# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

## 2022

# MEMORIA SOSTENIBILIDAD

tecnotramit

# ÍNDICE


**1. PRESENTACIÓN ..... 4**

**2. CARTA DE PRESIDENCIA ..... 5**

**3. ESTÁNDARES UNIVERSALES ..... 6**

3.1. PERFIL DE TECNOTRAMIT ..... 6
3.2. DIAGRAMA PROCESOS ORGANIZACIÓN ..... 7
3.3. CIFRAS RELEVANTES ..... 8
3.4. DIMENSIONES ..... 9
3.5. PROVEEDORES ..... 9
3.6. OBJETIVOS ..... 2
3.7. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS ..... 3
3.8. METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS ..... 4
3.9. CLIENTES ..... 13
3.10. INICIATIVAS EXTERNAS ..... 14
3.11. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD ..... 16
3.12. GRUPOS DE INTERÉS ..... 19
3.13. CULTURA Y VALORES. COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS, EL MEDIOAMBIENTE Y LA CALIDAD ..... 22
3.14. CULTURA Y VALORES. CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA ..... 23
3.15. GOBIERNO CORPORATIVO ..... 28

**4. ESTÁNDARES ECONÓMICOS ..... 30**

4.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO ..... 30
4.2. PLANTILLA ..... 30
4.3. RETRIBUCIONES ..... 31
4.4. IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO ..... 32
4.5. ANTICORRUPCIÓN Y COMPETENCIA DESLEAL ..... 32
4.6. SISTEMA COMPLIANCE PENAL ..... 32
4.7. CANAL DE DENUNCIAS ..... 32
4.8. DIGITALIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN ..... 33

**5. ESTÁNDARES AMBIENTALES ..... 34**

5.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA ..... 35
5.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS ..... 35
5.3. GESTIÓN GLOBAL AMBIENTAL ..... 36
5.4. MEDICIONES MEDIOAMBIENTALES ..... 37

**6. ESTÁNDARES SOCIALES ..... 39**

6.1. PLANTILLA ORGANIZACIÓN ..... 39
6.2. BENEFICIOS SOCIALES ..... 43
6.3. RELACIONES ENTRE PERSONAL Y EMPRESA ..... 43
6.4. FORMACIÓN ..... 43
6.5. ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO ..... 44
6.6. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ..... 44
6.7. ABSENTISMO LABORAL ..... 45
6.8. CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO Y POLÍTICA PÚBLICAS ..... 45
6.9. PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES ..... 45
6.10. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ..... 46

6.11. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL ..... 46
6.12. LIBERTAD SINDICAL ..... 47
6.13. TRABAJO FORZOSO Y EXPLOTACIÓN INFANTIL ..... 47
6.14. CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO ..... 47
6.15. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO ..... 48
6.16. SUBVENCIONES RECIBIDAS ..... 48
6.17. PAGO DE IMPUESTOS ..... 48

# 1. PRESENTACIÓN

El presente informe recoge el compromiso frente a grandes retos y desempeño en materia de sostenibilidad y a todas las actividades desarrolladas por el Grupo TECNOTRAMIT (TECNOTRAMIT GESTIÓN S.L., TECNOTRAMIT GESTIÓN MADRID S.L., TECNOTRAMIT GESTIÓN BALEARES S.L. Y TECNOTRAMIT PORTUGAL UNIPESSOAL L.D.A.), en adelante TECNOTRAMIT, durante el transcurso del 2022.

Asimismo, este documento contiene el estado de información no financiera que proporcionará información a los grupos de interés sobre nuestro modelo de negocio, impactos económicos, ambientales y sociales durante el 2022.

Se verán reflejados los resultados, evolución, resultados, la situación y el impacto de nuestra actividad respecto a cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como las cuestiones relativas a la sociedad correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022.

Este documento ha sido preparado de acuerdo con los estándares GRI opción Core para la elaboración de memorias y los intereses de los principales grupos de interés (GGII), así como siguiendo los requisitos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La publicación del informe MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD – ESTADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA 2022, se hará a través de las siguientes páginas webs de TECNOTRAMIT y UN Global Compact.
La información incluida en la presente memoria ha sido seleccionada según la influencia de esta en las decisiones de los GGII.

Este documento será revisado y validado de manera externa.

# 2. CARTA DE PRESIDENCIA

El año 2022 ha sido el año de consolidación tras la recuperación post-covid, y un punto de inflexión en un momento de mercado donde nuestros competidores están pasando por un momento difícil.

Después de un año 2020 marcado por la llegada a nuestras vidas del virus de la COVID-19 afrontamos el año 2021 y 2022 con una buena recuperación económica que nos permitió recuperar la actividad. Tras la certera decisión de no hacer un ERTE y priorizar la estabilidad y tranquilidad de nuestra plantilla, nuestros clientes recibieron de buen agrado nuestra decisión. Tanto es así, que, a finales del año 2020 tras la vuelta al trabajo impuesta por el Gobierno, nuestra empresa fue la única del sector con todos los equipos preparados para afrontar el trabajo acumulado que nuestros clientes tenían encima de sus mesas. Esa rápida respuesta y nuestra eficiencia cualitativa ha hecho que durante este 2022, donde se ha producido una clara recuperación hipotecaria, hayamos ganado cuota de mercado en los clientes con los que trabajamos, consiguiendo afianzar nuestro liderazgo en el sector.

Seguimos en un entorno que va a estar marcado por cambios exponenciales debido a la disrupción tecnológica y a diferentes situaciones en el entorno geoestratégico que van a tener consecuencias irremediables en nuestro entorno de trabajo. La inflación y la fuerte subida de tipos de interés están teniendo una influencia clave en los sectores de nuestros clientes y, por ende, en nuestro día a día.

Es por este motivo que debemos plantearnos nuevos escenarios corporativos de cara a los próximos años ya que como se suele decir; solo se camina más rápido, pero acompañado se llega más lejos. Por lo que vamos a afrontar el presente ejercicio viendo diferentes alternativas que nos permitan seguir creciendo dentro del sector mediante acuerdos societarios que nos permitan crecer con más eficiencia en un sector cada vez más marcado por la concentración empresarial.

# 3. ESTÁNDARES UNIVERSALES

GRI 102

## 3.1. PERFIL DE TECNOTRAMIT

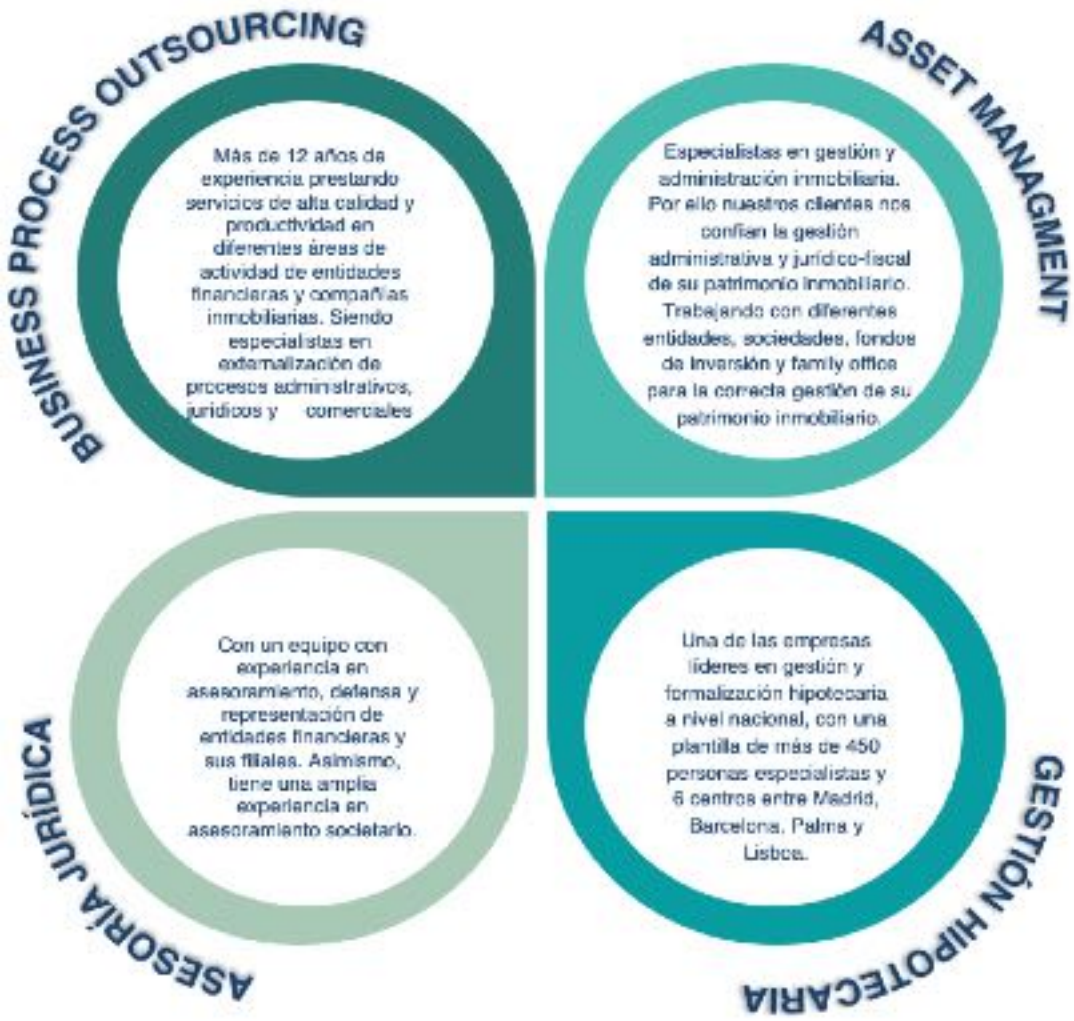
TECNOTRAMIT es una empresa de servicios especializada en Business Process Outsourcing (BPO) para empresas, entidades financieras, sociedades inmobiliarias, fondos de inversión inmobiliarios y family Office de primer orden.

La sociedad matriz se creó en el año 2001 por profesionales con más de 20 años de experiencia en el sector del *Customer Care*, y se inició la actividad como entidad gestora para la tramitación documental hipotecaria. En los últimos años TECNOTRAMIT ha ido ampliando su cartera de servicios hacia la externalización de servicios globales.

En el ámbito del *Business Process Outsourcing*, TECNTORAMIT realiza la externalización de procesos administrativos, jurídicos y comerciales para empresas de servicios y entidades financieras. Proyectos relacionados con la gestión de cobro y morosidad, la gestión de patrimonio inmobiliario, la especialización administrativa en diversos productos y servicios financieros y el establecimiento de canales comerciales inmobiliarios para clientes nacionales e internacionales han sido los servicios más demandados en los últimos años.

Con los años TECNOTRAMIT se ha especializado en la gestión y administración inmobiliaria, por eso los clientes confían la gestión comercial, administrativa y jurídico-fiscal de su patrimonio inmobiliario.

Actualmente se trabaja con diferentes entidades financieras, sociedades inmobiliarias, fondos de inversión y family office para la correcta gestión de sus activos inmobiliarios. La gestión integral incluye todas las fases del proceso; desde la adquisición del inmueble para la explotación en alquiler hasta la venta, realizando todos los trámites administrativos, legales y jurídicos, y ofreciendo servicios de *facility service* para el correcto mantenimiento de los inmuebles.




## 3.2. DIAGRAMA PROCESOS ORGANIZACIÓN

## 3.3. CIFRAS RELEVANTES

### SOSTENIBILIDAD (*)

| -30,70% | -43,26% | -40,14% |
|---|---|---|
| $CO_2$ Kg/persona | Kwh/persona | Kg papel/persona |

*(*) Mediciones de oficinas en Barcelona*

### FINANCIERO

| 9,98% | 34.849.587,08€ |
|---|---|
| de inversión en TI del presupuesto anual de proveedores | Cifra de ventas netas |
| | 41.900€ |
| | Destinado a donaciones |

### PERSONAS

| 73.521 | 68,70% | 885 |
|---|---|---|
| Horas de formación impartidas | de mujeres en plantilla | Personas forman parte de nuestro equipo |

## 3.4. DIMENSIONES

Grupo TECNOTRAMIT está constituido por las empresas:

- **TECNOTRAMIT GESTIÓN S.L.** con NIF: B65737322.
- **TECNOTRAMIT GESTIÓN BALEARES, S.L.U.** con NIF: B16548240.
- **TECNOTRAMIT GESTIÓN MADRID, S.L.U.** con NIF: B87947131.
- **TECNOTRAMIT POR PORTUGAL UNIPESSOAL L.D.A.** con NIPC 514368268.

La prestación de servicios se extiende a lo largo de todo el territorio nacional y Portugal, por lo que, en la actualidad TECNOTRAMIT dispone de una red de más de 34 oficinas, propias y asociadas, para garantizar una amplia cobertura geográfica en cada uno de nuestros servicios.

Dirección de delegaciones propias:

- **Sede Barcelona**: c/Caspe 97 (08013). **Sede Barcelona**: c/Sicilia 91-97 (4ª, 5ª planta) (08013).
- **Sede Madrid**: Labastida,10-12, 3ª Izq. Edificio Nueva Castellana (28034).
- **Sede Portugal**: Av/ António Augusto de Aguiar, 24 a 24-D, 4ª andar- esquerdo. Freguesía de São Sebastião da Pedreira. Concelho de Lisboa (1050-010).
- **Sede Bilbao**: Gran Vía Diego López de Haro, 17 (5ª planta, oficina 50) (48009).
- **Sede Palma de Mallorca**: c/Llorenç Vicens,3 1º (07002).
- **Sede de Santa Cruz de Tenerife**: c/Bethencourt Alfonso,33 5ª (38002).
- **Sede Sevilla**: Av. República Argentina,24 despacho 2 (41011).
- **Sede Alicante**: C/ Alona, 7-9 Bº, B-C-D, Alicante (03007).

## 3.5. PROVEEDORES

La selección de proveedores por parte de TECNOTRAMIT se basa en los principios de objetividad, imparcialidad, transparencia, igualdad de trato y calidad. Además, trata de incentivar la participación e implicación por parte de los proveedores para el cumplimiento de requisitos y gestión responsable, incluyendo aspectos sociales y ambientales entre los criterios para su selección.

