaciones de Tecnocom se recicla o reutiliza el agua, por lo tanto, 0%</p>
	<p>Los centros de trabajo de Tecnocom en España se encuentran ubicados en zonas urbanas o industriales, pero en ningún caso en zonas cercanas a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.</p>
	<p>Por nuestro tipo de actividad, Tecnocom no genera impactos susceptibles de amenazar a especies y/o hábitats protegidos.</p>
	<p>Por nuestro tipo de actividad, Tecnocom no genera impactos susceptibles de amenazar a especies y/o hábitats protegidos o restaurados.</p>
	<p>Por nuestro tipo de actividad, Tecnocom no genera impactos susceptibles de amenazar a especies y/o hábitats protegidos.</p>
	<p>Por nuestro tipo de actividad, Tecnocom no genera impactos susceptibles de amenazar a especies y/o hábitats protegidos.</p>
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág.169</b></p>	

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Principal	EN17	Emisiones, Vertidos y Residuos	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso
Adicional	EN18	Emisiones, Vertidos y Residuos	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas
Principal	EN19	Emisiones, Vertidos y Residuos	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso
Principal	EN20	Emisiones, Vertidos y Residuos	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso
Principal	EN21	Emisiones, Vertidos y Residuos	Vertidos totales de aguas residuales, según naturaleza y destino
Principal	EN22	Emisiones, Vertidos y Residuos	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento
Principal	EN23	Emisiones, Vertidos y Residuos	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos
Adicional	EN24	Emisiones, Vertidos y Residuos	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I,II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionales

	<p>Otras emisiones indirectas (alcance 3 GHG Protocol) son consecuencia de la actividad de la empresa, pero ocurren en fuentes que no son de su propiedad ni están controladas por ella, por ejemplo, transporte de los productos vendidos, de los materiales comprados, de los residuos, transporte de los empleados, etc. No se contabilizan</p>
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / Pág. 172</p>	
	<p>La actividad desarrollada por TecnoCom no provoca emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono. Los equipos de climatización de las instalaciones que utilizan gases refrigerantes, pero se llevó el correspondiente cambio de gas del tipo HCFC (R22) por otros (HFC) que no posee propiedades de destrucción de la capa de ozono.</p>
	<p>Debido al tipo de actividad realizada por TecnoCom no se realizan emisiones de este tipo.</p>
	<p>Los vertidos de TecnoCom son los provenientes del agua sanitaria, por lo que los vertidos se hacen a través de la red de saneamiento municipal (no existe proceso productivo industrial).</p>
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / Pág. 174</p>	
	<p>Por el tipo de actividad de TecnoCom, solo se genera el vertido de agua residual sanitaria, sin riesgo de derrame.</p>
	<p>Los residuos peligrosos generados son entregados a transportista autorizado y gestionados por gestor autorizado. En España no se importan ni se exportan residuos.</p>

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Adicional	EN25	Emisiones, Vertidos y Residuos	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante
Principal	EN26	Productos y Servicios	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto
Principal	EN27	Productos y Servicios	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de producto
Principal	EN28	Cumplimiento Normativo	Coste de multas significativas y numero de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental
Adicional	EN29	Transporte	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal
Adicional	EN30	General	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales

### Dimensión Social

#### Prácticas laborales y ética del trabajo

Principal	LA1	Empleo	Desglose de trabajadores por tipo de empleado, por contrato, por región y por sexo
Principal	LA2	Empleo	Número total de empelados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región

Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentario
--	------------

	<p>Los residuos hídricos y hábitats relacionados, no se ven afectados significativamente por los vertidos de agua residual sanitaria, que es el único vertido que realiza TecnoCom.</p>
	<p>Política orientada a la reducción del número de viajes entre centros de trabajo, con el beneficio de disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas de manera indirecta.</p>
	<p>TecnoCom es una empresa de servicios, por lo tanto, no vende productos.</p>
	<p>TecnoCom identifica los requisitos legales de aplicación y evalúa periódicamente el cumplimiento de la normativa ambiental. No existen multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento legal ambiental</p>
	<p>No se consideran impactos ambientales significativos los asociados al transporte de productos y de personal. Se contabilizan los impactos significativos en el EN3, EN4 y EN16</p>
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.6. Medio Ambiente / <b>Pág. 176</b></p>	<p>Los gastos ambientales no se consideran significativos en comparación con la facturación de TecnoCom</p>

<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.2. TecnoCom apuesta por el capital humano / <b>Pág. 61 y 65</b> 6.1.9 Políticas de Igualdad / <b>Pág. 96</b></p>	
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.2 TecnoCom apuesta por el capital humano / <b>Pág. 65</b> 6.1.3 Reclutamiento y selección / <b>Pág. 71</b> 6.1.9. Políticas de Igualdad / <b>Pág. 96</b> 6.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla / <b>Pág. 117</b></p>	

