



9

ENFOQUE DE GESTIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

[G4-4]

La actividad de TecnoCom se desarrolla conforme a los principios y directrices recogidos en su Política de Responsabilidad Social Corporativa, y de forma compatible con los principios éticos de la organización y la ética profesional que deben cumplir los empleados en el desarrollo de la actividad que están establecidos en el Código de Conducta Corporativa.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Establece los siguientes Principios:

- **En relación con la sostenibilidad**
- **En relación con el Medio Ambiente**
- **En relación con los empleados**
- **En relación con la ética**

CÓDIGO DE CONDUCTA CORPORATIVA.

Normas de Conducta:

- **Dedicación**
- **Conflictos de intereses**
- **Confidencialidad**
- **Relaciones externas**
- **Relaciones internas**

TecnoCom considera la ética y la transparencia como pilares fundamentales del buen funcionamiento de la actividad empresarial. Esto supone actuar con la máxima responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones y funciones que la compañía tiene encomendadas, así como mantener y evidenciar en todo momento una conducta ética, honesta y transparente en las relaciones y compromisos con sus grupos de interés.

CÓDIGOS, MANUALES Y COMPROMISO CON INICIATIVAS [G4-15] [G4-56]

INTERNAS
Manual de Bienvenida
Manual de Estilo Corporativo
Código de Conducta Corporativa

EXTERNAS
Pacto Mundial de la ONU
Código Deontológico de la AEC

Las reglas fundamentales de comportamiento de los empleados de TecnoCom están contenidas en los diferentes manuales y códigos internos, en los cuales se especifica los valores y compromisos que deben regir en su actividad dentro de la compañía. El objetivo es aportar el conocimiento y el interés por la empresa.

Para velar por el cumplimiento del Código de Conducta Corporativa y mantener un sistema de prevención y control que permita identificar y gestionar cualquier conducta que pueda considerarse delictiva, el Consejo de Administración de TecnoCom designó un Comité de Conducta Corporativa. Además, externamente, TecnoCom está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2002, apoyando a través de su actividad empresarial la consolidación de este proyecto internacional, al considerarlo una propuesta de gran valor.

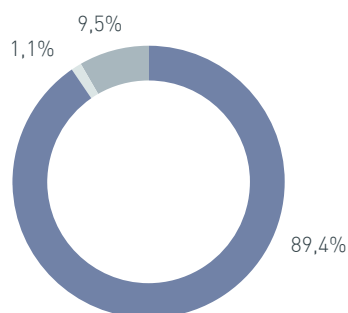
TecnoCom está suscrito al Código Deontológico de las Empresas de Consultoría de la Asociación Española de Consultoría (AEC), en el mismo se recogen los principios de ética empresarial y de conducta que deben mantenerse en todos los ámbitos de actuación como empresa consultora.

FORMACIÓN (G4-56) (G4-S04) (G4-HR2)

Tecnocom diseñó un curso e-learning informativo sobre Cumplimiento Corporativo, que desarrolla el Código de Conducta Corporativa de la organización. El objetivo del curso es que todos sus empleados conozcan el contenido del Código. Este curso es obligatorio para el 100% de la plantilla.

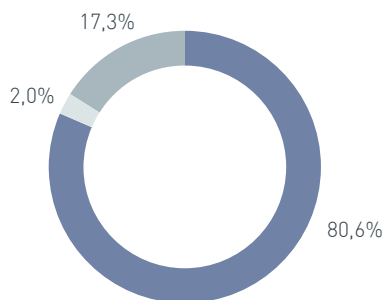
Desde su lanzamiento, en España casi la totalidad de la plantilla ha realizado el curso satisfactoriamente.

