



ESTADO DE INFORMACIÓN NO
FINANCIERA

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2023



ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	CARTA DE PRESIDENCIA.....	4
3.	ESTÁNDARES UNIVERSALES	5
3.1	ESTÁNDARES UNIVERSALES	5
3.2	DIAGRAMA PROCESOS ORGANIZACIÓN.....	6
3.3	CIFRAS RELEVANTES.....	7
3.4	DIMENSIONES	8
3.5	PROVEEDORES	8
3.6	OBJETIVOS.....	9
3.7	PRIORIDADES ESTRATÉGICAS	10
3.8	METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS	11
3.9	CLIENTES.....	13
3.10	INICIATIVAS EXTERNAS	14
3.11	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.....	17
3.12	GRUPOS DE INTERÉS.....	18
3.13	CULTURA Y VALORES. COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS, EL MEDIAMBIENTE Y LA CALIDAD.....	20
3.14	CULTURA Y VALORES. CÓDIGO ÉTICO Y CONDUCTA	21
3.15	GOBIERNO CORPORATIVO	27
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.....	33
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 POLÍTICAS PÚBLICAS	46
6.9	PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	46
6.10	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	46
6.11	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	47
6.12	LIBERTAD SINDICAL	48
6.13	TRABAJO FORZOSO Y EXPLOTACIÓN INFANTIL	48
6.14	CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	48
6.15	ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO	49
6.16	SUBVENCIONES RECIBIDAS	49
6.17	PAGO DE IMPUESTOS	49

1. PRESENTACIÓN

El presente informe refleja nuestro compromiso frente a los grandes retos y el desempeño en materia de sostenibilidad y responsabilidad social, así como 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 UNIPESOAAL L.D.A.), en adelante TECNOTRAMIT, durante el transcurso de 2023.

Asimismo, este documento incluye el estado de la información no financiera, proporcionando datos relevantes a los grupos de interés sobre nuestro modelo de negocio y los impactos económicos, ambientales y sociales a lo largo de 2023.

En él se detallan iniciativas, logros, desafíos y los resultados, la evolución, la situación y el impacto de nuestras actividades en cuestiones medioambientales, sociales y laborales, así como el respeto a los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno. También se abordan aspectos relativos a la sociedad correspondientes al ejercicio anual que finalizó el 31 de diciembre de 2023.

Este documento ha sido elaborado conforme a los estándares GRI, opción Core, para la creación de memorias, teniendo en cuenta los intereses de los principales grupos de interés (GGII) y siguiendo los requisitos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La publicación del informe "ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA – MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023" se realizará a través de las páginas web de TENOTRAMIT y UN Global Compact. La información incluida en esta memoria ha sido seleccionada según su influencia en las decisiones de los GGII.

Este *Estado de información no financiera* ha sido verificado por un prestador independiente de servicios de verificación en fecha 30/06/2024: Salvador Montes Carné. A continuación, se adjunta el informe de verificación.

2. CARTA DE PRESIDENCIA



El año 2023 ha reflejado la recuperación después del esfuerzo que nos ha supuesto la salida post-covid y donde gracias a nuestro empeño y a la caída de varios competidores nuestro posicionamiento competitivo ha ido subiendo peldaños. Esta situación nos coloca en la actualidad como la segunda empresa más importante del sector.

Después de un año 2020 afrontamos el año 2021 y 2022 con una buena, aunque ardua recuperación económica que nos ha permitido recuperar no solo la actividad, sino también un ritmo de trabajo adecuado. El año 2023 empezó con el fantasma de la inflación que especulaba con una subida del tipo de interés y una cierta ralentización de la actividad hipotecaria. Por otro lado, este mismo escenario nos hizo preparar para ayudar a nuestros clientes en otra vía de negocio que desde hacía unos pocos años parecía estar estancada como es la de la morosidad y recuperación de deuda. Tras producirse la esperada subida de tipos, factores ajenos a nuestro control han seguido empujando la demanda de vivienda por lo que la esperada ralentización de la actividad no se

produjo pudiendo seguir trabajando con total normalidad.

Asimismo, los planes que teníamos de trabajar todo el tema de morosidad quedaron estancados al no verse reflejado el encarecimiento del crédito en un mayor volumen de impagos.

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 aplicación de tecnológica y el ajuste de plantilla deben ser un eje estratégico para los años 2024 y 2025 ya que de cara a una operación corporativa el haber empezado este tipo de planteamiento está muy valorado por los potenciales inversores.

Por este motivo seguimos estudiando y en proceso de una operación corporativa que engloba a varias empresas y que estamos negociando bajo el liderazgo de Tecnotramit. Esta operación no quita que debamos afrontar el presente de manera normal intentando seguir con nuestro plan estratégico stand-alone y que de momento nos está posicionando positivamente.

3. ESTÁNDARES UNIVERSALES

GRI 102

3.1 ESTÁNDARES UNIVERSALES

TECNOTRAMIT es una empresa de servicios especializada en *Business Process Outsourcing* (BPO) para empresas, entidades financieras, sociedades inmobiliarias, fondos de inversión inmobiliaria y *Family office* de primer nivel.

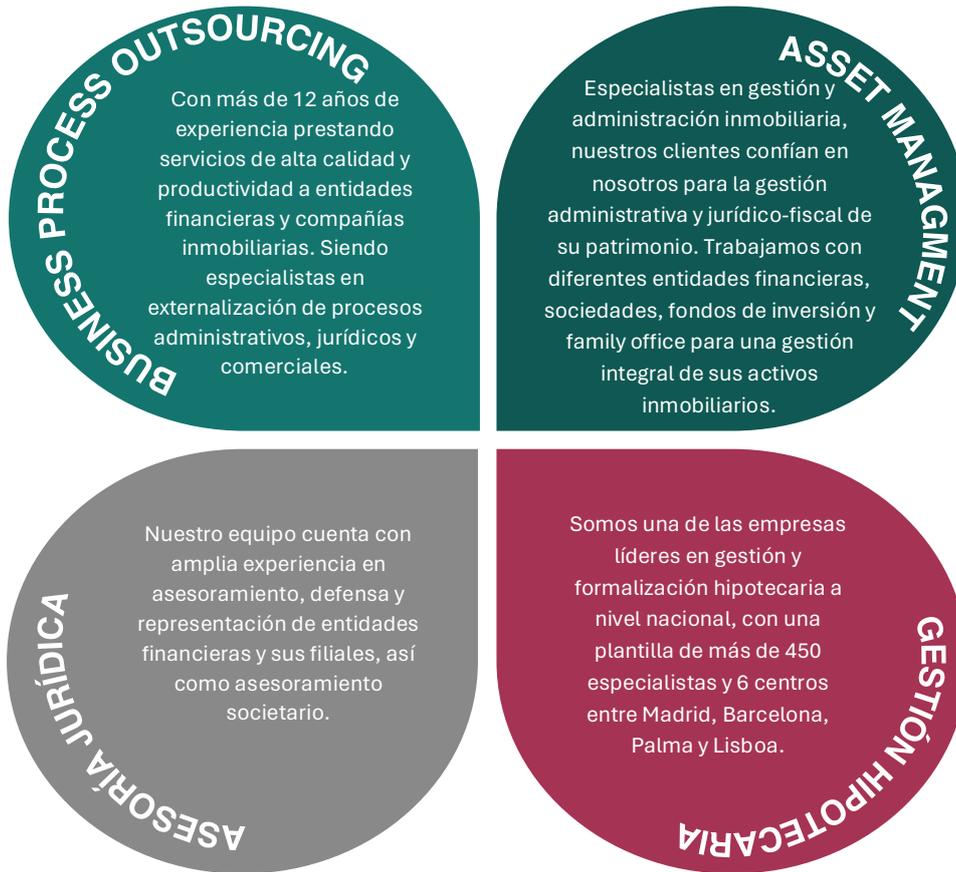
La sociedad matriz se fundó en el año 2001 por profesionales con más de 20 años de experiencia en el sector de *Customer Care*, comenzando su actividad como entidad gestora para la tramitación documental hipotecaria. En los últimos años, TECNOTRAMIT ha ampliado su cartera de servicios hacia la externalización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

En el ámbito del *Business Process Outsourcing*, TECNOTRAMIT realiza la externalización de procesos administrativos, jurídicos y comerciales para empresas de servicios y entidades financieras. Entre los servicios más demandados en los últimos años se encuentran la gestión de mediación, 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.

A lo largo de los años, TECNOTRAMIT se ha especializado en la gestión y administración inmobiliaria, lo que ha llevado a que los clientes confíen en nosotros para la gestión comercial, administrativa y jurídico-fiscal de su patrimonio inmobiliario.



En la actualidad, trabajamos con diversas entidades financieras, sociedades inmobiliarias, fondos de inversión y *family office* para gestionar de manera integral sus activos inmobiliarios. Esta gestión integral abarca todas las fases del proceso: desde la adquisición del inmueble para su explotación en alquiler hasta la venta, realizando todos los trámites administrativos, legales y jurídicos, y ofreciendo servicios de *facility service* para asegurar el adecuado mantenimiento de los inmuebles.