Uno de los objetivos clave es dar la mejor respuesta a los clientes, para ello, nuestros proveedores deben ser ágiles y flexibles ante cualquier situación que sea necesaria su actuación.

TECNOTRAMIT clasifica los proveedores por su área, actividad e inicio de colaboración según el registro interno de proveedores. La adquisición de productos, equipos y servicios que puedan tener un impacto significativo en el desempeño ambiental se regula mediante un conjunto de criterios desarrollados en el documento interno con los requisitos ambientales y la gestión de compras.

En 2022 se colaboró con aproximadamente 120 proveedores, de los cuales 15 fueron catalogados como críticos. la cadena de suministro es la siguiente:

- Suministros generales (empresas ajenas).
- Suministros de informática – hardware y software.
- Suministros de mantenimiento.
- Suministros de material de oficina.

## 3.6. OBJETIVOS

El objetivo de TECNOTRAMIT es ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, tanto actuales como futuros, anticipándonos a sus necesidades, siendo proactivos con los proyectos y manteniéndonos fieles a los principios de servicio al cliente marcados desde la Alta Dirección y el Órgano de Gobierno.

Pretendemos dar la mejor respuesta a las exigencias de un entorno cada vez más competitivo, exigente y global, con la mayor calidad y eficacia, y siempre buscando primar la eficiencia en costes.

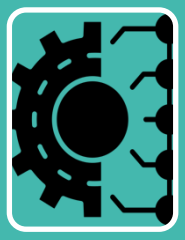
- A través de la cercanía
- Con implicación de la gobernanza
- Proyección de futuro, aportando innovación en la relación con nuestros clientes, gestionando canales alternativos e invirtiendo en tecnología
- Estableciendo relaciones a largo plazo
- A través del conocimiento de nuestras áreas de negocio, aportando una visión distinta de la relación con nuestros clientes
- Desarrollando modelos de servicios propios para tener una oferta completa en todo el territorio, con una toma de decisiones más cercana y sin olvidar la especialización
- ▪Compromiso sólido, con nuestro personal, con nuestra sociedad y contribuyendo a la economía real.
- Con nuestro código ético como referente en todas nuestras actuaciones, con unos valores muy arraigados, comprometidos con cómo hacer las cosas y con la ética siempre como valor fundamental
- Elegir a los profesionales adecuados y programas de capacitación eficaces para alimentar las habilidades del personal
- Clasificar y reconocer la responsabilidad de cada rol desempeñado en la empresa

## 3.7. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

En TECNOTRAMIT se identifica cuatro pilares como prioridad estratégica en 2022 en las siguientes áreas.

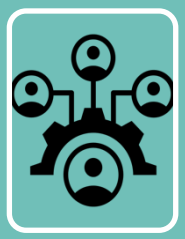
### ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Especialización técnica a través de la formación del personal y retención y atracción de talento.



### ÁREA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Implantación de las aplicaciones para la optimización y mejora en los procesos de negocio del área de gestión hipotecaria. Automatización de procesos para servicios de BPO mediante soluciones con IA y conexiones externas.



### ÁREA DE OPERACIONES Y AUDITORÍA INTERNA Y SIG

Optimización de procesos y disminución de costes. Análisis de desviaciones a través de indicadores internos. Implantación y certificación en UNE ISO/IEC 27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información e implantación UNE ISO 19601 Compliance Penal. Inversión en sensibilización y concienciación en relación a los criterios ESG.

### ÁREA FINANCIERA

El principal objetivo económico es continuar con la operación corporativa que habíamos diseñado. A diferencia del 2021, estamos colaborando con una empresa *corporate* y diseñando el plan mediante entrevistas a distintos candidatos. El objetivo es localizar un socio que además de soporte financiero, colabore en nuestro crecimiento tanto a nivel orgánico como inorgánico.

## 3.8. METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

TECNOTRAMIT cuenta con un sistema de identificación y gestión de riesgos de manera que a través de un enfoque estructurado se gestionen las amenazas que puedan existir mediante actividades de identificación, análisis y evaluación y poder establecer medidas y estrategias para su tratamiento.

El sistema de control para la gestión de riesgos de TECNOTRAMIT se constituye en base a "tres líneas de defensa":

**1.ª Línea – Toma y gestión de los riesgos.**
Formada por las unidades de negocio o SSCC implicados, son responsables del riesgo asumido, de la gestión y acciones del riesgo.

**2.ª Línea – Control y seguimiento.**
Está compuesta por los máximos responsables de negocio y SSCC, su función es de verificación del cumplimiento normativo y la función actuarial. Su objetivo es definir controles que permitan asegurar el cumplimiento de los procesos y de las políticas de gestión de riesgos.

**3.ª Línea – Función auditoría interna.**
Auditoría interna es la responsable de realizar una evaluación independiente sobre la efectividad del sistema de gobierno, del sistema de gestión de riesgos y del control interno.

TECNOTRAMIT define su estrategia de riesgos en consecuencia al grado de impacto según gravedad y probabilidad.

| CRITERIO DEL RIESGO | GRAVEDAD | PROBABILIDAD |
|---|---|---|
| *1* | Ninguna consecuencia en los resultados del proceso.<br>El cliente no lo detecta.<br>No se genera un impacto ambiental significativo y/o existe cumplimiento legal y/o sin influencia de actuación. | Ocasional (ocurrencia superior a un año).<br>Nula: afecta a un nº. mínimo de productos (< 1%). |
| *2* | Efecto limitado sobre los resultados de un proceso.<br>El cliente lo puede detectar, pero no reclama.<br>Generación de un impacto ambiental que no afecta a procesos internos/Objetivos. | Baja (ocurrencia semestral).<br>Escasa: afecta a un nº. bajo de productos (< 5%). |
| *3* | Efecto sobre los resultados de varios procesos de la organización. Puede afectar al producto.<br>El cliente lo detecta y puede reclamar.<br>Generación de un impacto ambiental que afecta a procesos internos/Objetivos. | Media (ocurrencia trimestral).<br>Media: afecta a un % alto de productos (5-10 %). |
| *4* | Efecto en la actividad de nuestro cliente. Afecta negativamente al producto.<br>Puede afectar a la seguridad del cliente.<br>Generación de un impacto ambiental que puede provocar un incumplimiento legal o normativo. | Alta (ocurrencia diaria).<br>Alta: afecta a un % elevado de productos (10 %). |

Para llevar a cabo la gestión de los riesgos, TECNOTRAMIT se rige bajo los principios básicos que implican:

- Implicación del Órgano de Gobierno.
- Desarrollo e implantación de políticas y procedimientos para gestionar cada uno de los riesgos identificados.
- Prudencia.
- Segregación de funciones, el análisis, el seguimiento y el control del riesgo son totalmente independientes de las unidades generadoras del mismo.
- Visión global del riesgo.
- Coherencia con la estrategia global del Grupo de crecimiento sostenible.
- Política de precios y asignación de capital adecuada al nivel de riesgo.
- Integración de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos en la operativa diaria.
- Asegurar un marco de control interno adecuado sobre los procesos de gestión de los riesgos basado en revisiones internas y externas independientes.

Respecto a los riesgos, se identifican como mayores amenazas:

- Posibles ataques externos que comprometan la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los activos de información, estructuras críticas y datos personales.
- Aumento en el volumen de SLA's aplicadas con gran impacto económico.
- Cumplimiento del 2% que exige la Ley General de discapacidad.
- Aumento de costes debido a la inflación que derivada en una inestabilidad económica.
- Decrecimiento o estancamiento del mercado derivado de la subida de los tipos de interés.
- Rotación de personal debido al sector, pérdida de talento.

## 3.9. CLIENTES

La vocación de servicio, experiencia y conocimiento del mercado hacen posible que los clientes de TECNOTRAMIT requieran de los servicios para la gestión de su patrimonio y la externalización de procesos.

La cartera de clientes cuenta con entidades bancarias de referencia y otras empresas del sector financiero. Algunas de las empresas que confían en nosotros:

| | | | |
|---|---|---|---|
| COPS | ABANCA | CRITERIA | CAIXABANK CONSUMER |
| SERVIHABITAT | BANKINTER | BANC SABADELL | CAIXA D'ENGINYERS |
| SAREB | CAIXABANK | BUILDINGCENTER | ANDBANK |
| ANTICIPA | SOLVIA - INTRUM | INMOCAIXA | HAYA |

Para conocer la experiencia y el grado de satisfacción de los clientes, se registran las reclamaciones y felicitaciones como método de evaluación identificando por tipología de *feedback*, reclamaciones y felicitaciones. En 2022, los registros se vieron incrementados en un 5,17% respecto al año anterior.

Garantizar la experiencia y fidelización de la cartera de clientes, como pilar esencial para TECNOTRAMIT.

## 3.10. INICIATIVAS EXTERNAS

TECNOTRAMIT realiza algunas actividades en las que se pretende impulsar el desarrollo comunitario, realizando diferentes colaboraciones de forma voluntaria con fundaciones y organizaciones.

- UNICEF
- Mi grano de arena.
- Fundación Enriqueta Villavecchia.
- Monasterio de la Encarnación Avila.
- Bomberos unidos (BUSF).
- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Fundación Internacional Josep Carreras.

Desde 2019 es empresa firmante y comprometida con los principios del Charter de la Diversidad.

El Charter de la Diversidad es una carta europea de principios que firman con carácter voluntario y las empresas y organizaciones de España para visibilizar su compromiso con la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral.
La creación de la “Carta de la Diversidad – España” se enmarca en las Políticas a favor de la igualdad y contra la discriminación de la UE y tiene como objetivo:

- Fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones españolas de cualquier tamaño y sector, así como en entidades públicas a nivel nacional, regional y local, como eje estratégico para su mayor eficacia y competitividad.

- Promover el derecho de todas las personas, sin discriminación por su edad, origen, religión, ideas, sexo, género, discapacidad, etc. a tener las mismas oportunidades en el acceso, permanencia y ascenso en el trabajo, armonizando la vida familiar y profesional.

- Promover el desarrollo de investigaciones y la transmisión de este conocimiento en el mundo académico propiciando el intercambio de buenas prácticas entre todos los agentes sociales.

Además, también desde 2019, es empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

UN GLOBAL COMPACT

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es la mayor iniciativa de la ONU que lidera la sostenibilidad empresarial en el mundo con más de 15.400 entidades firmantes en más de 160 países.

Firmante de carta de compromiso que asume respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), que constituyen un llamamiento universal a la acción de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y perspectivas de las personas.

La Agenda 2030, es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tienen la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. Tiene como objetivos erradicar la pobreza extrema y el hambre, combatir la desigualdad y el cambio climático, asegurar la igualdad de género y los derechos humanos de las mujeres y garantizar el acceso universal a servicios de salud y educación de calidad, entre otros. Se trata de una agenda universal que compromete a los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas.

La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

TECNOTRAMIT se une en la lucha en cuento a los siguientes objetivos. Todas las acciones detalladas se localizan recogidas en los siguientes enlaces:

- https://web.tecnotramit.com/colaboraciones-y-patrocinios/
- https://web.tecnotramit.com/responsabilidad-social-corporativa-2/

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países.

Objetivo 11. Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.

Objetivo 16. Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Objetivo 17. Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

## 3.11. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

TECNOTRAMIT realiza para este informe su estudio de materialidad, con el objetico de identificar los aspectos relevantes para el Grupo y para sus grupos de interés. Centrándose en asuntos sociales, ambientales y de comportamiento ético a lo largo de su cadena de valor.

Derivado del análisis de materialidad llevado a cabo para la identificación de las cuestiones no financieras más relevantes para nuestra organización, hemos identificado una serie de riesgos internos y externos de los diferentes grupos de interés.

**Transparencia y rendición de cuentas:** riesgos asociados a la información que demandan las partes interesadas para relacionarse con la empresa.

**Privacidad e integridad personal:** riesgo vinculado a prácticas inadecuadas de gestión de los datos o secretos personales y la imagen de las personas.

**Digitalización y transformación**: modelo de transformación digital.

**Cultura ética:** cumplimiento de los compromisos asumidos y los requisitos normativos y regulatorias que son aplicables a la empresa.

**Cambio climático:** riesgos asociados al cambio climático y al calentamiento global, incluyendo los riesgos físicos (cambios ecosistemas) y riesgos de carbono o transición (a economía baja en carbono).

**Uso Sostenible de los Recursos. Economía Circular:** uso no sostenible de los recursos naturales (agua, energía, materias primas) y de los residuos/desechos generados.

**Contaminación y protección de la biodiversidad**: riesgo como consecuencia de contaminación al entorno natural o daño a la biodiversidad.

**Empleo y organización del trabajo:** prácticas de contratación y gestión integral de recursos humanos incluyendo cualificación, conciliación, promoción, organización laboral, etc.

**Salud y seguridad laboral**: prácticas inadecuadas de gestión de la salud y seguridad de las personas trabajadoras, basadas tanto en condiciones físicas como psicológicas.

**Relaciones sociales:** riesgo asociado al modelo de relación entre las personas trabajadoras y la dirección de la empresa.

**Diversidad, igualdad, accesibilidad:** gestión de la diversidad laboral, incluyendo actuaciones en igualdad y accesibilidad universal como elemento de control contra la discriminación.

**Derechos humanos:** impacto directo o indirecto de la organización que puedan perjudicar los derechos fundamentales y básicos de las personas relacionados con los derechos humanos.

**Corrupción y soborno:** comportamiento relacionado con la ética y amenazas por incumplimientos legales o políticas internas que generarían consecuencias negativas.

**Política:** riesgo de no alcanzar los objetivos de una determinada acción económica, o estos se vean afectados por cambios y decisiones políticas de los gobiernos.