España



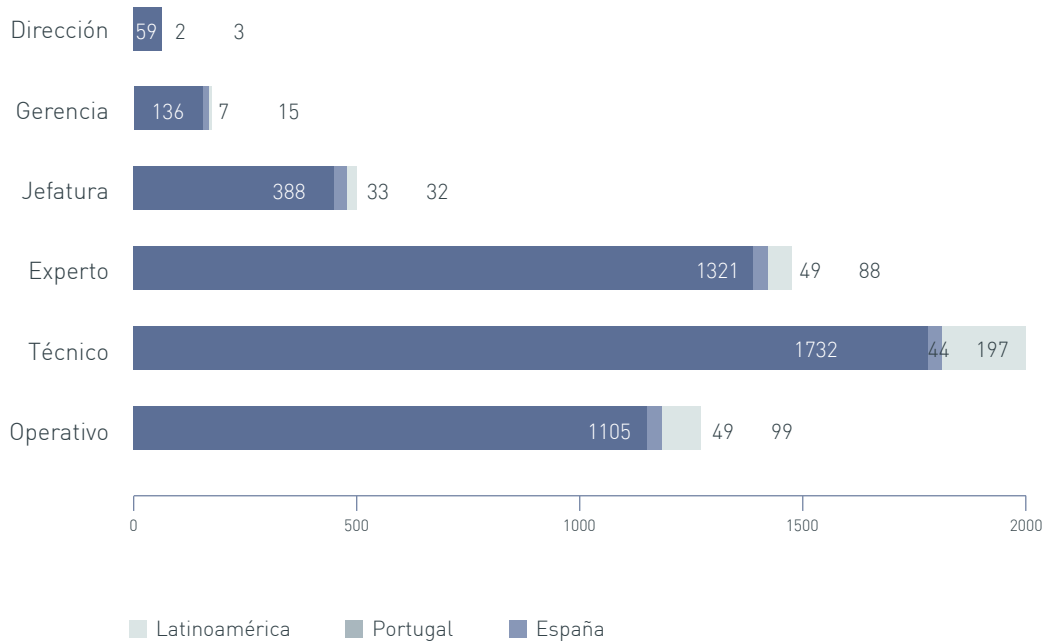
A nivel global, el índice de realización es también muy elevado, superior al 75%.

Internacional



- Aprobados
- Suspensos / No finalizado
- No comenzado

**REALIZACIÓN CURSO CUMPLIMIENTO NORMATIVO:
NÚMERO DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL**



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA *(G4-56)*

Para la gestión y supervisión de los compromisos de responsabilidad corporativa actualmente se cuenta con un grupo de trabajo multidisciplinar a nivel operativo, contando con la implicación de todos sus componentes y en el que se involucra a todas las áreas de gestión de la empresa.

Este grupo aporta datos de indicadores e información sobre el cumplimiento de objetivos y acciones. Esta información es utilizada para la elaboración de esta Memoria.

Para Tecnocom la responsabilidad corporativa es parte de su cultura empresarial, y constituye el marco de todas las actividades que desarrolla para llevar a cabo su misión. Por ello en el 2015, se comenzó a cambiar el planteamiento de la estructura organizativa en temas de RSC en la organización:

- Se está trabajando en la creación de un grupo de trabajo multidisciplinar a nivel directivo que reportará directamente al Consejo de Administración y cuyas principales funciones serán:
 - Definir de la estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.

- Desarrollar el Plan Director de RSC de la organización que permitan el despliegue de las líneas estratégicas de la compañía relativas a la responsabilidad social corporativa.

El Plan será el marco de actuación a corto-medio plazo en materia de responsabilidad corporativa y se estructurará en diferentes ámbitos y en cada uno de ellos se especificarán los proyectos y actividades a realizar.

- Seguimiento del grado de avance de los compromisos y objetivos. Seguimiento de la ejecución y de los resultados conseguidos de los proyectos realizados.
 - Revisión anual del Plan.
- Este grupo de trabajo reportará sus avances al Comité Ejecutivo, del cual forma parte el Consejero Delegado de la organización, de esta forma, la información que se considere pertinente se reportará al Consejo de Administración.

El objetivo que se busca con este nuevo enfoque es uniformidad en todo el conjunto de políticas y acciones de RSC en la empresa y promover acciones que mejoren la sostenibilidad en línea con los objetivos de negocio de la organización y realizar una aportación al conjunto de la sociedad.