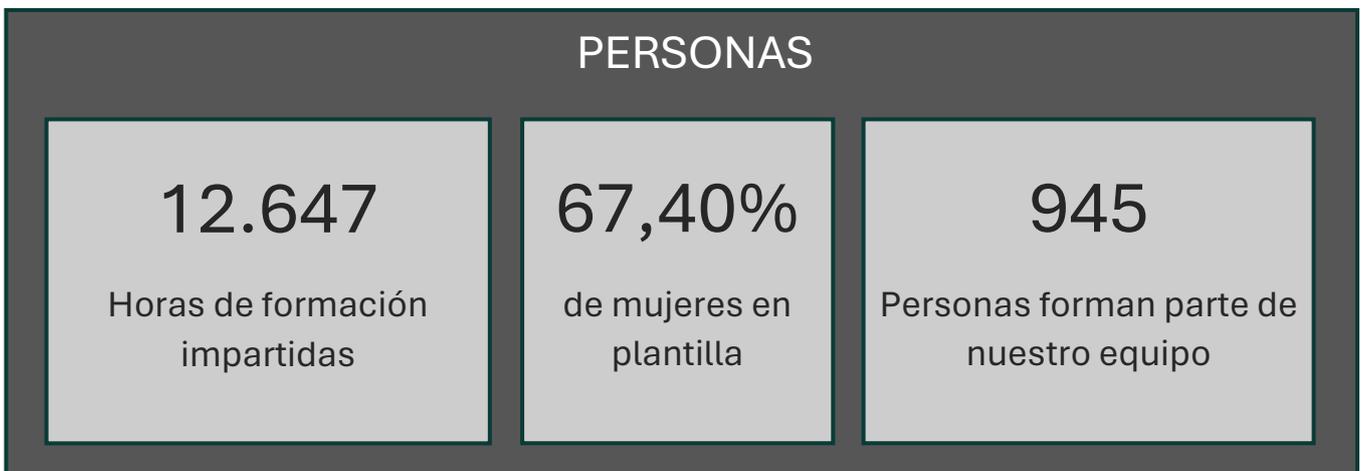
3.2 DIAGRAMA PROCESOS ORGANIZACIÓN



3.3 CIFRAS RELEVANTES



(*) Mediciones de oficinas en Barcelona



3.4 DIMENSIONES

Grupo TECNOTRAMIT está constituido por las empresas:

- ▶ **TECNOTRAMIT GESTIÓN S.L.** con NIF: **B65737322.**
- ▶ **TECNOTRAMIT GESTIÓN MADRID, S.L.U.** con NIF: **B87947131.**
- ▶ **TECNOTRAMIT GESTIÓN BALEARES, S.L.U.** con NIF: **B16548240.**
- ▶ **TECNOTRAMIT 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 de Santa Cruz de Tenerife: c/Bethencourt Alfonso,33 5ª (38002).
- ▶ Sede Madrid: Labastida,10-12, 3ª Izq. Edificio Nueva Castellana (28034).
- ▶ Sede Sevilla: Av. República Argentina,24 despacho 2 (41011).
- ▶ Sede Portugal: Av/ António Augusto de Aguiar, 24 a 24-D, 4ª andar- izquierdo. Freguesía de São Sebastião da Pedreira. Concelho de Lisboa (1050-010).
- ▶ Sede Alicante: C/ Alona, 7-9 Bº, B-C-D, Alicante (03007).
- ▶ Sede Cantabria: Vargas 5, Santander (39010).
- ▶ Sede Gipuzkoa: Avenida de la libertad, 17 2ª planta, Oficina 2028, San Sebastian (20004)
- ▶ Sede Málaga: Plaza de la Solidaridad, 12 5ª planta (29006)
- ▶ Sede Bilbao: Gran Vía Diego López de Haro, 17 (5ª planta, oficina 50) (48009).
- ▶ Sede Palma de Mallorca: c/Llorenç Vicens,3 1º (07002).

3.5 PROVEEDORES

La selección de proveedores en TECNOTRAMIT se rige por los principios fundamentales de objetividad, imparcialidad, transparencia, igualdad de oportunidades y excelencia en calidad. Además, se fomenta activamente la participación y compromiso de los proveedores en el cumplimiento de requisitos, promoviendo una gestión responsable que abarca tanto aspectos sociales como ambientales como criterios determinantes en su selección.

Un objetivo primordial consiste en garantizar una respuesta óptima a las necesidades de nuestros clientes. Por ende, nuestros proveedores deben destacarse por su agilidad y flexibilidad ante cualquier situación que demande su intervención.



En TECNOTRAMIT, los proveedores son clasificados según su área, actividad y tiempo de colaboración, siguiendo un registro interno detallado. La adquisición de productos, equipos y servicios con potencial impacto ambiental se rige por un conjunto de criterios establecidos en un documento interno que abarca requisitos ambientales y prácticas de gestión de compras. Durante el año 2023, TECNOTRAMIT colaboró con aproximadamente 123 proveedores, de los cuales 13

fueron considerados críticos. La cadena de suministro se organiza de la siguiente manera:

- ▶ Suministros generales (empresas ajenas).
- ▶ Suministros de informática – Hardware y Software.
- ▶ Suministros de mantenimiento.
- ▶ Suministros de material de oficina.
- ▶ Servicios de Asesoría Jurídica y Compliance.

3.6 OBJETIVOS



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

Nos esforzamos por proporcionar la mejor respuesta a las demandas de un entorno cada vez más competitivo, exigente y global, garantizando la máxima calidad y eficacia, y priorizando siempre la eficiencia en los 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 2023 en las siguientes áreas.



ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Promover un ambiente de trabajo positivo, de equilibrio entre la vida personal y laboral, trabajando en entornos colaborativos y transversales.



ÁREA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Automatización y transformación de procesos de negocio mediante la implementación de soluciones basadas en BI, IA, RPA. Centrados en las áreas estratégicas como son Gestión Hipotecaria y Asset Management, sin olvidar BPO. Además, durante este ejercicio también a cobrado importancia dos grandes áreas internas como son Recursos Humanos y Finanzas.



ÁREA DE OPERACIONES Y AUDITORÍA INTERNA Y SIG

Optimización de procesos y reducción de costes. Análisis de desviaciones. Mejora de nuestra cadena de valor con la homologación de proveedores en materia de ESG. En proceso de certificación de la norma UNE ISO 19601 Compliance Penal. Inversión en sensibilización y concienciación en relación a los criterios ESG.



ÁREA FINANCIERA

Este año seguimos teniendo como objetivo equilibrar las cuentas con una fuerte reducción de los gastos laborales así como avanzar en la negociación de la operación corporativa que permitiría la entrada de uno o varios fondos de inversión. A día de hoy la operación avanza a buen ritmo pero debido a la complejidad que supone la intervención de más empresas involucradas los tiempos de cierre se han alargado, pero estamos negociando para que la operación culmine entre el primer y segundo trimestre de 2025.

3.8 METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

TECNOTRAMIT cuenta con un sistema de identificación y gestión de riesgos que, a través de un enfoque estructurado, permite gestionar las amenazas existentes. Esto se logra mediante actividades de identificación, análisis y evaluación, lo que facilita el establecimiento de medidas y estrategias adecuadas 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 riesgos.

La gestión de riesgos en la primera línea de defensa se refiere a las funciones y responsabilidades que desempeñan las unidades operativas dentro de la organización para gestionar y controlar los riesgos en el día a día. Esta línea está formada por las unidades de negocio o SSCC quienes son responsables de asumir, gestionar y actuar frente a los riesgos.

2.ª Línea – Control y seguimiento.

Integrada por los máximos responsables de negocio y SSCC, garantizando que los controles de la primera línea sean efectivos y cumplan las políticas transversales, procedimientos establecidos. Asegura que la segunda línea de defensa proporcione una supervisión efectiva, apoyo y asesoramiento a la primera línea, garantizando así una gestión integral y robusta de los riesgos

3.ª Línea – Función de auditoría interna.

La tercera línea de defensa en la gestión de riesgos se compone principalmente de la auditoría interna. Su objetivo es proporcionar una garantía independiente de que tanto la primera como la segunda línea de defensa están funcionando adecuadamente y que los riesgos se gestionan de manera efectiva.

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

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.
- ▶ Creación de valor.
- ▶ Prudencia.
- ▶ Enfoque estructurado y exhaustivo.
- ▶ Transparencia y comunicación.
- ▶ Segregación de funciones: el análisis, seguimiento y control del riesgo son completamente independientes de las unidades que los generan.
- ▶ Visión global del riesgo.
- ▶ Coherencia con la estrategia global del Grupo para el 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 riesgos, basado en revisiones internas y externas independientes.
- ▶ Mejora continua.

Respecto a los riesgos, se identifican como mayores amenazas:

- ▶ Posibles ataques externos que comprometan la confidencialidad, disponibilidad, integridad, trazabilidad y autenticidad 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.

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

3.9 CLIENTES

La vocación de servicio, experiencia y conocimiento del mercado permiten que los clientes de TECNOTRAMIT confíen en nuestros servicios para la gestión de su patrimonio y la externalización de procesos.

Nuestra cartera de clientes incluye entidades bancarias de referencia y otras empresas del sector financiero.