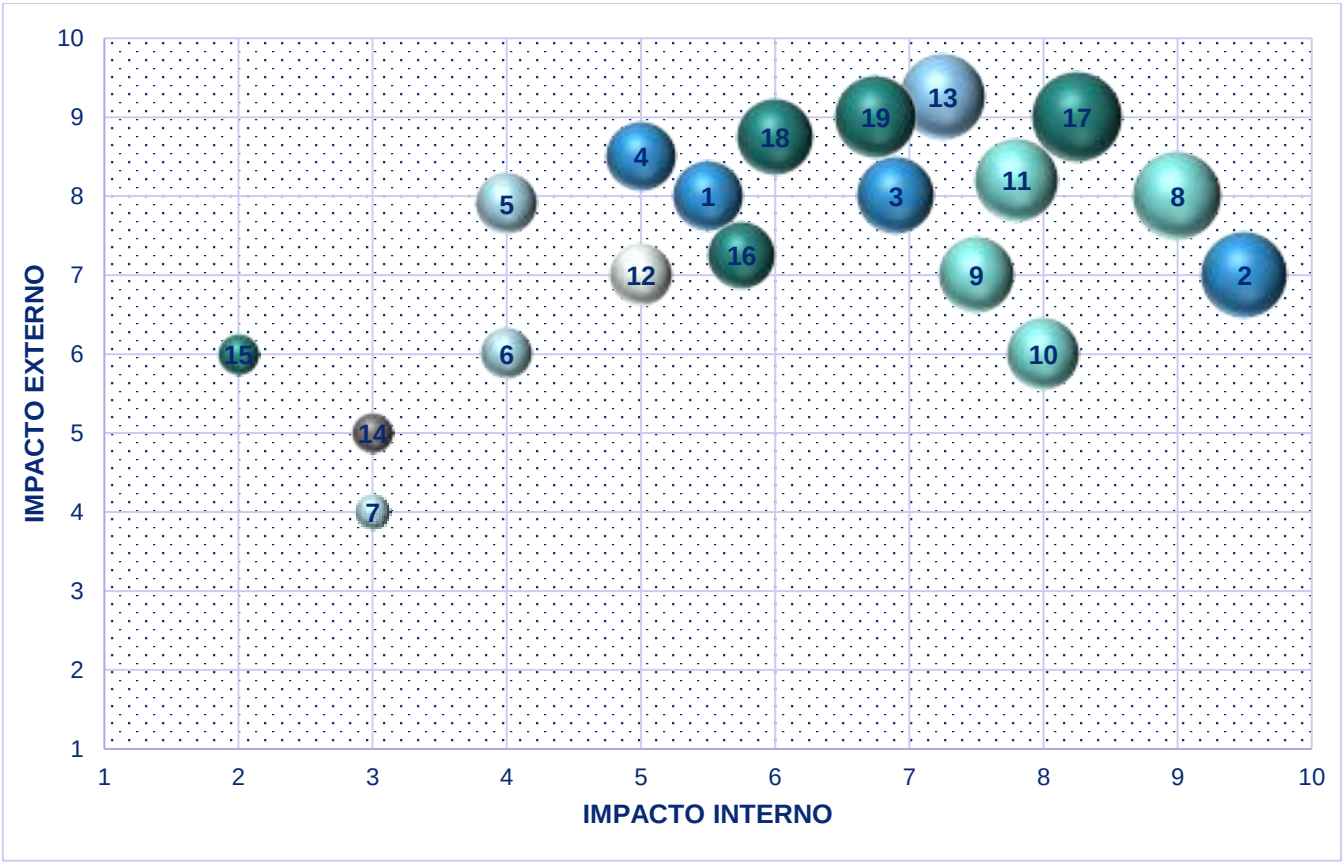
**Compromiso con el desarrollo sostenible**: mejora o deterioro de las condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o internacional.

**Subcontratación y proveedores:** impacto que se puede generar como consecuencia de una gestión inadecuada de aspectos de sostenibilidad en la cadena de suministro (proveedores, subcontratistas).

**Consumidores y usuarios**: impacto negativo que se puede producir a nivel de consumidor o distribuidor debido a una gestión inadecuada de la protección de sus derechos (seguridad, usabilidad, responsabilidad postventa, etc.).

**Responsabilidad fiscal**: malas praxis en la ejecución de la responsabilidad fiscal de la organización, impactando en su grado de aporte al crecimiento, estabilidad macroeconómica y equidad social.

**Seguridad del producto:** riesgos y oportunidades derivados de la seguridad de los servicios de TECNOTRAMIT en las instalaciones.




**GOBIERNO**

1. Transparencia y rendición de cuentas
2. Privacidad e integridad personal
3. Digitalización y transformación
4. Cultura ética

**MEDIOAMBIENTE**

5. Cambio Climático
6. Uso Sostenible de los Recursos. Economía Circular
7. Contaminación y protección de la biodiversidad

**SOCIAL Y RELATIVA AL PERSONAL**

8. Empleo y Organización del trabajo
9. Salud y Seguridad Laboral
10. Relaciones sociales
11. Diversidad. Igualdad / Accesibilidad

**DDHH**

12. Derechos Humanos

**ÉTICA**

13. Corrupción y Soborno

**POLÍTICO**

14. Político

**SOCIEDAD**

15. Compromiso con el Desarrollo Sostenible
16. Subcontratación y Proveedores
17. Consumidores y Usuarios
18. Responsabilidad fiscal
19. Seguridad del producto

## 3.12. GRUPOS DE INTERÉS

**GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS**

Nuestro equipo está formado por profesionales de primer nivel, motivados, competitivos y capaces de adaptarse a cualquier situación. Claramente orientados a la mejora constante y a los objetivos.

**CLIENTES**

La satisfacción de nuestros clientes es nuestro principal objetivo. Haciendo de la comunicación, transparencia y soluciones nuestra aliada para fortalecer los vínculos.

**PROVEEDORES**

Conscientes de la importancia que tiene mantener una buena relación basada en la confianza mutua y trabajo en equipo. Establecer vínculos transparentes, colaboradores y comercialmente justo, a través de los distintos equipos encargados de su gestión.

**SOCIEDAD**

Nuestra relación con la sociedad incluye grupos como la administración pública, asociaciones, entidades financieras, vecinos, etc. Mantenemos un compromiso de colaboración con todos ellos, fluido a través de contactos periódicos.

TECNOTRAMIT identifica las partes interesadas en el documento de requisitos, dónde se evalúa su impacto.

| | GRUPO DE INTERÉS | NIVEL DE IMPACTO | REQUISITOS PERTINENTES | CANALES COMUNES |
|---|---|---|---|---|
| INTERNOS | ▪ Propiedad y Dirección<br>▪ Personas trabajadoras<br>▪ Comité de Seguridad de la Información<br>▪ Comité de Protección de datos<br>▪ Comité de Compliance Penal<br>▪ Servicio de Prevención | ALTO | ▪ Ofrecer al cliente un servicio eficaz y garantía de calidad.<br>▪ Eficacia de los procesos de la organización.<br>▪ Cumplimiento de la legislación pertinente al ámbito de la organización y medioambiente.<br>▪ Beneficios económicos.<br>▪ Estabilidad de la organización a largo plazo.<br>▪ Actuar en base a la política (calidad, medio ambiente y seguridad de la información) de la organización.<br>▪ Espacios de trabajo seguros, saludables y productivos.<br>▪ Estabilidad económica.<br>▪ Desarrollo profesional. | ▪ Reuniones.<br>▪ Encuestas anuales.<br>▪ Intranet.<br>▪ Web corporativa.<br>▪ Informe anual Memoria de sostenibilidad - EINF<br>▪ Correo electrónico<br>▪ Noticias<br>▪ Eventos<br>▪ Canal ético |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ▪ Formación específica en su lugar de trabajo.<br>▪ Motivación y valoración de su trabajo.<br>▪ Mejoras en el lugar de trabajo para evitar posibles incidentes que afecten a su salud y faciliten su trabajo.<br>▪ Correcta gestión de residuos segregados en sus actividades.<br>▪ Coherencia en el cumplimiento de normas internas, incluidas las medioambientales y de seguridad de la información.<br>▪ Cumplimiento de buena gestión de los activos asignados.<br>▪ Vigilancia de la salud<br>▪ Cumplimiento de Políticas de Seguridad, Protección de Datos y Compliance Penal.<br>▪ Documentación leída, entendida y aceptada por el personal adherido.<br>▪ Espacios de trabajo seguros para seguridad de la información.<br>▪ Cumplimiento normativo.<br>▪ Seguimiento de los aislamientos.<br>▪ Seguimiento de casos, coordinadamente con las mutuas y servicio público. | |
| **CLIENTES** | ▪ Clientes estratégicos<br>▪ Otros clientes | **ALTO** | ▪ Servicio de alta calidad.<br>▪ Cumplimiento de plazos y otros requisitos pactados.<br>▪ Certificación de sistemas de gestión (calidad, medio ambiente y Seguridad de la información).<br>▪ La máxima calidad posible al mejor precio.<br>▪ Solvencia económica.<br>▪ Cumplimiento legal de las normativas que afecten a la organización.<br>▪ Consolidación en el mercado.<br>▪ Garantía de respuesta ante incidencias.<br>▪ Plan de contingencia.<br>▪ Plan de asistencia a la terminación.<br>▪ Información sobre si la situación está afectando a servicios previstos y cómo se están gestionando. | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **PROVEEDORES** | ▪ Críticos<br>▪ No críticos | **ALTO / MEDIO** | ▪ Continuidad e incremento en la contratación.<br>▪ Solvencia económica.<br>▪ Plazos flexibles.<br>▪ Mínimas incidencias posibles.<br>▪ Coherencia en la comunicación de los requisitos ambientales pertinentes.<br>▪ Cumplimiento de seguridad de la información<br>▪ Confianza en la organización.<br>▪ Continuidad en las relaciones comerciales. | |
| **SOCIEDAD** | ▪ Administración pública<br>▪ Competencia | **ALTO** | ▪ Cumplimiento de requisitos legales.<br>▪ Posibles demandas y consecuencias penales. | |
| | ▪ Asociaciones empresariales<br>▪ Entidades financieras<br>▪ Vecinos<br>▪ Sociedad en general<br>▪ Mutua<br>▪ Servicios públicos de salud<br>▪ Juzgados | **MEDIO** | ▪ Ganar posiciones en el sector respecto al resto.<br>▪ Publicidad.<br>▪ Resultados favorables en licitaciones. | |
| | | **BAJO** | ▪ Mantenerse en el mercado.<br>▪ Ampliar negocio.<br>▪ Tranquilidad en horario laboral.<br>▪ Silencio fuera de horario laboral.<br>▪ Limpieza.<br>▪ Solvencia económica.<br>▪ Estabilidad.<br>▪ Seguimiento de casos. | |

## 3.13. CULTURA Y VALORES. COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS, EL MEDIOAMBIENTE Y LA CALIDAD

### Visión

Ayudar a nuestros clientes en la mejora de los procesos que forman parte de su cadena de valor y que tienen impacto directo en sus principales líneas de negocio.

### Misión

Ser la compañía de BPO de referencia para entidades financieras y compañías inmobiliarias en tramitación documental, gestión de patrimonio inmobiliario y asesoría jurídica, conseguir la máxima satisfacción y fidelización de nuestros clientes. Garantizar la seguridad de la Información ante cualquier riesgo de: confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad.

### Valores

**Compromiso** con la mejora continua y satisfacción de nuestros clientes, de la legislación aplicable a nuestras actividades y de otros requisitos suscritos, así como en la preservación de la confidencialidad de la información y los datos que tratamos.

**Calidad y profesionalidad**, fomentando la formación, el reciclaje, la sensibilización y el crecimiento personal de nuestro equipo.

**Ética** para asegurar el comportamiento ético en todas nuestras actuaciones. Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades independientemente de la raza, género, religión o discapacidad. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.

**Innovación** y desarrollo tecnológico mediante la mejora continua de nuestros servicios y automatismos, así como nuestros procesos internos a partir de los objetivos establecidos anualmente.

**Sostenibilidad**, minimizando el impacto medioambiental de nuestras actividades, evitando la contaminación, promoviendo el uso sostenible de recursos materiales y energéticos y potenciando la reutilización y reciclaje.

**Seguridad**, facilitando condiciones de trabajo seguros y hábitos saludables para prevenir las lesiones y el deterioro de la salud, e invirtiendo en la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos en cada puesto de trabajo, fomentando la consulta y participación de la plantilla y sus representantes.

## 3.14. CULTURA Y VALORES. CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

TECNOTRAMIT dispone de un Código ético que tiene como objetivo fijar las normas que regulan el comportamiento de las personas trabajadoras en el entorno de la empresa.

La conducta de las personas trabajadoras de la organización debe estar basada en los valores de transparencia, honestidad y equidad, así como en el respeto mutuo entre todas las personas que se relacionan, el compromiso con el trabajo y con la empresa, la responsabilidad de realizar el trabajo lo mejor posible, la solidaridad y la cooperación entre compañeros y compañeras y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad, de forma que nuestro entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación, de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

Aunque el Código no puede contemplar todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de la actividad laboral, sí que establece unas pautas mínimas orientadas a facilitar y respaldar las actividades, decisiones y actuaciones en el entorno de la empresa, e informa a todas las personas trabajadoras de los valores de la empresa que toda persona debe respetar.

### Relaciones con y entre los empleados

**Derechos laborales**

Estamos comprometidos con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos.
A tal efecto, no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil ni personas que realicen trabajos forzosos y garantiza la libertad de asociación, de opinión, y expresión, de pensamiento y creencias de todas sus personas trabajadoras, así como los derechos de reunión y asociación, y el derecho a la negociación colectiva.

En consecuencia, el respeto hacia los derechos laborales deberá proyectarse en todas las actuaciones profesionales de su capital humano.

**Compromiso, eficiencia y desarrollo profesional**

Se garantiza un entorno de trabajo en el que las personas trabajadoras participen en los objetivos estratégicos de la empresa y en el que puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

En consecuencia, para todas las personas trabajadoras:

- Conseguir el compromiso y la implicación en el proyecto, éstas deben ser informadas y conocer los objetivos generales de la empresa y, en particular, de los específicos que les afecten de una forma más directa.

- Deben actuar con dedicación y de forma eficiente, racionalizando su tiempo de trabajo, lo que contribuirá a su crecimiento profesional y personal.

- Implicarse personalmente en su desarrollo profesional, incrementando sus competencias y actualizando permanentemente sus conocimientos. A fin de contribuir a una mejora generalizada, es conveniente que dichos conocimientos sean compartidos con el resto del equipo.

**Respeto a las personas**

TECNOTRAMIT considera que el respeto hacia los demás debe ser un elemento básico de la conducta de su plantilla. Por ello, rechaza cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidades de las personas, toda vez que estas situaciones contaminan el entorno laboral, tienen efectos negativos sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen, e incluso de quienes lo presencian.