ENFOQUE DE GESTIÓN

El enfoque de gestión que se mantiene en las diferentes dimensiones:

- Desempeño Económico: Orientado a la mejora de eficiencia y productividad, eficaz gestión financiera y transparencia de la información.
- Estrategia empresarial de crecimiento sostenible, el modelo de negocio de TecnoCom combina generación de negocio y crecimiento de ingresos.
- Gestión Ambiental: Aunque la naturaleza de la actividad de TecnoCom no se considera altamente contaminante. TecnoCom desarrolla su actividad profesional de forma respetuosa con el medio ambiente implantando los principios recogidos en su política: reducción del uso de recursos y minimización en la generación de residuos.
- Prácticas Laborales y ética del trabajo: TecnoCom define procedimientos que le permiten mejorar en los compromisos adquiridos en su política: selección, desarrollo y retención del talento, conciliación de la vida profesional y personal y diversidad e igualdad.
- Para enmarcar adecuadamente las relaciones laborales, se dispone de convenios que regulan los aspectos relacionados con la gestión de personas.

- **Derechos Humanos:** El compromiso de TecnoCom con la defensa de los derechos humanos se materializa haciendo que las prácticas de la compañía estén alienadas con los principios en los que se basa el Pacto Mundial de la ONU.
- **Comunidades y Sociedad:** TecnoCom mantiene un compromiso de implicación y aportación en las comunidades en las que opera, para ello, colabora con administraciones, instituciones y organismos en programas de actuación dirigidos al desarrollo socio-económico del entorno.
- **Responsabilidad de productos:** TecnoCom pone a disposición de sus clientes diversas soluciones y servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación. En el desarrollo de la actividad, como en las publicaciones o eventos en los que participa, se cumple con la normativa legal que regula la actividad del sector. TecnoCom dispone de mecanismos para medir la satisfacción del cliente y recoger sus opiniones.

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (G4-18) (G4-25) (G4-26) (G4-27)

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

La priorización atiende a criterios de influencia de los grupos de interés en el logro de los objetivos de la compañía y a la importancia o efecto de los impactos de la organización en ellos.

El resultado es la diferenciación en dos grupos: (G4-24)

MAYOR IMPACTO	Empleados
	Clientes
	Accionistas
	Proveedores
MENOR IMPACTO	Asociaciones
	Analistas de mercado
	Medios de comunicación
	Sociedad
	Admón. Pública

MECANISMOS DE DIÁLOGO

Tecnocom considera que el diálogo activo es una herramienta clave de transparencia e imprescindible en el proceso de generación de confianza con sus grupos de interés.

Por ello, se trabaja en consolidar, desarrollar y fomentar mecanismos de diálogo y compromiso con sus principales grupos de interés, con el fin de mejorar las relaciones, incrementar el compromiso y mejorar la gestión. La organización desarrolla e implanta herramientas que permiten identificar sus requerimientos y expectativas.

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Creación de valor: valor de la acción y cobro de dividendos Buen Gobierno y control de riesgos Transparencia y comportamiento ético 	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones periódicas Participación en eventos y foros Junta de Accionistas Web Corporativa: apartado Inversores Portal Oficina del Accionista Foro del Accionista Canal Ético
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de calidad y eficiente Soluciones eficaces e innovación Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo directo: reuniones, teléfono, etc. Estudio de satisfacción de clientes Web Corporativa Presencia en redes sociales Web ERP's-CRM Organización de Jornadas Tecnológicas Asistencia y participación en eventos Publicaciones habituales en prensa Canal Ético
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la no discriminación de ninguna persona Fomentar la creación de empleo y, en particular, el de las personas con discapacidad Fomentar el desarrollo profesional Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral Fomentar un ambiente laboral satisfactorio, motivador, estimulante, conciliador y respetuoso 	<ul style="list-style-type: none"> Intranet corporativa Web corporativa Canales de comunicación interna: TecnoNoticias, Tecnocom en Acción, comunicaciones internas, boletín de comunicación interna (#Tecnocom) Kick Off 2015 Tablones de anuncios Oficina del Empleado Canal Ético
Proveedores / Socios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia Cumplimiento de compromisos contractuales y de pago Colaboración para generar beneficios mutuos Estabilidad y proyección de relaciones a largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo directo: reuniones, teléfono, etc. Jornadas de formación Participación en eventos Web Corporativa Plataforma electrónica de gestión empresarial Canal Ético
Entorno Social	<ul style="list-style-type: none"> Participación en la comunidad Actuación empresarial ética Protección del medioambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones habituales en medios de comunicación Presencia en redes sociales Web Corporativa Canal Ético
Asociaciones Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia de la información e intercambio de mejores prácticas Participación en el desarrollo del conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración en estudios / publicaciones Participación en eventos Canal Ético
Generadores de opinión: Medios de comunicación, analistas de mercado, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Publicaciones habituales en medios de comunicación Eventos del sector Presencia en redes sociales Web Corporativa Participación en estudios Publicaciones realizadas Canal Ético
Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de información transparente en solicitudes, subvenciones, trámites administrativos, etc. Realizar correctamente las obligaciones: pago de impuestos, cumplimientos de normativa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Administración y registro