Algunas de las empresas que confían en nosotros son:

COPS	HIPOGES	LIVINGCENTER	HABITAT
SERVIHABITAT	BANKINTER	BANC SABADELL	CAIXA D'ENGINYERS
SAREB	CAIXABANK	METROVACESA	ANDBANK
ANTICIPA	SOLVIA - INTRUM	INMOCAIXA	INMOCRITERIA

Para evaluar la experiencia y el grado de satisfacción de nuestros clientes, se registran las reclamaciones y felicitaciones como método de evaluación identificando por tipología de feedback, reclamaciones y felicitaciones. En 2023, los registros se vieron incrementados de forma considerable respecto a 2022 en un 47,54%.



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

3.10 INICIATIVAS EXTERNAS

TECNOTRAMIT realiza diversas actividades destinadas a impulsar el desarrollo comunitario, colaborando voluntariamente con fundaciones y organizaciones.



- ▶ UNICEF
- ▶ Mi grano de arena.
- ▶ Fundación Enriqueta Villavecchia.
- ▶ Real monasterio de la Encarnación.
- ▶ Bomberos unidos Fundación Esfuerzo Solidario.
- ▶ Fundación Mensajeros de la Paz.
- ▶ Fundación Internacional Josep Carreras.

Desde 2019, TECNOTRAMIT 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 las empresas y organizaciones de España firman voluntariamente 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 de la UE a favor de la igualdad y contra la discriminación, y tiene como objetivos:

- ▶ 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.

Desde 2019, TECNOTRAMIT también es una empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL**



El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es la mayor iniciativa de la ONU que promueve la sostenibilidad empresarial a nivel global, fomentando prácticas empresariales responsables en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Cuenta con más de 15.000 empresas firmantes y otras organizaciones participantes en más de 160 países.

Al firmar la de carta de compromiso, TECNOTRAMIT asume la responsabilidad de apoyar 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 para el Desarrollo Sostenible es un plan de acción global adoptado en 2015 por los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas. Su propósito es erradicar la pobreza extrema y el hambre, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos, abordando los desafíos más urgentes del mundo actual.

Esta agenda compromete a los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas.

La Agenda aborda 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental, que proporcionan una hoja de ruta para alcanzar un desarrollo sostenible y equitativo para 2030.

Las características clave de la Agenda 2030:

- ▶ **Universalidad:** aplica a todos los países, independientemente de su nivel de desarrollo.
- ▶ **Interdependencia:** los objetivos están interconectados; el progreso en uno puede influir en otros.
- ▶ **Inclusividad:** no dejar a nadie atrás, centrándose en los más vulnerables y marginados.
- ▶ **Sostenibilidad:** equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental del desarrollo.

La Agenda 2030 representa un compromiso global para trabajar de manera conjunta hacia un futuro más justo y sostenible, abordando desafíos globales con soluciones integradas y colaborativas.

TECNOTRAMIT se une a la lucha por los siguientes objetivos. Todas las acciones detalladas están disponibles en los siguientes enlaces:

<https://web.tecnotramit.com/colaboraciones-y-patrocinijs/>

<https://web.tecnotramit.com/responsabilidad-social-corporativa-2/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>Fin de la pobreza: eliminar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Salud y bienestar: asegurar una vida sana y promover el bienestar para todos.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Educación de calidad: ofrecer educación inclusiva y equitativa y promover oportunidades de aprendizaje para todos.</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Igualdad de género: alcanzar la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas.</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Trabajo decente y crecimiento económico: promover un crecimiento inclusivo y sostenible, empleo pleno y trabajo decente.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Industria, innovación e infraestructura: construir infraestructuras resilientes y fomentar la innovación.</p>
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>Reducción de las desigualdades: reducir las desigualdades dentro y entre los países.</p>
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>Ciudades y comunidades sostenibles: hacer que las ciudades y comunidades sean inclusivas, seguras y sostenibles.</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>Producción y consumo responsables: Garantizar patrones de consumo y producción sostenibles.</p>
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Vida submarina: Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, mares y recursos marinos.</p>
 <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<p>Vida de ecosistemas terrestres: Gestionar sosteniblemente los bosques y combatir la desertificación y la pérdida de biodiversidad.</p>
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas, garantizar el acceso a la justicia y construir instituciones responsables.</p>
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>Alianzas para lograr los objetivos: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la alianza global para el desarrollo sostenible.</p>

3.11 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



TECNOTRAMIT realiza para este informe su estudio de materialidad, con el objetivo 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
<p>INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propiedad y Dirección • Personas trabajadoras • Comité de Seguridad de la Información • Comité de Protección de datos • Comité de Compliance Penal • Servicio de Prevención • Comité de RSC. 	<p>ALTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer al cliente un servicio eficaz y garantía de calidad. • Eficacia de los procesos de la organización. • Cumplimiento de la legislación pertinente al ámbito de la organización y medioambiente. • Beneficios económicos. • Estabilidad de la organización a largo plazo. • Actuar en base a la política (calidad, medio ambiente y seguridad de la información) de la organización. • Espacios de trabajo seguros, saludables y productivos. • Estabilidad económica. • Desarrollo profesional. • Formación específica en su lugar de trabajo. • Motivación y valoración de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones. • Encuestas anuales. • Intranet. • Web corporativa. • Informe anual Memoria de sostenibilidad - EINF • Correo electrónico • Noticias • Eventos • Canal ético

CLIENTES			<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en el lugar de trabajo para evitar posibles incidentes que afecten a su salud y faciliten su trabajo. • Correcta gestión de residuos segregados en sus actividades. • Coherencia en el cumplimiento de normas internas, incluidas las medioambientales y de seguridad de la información. • Cumplimiento de buena gestión de los activos asignados. • Vigilancia de la salud • Cumplimiento de Políticas de Seguridad, Protección de Datos, Compliance Penal y Responsabilidad Social Corporativa • Documentación leída, entendida y aceptada por el personal adherido. • Espacios de trabajo seguros para seguridad de la información. • Cumplimiento normativo. • Seguimiento de los aislamientos. • Seguimiento de casos, coordinadamente con las mutuas y servicio público. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes estratégicos • Otros clientes 	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alta calidad. • Cumplimiento de plazos y otros requisitos pactados. • Certificación de sistemas de gestión (calidad, medio ambiente y Seguridad de la información). • La máxima calidad posible al mejor precio. • Solvencia económica. • Cumplimiento legal de las normativas que afecten a la organización. • Consolidación en el mercado. • Garantía de respuesta ante incidencias. • Plan de contingencia. • Plan de asistencia a la terminación. • Información sobre si la situación está afectando a servicios previstos y cómo se están gestionando. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Críticos • No críticos 	ALTO / MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad e incremento en la contratación. • Solvencia económica. • Plazos flexibles. • Mínimas incidencias posibles. • Coherencia en la comunicación de los requisitos ambientales pertinentes. • Cumplimiento de seguridad de la información • Confianza en la organización. • Continuidad en las relaciones comerciales. 	

SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración pública ▪ Competencia 	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos legales. • Posibles demandas y consecuencias penales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asociaciones empresariales ▪ Entidades financieras ▪ Vecinos 	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Ganar posiciones en el sector respecto al resto. • Publicidad. • Resultados favorables en licitaciones. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sociedad en general ▪ Mutua ▪ Servicios públicos de salud ▪ Juzgados 	BAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse en el mercado. • Ampliar negocio. • Tranquilidad en horario laboral. • Silencio fuera de horario laboral. • Limpieza. • Solvencia económica. • Estabilidad. • Seguimiento de casos. 	

3.13 CULTURA Y VALORES. COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS, EL MEDIAMBIENTE 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 CONDUCTA

TECNOTRAMIT dispone de un Código ético actualizado en 2023 con la creación del Comité de RSC. Su redacción fue realizada según las entrevistas que se realizaron a todas las partes interesadas y con el objetivo fijar las normas que regulan el comportamiento de las personas trabajadoras en el entorno de la empresa. A su vez se incluyó dentro del sistema la política de Responsabilidad Social Corporativa.

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 las personas trabajadoras

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 forzados 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, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad. 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

Desde TECNOTRAMIT quedan prohibidas todo tipo de conductas que pudieran constituir extorsión, soborno o intento de soborno, aún en el supuesto en el que no se tenga un propósito específico de obtener un beneficio indebido.

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

En 2023 fue constituido el Comité de Responsabilidad Social Corporativa con el objetivo de estructurar un conjunto de políticas y programas diseñados para integrar la responsabilidad social en el núcleo de las operaciones y la estrategia de la organización.

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. Miembro del Comité de Seguridad de la Información, Comité de Crisis, Órgano de Compliance Penal y Comité de Protección de Datos

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. Miembro del Comité de Protección de Datos y Comité de Crisis.