**Igualdad de oportunidades y no discriminación**

En lo relativo a obligaciones empresariales en materia de discapacidad, TECNOTRAMIT se encuentra por debajo de lo exigido por la Ley General de Discapacidad, pero se trabaja con diferentes asociaciones en la búsqueda de perfiles.

Se asume el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado para que no se produzca ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social, y en el que se respete y valore la diversidad.

En consecuencia, todas las personas trabajadoras:

- Deberán favorecer con su actuación entornos laborales donde se respeten las políticas de igualdad establecidas.

- Aquellas que tienen responsabilidad profesional sobre otras personas deben ser objetivos en su selección y promoción, así como en el establecimiento de sus condiciones retributivas, en su capacitación y en su evaluación, debiendo practicarse todas estas actuaciones en un marco libre de cualquier tipo de discriminación y basado exclusivamente en el desempeño individual, la valía profesional y el rendimiento de la persona.

**Conciliación de la vida laboral y personal**

TECNOTRAMIT considera que el desarrollo integral de su plantilla es positivo tanto para sí como para la empresa, y por ello fomenta las medidas encaminadas a lograr un equilibrio entre las responsabilidades familiares/ personales y profesionales de las personas trabajadoras.

En consecuencia, todas las personas trabajadoras deben respetar la vida privada de los demás y facilitar que puedan disfrutar de las medidas de conciliación establecidas en la empresa.

**Prevención de Riesgos laborales**

La Política de Prevención de Riesgos Laborales de TECNOTRAMIT, tiene por objeto proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando así el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

En consecuencia, todas las personas trabajadoras:

- Deben conocer y cumplir rigurosamente las normas de seguridad y salud establecidas en la empresa.

- Tienen el derecho y el deber de comunicar, a través de los canales establecidos al efecto, cualquier situación en la que se esté poniendo en peligro la seguridad y salud de las personas.

**Protección y uso apropiado de los bienes de la empresa**

TECNOTRAMIT pone a disposición de las personas trabajadoras, las instalaciones, los medios y las herramientas necesarias para el desempeño de su cometido profesional, por lo que no deben utilizarse para otros fines.

En consecuencia, todas las personas trabajadoras:

- Deben utilizar los medios y herramientas de trabajo que la empresa pone a su disposición, como pueden ser el teléfono, el ordenador, el correo electrónico, el acceso a Internet u otros materiales y útiles exclusivamente para la realización de las actividades laborales que cada uno tiene encomendadas, y no destinarse a usos particulares o de otro tipo.

- Deben hacer un uso adecuado de los bienes de TECNOTRAMIT y proteger los mismos de daños, pérdidas o robo.

- No se permitirá, salvo autorización previa y expresa, la utilización de las instalaciones de TECNOTRAMIT para realizar actividades, remuneradas o no, que no estén relacionadas directa o indirectamente con el negocio de TECNOTRAMIT o la actividad laboral de sus integrantes.

**Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal**

TECNOTRAMIT tiene establecida una Política de Seguridad de la Información cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad. La información de TECNOTRAMIT, así como toda aquella información de sus clientes y colaboradoras/es a las que tenga o pueda tener acceso por razón de su actividad, es propiedad de la empresa y es esencial para el desarrollo y el éxito de su actividad.

En consecuencia:

- La seguridad de la información es una actividad que compete a todas las personas trabajadoras de TECNOTRAMIT, quienes deberán proteger la información de la empresa y desarrollar sus actividades asumiendo y aplicando las normas y procedimientos de seguridad establecidos.

- Ninguna persona trabajadora debe utilizar la información a la que tenga acceso por razón de su trabajo para fines distintos de los legal y contractualmente establecidos.

- Toda la información de TECNOTRAMIT relativa a clientes, accionistas, capital humano, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole parecida debe ser considerada confidencial, en los términos previstos en la Ley, y tratada como tal, correspondiendo a todas las personas trabajadoras mantener la honestidad y la integridad en el manejo de esta, por lo que nunca se podrá utilizar en beneficio propio o de terceros.

- El tratamiento de datos de carácter personal debe realizarse garantizando el derecho a la intimidad de las personas y con sujeción a la normativa sobre datos de carácter personal.

- Todas las personas trabajadoras de TECNOTRAMIT deben adquirir el compromiso de confidencialidad mediante la firma de la cláusula de confidencialidad establecida al efecto. Asimismo, la legislación de protección de datos establece la obligación de secreto con relación a todos los datos de carácter personal a los que la persona trabajadora pueda tener acceso en el desarrollo de sus funciones en TECNOTRAMIT, deber que subsiste finalizada la relación laboral.

## Relaciones con terceros

### Marca e imagen de la empresa

TECNOTRAMIT considera que entre sus activos más importantes se encuentran su marca, su imagen y su reputación corporativa.

En consecuencia:

- Todas las personas trabajadoras deben velar por que su proceder no dañe la imagen y reputación de TECNOTRAMIT.
- Ninguna persona trabajadora podrá hacer uso del nombre y marca de TENOTRAMIT para usos diferentes de los permitidos por la empresa.

### Calidad del servicio, atención al cliente y competencia leal

TECNOTRAMIT se preocupa permanentemente por mejorar su oferta y la calidad de sus productos y servicios, así como por establecer relaciones de confianza y respeto mutuo con los clientes.

Por respeto a los clientes, TECNOTRAMIT manifiesta su compromiso de competir en el mercado de forma activa pero leal, respetando las normas de libre mercado y defensa de la competencia establecidas al efecto.

En consecuencia, todas las personas trabajadoras deben:

- Tener como prioridad conseguir la excelencia en la calidad del servicio y en la atención al cliente interno y externo, gestionando con rapidez y rigor el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.

- Esforzarse por atender y entender al cliente, anticiparse a sus necesidades y satisfacerlas eficientemente, para lo cual deben facilitar información clara y veraz sobre los productos y servicios.

- Situar los intereses de la empresa y del cliente por encima de los suyos propios, en cualquier oferta de producto, o prestación de servicio a un cliente realizado en nombre de TECNOTRAMIT.

### Relación con proveedores

Para TECNOTRAMIT, las relaciones con los proveedores deben basarse en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales, garantizándose, además de una actuación socialmente responsable, la transparencia, la igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos para su selección, según establezca en cada momento la normativa interna de contratación.

En consecuencia:

- La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de TECNOTRAMIT, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.

- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la Ley o los principios básicos contenidos en el Código ético.

- Las personas trabajadoras deben situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de TECNOTRAMIT.

**Conflictos de intereses**

TECNOTRAMIT considera como valor esencial la lealtad que, por otra parte, es compatible con la posibilidad de que las personas trabajadoras puedan realizar otras actividades empresariales o profesionales siempre que sean legales y no entren en colisión con sus responsabilidades como empleadas/os de TECNOTRAMIT.

En consecuencia, las personas trabajadoras:

- Deberán actuar con lealtad y en defensa de los intereses de la empresa.

- Deberán abstenerse de participar en cualquier actividad profesional o personal que pueda dar lugar a un conflicto de intereses con su trabajo en TECNOTRAMIT. Asimismo, se abstendrán de representar a la empresa, intervenir o influir en la toma de decisiones de asuntos en los que, directa o indirectamente, ellos mismos, parientes cercanos o allegados tuvieran interés personal.

- Aquellas que pudieran verse afectadas por un conflicto de intereses lo comunicarán, previamente a cualquier toma de decisión sobre el asunto de que se trate, a la Dirección, a fin de que se adopten las medidas necesarias para evitar que su imparcialidad pueda verse comprometida.

**Anticorrupción y soborno**

TECNOTRAMIT está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas.

En consecuencia, ninguna persona trabajadora deberá admitir ni practicar el soborno activo o pasivo, ni ofrecer beneficios en provecho de terceros que estén al servicio de cualquier organización (pública o privada) para obtener ventajas o realizar negocios, sea cual fuere su naturaleza, denunciando por los cauces establecidos cuantos usos de corrupción llegues a su conocimiento.

## Responsabilidad Social

**Transparencia de la información**

La confianza depositada en TECNOTRAMIT por los diferentes grupos de interés, se cimienta en la información transparente, veraz y completa que la empresa proporciona en todos los ámbitos de su actividad.

En consecuencia, todas las personas trabajadoras deben responsabilizarse de que la información que se facilita sea precisa, clara y veraz.

**Cumplimiento del Código ético**

Los principios y criterios de actuación contenidos en el Código ético son de obligado cumplimiento.

TECNOTRAMIT adoptará las medidas disciplinarias necesarias en caso de incumplimiento del código ético, sin perjuicio de las consecuencias de cualquier otra índole que se pudiesen derivar de la conducta en cuestión.

## 3.15. GOBIERNO CORPORATIVO

TECNOTRAMIT tiene definido un sistema de Gobierno Corporativo para garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, que incluye el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflicto de intereses.

La composición de la estructura organizativa es la siguiente:

**ALTA DIRECCIÓN**

**Miguel Argelich Berenguer – Presidente**

Representante legal cumpliendo todas las funciones protocolares asociadas.

**ÓRGANO DE GOBIERNO**

**Isabel Pardo Baños – Vicenç Hernández Reche - CEO's**

Máxima autoridad en la gestión, determinan la estrategia, la estructura y la organización empresarial. Definen las responsabilidades y autoridades, las políticas de personal, compra y comercialización y aprueban la política y objetivos del SIG. Gestionan los estados contables y la información económico-financiera, así como el control de costes interno y gestión presupuestaria.

**DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN**

**Oriol Sabater Munells – CIO**

Responsable del área tecnológica de sistemas, seguridad de la información e infraestructura. Propone la política y objetivos en el área tecnológica y de sistemas e infraestructuras. Define las responsabilidades y autoridades, supervisa las responsabilidades y la infraestructuras y mantenimiento de las instalaciones. Responsable del Comité de Protección de Datos y miembro de PRL.

**Cristina Perramón Masana- CPO**

Propone la política y objetivos del área de organización de personas, determina la dimensión departamental de la empresa y define las responsabilidades y autoridades. Controla aprueba y hace seguimiento de los proyectos del área de Recursos Humanos.

**DIRECCIÓN SERVICIOS CENTRALES**

**Raquel Salazar Corredera – COO**

Análisis y optimización de circuitos y recursos asignados a los proyectos. Supervisión y planificación de operativa. Cumplimiento de objetivos y reducción de costes. Colabora con la estrategia de la organización y con las distintas áreas de la empresa. Da soporte a la creación de indicadores de productividad, SLA y análisis. Supervisión y dirección al área de Auditoría interna y SIG. Miembro del Comité de Seguridad de la Información y Órgano de Compliance.

**Esther Colomer Cornejo – RRHH**

Coordina y dirige el área técnica y administrativa de Recursos Humanos. Ejecuta la política implantada por la empresa. Analiza y propone la estrategia laboral, organizativa y salarial CPO y CEO. Asesora en cuestiones de normativa aplicable de acuerdo con la situación organizativa y productiva de la organización. Implementa y sigue la política de PRL de acuerdo con la Ley. Representa a la empresa ante los organismos oficiales y ante el Comité de Empresa, siendo responsable de la negociación entre las partes.

**Miguel Arguis Cazo – Infraestructuras y tecnología / SGSI**

Desarrolla la estructura y controla los servicios administrativos de la empresa. Define los requerimientos de los sistemas informáticos, telecomunicaciones y programación. Controla y garantiza el cumplimiento de la normativa que afecta a las instalaciones y proporciona las directrices adecuadas al personal de mantenimiento. Miembro del Comité de Protección de Datos, y responsable del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

**Esther Fructuoso Tejada – Administración y contabilidad**

Dirige la planificación financiera y los procesos de pago, contabilidad y presupuestos de acuerdo con la normativa legal aplicable. Elaboración de informes de resultado y cuentas anuales.

**David Viladecans Jiménez – Asesoría Jurídica**

Dirección y coordinación de asesoramiento interno y externo de entidades, filiales y empresas que requieran asesoramiento societario. Dirige y coordina las carteras de procedimientos y se encarga del mantenimiento y la captación de líneas de trabajo.

## DIRECCIÓN DE PROYECTOS

Responsable del contacto y buenas relaciones con las entidades y/o clientes. Analiza y estudia la viabilidad sobre las áreas de negocio. Prepara, dirige y supervisa la coordinación del desarrollo de los proyectos. Verifica el correcto funcionamiento de los procedimientos.

### BARCELONA

**María Llorens Alonso**
**María Jesús Arias Olmo**
**Laura García Moral**
**Lorenzo Romero Vázquez**
**Daniel Ros Martín**
**Rafel Gràcia Martí**
**José A. Salinas Domínguez**
**Begoña Alemany Vernetta**
**Juan José Rivas de la Oliva**

### MADRID

**Eva María Para Martí**
**Marta Gómez Domínguez**
**Sonia Morales Martínez**
**José Gordón Orozco**
**Antonio Castellón Villa**
**Begoña Líbano Martínez de Osaba**

### PORTUGAL

**Anabela Faria Gonçalves**

# 4. ESTÁNDARES ECONÓMICOS

GRI 200

## 4.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO

El valor económico directo generado y distribuido durante el 2022 ha sido el siguiente:

España:

- Ventas netas: 33.250.630,44€
- Gastos de personal: 20.826.129,34€
- Gastos de explotación: 9.006.846,23€
- Pagos realizados a proveedores de capital: 1.112.264,96€
- IVA: 3.026.973,27€
- IRPF: 1.994.914,66€
- IS: 0,00€
- Donaciones: 41.900,00€

Portugal

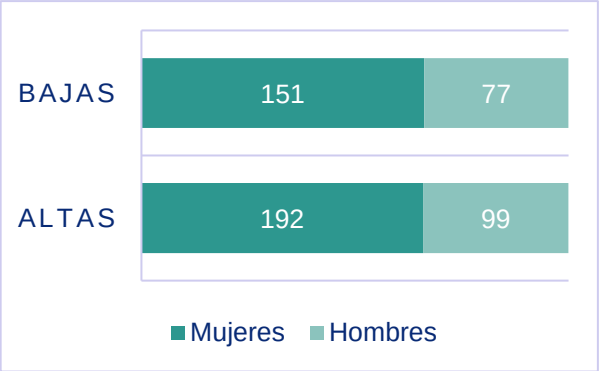
- Ventas netas: 1.598.956,64€
- Gastos de personal: 777.029,76€
- Gastos de explotación: 504.248,57€
- IVA: 1.080.800,70€
- IRS: 84.622,65€
- IRC: 69.205,19€

## 4.2. PLANTILLA

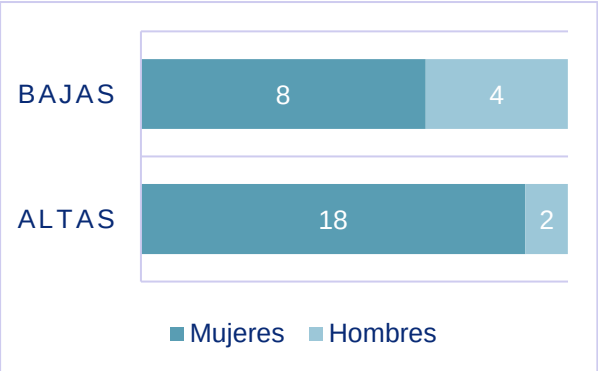
La política de contratación de TECNOTRAMIT es que prevalezca la adecuación de las personas en los puestos de trabajo existentes, valorando las competencias definidas para cada uno.