CANAL ÉTICO (G4-50)

Tecocom dispone de un canal ético como medio para gestionar las consultas, sugerencias o mejoras que se puedan producir y para recoger, analizar y resolver las diferentes quejas o denuncias que afecten a los principios y valores éticos de la compañía, especialmente financieros, contables y de control interno que se puedan recibir de los diferentes grupos de interés (interno y externo).

Las comunicaciones son filtradas por el Presidente del Comité de Conducta Corporativa quien trata de resolverlas o, en su caso, elevarlas al Comité de Conducta Corporativa para su tratamiento.

Las responsabilidades del Canal Ético son:

- Resolver las consultas sobre los principios y valores éticos de la compañía.
- Evaluar las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación de las conductas de los empleados o unidades organizativas.
- Mantener informados a los solicitantes del estado y solución de las consultas o denuncias formuladas.

(G4-58)

CANAL ÉTICO	
Quién es el responsable general del mecanismo de denuncia	Presidente del Comité de Conducta Corporativa
¿Es independiente de la organización? SI/NO	NO
La disponibilidad y accesibilidad de los mecanismos de denuncia para los empleados y socios empresariales (nº de horas diarias, días por la semana, disponibilidad en el idioma local, etc.)	Es un canal público accesible a todos los empleados de Tecocom a través de la Intranet. También es accesible para cualquier persona no perteneciente a la organización, a través de la WEB (Código de Conducta Corporativa publicado en la WEB)
Cómo se informa a los empleados, los socios empresariales y demás grupos de interés sobre los mecanismos de denuncia	Comunicaciones internas e intranet y web corporativa
Si los empleados y los socios empresariales reciben capacitación sobre los mecanismos de denuncia	SI, Curso de Cumplimiento Normativo
¿Se respeta la confidencialidad de las denuncias? SI/NO	SI
Permite presentar denuncias de forma anónima. Si los mecanismos permiten presentar denuncias de forma anónima, siempre que sea legal. SI/NO	SI, el mecanismo es un buzón de correo corporativo que permite la entrada de correos desde cualquier cuenta externa, por lo tanto, puede permanecer anónimo
¿La organización dispone de una política para evitar represalias? SI/NO	SI, en el Código de Conducta Corporativa se indica la obligatoriedad de mantener el anonimato del denunciante, si así se desea
Cómo se investigan las denuncias	Consulta en registros oficiales, informes de auditoría y documentación aportada por los propios denunciadores
Numero de denuncias recibidas	0
% de denuncias resueltas	0
% de denuncias en ejecución (pendientes)	0
Descripción del tipo de faltas de conducta que se denunciaron	En el 2015, no se ha recibido ninguna comunicación denunciando algún tipo de faltas de conducta

Este medio de comunicación es un mecanismo eficaz para detectar y tratar los posibles casos de corrupción y fraude. Aunque durante este ejercicio, no se ha detectado ningún caso por este mecanismo, en la organización sí que se ha registrado un caso de corrupción, en contra de lo establecido en las normas de conducta respecto al punto de conflicto de intereses. *(G4-S05)*

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	
Número y naturaleza de los casos confirmados de corrupción	Un caso confirmado de tres empleados. Naturaleza: conflicto de intereses. Conforme a la definición del Código de Conducta Corporativa: realización de operaciones actuando en representación de TecnoCom que implicaban beneficio o ventaja para sí mismo o para sus familiares y/o personas con un vínculo estrecho.
Numero de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado	1 (caso descrito)
Número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción	1 (caso descrito)
Demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados y el resultado en cada caso	0
Número de comunicados recibidos al canal de comunicación Canal Ético denunciando los principios y valores éticos de la Compañía, especialmente financieras, contables y de control interno	0
Número de acciones emprendidas derivadas de esas comunicaciones	0