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 Operaciones, área de Auditoría interna y SIG. Responsable de Protección de Datos, miembro del Comité de Seguridad de la Información, Comité de Crisis, Comité de Responsabilidad Social Corporativa 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. Miembro del Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

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, Comité de Crisis 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 102

4.1 DESEMPEÑO ECONÓMICO

El valor económico directo generado y distribuido durante el 2023 ha sido el siguiente:

España:

- ▶ Ventas netas: 36.927.311,93€
- ▶ Gastos de personal: 23.953.130,42€
- ▶ Gastos de explotación: 8.677.152,45€
- ▶ Pagos realizados a proveedores de capital: 1.746.270,82€
- ▶ IVA: 3.346.552,35 €
- ▶ IRPF: 2.193.802,96€
- ▶ IS: 0,00€
- ▶ Donaciones: 55.154,00€

Portugal

- ▶ Ventas netas: 2.300.030,18€
- ▶ Gastos de personal: 1.160.289,53 €
- ▶ Gastos de explotación: 902.505,24€
- ▶ IVA: 68.526,51€
- ▶ IRS: 24.106,69€
- ▶ IRC: 9.384,85€

4.2 PLANTILLA

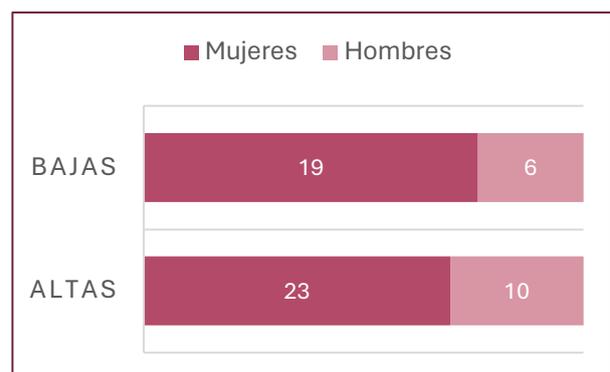
La política de contratación de TECNOTRAMIT es que prevalezca la adecuación de las personas en los puestos de trabajo existentes, valorando las competencias definidas para cada uno.

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 2023 - España



ALTAS Y BAJAS 2023 - Portugal



4.3 RETRIBUCIONES

La retribución de las personas trabajadoras se realiza conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña, número: 7900037501994, el cual regula las condiciones salariales y laborales en este sector. Este convenio establece los principios básicos y las directrices necesarias para garantizar una retribución justa y equitativa entre las personas trabajadoras, considerando diferentes categorías y niveles de responsabilidad dentro de la organización.

Además del salario base determinado por el convenio, se retribuyen conceptos adicionales que se calculan en función del hecho causante y se suman al salario según la categoría de la persona. Estos conceptos adicionales son los siguientes:

- ▶ Incentivos, destinados a motivar y recompensar el cumplimiento de objetivos específicos.
- ▶ Retribución flexible (seguro médico) salario exento de retención fiscal según normativa aplicable.

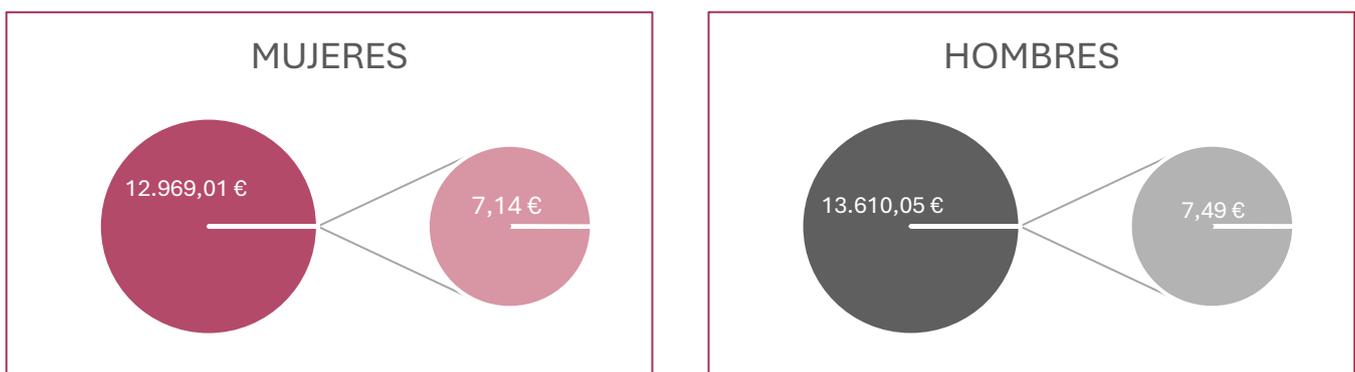
En cumplimiento del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, se presentan a la Comisión de Igualdad el Registro y la Auditoría Retributiva, los cuales forman parte del marco de la negociación colectiva. Este proceso garantiza la transparencia y la equidad en las retribuciones, asegurando que no existan discriminaciones salariales por razones de género. Actualmente, estamos en proceso de negociación con la Comisión de Igualdad para revisar y actualizar el Plan de Igualdad, con el objetivo de continuar promoviendo un entorno laboral inclusivo y equitativo.

A continuación, se muestra el salario medio/hora de las personas trabajadoras durante el 2023.

España, según horas establecidas según Convenio Colectivo para 2023 (1.764h):



Portugal, según horas laborables establecidas para 2023 (1.816h):



4.4 IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

La actividad de TECNOTRAMIT tiene varios impactos indirectos positivos en el entorno económico, social y ambiental.

Económico

- ▶ Desarrollo del sector financiero.
- ▶ Apoyo a pequeñas y medianas empresas (PYMEs).

Ambiental

- ▶ Inversiones sostenibles.
- ▶ Concienciación ambiental.

Social

- ▶ Creación de empleo
- ▶ Mejora en la calidad de vida, proyectos sociales y comunitarios.

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, han sido identificadas todas las unidades de evaluación y analizados sus riesgos.

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 2023 fueron redactadas, aprobadas y puestas a disposición de toda la plantilla políticas complementarias del sistema de Compliance como:

- ▶ Política de Compliance Financiero.
- ▶ Política Anticorrupción.

- ▶ Política para la gestión de Conflictos de interés.
- ▶ Política de Diligencia Debida.

Por otro lado, toda la capa directiva fue formada en el sistema para su próximo despliegue durante 2024.

4.7 CANAL DE DENUNCIAS

Tecnotramit dispone de un canal de denuncias que permite que cualquier parte interesada pueda informar, tanto de forma anónima y/o confidencial como nominativa, sobre irregularidades o cualquier tipo de incumplimiento normativo que afecte al Grupo, a sus empleados y/o proveedores y garantizando la confidencialidad de las comunicaciones emitidas a través de dicho canal.



El canal está accesible desde la web corporativa y de la intranet de la organización y será el Órgano de Compliance el encargado de gestionar cualquier comunicación recibida.

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido por la nueva Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, TECNOTRAMIT aprobó en fecha 06 de junio de 2023 su Política de Información de Irregularidades y Protección de los Informantes, así como el Procedimiento General del Sistema Interno de Información, procediendo así mismo al nombramiento de su responsable.

4.8 DIGITALIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

En 2023, el Área de Innovación y Transformación sigue desarrollando los procesos y proyectos core de la compañía.

Ahora mismo está centrada en el desarrollo tecnológico mediante 3 métodos: NLP, IA Cognitiva y RPA. El procesamiento de lenguaje natural (NLP) es una tecnología de machine learning que brinda a las computadoras la capacidad de interpretar, manipular y comprender el lenguaje humano, la IA cognitiva es un tipo de IA que puede entender y responder al mundo que le rodea de forma similar a los humanos.

Se basa en el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural, y puede utilizarse para una amplia gama de tareas, y la Automatización de Procesos Robóticos (RPA) es una tecnología innovadora que emplea robots de software o bots para realizar tareas repetitivas y rutinarias en sistemas digitales. Estos bots imitan acciones humanas, interactuando con interfaces de usuario y ejecutando procesos en aplicaciones empresariales.

El desarrollo viene dado por el pull de proveedores con el que contamos, desde compañías internas del grupo (Tecnotramit Technologies) a otras compañías proveedores desde hace años (Header, Expert System o Iconus) o proveedores en estudio para entrar a formar parte del grupo de partners de la compañía.



El objetivo sigue siendo el mismo, ayudar a los equipos mediante el uso de la tecnología en mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, siempre teniendo en el punto de mira el impacto económico

5. ESTÁNDARES AMBIENTALES

GRI 300



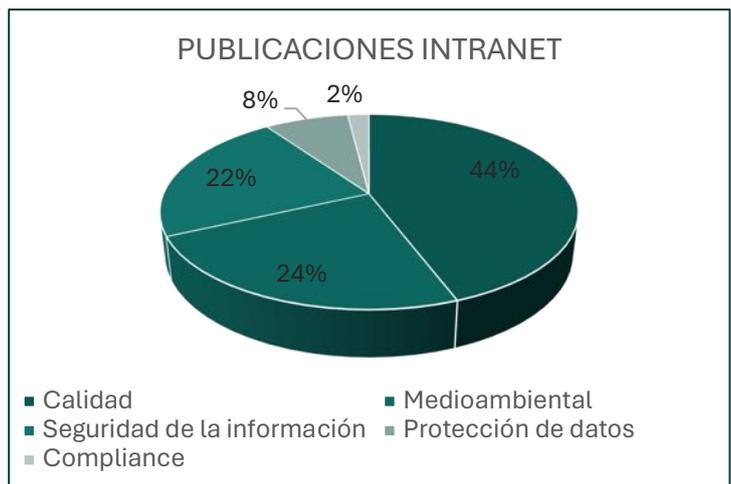
En TECNOTRAMIT tenemos muy presente el cuidado del medio ambiente en el desarrollo de nuestra actividad, promovemos medidas, de acuerdo con nuestra capacidad y alcance, que apuestan por su protección, previenen su deterioro o mitigan el impacto ambiental.