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Adicional	LA3	Empleo	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
Principal	LA15	Empleo	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo
Principal	LA4	Relaciones Empresa / Trabajadores	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo
Principal	LA5	Relaciones Empresa / Trabajadores	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos
Adicional	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 en el trabajo
Principal	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 y por sexo
Principal	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
Adicional	LA9	Salud y Seguridad en el Trabajo	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos
Principal	LA10	Formación y Educación	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado

Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentario
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.11. Medidas de compensación / <b>Pág. 114</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.12. Estabilidad y absentismo de la plantilla / <b>Pág. 119</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.14. Sindicatos / <b>Pág. 128</b>	
	Tecnomcom cumple la legislación española y, en particular, el Estatuto de los Trabajadores, en materia de comunicación a la representación legal de los trabajadores los cambios organizativos.
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.13. Seguridad y Salud / <b>Pág. 121</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.12 Estabilidad y absentismo de la plantilla / <b>Pág. 119</b> 6.1.13 Seguridad y Salud / <b>Pág. 127</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.13 Seguridad y Salud / <b>Pág. 122</b>	
	En Tecnomcom existen 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 específicos de seguridad y salud que afectan a los trabajadores de su ámbito de representación.
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.5 Formación / <b>Pág. 78</b>	

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
Adicional	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
Adicional	LA12	Formación y Educación	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo
Principal	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
Principal	LA14	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categorías profesionales

*Derechos humanos*

Principal	HR1	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos (por su tamaño o importancia estratégica) que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos
Principal	HR2	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia

Apartado Memoria Sostenibilidad / Página	Comentario
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.5 Formación / <b>Pág. 76</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.6. Desarrollo Profesional / <b>Pág. 87</b>	
2. Quienes somos (Órganos de Gobierno) / <b>Pág. 11</b> 6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.8. Gestión de la Diversidad / <b>Pág. 93</b> 6.1.9 Políticas de Igualdad / <b>Pág. 96</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.4. Modelo de retribución / <b>Pág. 76</b>	La política salarial de TecnoCom se basa en bandas salariales asociadas a cada categoría profesional independientemente del género.
	La plantilla de oferta sobre condiciones generales de contratación establece en el punto 26 (servicios de mantenimiento y soporte) y 17 (suministro de hardware sin servicios asociados): Todas las cuestiones relativas a la ejecución, validez, interpretación y cumplimiento del Contrato, así como los derechos y obligaciones de las partes, se regirán por el Derecho español Común
	En el proceso de homologación de proveedores de subcontratación de servicios profesionales, se solicita documentación relacionados con la responsabilidad empresarial: el seguro de responsabilidad civil, certificado de hacienda y seguridad social y documentación de PRL.

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Adicional	HR3	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados
Principal	HR4	No Discriminación	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas
Principal	HR5	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
Principal	HR6	Explotación Infantil	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.
Principal	HR7	Trabajos Forzados	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio
Adicional	HR8	Prácticas de Seguridad	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades

	<p>En el Manual de Bienvenida, Código de Conducta Corporativa accesibles a todos los empleados en la Intranet corporativa, se hace mención a la adhesión al Pacto Mundial de la ONU por TecnoCom, por lo que la empresa respeta y protege los derechos humanos. Pendiente realizar la formación e-learning al 100% de los empleados. En 2013, programada formación para todos los empleados sobre el Código de Conducta Corporativa.</p>
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.9. Políticas de Igualdad / <b>Pág. 110</b></p>	<p>El número 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.</p>
<p>6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.14 Sindicatos / <b>Pág. 128</b></p>	<p>TecnoCom cuenta con 4 convenios que cubren al 100 % de la plantilla. Además TecnoCom está suscrito a los principios del Pacto Mundial.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Las actividades desarrolladas por TecnoCom, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se caracterizan por ser un tipo de actividad en el que no existen riesgos significativos que puedan dar lugar a trabajo forzoso, lo que hace imposible que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo forzoso.</p>
	<p>En TecnoCom no hay personal de seguridad contratado.</p>

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Adicional	HR9	Derechos de los Indígenas	Número total de incidentes relacionados con las violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.
Principal	HR10	Evaluación	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia derechos humanos.
Principal	HR11	Medidas Correctivas	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

*Sociedad*

Principal	SO1	Comunidades locales	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
Principal	SO9	Comunidades locales	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.
Principal	SO10	Comunidades locales	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos posibles o reales en las comunidades locales