Se dispone de procedimientos donde se establece como se lleva a cabo la contratación, y donde se incluye el compromiso de garantizar la igualdad de oportunidades en los procesos de selección.

**ALTAS Y BAJAS 2022 - España**




**ALTAS Y BAJAS 2022 - Portugal**



## 4.3. RETRIBUCIONES

La retribución se realiza en función de los establecido en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña, número: 7900037501994.

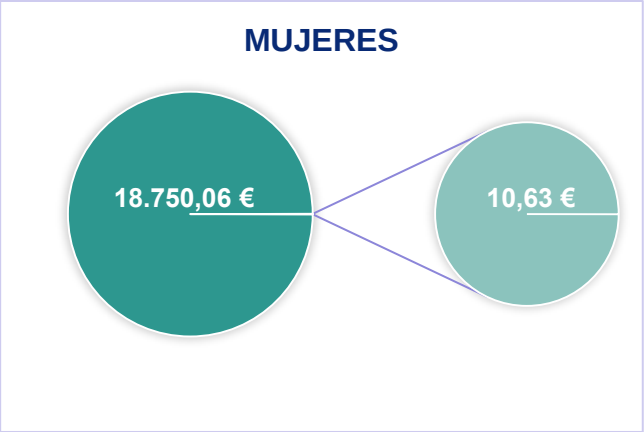
Además, se retribuyen conceptos adicionales en base al hecho causante y adicional al salario según categoría.

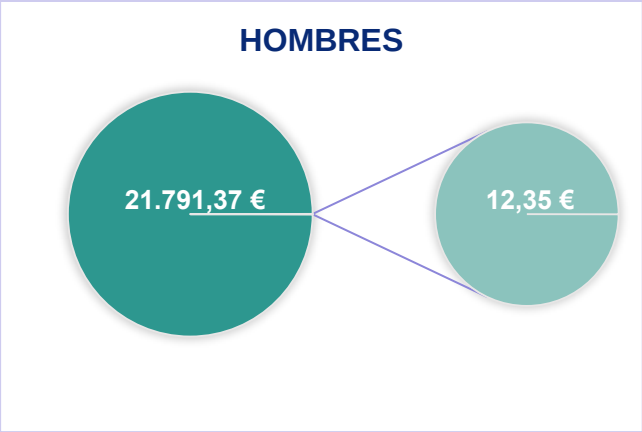
- Horas extra.
- Bonus sábado.
- Bonus festivos.
- Kilometraje.
- Bonus de productividad.
- Incentivos.

En cumplimiento del RD 901/2020, de 13 de octubre, se presentan a la Comisión de Igualdad el Registro y Auditoría Retributiva, en el marco de la negociación colectiva. Tal y como indica nuestro plan, se revisará en 2023.

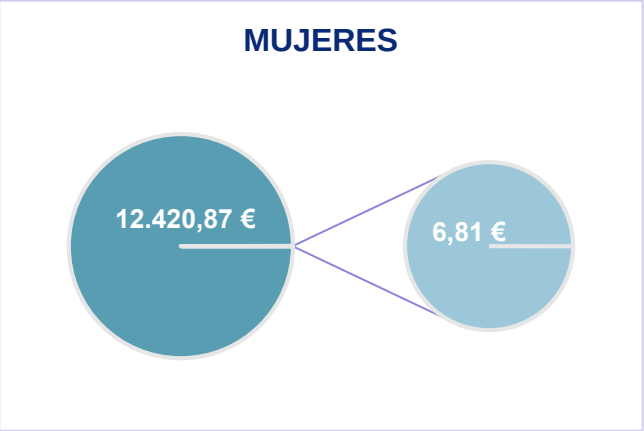
A continuación, se muestra el salario medio/hora de las personas trabajadoras durante el 2022.

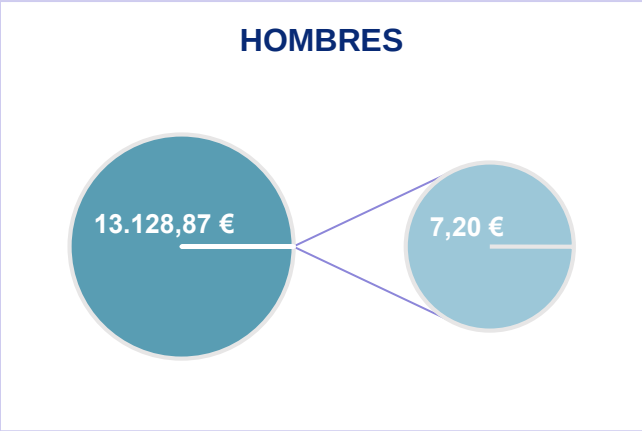
España, según horas establecidas según Convenio Colectivo (1.764h):




Portugal, según horas laborables establecidas para 2022 (1.824h):



## 4.4. IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

La actividad de TECNOTRAMIT tiene un impacto positivo, en el sector financiero e inmobiliario.

## 4.5. ANTICORRUPCIÓN Y COMPETENCIA DESLEAL

TECNOTRAMIT asegura un comportamiento ético en todas sus actuaciones, tal y como se establece en su propio Código ético y en la política de Compliance Penal. Ambos documentos se encuentran a plena disposición de las personas trabajadoras.

Se rechaza la corrupción y cualquier práctica ilegal y adopta el compromiso de cumplir con la legalidad.

TECNOTRAMIT, se encuentra al corriente de todas sus obligaciones en materia de Seguridad Social y con la Agencia Tributaria, siguiendo toda la normalidad fiscal, laboral y contable de aplicación.

## 4.6. SISTEMA COMPLIANCE PENAL

En TECNOTRAMIT el cumplimiento y la actuación frente a la legalidad y normativa vigente forma parte de nuestros valores.
Como objetivo transversal y con el firme compromiso de la organización en políticas éticas y buenas prácticas, uno de los objetivos principales de 2022 y 2023, es la implantación de un sistema Compliance Penal integrado en el SIG, según la Norma UNE:191601, como prevención de riesgos normativos para garantizar el cumplimiento en todo el marco de actuación de la organización por parte de todas las personas trabajadoras y partes interesadas.

Según a lo establecido en la norma, se está trabajando en la identificación y análisis según las diferentes unidades de evaluación.

En el marco del modelo de prevención de riesgos penales, se ha formado el Órgano de Compliance Penal que lidera la implementación y supervisión del sistema. El Órgano está formado por tres personas de nuestra organización.

Durante el 2022, se elaboró y aprobó por la Alta Dirección, la Política de Compliance Penal y su alcance se extiende a nivel nacional.

## 4.7. CANAL DE DENUNCIAS

En TECNOTRAMIT por cumplimiento normativo, disponemos de un canal de denuncias accesible a través de nuestra web y de la intranet de la organización, que permite a cualquier parte interesada comunicar de forma anónima o nominativa, cualquier posible incumplimiento normativo, garantizando la confidencialidad de las comunicaciones emitidas a través del canal.

El reglamento del canal de denuncias y de investigación interna se aprobó el 29 de julio de 2022 y es el Órgano de Compliance el encargado de gestionar cualquier comunicación recibida a través de este canal.

## 4.8. DIGITALIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

En 2018, con la reorganización societaria de la compañía, se crea la figura del Dirección de Organización y Tecnología, con ello la organización pretende dar relevancia a un factor clave para el presente y futuro como es la innovación mediante la aplicación de la digitalización y automatización.

Disponemos de un área interna de Innovación y Transformación dedicada y enfocada en el asesoramiento de aquellos proyectos *core* que por requerimientos de los procesos internos no se puede o impide su externalización tecnológica, centrada en conseguir el mejor producto posible y conectando con las partes interesadas.
Contamos con un *pull* de proveedores reducido que identificamos y distribuimos en tres bloques:

- Departamento semi-interno de programadores, responsables del desarrollo de procesos core de la compañía, mediante acuerdos de colaboración con proveedores.

- *Partners* tecnológicos para asesoramiento e implementación de soluciones SAAS o aplicaciones ya existentes, así como su mantenimiento.

- *Start ups* / Pequeños proveedores: desarrollan parte de algún proceso que requiere de una solución existente o adaptada ad-hoc a nuestros proyectos

Siguiendo el objetivo del área, "***Ayudar a los equipos de trabajo, mediante la automatización, digitalización y transformación de los servicios con el objetivo de mejorar el control, la eficiencia y eficacia de los procesos, y que tenga un impacto económico beneficioso tanto para la compañía como para nuestros clientes***".

# 5. ESTÁNDARES AMBIENTALES

GRI 300

En TECNOTRAMIT tenemos muy presente el cuidado del medio ambiente en el desarrollo de nuestra actividad, promovemos medidas, de acuerdo con nuestra capacidad y alcance, que apuestan por su protección, previenen su deterioro o mitigan el impacto ambiental.

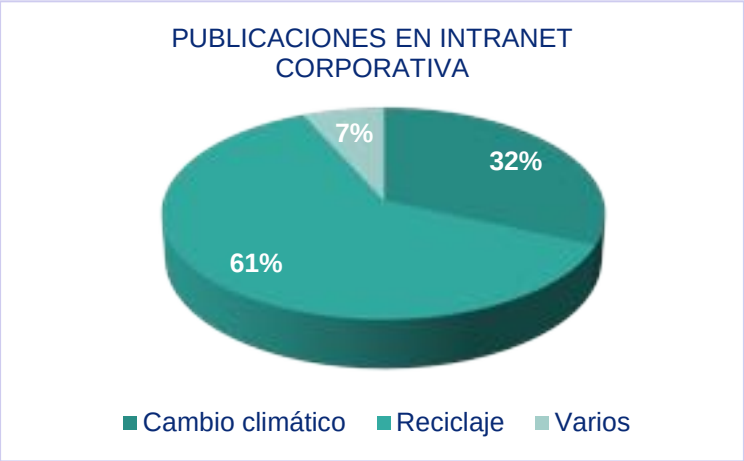
Respecto a la operativa interna, dada la actividad a la que se dedica la organización, no tenemos responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo, si bien, desarrollamos nuestra actividad corporativa procurando conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que utilizamos aunque la naturaleza de ésta no resulta agresiva con el entorno y de hecho, no tenemos constancia de ningún incumplimiento normativo o legal en materia medioambiental en 2022.

Aun así, en nuestro afán de ser más sostenibles y asumiendo el reto y la responsabilidad de operar de la manera más respetuosa, tomando las medidas necesarias para mitigar nuestro impacto medioambiental, desde 2020 estamos certificados en la norma UNE-EN ISO 14001:2015 en el centro de trabajo de calle Sicilia, 91-97 de Barcelona y aunque el Sistema de Gestión Ambiental también se encontraba implantado en el centro de trabajo de calle Caspe 97 de Barcelona, en 2022 hemos obtenido el certificado para esta norma.

Además, seguimos con la medición de las actividades con potencial para crear impacto ambiental. Se mantienen los controles de los principales consumos y residuos que generamos en las oficinas de Barcelona.

De manera periódica se realizan publicaciones en la intranet de la organización con el objeto de abordar temas de sensibilización, concienciación, problemas ambientales y otros derivados con medioambiente. Como método de valoración, se contabilizan los *like's* que reciben las publicaciones que se realizan, con el objetivo de detectar aquellos temas que mayor interés suscitan entre la plantilla y así poder aumentar el interés colectivo.

Los temas relacionados con el reciclaje siguen siendo los más valorados.



## 5.1. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA

En cuanto al impacto generado por la propia actividad en materia de contaminación lumínica y sonora el efecto es poco relevante al pertenecer al sector servicios, al situarnos en entornos urbanos y por las características propias de nuestra actividad. Nuestra gestión no necesita de grandes consumos energéticos y/o de combustibles fósiles, es decir, es muy poco intensiva en consumos, por lo que nuestra huella de carbono se limita a fuentes emisoras de alcance 2 (emisiones indirectas como consecuencia del propio consumo) y, por lo tanto, estimamos que el impacto de nuestra actividad no es en exceso significativo. Aun así, dentro de nuestro ámbito de influencia, tenemos el compromiso de minimizar el impacto medioambiental en las reformas que puedan llevarse a cabo en todas y cada una de nuestras oficinas.