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 2023.

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 los centros de trabajo de calle Sicilia, 91-97 y calle Cape 97 de Barcelona.

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 Calidad y Medioambiente han sido los más valorados.

5.1 CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA

En cuanto al impacto ambiental generado por nuestras operaciones en términos de contaminación lumínica y sonora, es poco relevante debido a que operamos dentro del sector servicios, principalmente en entornos urbanos, y nuestras actividades poseen características específicas que limitan este efecto. Nuestra gestión se distingue por no requerir grandes consumos de energía ni de combustibles fósiles, lo que la hace poco intensiva en estos recursos. Como resultado, nuestra huella de carbono se limita a fuentes emisoras de alcance 2, es decir, a las emisiones indirectas derivadas de nuestro propio consumo. Por lo tanto, estimamos que el impacto ambiental de nuestras actividades no es significativamente relevante.

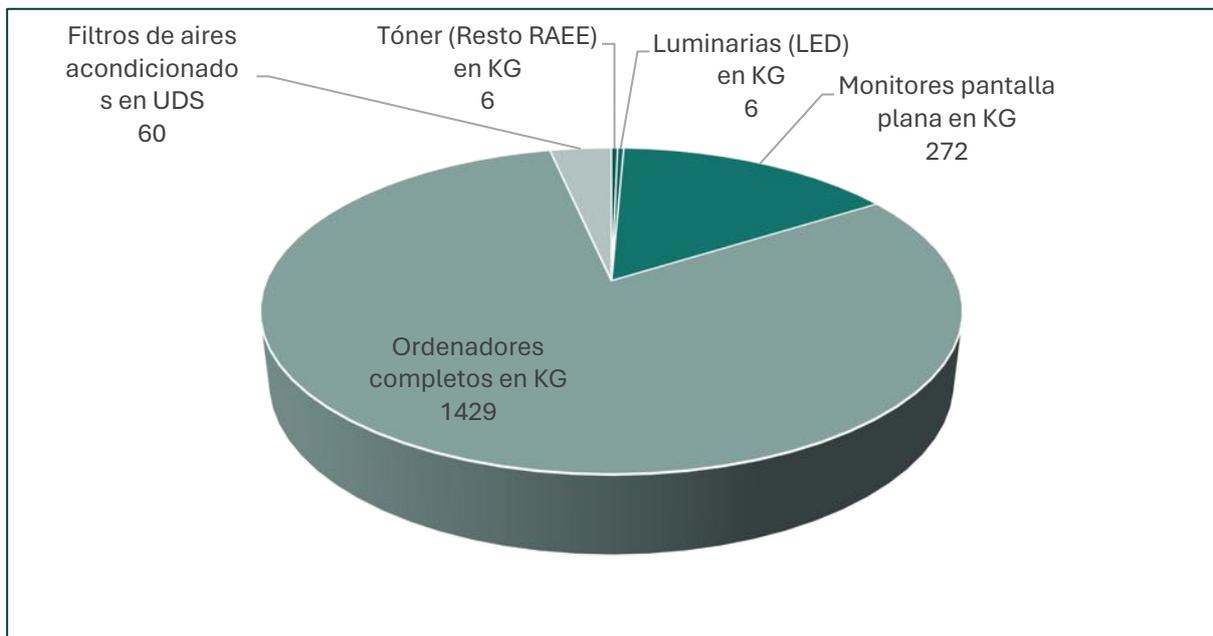
No obstante, dentro de nuestro ámbito de influencia, mantenemos el compromiso de minimizar el impacto medioambiental en todas las reformas que se lleven a cabo en nuestras oficinas. En el ejercicio del año 2023, continuamos realizando estudios sobre los impactos ambientales significativos en nuestras sedes en Barcelona

5.2 ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Debido a nuestra pertenencia al sector servicios, nuestro consumo es poco intensivo, ya que no utilizamos materias primas con un impacto significativo. Esto se traduce en una generación de residuos que es mínimamente relevante desde el punto de vista ambiental, ya que estos residuos se gestionan conforme a la normativa legal vigente. Identificamos los residuos y los almacenamos por separado en contenedores para su posterior reciclaje o tratamiento.

En el caso de los equipos electrónicos, reciclamos aquellos que están rotos, obsoletos o que han finalizado su período de amortización financiera. Además, los equipos electrónicos, los cartuchos de tóner, las pilas y los tubos fluorescentes son reciclados por una empresa especializada en la gestión de residuos.

A continuación, se detallan los principales residuos generados en los centros de Barcelona durante el año 2023:



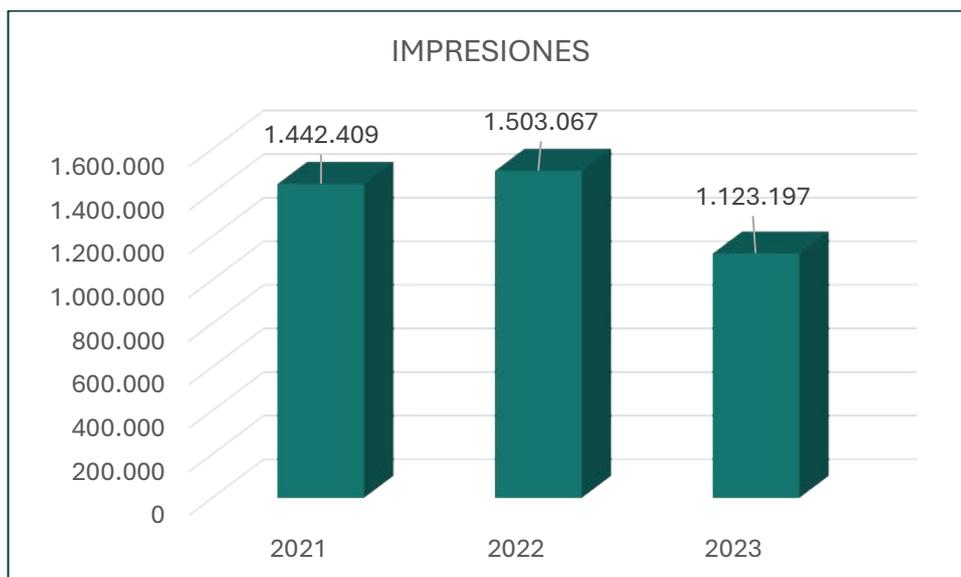
5.3 GESTIÓN GLOBAL AMBIENTAL

En TECNOTRAMIT, estamos comprometidos con la mitigación de los impactos ambientales derivados de nuestras actividades y con la protección del medio ambiente mediante el fomento de un uso eficiente y responsable de los recursos. Nuestra política del Sistema de Gestión Ambiental (SIG) establece los principios y aspectos clave que la empresa debe seguir con un enfoque centrado en el respeto al entorno natural.

Dada la naturaleza de nuestras operaciones, no existen contingencias ambientales significativas que puedan afectar nuestro desarrollo. Durante el año 2023, no hemos incurrido en ningún incumplimiento normativo legal en materia medioambiental.

En relación con los residuos, continuamos implementando medidas para reducir el consumo de papel, priorizando las operaciones realizadas de manera telemática. Las impresiones realizadas en 2023 reflejan una reducción del 25,27% en comparación con el año anterior.

Algunos datos relevantes del año 2023 incluyen un aumento del 4,28% en la presencialidad de nuestro personal con respecto a 2022, así como un incremento del 11,76% en los proyectos realizados. Además, hemos llevado a cabo 759 cursos de formación en ISO UNE 14001:2015, reafirmando nuestro compromiso con la educación ambiental y la mejora continua en materia de gestión medioambiental.