	<p>Tecnocom no realiza actividades que puedan violar los derechos de los indígenas.</p>
	<p>Tecnocom al estar adherido al Pacto Mundial de la ONU, y presenta anualmente el correspondiente informe de progreso y elaboramos la Memoria de Sostenibilidad, donde realizamos el análisis en materia de derechos humanos para todas las actividades realizadas.</p>
	<p>El principal mecanismo del que dispone Tecnocom es el Código de Conducta Corporativa, y los canales de consulta y denuncia asociados. Además el buzón de correo electrónico de RSC como receptor de solicitudes de atención de los grupos de interés externos. En 2012 no se ha registrado ninguna denuncia ni ninguna queja en materia de derechos humanos.</p>
	<p>La actividad de Tecnocom no supone ningún riesgo sobre las comunidades locales. Aun así, a lo largo de la memoria se describen las acciones de carácter social que emprende Tecnocom.</p>
	<p>La actividad desarrollada por Tecnocom no genera impactos negativos significativos de ámbito económico, ambiental o social que pongan en riesgo las comunidades locales</p>
	<p>No es necesario implantar medidas de prevención, ya que la actividad desarrollada por Tecnocom no genera impactos negativos significativos de ámbito económico, ambiental o social que pongan en riesgo las comunidades locales</p>

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Principal	SO2	Corrupción	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción
Principal	SO3	Corrupción	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización
Principal	SO4	Corrupción	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción
Principal	SO5	Política Pública	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"
Adicional	SO6	Política Pública	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países
Adicional	SO7	Comportamiento de Competencia Desleal	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados
Principal	SO8	Cumplimiento Normativo	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

5. TecnoCom en cifras: Valor económico generado y distribuido. (Gestión Interna de TecnoCom) / <b>Pág. 54</b>	Todas las unidades de TecnoCom están obligadas a cumplir con el principio de anticorrupción, según la suscripción al Pacto Mundial de la ONU. Además se dispone de un Manual de Políticas Contables, de un canal de denuncia a disposición de los empleados, de un departamento de auditoría interna y, a parte, se auditan externamente las cuentas anuales por organismo externo, ya que TecnoCom es una empresa que cotiza en Bolsa.
3. El enfoque de la RSC en TecnoCom / <b>Pág. 22</b>	
6. Relaciones con los grupos de interés 6.1. Empleados 6.1.7. Comunicación Interna / <b>Pág. 90</b>	
	TecnoCom no pertenece a grupos de presión ni participa en actividades de lobbying.
	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.
	En 2012, no se han producido sanciones, multas significativas ni sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento con las leyes y regulaciones.

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

*Responsabilidad sobre Productos*

Principal	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
Adicional	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
Principal	PR3	Etiquetado de productos y servicios	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos
Adicional	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
Adicional	PR5	Etiquetado de productos y servicios	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente
Principal	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

<p>6. Relaciones con los grupos de interés  6.1. Empleados  6.1.13 Seguridad y salud / <b>Pág. 122</b></p>	<p>Tecnocom realiza, revisa periódicamente y traslada a sus clientes las correspondientes evaluaciones de riesgos de las actividades que lleva a cabo en sus instalaciones (en las del cliente), al mismo tiempo que informa a los trabajadores a su servicio de las medidas de prevención y protección de las instalaciones de los centros de trabajo donde desarrolla su actividad, de forma que la presentación del servicio garantice la seguridad y salud tanto de los trabajadores de Tecnocom como la de los trabajadores de las empresas concurrentes en el centro de trabajo donde se realice la prestación del servicio (determinadas por la legislación vigente - art. 24 de la Ley 31/1995)</p>
	<p>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</p>
<p>4. Nuestro Negocio  4.1 Descripción de la actividad de Tecnocom / <b>Pág. 26</b></p>	
	<p>No aplica. Los servicios de Tecnocom están exentos de mecanismos de etiquetado</p>
<p>6. Relaciones con los grupos de interés  6.2 Clientes (Satisfacción del cliente) / <b>Pág. 134</b></p>	
	<p>Tecnocom no realiza campañas de publicidad de carácter promocional o comercial.</p>

Indicador de desempeño	Indicadores GRI Codificación	Aspecto	Descripción
------------------------	------------------------------	---------	-------------

Adicional	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
Adicional	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
Principal	PR9	Cumplimiento normativo	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

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

# Anexo V: Relación entre los principios del Pacto Mundial e indicadores GRI

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

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1 – HR9 LA4, LA6 – LA9, LA13 – LA14 EC5 PR1 –PR2, PR8 SO5
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1, HR2, HR6, HR7 SO5
<b>CONDICIONES LABORALES</b>	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5 LA4, LA5 SO5
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7 EC5 SO5
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6 SO5
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4 LA13, LA14 EC7 SO5
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	EN18, EN 26 SO5
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN5, EN6, EN7, EN11, EN12, EN13, EN14, EN 18, EN26 EC2 SO5

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

INDICADORES GRI

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

EN6, EN7, EN18, EN26  
SO5

**ANTICORRUPCIÓN**

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

SO2, SO3, SO4, SO5



# 11. Verificación externa

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 009/13**

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

**TECNOCOM – TELECOMUNICACIONES Y ENERGÍA, S.A.**

Titulada: **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2012**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A\***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 4 de abril de 2013, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-002/13 de fecha 14 de enero de 2013 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

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

Fecha de emisión: 15 de abril de 2013

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

**Avellino BRITO MARQUINA**  
Director General de AENOR

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



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

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