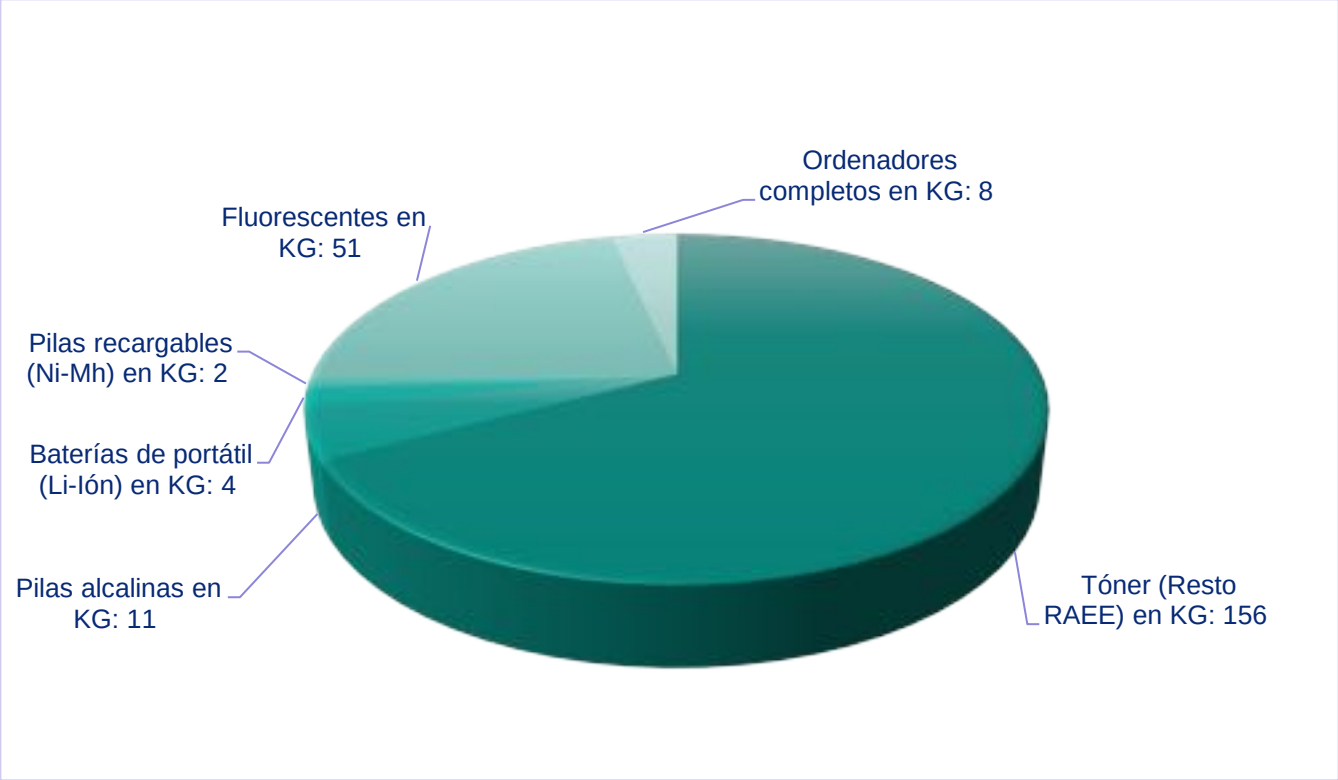
En el ejercicio de 2022 se mantiene el estudio de los impactos ambientales significativos en las sedes de Barcelona de TECNOTRAMIT.

## 5.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Derivado de que el sector pertenece al sector servicios, el consumo es muy poco intensivo, ya que no utilizamos materias primas con impacto (personas), lo que hace que la generación de los residuos sea poco relevante desde el punto de vista ambiental (dichos residuos se gestionan de acuerdo con la normativa legal vigente). Identificamos los residuos que posteriormente almacenamos por separado en contenedores para su reciclado o tratamiento.

En el caso de los equipos electrónicos, reciclamos los equipos rotos, obsoletos o que han finalizado su período de amortización financiera. Tanto los equipos electrónicos, los tóneres, las pilas y los tubos fluorescentes son reciclados por una empresa de gestión de residuos.

Principales residuos generados en 2022 en los centros de Barcelona:



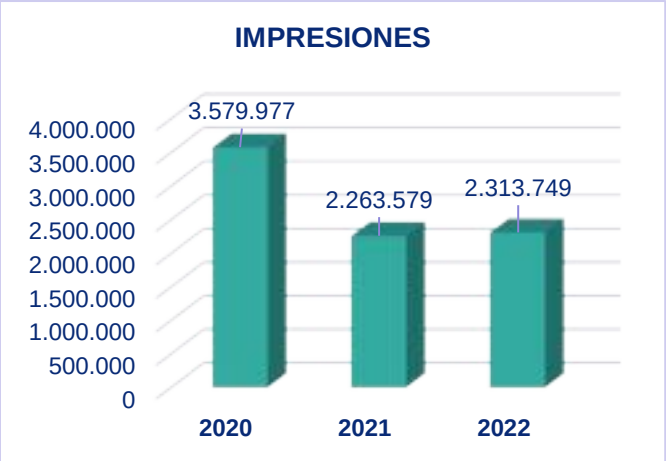
## 5.3. GESTIÓN GLOBAL AMBIENTAL

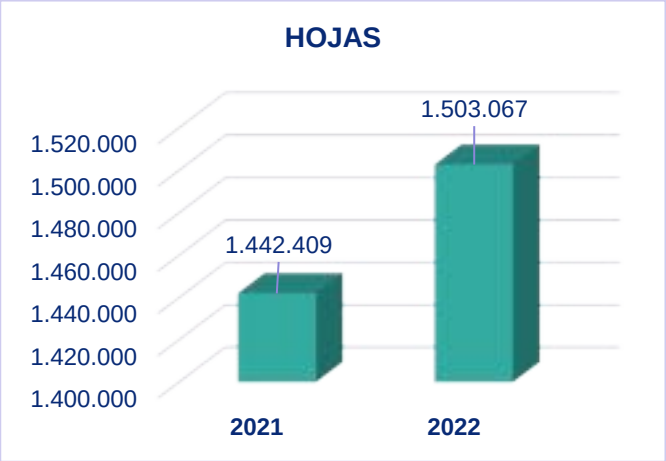
En TECNOTRAMIT tenemos el compromiso de mitigar los impactos ambientales de nuestras actividades y de proteger el medioambiente fomentando un uso eficiente y adecuado de los recursos. La política del SIG recoge los principios y aspectos clave a desarrollar por la compañía con un enfoque de respeto al medioambiente.

Debido a la actividad que desarrollamos, no hay contingencias de carácter medioambiental que pudieran ser significativas para el desarrollo de su actividad. Durante el 2022, no se ha producido ningún incumplimiento normativo legal en materia medioambiental.

Según los principales residuos, seguimos tomando como medida la reducción de consumo de papel, aumentando las operaciones vía telemática.

Las impresiones realizadas en 2022 representan un aumento del 2,22% frente a 2021, mientras que el consumo de hojas a representado un 4,21%. El aumento en el consumo de papel, energía y emisiones se debe al incremento en la presencialidad en oficinas que aumenta en un 74,42%, siendo el promedio 450 personas en 2022 respecto a 258 en 2021.




Disponemos de contenedores para el reciclaje de papel: *Delete* (para el papel que contiene datos confidenciales o personales) y *Ecologic* (para el papel sin datos confidenciales o personales) ubicados en todas las plantas de las oficinas. El resto de los residuos (asimilables a residuos domésticos) se eliminan a través de las distintas redes de gestión municipales de recogida, en este caso, no se cuantifica el volumen generado. Durante el 2022, se han habilitado distintos puntos de reciclaje en nuestras instalaciones para facilitar la identificación y segregación de éstos.

Los datos sobre el consumo se registran y se les realiza el seguimiento a través de indicadores que son compartidos en nuestro gestor documental.

## 5.4. MEDICIONES MEDIOAMBIENTALES

Los siguientes datos, pertenecen a nuestros centros de calle Caspe y calle Sicilia en Barcelona, donde el promedio de presencialidad en las oficinas durante el 2022 ha sido de 450 personas, representado un aumento del 74,42% tras la eliminación de medidas preventivas de años anteriores.

### ENERGÍA ELÉCTRICA

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variación vs 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Electricidad Consumida (kWh) | 358.758,00 | 340.413,00 | 345.970,00 | 1,63% |
| Electricidad (kWh/persona) | 1.660,92 | 1.373,55 | 779,29 | -43,26% |
| Personas | 216 | 258 | 450 | |

### AGUA

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variación vs 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Agua Consumida | 1.547,50 | 1.819,00 | 2.262,00 | 24,35% |
| Agua (m3/persona) | 7,16 | 7,40 | 5,36 | -27,57% |
| Personas | 216 | 258 | 450 | |

### MATERIALES

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variación vs 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Papel (Kg) | 40.495,00 | 10.210,00 | 10.871,00 | 6,47% |
| Papel (Kg/persona) | 187,48 | 40,61 | 24,31 | -40,14% |
| Cartón (Kg) | 252,00 | 433,00 | 960,00 | 121,71% |
| Cartón (Kg/persona) | 1,16 | 1,70 | 2,09 | 22,94% |
| Personas | 216 | 258 | 450 | |

### EMISIONES CO2

| | 2020 | 2021 | 2022 | Variación vs 2021 |
|---|---|---|---|---|
| CO2 (Kg) | 16.794,03 | 14.311,76 | 16.907,63 | 18,14% |
| CO2 (Kg/persona) | 77,75 | 55,6 | 38,53 | -30,70% |
| Personas | 216 | 258 | 450 | |

En 2022, ha habido un aumento respecto a años anteriores como consecuencia del incremento de la presencialidad en oficinas. Aun el incremento de este ejercicio cabe destacar que el consumo y generación de residuos por personas actual se reduce considerablemente teniendo en consideración todo lo anterior.

### Huella de carbono

En TECNOTRAMIT no realizamos grandes consumos energéticos o de combustibles fósiles. Por lo tanto, la huella de carbono se limita a fuentes emisoras de alcance 2.

### Cambio climático

Respecto a la Influencia directa, la actividad genera emisiones de gases de efecto invernadero como consecuencia del consumo energético que se producen en los centros de trabajo. Actualmente no se cuantifica la magnitud de estos gases.

### Gestión de la biodiversidad

Los centros de trabajo se encuentran en los centros urbanos de los municipios donde están ubicados, por tanto, no hay riesgo grave de afección de la flora, fauna y medioambiente en general.

### Minimización consumo materiales

El consumo de papel en 2022 se ha visto incrementado en un 32,41% respecto a 2021. Durante el año la compra de cajas de papel DIN A4 asciende a 621, frente a las 469 del año anterior, motivado y como consecuencia del personal presente en oficina. De forma paralela, el consumo de materiales por persona se reduce significativamente en un 40,14%, gracias a herramientas y soluciones de impresión implementadas que han permitido la digitalización de procesos.

### Buenas prácticas ambientales

Disponemos de un Decálogo de buenas prácticas ambientales, que incorpora una serie de recomendaciones ambientales para todas las personas trabajadoras.

### Requisitos ambientales

Se establecen los Requisitos Ambientales y cuál es el impacto que pueden tener sobre el medioambiente los servicios que prestan los proveedores externos y subcontratistas.

Para ello, identificamos y diferenciamos entre los siguientes:

- Requisitos generales. Como cumplir con la legislación vigente nacional, autonómica y local aplicable.
- Requisitos para la prestación del servicio en las instalaciones de TECNOTRAMIT. Es decir, residuos generados por la actividad de proveedores y subcontratistas en nuestras oficinas.
- Requisitos para proveedores de material /productos. Los materiales subministrados han de cumplir con los estándares de seguridad, calidad y medioambiente.
- Requisitos para la compra/alquiler de maquinaria y componentes. Informando de los residuos que generan.
- Requisitos para proveedores de mantenimiento de instalaciones y maquinaria.
- Requisitos para gestores y transportistas de residuos.

# 6. ESTÁNDARES SOCIALES

GRI 400

## 6.1. PLANTILLA ORGANIZACIÓN

El modelo de gestión de TECNOTRAMIT se basa en las personas como principal activo de la empresa, persiguiendo la mejora continua de la profesionalización y la motivación de su equipo humano. El Departamento de Recursos Humanos se estructura en tres áreas principales:

- Relaciones Laborales y Compensación
- Selección y desarrollo.
- Prevención de Riesgos Laborales.

Y se responsabiliza de la gestión y de políticas e iniciativas empresariales en materia de:

- Retribuciones.
- Selección de personal.
- Altas y bajas.
- Cuestiones laborables.
- Negociación colectiva.
- Formación y desarrollo laboral.
- Beneficios sociales.
- Evaluación de desempeño.
- Comunicación y motivación.
- Sensibilización en materia de igualdad, no discriminación y en aquellas que la RSC de la compañía se ocupa.
- Digitalización de la gestión de Recursos Humanos y relación con la plantilla.

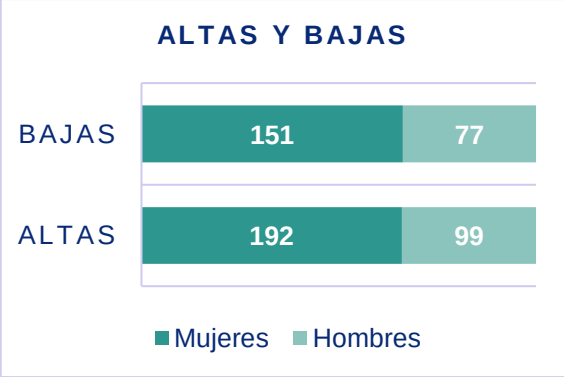
TECNOTRAMIT tiene definida su política del Sistema Integrado de Gestión en base a la misión, visión y valores de la empresa. Además, declara su compromiso con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, tal y como reflejan los Planes de Igualdad aprobados.

Todas las personas trabajadoras de TECNOTRAMIT tienen acceso al Plan de Acogida, Código ético y normativa en materia de Protección de Datos y Prevención de Riesgos Laborales. A todo nuevo integrante a nuestra plantilla, se le realiza un proceso de *onboarding*, en el que aceptan y firman toda la documentación interna de la empresa. Así mismo, esta documentación está publicada en la intranet, donde se mantiene actualizada.

Todas las comunicaciones son realizadas a través de la Intranet corporativa y/o del portal del empleado Factorial.