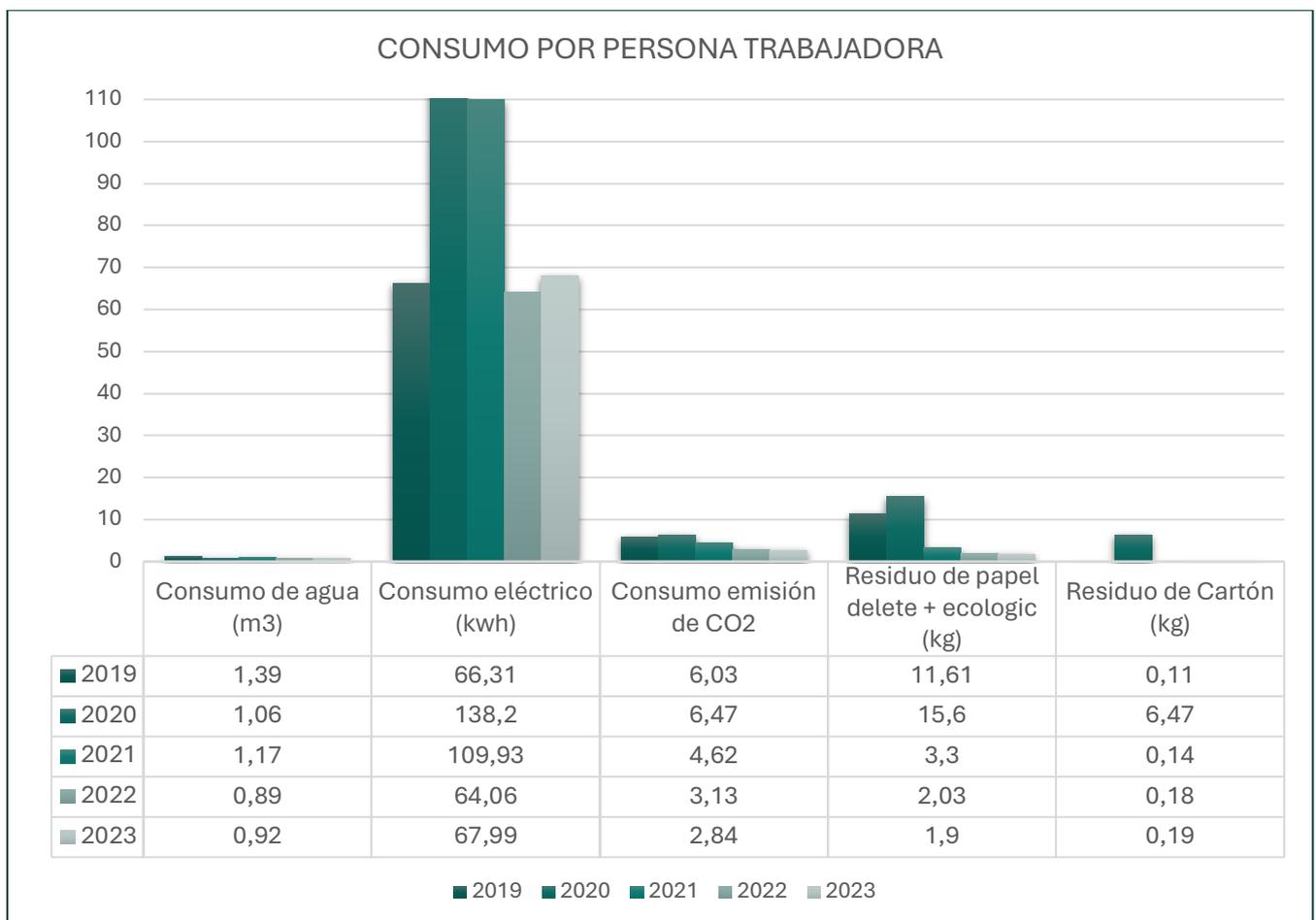


Disponemos de contenedores para el reciclaje de papel: "Delete" (para papel que contiene datos confidenciales o personales) y "Ecologic" (para papel sin datos confidenciales o personales), ubicados en todas las plantas de nuestras oficinas. Los demás residuos, equiparables a residuos domésticos, se eliminan a través de las diferentes redes municipales de gestión de residuos; en este caso, no se cuantifica el volumen generado. En nuestras instalaciones, contamos con varios puntos de reciclaje para facilitar la identificación y segregación de estos residuos. Los datos sobre el consumo se registran y se les da seguimiento mediante indicadores que se comparten 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 2023 ha sido de 470 personas, representado un aumento del 4,27% respecto al año anterior.

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	2022	2023	% Variación
Consumo de agua (m3)	Agotamiento de recursos naturales	2.262	2.585	12,50%
Consumo eléctrico (kwh)	Agotamiento de recursos naturales	345.970	383.538	9,80%
Consumo emisión de CO2	Cambio climático	16.908	16.078	-5,16%
Residuo de papel (kg)	Contaminación de agua y suelo	10.871	10.746	-1,16%
Residuo de papel delete (kg)	Contaminación de agua y suelo	9.816	10.016	2,00%
Residuo de papel ecológic (kg)	Contaminación de agua y suelo	1.055	740	-42,57%
Residuo de Cartón (kg)	Contaminación de agua y suelo	960	1.075	10,70%





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

En 2023 la compra de papel ha disminuido en un 21,89%, el proceso de digitalización ha promovido este descenso a pesar del incremento de presencialidad en las oficinas. El residuo de papel por persona trabajadora durante este ejercicio también ha descendido en un 0,13%.



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 suministrados 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 de la persona trabajadora Factorial.

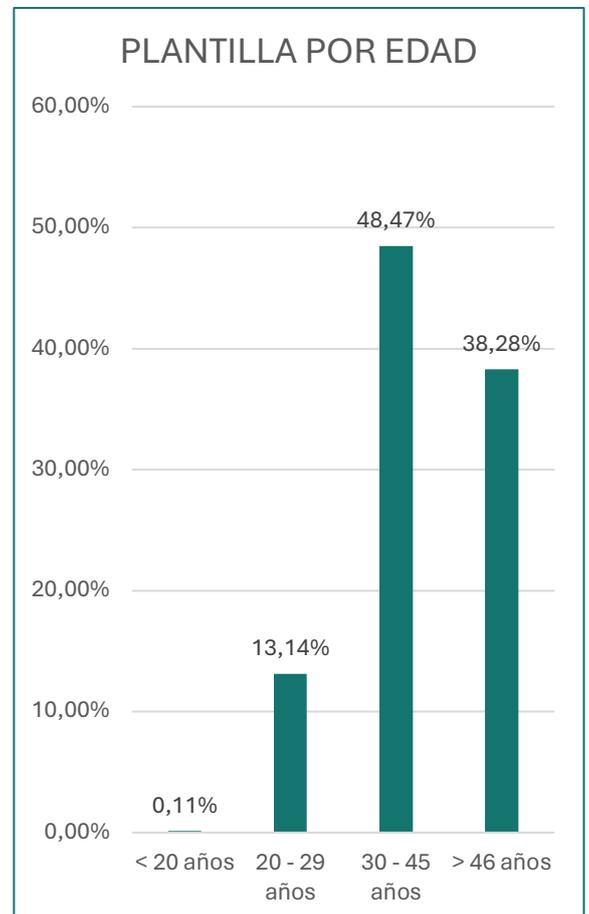
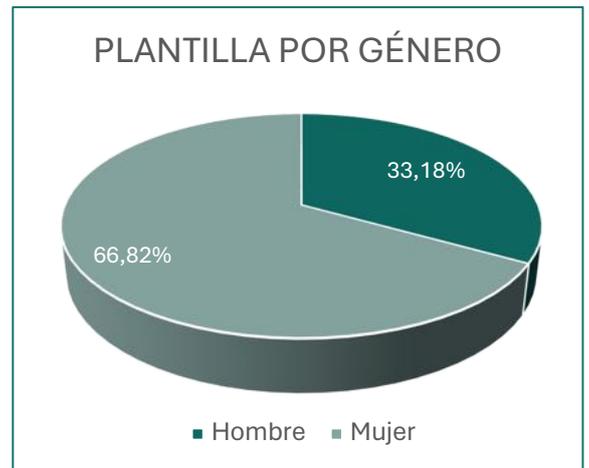
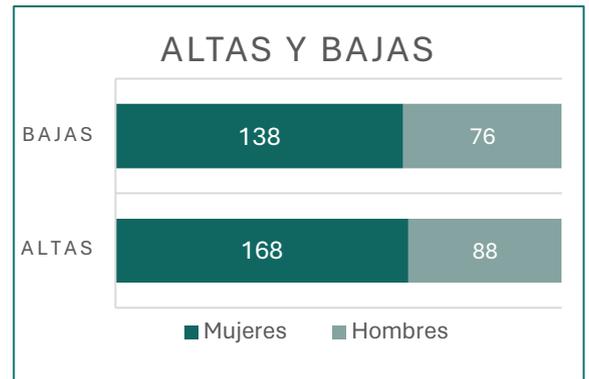
DATOS DE OCUPACIÓN DURANTE EL 2023 – ESPAÑA

BAJAS DEFINITIVAS			
Motivo desvinculación	Hombres	Mujeres	Totales
Agotamiento IT		3	3
Baja voluntaria	35	58	93
Despido	20	23	43
Excedencia cuidado menor		4	4
Excedencia voluntaria	10	20	30
Fin contrato	3	7	10
No supera periodo de prueba empresa	5	15	20
No supera periodo de prueba trabajador	3	8	11
Totales	76	138	214

PLANTILLA POR GÉNERO Y EDAD			
Rango edad	Hombres	Mujeres	Totales
< 20 años	1		1
20 - 29 años	54	62	116
30 - 45 años	140	288	428
> 46 años	98	240	338
	293	590	883

PLANTILLA POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL			
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Totales
Administración	76	163	239
Auxiliar administración	171	369	540
Consejero delegado	1		1
Dirección de proyectos	9	6	15
Dirección delegación	1	1	2
Dirección general	1	1	2
Dirección organización	1	1	2
Dirección servicios centrales	2	3	5
Mando intermedio	19	38	57
Ordenanza y mantenimiento	9	1	10
Técnico/a	3	7	10
	293	590	883