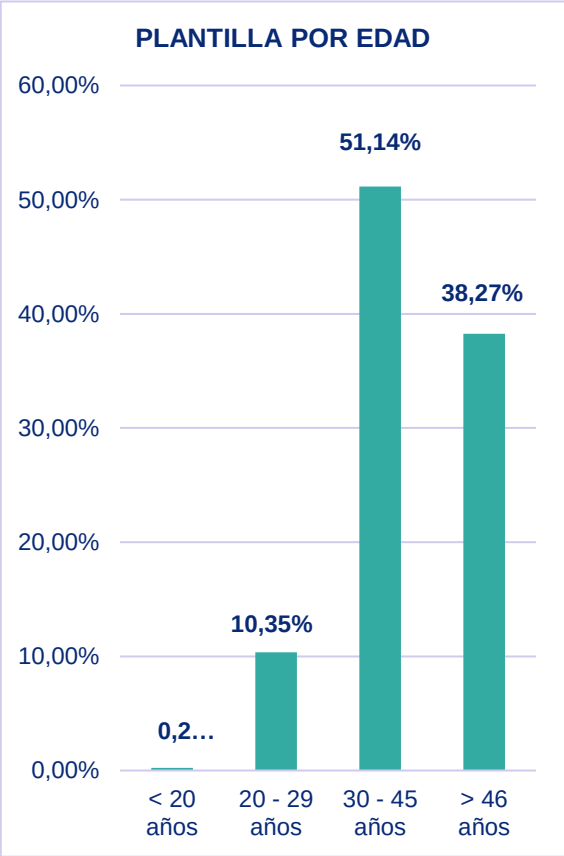
## DATOS DE OCUPACIÓN DURANTE EL 2022 – ESPAÑA

| BAJAS DEFINITIVAS | | | |
|---|---|---|---|
| Motivo desvinculación | Hombres | Mujeres | Totales |
| Agotamiento IT | 1 | 1 | 2 |
| Baja voluntaria | 38 | 66 | 104 |
| Despido | 3 | 16 | 19 |
| Fin contrato | 5 | 17 | 22 |
| Cese periodo de prueba | 8 | 11 | 19 |
| Excedencia | 15 | 36 | 51 |
| Fin contrato - Prácticas | 7 | 4 | 11 |
| | **77** | **151** | **228** |




| PLANTILLA POR GÉNERO Y EDAD | | | |
|---|---|---|---|
| Rango edad | Hombres | Mujeres | Totales |
| < 20 años | 2 | | 2 |
| 20 - 29 años | 42 | 44 | 86 |
| 30 - 45 años | 136 | 289 | 425 |
| > 46 años | 86 | 232 | 318 |
| | **266** | **565** | **831** |

| PLANTILLA POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL | | | |
|---|---|---|---|
| Categoría profesional | Hombres | Mujeres | Totales |
| Administración | 61 | 160 | 221 |
| Auxiliar y administración | 170 | 363 | 533 |
| Consejero delegado | 1 | | 1 |
| Dirección | 3 | 2 | 5 |
| Dirección de proyectos | 7 | 9 | 16 |
| Mando intermedio | 15 | 29 | 44 |
| Ordenanza y mantenimiento | 9 | 1 | 10 |
| Técnica PRL | | 1 | 1 |
| | **266** | **565** | **831** |




| PLANTILLA POR GÉNERO Y ANTIGÜEDAD | | | |
|---|---|---|---|
| Rango antigüedad | Hombres | Mujeres | Totales |
| < 6 meses | 34 | 80 | 114 |
| 7 meses - 1 año | 81 | 117 | 198 |
| 2 años - 3 años | 45 | 70 | 115 |
| 4 años - 6 años | 42 | 102 | 144 |
| 7 años - 10 años | 28 | 114 | 142 |
| > 11 años | 36 | 82 | 118 |
| | **266** | **565** | **831** |

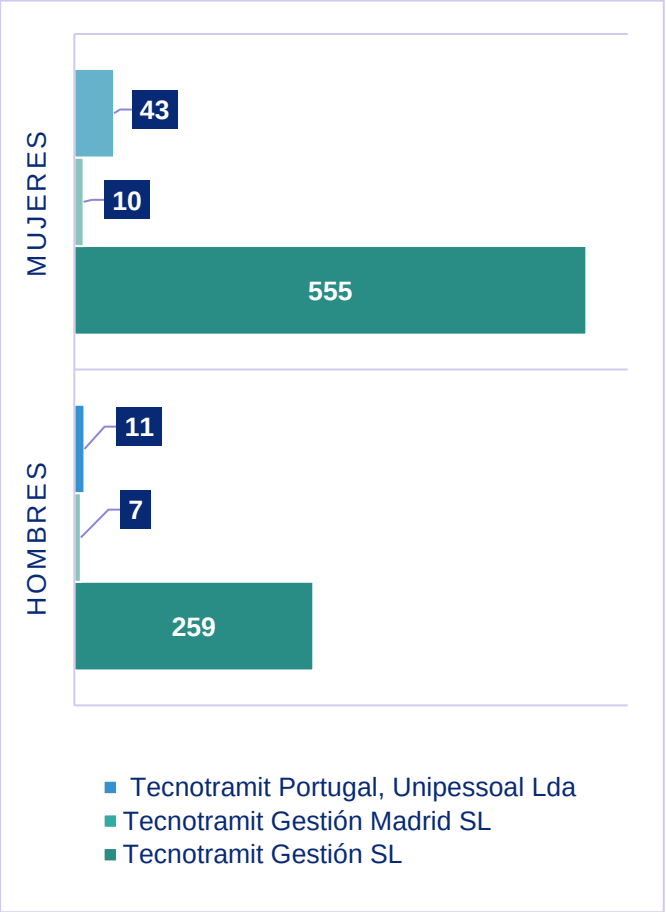
| EMPLEADOS EN PLANTILLA POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATACIÓN | | | |
|---|---|---|---|
| Tipo de contratación | Hombres | Mujeres | Totales |
| **Fijo** | **224** | **511** | **735** |
| 100. Indefinido a tiempo completo | 74 | 181 | 255 |
| 130. Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo | 1 | | 1 |
| 189. Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo | 142 | 324 | 466 |
| 200. Indefinido a tiempo parcial | 2 | | 2 |
| 239. Conversión de temporal a indefinido con discapacidad a tiempo parcial | | 1 | 1 |
| 289. Conversión de temporal a indefinido a tiempo parcial | 5 | 5 | 10 |
| **Eventual** | **41** | **54** | **95** |
| 401. Duración determinada a tiempo completo obra y servicio | 2 | 5 | 7 |
| 402. Duración determinada a tiempo completo eventual por circunstancias de la producción | 38 | 48 | 86 |
| 410. Duración determinada de interinidad a tiempo completo | | 1 | 1 |
| 502. Duración determinada a tiempo parcial eventual por circunstancias de la producción | 1 | | 1 |
| **Prácticas** | **1** | | **1** |
| 420. Duración determinada tiempo completo prácticas | 1 | | 1 |
| | **266** | **565** | **831** |

| MEDIA DE EMPLEADOS EN PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATACIÓN - ESPAÑA | |
|---|---|
| Tipo de contrato | Media Días |
| Fijo | 647,38 |
| Eventual | 83,58 |
| Prácticas | 0,67 |
| | **731,63** |

** 12 personas trabajadoras con discapacidad (≥ 33%) en España.*

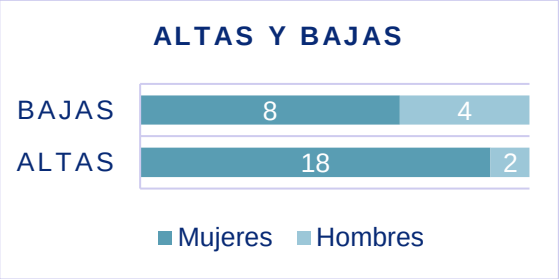
| MEDIA DE EMPLEADOS EN PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATACIÓN - PORTUGAL | |
|---|---|
| Tipo de contrato | Media Días |
| Fijo | 40,44 |
| Eventual | 5,40 |
| Prácticas | 1,13 |
| | **46,97** |

** 0 personas trabajadoras con discapacidad (≥ 33%) en Portugal.*

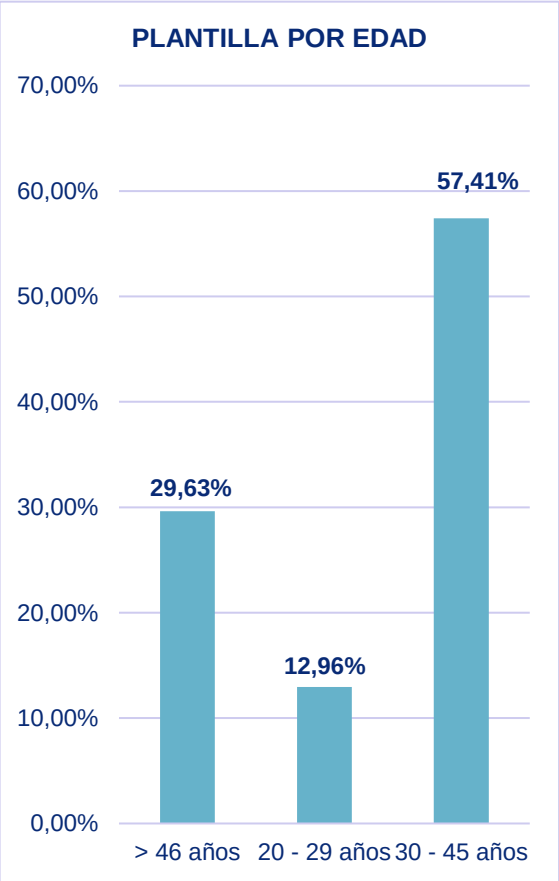


## DATOS DE OCUPACIÓN DURANTE EL 2022 – PORTUGAL

| BAJAS DEFINITIVAS POR GÉNERO | | | |
|---|---|---|---|
| Motivo desvinculación | Hombres | Mujeres | Totales |
| Cese periodo de prueba | | 1 | 1 |
| Baja voluntaria | 4 | 7 | 11 |
| | **4** | **8** | **12** |




| PLANTILLA POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL | | | |
|---|---|---|---|
| Categoría profesional | Hombres | Mujeres | Totales |
| Becario | 1 | 1 | 2 |
| Gerencia de oficina | | 1 | 1 |
| Responsable de área | 1 | 1 | 2 |
| Supervisión | 1 | | 1 |
| Técnico Analista 1º | | 2 | 2 |
| Técnico Analista 2ª | 3 | 4 | 7 |
| Técnico Analista 3ª | | 1 | 1 |
| Técnico Analista 4ª | | 9 | 9 |
| Gerencia de proyectos | | 1 | 1 |
| Administración 1ª | 3 | 10 | 13 |
| Administración 2ª | 2 | 6 | 8 |
| Administración 3ª | | 7 | 7 |
| | **11** | **43** | **54** |




| PLANTILLA POR GÉNERO Y ANTIGÜEDAD | | | |
|---|---|---|---|
| Antigüedad | Hombres | Mujeres | Totales |
| < 6 meses | 1 | 8 | 9 |
| 7 meses - 1 año | | 6 | 6 |
| 2 años - 3 años | 1 | 10 | 11 |
| 4 años - 6 años | 9 | 19 | 28 |
| | **11** | **43** | **54** |

| PLANTILLA POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATO | | | |
|---|---|---|---|
| Tipo de contrato | Hombres | Mujeres | Totales |
| Fijo | 10 | 30 | 40 |
| Contrato indefinido | 10 | 30 | 40 |
| Eventual | | 12 | 12 |
| Contrato de duración determinada | | 12 | 12 |
| Prácticas | 1 | 1 | 2 |
| Contrato en prácticas | 1 | 1 | 2 |
| | **11** | **43** | **54** |

## 6.2. BENEFICIOS SOCIALES

Las personas trabajadoras de TECNOTRAMIT, disfrutan de los siguientes beneficios:

- Servicio de cobro adelantado de la nómina y ahorro a través de la aplicación *Payflow*.
- Flexibilidad de entrada de 7:45h a 8:15h
- Seguro de salud a través del Programa de Retribución Flexible.

## 6.3. RELACIONES ENTRE PERSONAL Y EMPRESA

En TECNOTRAMIT nos regimos por la normativa laboral aplicable en materia de empleo, y más concretamente por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña, además del Estatuto de los Trabajadores, el cual garantiza los derechos y libertades de las personas trabajadoras.

Las personas trabajadoras tienen a su disposición un Buzón de sugerencias virtual al que pueden enviar propuestas, sugerencias o ideas sobre la organización y la intranet.

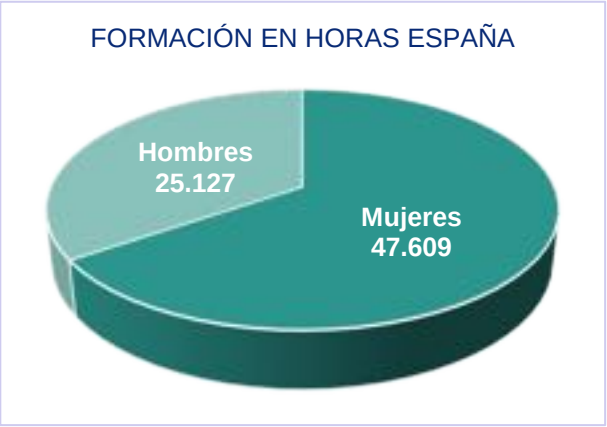
Así mismo, se mantienen reuniones periódicas con la Representación Legal de las personas Trabajadoras, además de las reuniones propias de negociación colectiva y ámbitos de participación obligatorios como la comisión negociadora del Plan de Igualdad o la Comisión de Seguridad y Salud.

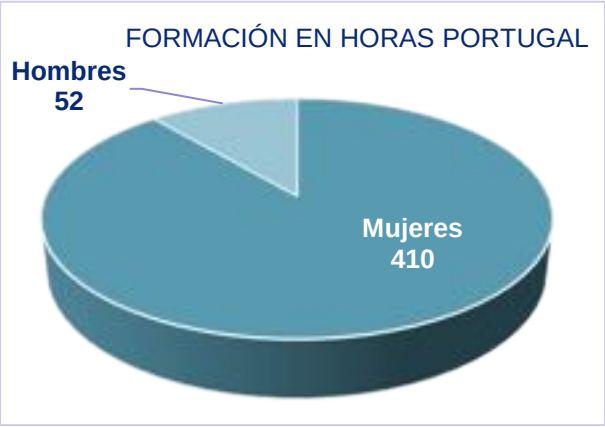
## 6.4. FORMACIÓN

Anualmente, la Dirección de la empresa aprueba el Plan de Formación elaborado por el departamento de Recursos Humanos en función de las necesidades detectadas por las diferentes áreas y propuestas que puedan llegar por la Representación Legal de los Trabajadores.

No obstante, también se organizan y/o financian acciones formativas que no están contempladas en el Plan si durante el año se detectan nuevas necesidades.

Las personas trabajadoras de TECNOTRAMIT tienen a su disposición un formulario habilitado para la solicitud de formación en la Intranet.



## 6.5. ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO

TECNOTRAMIT cuenta con una estructura organizativa y un modelo operativo de dirección y control adecuado y transparente que persigue una actuación eficiente y, a su vez, conforme con los principios de buen gobierno corporativo, siendo función esencial del Órgano de Gobierno el asegurar que dicha estructura esté alineada con el modelo de negocio y de riesgos, para lo cual evalúa periódicamente la organización y cómo sus cambios afectan a la compañía, ajustando su estructura y funcionamiento en caso de ser necesario.

Con carácter general, la distribución del tiempo de trabajo se desarrolla en los términos del artículo 30 del Convenio Colectivo.
Además, de conformidad con la normativa general de aplicación al respecto, cuenta con un régimen específico de flexibilidad en materia de jornada y horario, dirigido a profesionales con funciones directivas y/o gerenciales, basado en la naturaleza funcional del puesto que ocupan en cada momento, así como en el carácter voluntario de correspondiente acuerdo de contratación y/o nombramiento.

Como complemento a lo anterior, cabe destacar que dispone de un marco específico de regulación del tiempo de trabajo dirigido a los departamentos de su sede corporativa.

En lo relativo a la organización del tiempo de trabajo es, asimismo, destacable el portal del empleado/a como herramienta de transparencia en la relación laboral de la empresa con la persona trabajadora y que mejora la gestión y organización de los equipos.

Adicionalmente, TECNOTRAMIT cumple con la totalidad de las obligaciones establecidas en materia de prestaciones y beneficios sociales en el Convenio Colectivo de aplicación, superando y mejorando, en algunos casos, las previsiones establecidas al respecto.

Además, merece especial mención el compromiso con la gestión integral de la retribución basada en principios de transparencia, objetividad y ausencia de discrecionalidad, en los que se enmarcan las actividades periódicas de seguimiento, control y supervisión de la Alta Dirección.

## 6.6. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En TECNOTRAMIT, la seguridad y la protección de la salud de sus profesionales constituye uno de los pilares básicos de la política de gestión de recursos humanos, por lo que se considera que la prevención de riesgos laborales no es exclusivamente una responsabilidad empresarial derivada del cumplimiento de la normativa de aplicación en la materia, sino que adquiere una dimensión vinculada a su estrategia de negocio con impacto en la productividad y motivación de su equipo humano.

En base a lo anterior, TECNOTRAMIT tiene constituido un Servicio de Prevención Mancomunado integrado en el área de Recursos Humanos y que, dispone de un programa anual de actividades a desarrollar en materia de seguridad y salud, tanto desde la perspectiva normativa como estratégica y de gestión, con el siguiente contenido y alcance:

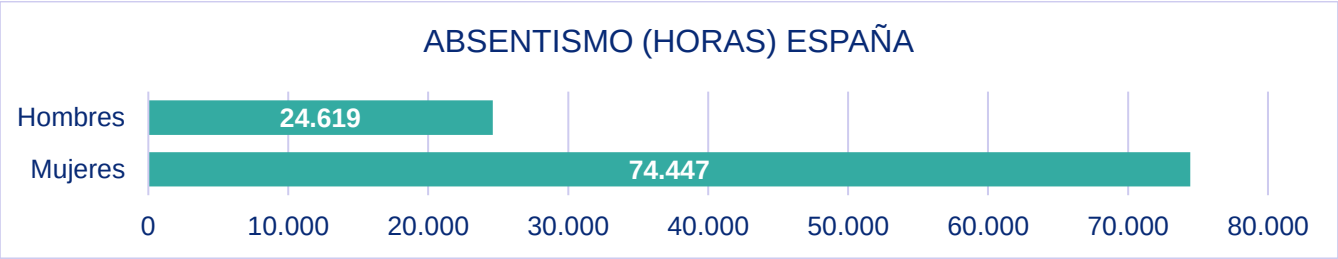
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Evaluaciones de Centros de Trabajo.
- Formación e información.
- Vigilancia de la Salud.
- Planes de Emergencia.
- Memoria anual en materia preventiva.
- Comités de Seguridad y Salud.

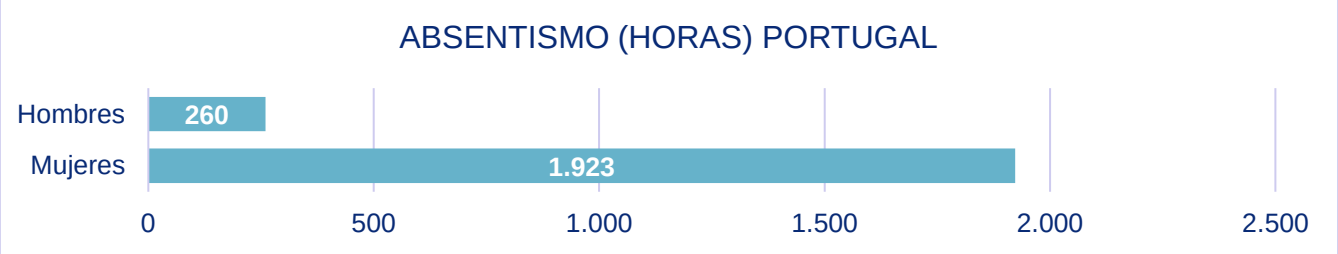
El contenido y alcance de la Programación de Prevención de Riesgos Laborales, es conocido y supervisado por el Comité de Seguridad y Salud. Este está compuesto de forma paritaria por la representación de la empresa y de las personas trabajadoras.

En consecuencia, tomando en consideración todo lo anterior, cabe destacar que TECNOTRAMIT presenta un óptimo grado de cumplimiento normativo en materia de prevención de riesgos laborales.

## 6.7. ABSENTISMO LABORAL

El índice de absentismo laboral en TECNOTRAMIT muestra un razonable comportamiento y evolución, tomando en consideración tanto los indicadores de referencia aplicables en su sector, así como los resultados de los controles internos de Recursos Humanos, correspondientes al ejercicio 2022.




## 6.8. CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO Y POLÍTICA PÚBLICAS

TECNOTRAMIT no colabora con aportaciones financieras ni en especie con ningún partido político. Comprometiéndose a estar al corriente de toda la legislación que le es de aplicación.

Durante el 2022 no se ha recibido ninguna sanción, ni ninguna notificación por motivo de alguna infracción.

## 6.9. PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

TECNOTRAMIT se encuentra al día de los requisitos del Reglamento 2016/679 de Protección de Datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

Las personas contratadas firman un acuerdo de confidencialidad que da cumplimiento a la normativa en materia de protección de datos personales respetando así la privacidad con los clientes.

Durante el 2022 no se ha recibido ninguna notificación, ni ninguna sanción con motivo de infracciones en materia de Protección de Datos.

TECNOTRAMIT realiza auditorías en materia de Protección de Datos de forma anual, en las que los resultados son analizados y gestionados por el Comité de Protección de Datos, teniendo en cuenta y considerando todas las oportunidades de mejora resultantes.

## 6.10. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

TECNOTRAMIT contempla el principio de igualdad y diversidad en su Código ético y de conducta, y lo incorpora en su modelo de gestión de personas. Para ello, se cuenta con un Plan de Igualdad revisable bianualmente y con una vigencia de 4 años.
Dicho plan ha sido diseñado dando cumplimiento a la normativa actual en materia de igualdad, a partir de los resultados de un Informe diagnóstico de la situación de la plantilla de la empresa en materia de igualdad. Ambos documentos han sido pactados con la representación legal de las personas trabajadoras y la representación de la empresa. Las dos partes se encuentran representadas en la comisión Negociadora del plan de igualdad.

- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 17/205, de igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Para la elaboración del Plan de Igualdad se han tenido en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS's de las Naciones Unidas para la Agenda 2030, y en especial con el ODS 5 de Igualdad de género. Asimismo, se encuentra registrado en el Registro de Planes de Igualdad de Cataluña.
El propio Plan manifiesta el cumplimiento del 95% de las acciones derivadas de los planes anteriores (2019-2020-2021) y establece para 2022, además de velar porque las anteriores se sigan cumpliendo.

El órgano encargado de velar por la implementación de estas acciones y hacer el seguimiento del Plan es la Comisión de igualdad de la organización, compuesta de forma paritaria entre la representación legal de las personas trabajadoras y representación de la empresa.

Adicionalmente, como parte integrante del Plan de Igualdad y derivado de la materialización de una política de gestión basada en el respeto y la dignidad de la persona como punto de partida en las relaciones con y entre los profesionales en la entidad, se dispone de un Protocolo de prevención de acoso sexual o por razón de sexo, dirigido a todos los empleados de la entidad, independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñen su trabajo.

A su vez, el Plan de Igualdad y el Protocolo de prevención de acoso sexual o por razón de sexo, forman parte de la normativa interna de la entidad, encontrándose publicados en la intranet, para conocimiento e información de todas las personas trabajadoras.

## 6.11. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

TECNOTRAMIT ha consolidado su compromiso con el principio de accesibilidad universal, haciendo suyos los criterios establecidos al respecto en la Ley 10/2017 de 3 de diciembre, presentando un grado idóneo de los requerimientos normativos aplicable sobre el particular en la totalidad de las obras de adaptación y reforma de sus instalaciones, así como en proyectos de apertura de nuevos centros de trabajo.

Se identifican y se defienden todos y cada uno de los principios recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. La dignidad y el valor de la persona, así como la igualdad entre hombres y mujeres, son principios que rigen todas nuestras actuaciones en el desarrollo cotidiano de nuestra actividad.

Durante el ejercicio 2022 no se han presentado denuncias ni reclamaciones por motivo de vulneración de Derechos Humanos, ni de empleados propios ni de colaboradores, clientes o proveedores.

Si bien, en la actualidad no se cuenta con procedimientos específicos en materia de defensa de los Derechos Humanos que aseguren su debido cumplimiento, indirectamente sí que se recogen en el Protocolo de prevención de acoso sexual o por razón de sexo y su canal de denuncias.

Lo mismo ocurre con procedimientos de diligencia debida, que permiten de manera más exhaustiva su completa erradicación, aunque actualmente no se cuenta con ellos de manera explícita sí que el respeto a los derechos humanos se trabaja a través de otros comités como el de igualdad y el de prevención de riesgos laborales.

Durante el 2022 se ha trabajado en la implementación para posterior certificación del Compliance Penal. Con esta norma la organización dispondrá de distintos controles que mitigaran riesgos en el caso que fueran detectados, así como la implementación y publicación ya efectuada del canal ético, transversal a todas las partes interesadas.

En la misma línea, se realizan auditorías externas con carácter anual para asegurar el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección de Datos y el respeto a la intimidad.

Desde el 31 de julio de 2019, TECNOTRAMIT forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa internacional que promueve la implementación de 10 principios universalmente aceptados.

## 6.12. LIBERTAD SINDICAL

El actual sistema de relaciones laborales en nuestro país se basa en el contenido del Apartado 1, Art. 28 de la Constitución Española, el cual reconoce el derecho a la libertad sindical como un derecho fundamental de todos a sindicarse libremente.

Por lo tanto, en la entidad defendemos los derechos y obligaciones derivados del cumplimiento de lo dictaminado en la carta magna y desarrollado en la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical. Entendemos a los sindicatos de trabajadores como organizaciones que contribuyen a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales de las personas trabajadoras, con una estructura y funcionamientos democráticos y bajo las directrices que marca la ley.

## 6.13. TRABAJO FORZOSO Y EXPLOTACIÓN INFANTIL

Dado que la actividad se desarrolla en el territorio nacional, el Grupo Tecnotramit se rige por las leyes nacionales en materia de empleo. En este sentido, se cumple con todo lo que dicta la ley respecto a la prohibición de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, así como la abolición efectiva del trabajo infantil, quedando terminantemente prohibida la contratación de menores por debajo de la edad legal establecida.

Para ello, el departamento legal se encarga del debido cumplimiento normativo (asegurando la legalidad de los contratos realizados a las nuevas incorporaciones, así como la validez de los que ya forman parte de la plantilla), junto con el área de prevención de riesgos laborales (asegura que se dan las condiciones de trabajo digno que recoge la normativa).

## 6.14. CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Conscientes de la importancia, tanto reputacional como legal, que supone para una institución que presta servicios a entidades financieras, se pone especial énfasis en la prevención de Blanqueo de Capitales y Terrorismo. Todas las políticas y procedimientos recogidos en la normativa aplican a los directivos, empleados y agentes de la entidad.

En la misma línea, con implementación de la NORMA UNE 19601 Compliance Penal, el cumplimiento normativo quedará completamente analizado y controlado. En el canal de denuncias, existe el área específica de blanqueo de capitales y antiterrorismo como sujeto obligado.

## 6.15. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

En el ámbito del patrocinio, TECNOTRAMIT realiza algunas actividades en las que pretende impulsar el desarrollo comunitario, realizando donaciones a:

- UNICEF
- Mi grano de arena.
- Fundación Enriqueta Villavecchia.
- Monasterio de la Encarnación Avila.
- Bomberos unidos (BUSF).
- Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Fundación Internacional Josep Carreras.

## 6.16. SUBVENCIONES RECIBIDAS

TECNOTRAMIT no ha recibido subvenciones de entidades públicas ni privadas durante el 2022.

## 6.17. PAGO DE IMPUESTOS

Detalle del pago de impuestos durante el ejercicio 2022:

| IMPUESTOS ESPAÑA | |
|---|---|
| IVA | IRPF |
| 3.026.973,27€ | 1.994.914,66€ |

| IMPUESTOS PORTUGAL | |
|---|---|
| IVA | IRS |
| 1.080.800,70€ | 84.622,65€ |

En Barcelona a 31 de marzo de 2023, firmado:

38065267Z
MIGUEL ARGELICH
(R: B65737322)

Firmado digitalmente por 38065267Z MIGUEL ARGELICH (R: B65737322)
Fecha: 2023.08.30 11:15:53 +02'00'

Miguel Argelich Berenguer
Administrador Único de Tecnotramit Gestión, SL