PLANTILLA POR GÉNERO Y ANTIGÜEDAD			
Rango antigüedad	Hombres	Mujeres	Totales
< 6 meses	26	65	91
7 meses - 1 año	91	151	242
2 años - 3 años	47	69	116
4 años - 6 años	49	96	145
7 años - 10 años	39	109	148
> 11 años	41	100	141
	293	590	883



PERSONAS TRABAJADORAS EN PLANTILLA POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATACIÓN

Tipo de contratación	Hombres	Mujeres	Totales
Eventual	2	3	5
410. Duración determinada de interinidad a tiempo completo	1	3	4
510. Duración determinada tiempo parcial interinidad	1		1
Fijo	291	587	878
100. Indefinido a tiempo completo	122	251	373
130. Indefinido a tiempo completo persona con discapacidad	2		2
189. Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	154	320	474
200. Indefinido a tiempo parcial	6	11	17
230. Indefinido personas con discapacidad tiempo parcial	1		1
239. Conversión de temporal a indefinido con discapacidad a tiempo parcial		1	1
289. Conversión de temporal a indefinido a tiempo parcial	6	4	10
	293	590	883

MEDIA DE PERSONAS TRABAJADORAS EN PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATACIÓN - ESPAÑA

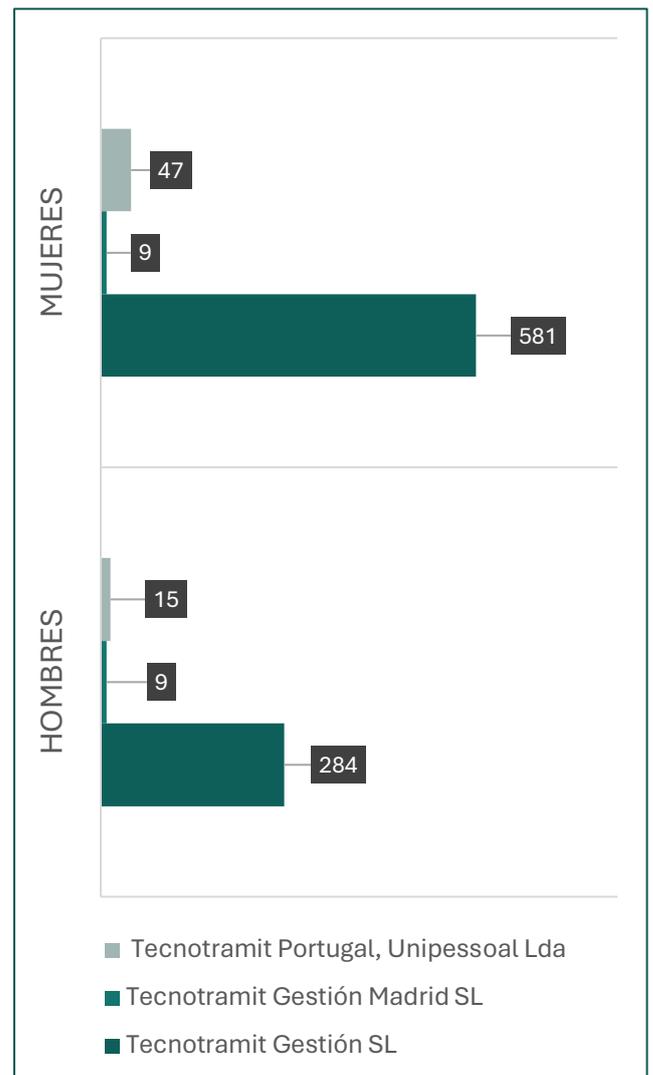
Tipo de contrato	Media Días
Fijo	792,66
Eventual	0,38
	793,04

* 14 personas trabajadoras con discapacidad ($\geq 33\%$) en España.

MEDIA DE PERSONAS TRABAJADORAS 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 ($\geq 33\%$) en Portugal.



DATOS DE OCUPACIÓN DURANTE EL 2023 – PORTUGAL

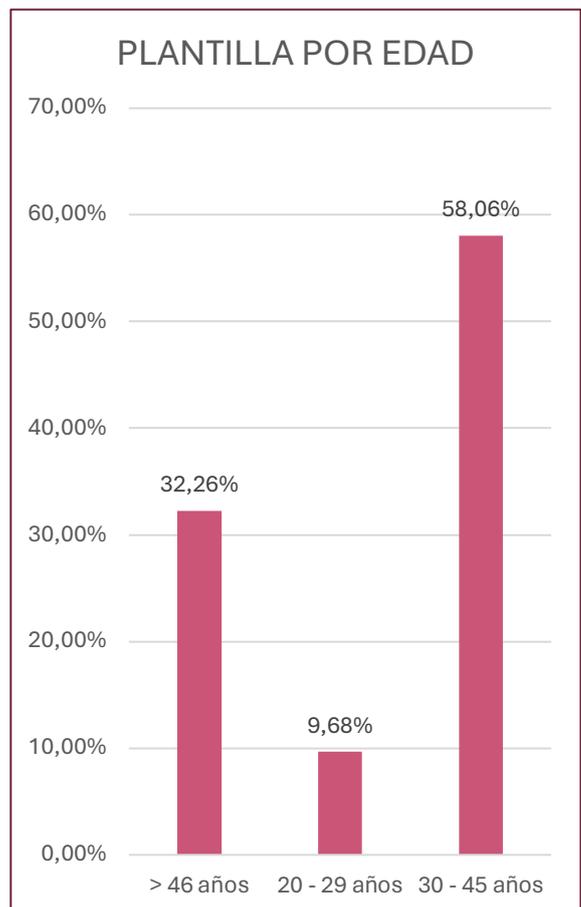
BAJAS DEFINITIVAS POR GÉNERO			
Motivo desvinculación	Hombres	Mujeres	Totales
Terminación del contrato por parte de la empresa		2	2
Extinción del contrato por parte del trabajador	1	11	12
Terminación de contrato (período de prueba)	3	5	8
	4	18	22



PLANTILLA POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL			
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Totales
Becario	1		1
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	2	3
Técnico Analista 4ª	1	9	10
Dirección de proyectos		1	1
Administración 1ª	4	13	17
Administración 2ª	2	6	8
Administración 3ª	1	8	9
	15	47	62



PLANTILLA POR GÉNERO Y ANTIGÜEDAD			
Antigüedad	Hombres	Mujeres	Totales
< 6 meses	4	11	15
7 meses - 1 año	1	8	9
2 años - 3 años		2	2
4 años - 6 años	10	26	36
	15	47	62



PLANTILLA POR GÉNERO Y TIPO DE CONTRATO			
Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Totales
Fijo	10	29	39
Contrato indefinido	10	29	39
Eventual	4	18	22
Contrato de duración determinada	4	18	22
Prácticas	1		1
Contrato en prácticas	1		1
	15	47	62

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.
- ▶ Jornada intensiva de 8h a 15h durante el mes de agosto.

6.3 RELACIONES ENTRE PERSONAL Y EMPRESA

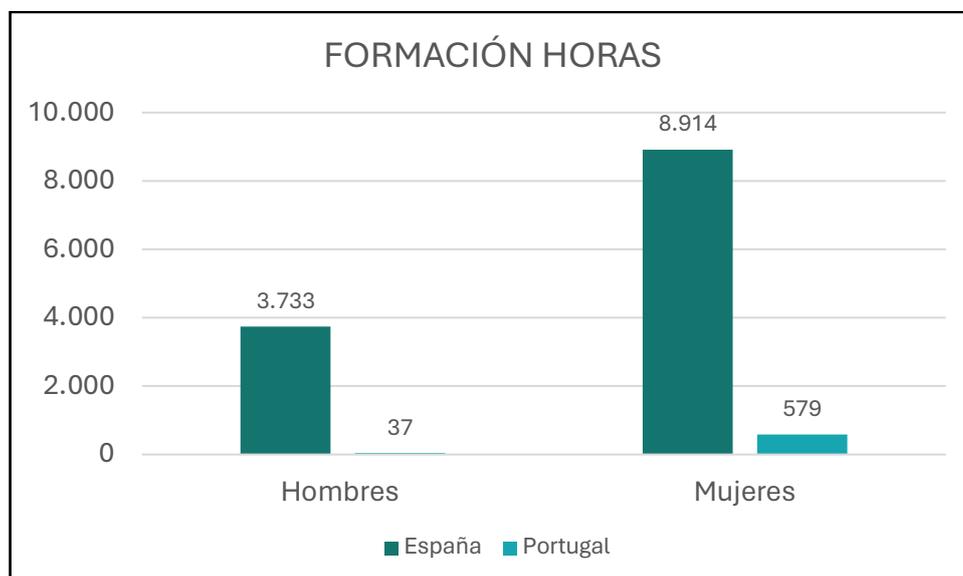
En TECNOTRAMIT nos regimos por la normativa laboral aplicable en materia de empleo, y más concretamente por el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Cataluña, además del Estatuto de los Trabajadores, el cual garantiza los derechos y libertades de las personas trabajadoras.

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 de Igualdad o el Comité 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, basándose en las necesidades detectadas por las diversas áreas y las propuestas presentadas por la Representación Legal de los Trabajadores. Sin embargo, también se organizan y/o financian acciones formativas que no estén contempladas en el Plan en caso de detectarse nuevas necesidades durante el año. Las personas trabajadoras de TECNOTRAMIT tienen a su disposición un formulario en la Intranet específicamente diseñado para solicitar formación.



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 constituyen uno de los pilares básicos de la política de gestión de recursos humanos. Por lo tanto, se considera que la prevención de riesgos laborales no es exclusivamente una responsabilidad empresarial derivada del cumplimiento de la normativa vigente en la materia, sino que también adquiere una dimensión estratégica que impacta directamente en la productividad y la motivación de su equipo humano.

En base a lo anterior, TECNOTRAMIT ha constituido un Servicio de Prevención Mancomunado, integrado en el área de Recursos Humanos, el cual dispone de un programa anual de actividades en materia de seguridad y salud. Este programa se desarrolla tanto desde una perspectiva normativa como estratégica y de gestión, y abarca los siguientes contenidos y alcances:

- ▶ Plan de Prevención de Riesgos Laborales: estrategia integral para identificar, evaluar y controlar los riesgos en el lugar de trabajo.
- ▶ Evaluaciones de Centros de Trabajo: análisis y valoración de las condiciones de trabajo en diferentes ubicaciones para garantizar un entorno seguro.
- ▶ Formación e Información: programas educativos y de concienciación dirigidos a todos los empleados para fomentar una cultura preventiva.

- ▶ Vigilancia de la Salud: seguimiento y control de la salud de los trabajadores, incluyendo exámenes médicos periódicos.
- ▶ Planes de Emergencia: protocolos y procedimientos establecidos para actuar eficazmente ante situaciones de emergencia.
- ▶ Memoria Anual en Materia Preventiva: informe detallado de las actividades preventivas realizadas a lo largo del año, con resultados y recomendaciones.

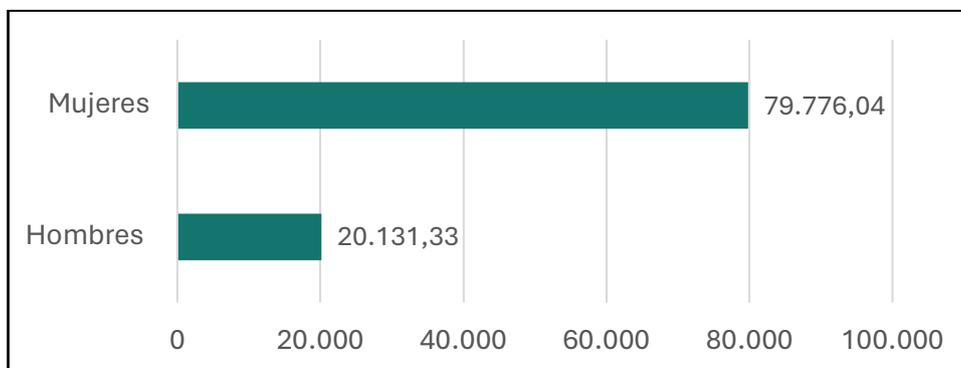
El contenido y alcance del Programa de Prevención de Riesgos Laborales es conocido y supervisado por el Comité de Seguridad y Salud, que se compone de forma paritaria por representantes de la empresa y de los trabajadores. Este comité tiene la responsabilidad de garantizar que todas las medidas preventivas se implementen de manera efectiva y cumplan con los estándares legales y las mejores prácticas del sector.

En consecuencia, considerando todo lo anterior, cabe destacar que TECNOTRAMIT presenta un óptimo grado de cumplimiento normativo en materia de prevención de riesgos laborales, demostrando su compromiso con la seguridad y el bienestar de toda la plantilla.

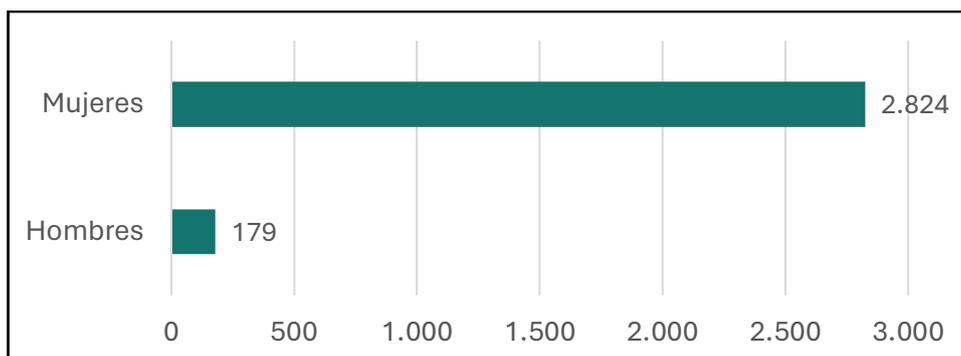
6.7 ABSENTISMO LABORAL

El índice de absentismo laboral en TECNOTRAMIT exhibe un comportamiento y evolución razonables, evaluados en función de los indicadores de referencia aplicables en nuestro sector y los resultados de los controles internos de Recursos Humanos correspondientes al ejercicio 2023.

ESPAÑA



PORTUGAL



6.8 CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO Y POLÍTICAS 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 2023 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, también se incluye la firma de nuestra política de Seguridad de la información para usuarios/as. De manera complementaria se realiza formación en el proceso de *onboarding* de estas dos materias. De manera recurrente desde el SIG a través de nuestra Intranet Corporativa se realizan píldoras informativas/formativas en seguridad y protección de datos.

Durante el 2023 no se ha recibido ninguna notificación, ni ninguna sanción con motivo de infracciones en materia de Protección de Datos.

TECNOTRAMIT realiza auditorías externas 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. Durante el ejercicio 2023 han sido integradas en el SIG auditorías internas en materia de seguridad de la información.

6.10 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



TECNOTRAMIT contempla el principio de igualdad y diversidad como un componente esencial en su Código Ético y de Conducta, y lo incorpora integralmente en su modelo de gestión de personas. Este compromiso no solo busca cumplir con las normativas vigentes, sino también promover un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso que valore las diferencias individuales y fomente el desarrollo equitativo de toda la plantilla. En

TECNOTRAMIT, se reconoce que la diversidad en el lugar de trabajo es un factor clave para la innovación, la creatividad y el crecimiento sostenible de la empresa. La organización se esfuerza por crear un ambiente en el que todas las personas que forman parte de la plantilla se sientan valoradas y apoyadas, independientemente de su género, raza, edad, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición personal o social.

Para cumplir con estos principios, TECNOTRAMIT cuenta con un Plan de Igualdad revisable bianualmente y con una vigencia de cuatro años, el cual está diseñado para abordar y corregir cualquier tipo de desigualdad o discriminación que pueda surgir. Este plan se encuentra actualmente en proceso de revisión, lo que refleja el compromiso continuo de la empresa con la mejora y actualización de sus políticas y prácticas de igualdad.

Las normativas clave que se han tenido en cuenta:

- ▶ Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ▶ Ley 17/2005, 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) de las Naciones Unidas para la Agenda 2030, con especial énfasis en el ODS 5, que promueve la igualdad de género.

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. Esta comisión está compuesta de forma paritaria por la representación legal de las personas trabajadoras y la representación de la empresa, asegurando así una gestión equilibrada y equitativa de las políticas de igualdad.

Adicionalmente, como parte integrante del Plan de Igualdad y derivado de una política de gestión basada en el respeto y la dignidad de la persona, TECNOTRAMIT dispone de un Protocolo de Prevención de Acoso Sexual o por Razón de Sexo. Este protocolo está dirigido a toda la entidad, sin importar el tipo de contrato laboral, la posición que ocupen o el lugar donde desempeñen su trabajo. El objetivo es garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso para todos, abordando de manera efectiva cualquier incidente de acoso y proporcionando los recursos y el apoyo necesarios para las víctimas.

Asimismo, 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. Ambos documentos se encuentran publicados en la intranet corporativa, asegurando su accesibilidad y conocimiento por parte de todas las personas trabajadoras. Esta transparencia fomenta un ambiente de confianza y compromiso con la igualdad y el respeto, permitiendo que todas las personas estén informadas sobre sus derechos y los mecanismos de apoyo disponibles.

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 2023 no se han presentado denuncias ni reclamaciones por motivo de vulneración de Derechos Humanos, ni de personas trabajadoras 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 nuestro Código ético, 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 2023 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 CAPITAL 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 dirección, personas trabajadoras 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.
- ▶ Real Monasterio de la Encarnación.
- ▶ Bomberos unidos (BUSF).
- ▶ Fundación Internacional Josep Carreras.
- ▶ Fundación Mensajeros de la Paz.
- ▶ Asociación Española contra el Cáncer.

6.16 SUBVENCIONES RECIBIDAS

TECNOTRAMIT no ha recibido subvenciones de entidades públicas ni privadas durante el 2023.

6.17 PAGO DE IMPUESTOS

Detalle del pago de impuestos durante el ejercicio 2023:

IMPUESTOS ESPAÑA	
IVA	IRPF
3.346.552,35€	2.193.802,96€

IMPUESTOS PORTUGAL	
IVA	IRS
68.526,51€	24.106,69€

En Barcelona a 31 de marzo de 2024, firmado:

Miguel Argelich Berenguer

Administrador Único de Tecnotramit Gestión, SL

