

MEMORIA DE ESTADOS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

GESTIÓN TRIBUTARIA TERRITORIAL S.A.U

2023

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 3
2. ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA 10
3. MEDIOAMBIENTE 13
4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL 30
5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO 59
6. INFORMACION SOBRE LA SOCIEDAD 64



Firmado digitalmente por 50306387M JOSE FERNANDO CAÑIZARES (R: B56290869)

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Localización, estructura operativa, naturaleza de la propiedad y forma jurídica

Gestión Tributaria Territorial S.A.U. (**gtt** en lo sucesivo) se constituyó el día 20 de febrero de 1998, y su actividad es la creación, análisis, desarrollo, instalación, adaptación, distribución, comercialización, suministro, mantenimiento, asistencia, gestión, explotación y soporte de Sistemas de Información para la gestión Tributaria (SIT) y administración electrónica, así como el asesoramiento, consultoría, formación, notificación y colaboración en el ámbito de la gestión tributaria, recaudatoria, censal, inspectora y catastral. Es una compañía independiente, cuyo objetivo es colaborar con las administraciones públicas en la modernización y mejora de resultados. (2-2, GRI 2)

Fue constituida en España como Sociedad Anónima, por un tiempo indefinido sujeta al Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas (actualmente, Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital). Los estatutos y escritura de constitución fueron inscritos en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.415, folio 158, sección 8, hoja M-217606. Actualmente, tras el traslado de su domicilio social a Alicante, la sociedad se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Alicante Tomo 3.667 libro 0 folio 184 hoja A-133.643. (2-1, 2-2, GRI 2).

Desde 2017, y hasta el día 28 de agosto de 2020, la sociedad dominante del grupo, al que pertenece **gtt** ha sido Taxefforts, S.L., quien ha actuado como sociedad Holding cabecera del Grupo.

En el año 2018, **gtt** absorbió a las sociedades del grupo, Tribugest Gestión de Tributos, S.A.U. y Colaboración Técnica Tributaria, S.L.U., componiendo, la estructura societaria tras la fusión, Taxefforts, S.L. y **gtt**.

En febrero de 2019, **gtt** adquiere el 100% de dos empresas dedicadas a la gestión tributaria en el País Vasco: Gesmunpal S.A.U. y Asesoramiento en Procedimiento Sancionador S.L.U. (APS).

Es también en 2019 cuando, **gtt** formalizó la compra de una filial en República Dominicana: TECVASA Internacional, actualmente denominada STM Servicios Tributarios Municipales, S.A., la cual es una sociedad holding sin actividad, que únicamente participa al 50% en el Consorcio para la Gestión de Servicios Municipales (Consorcio GSM) que colabora en la gestión tributaria de varios ayuntamientos del país dominicano. Esta adquisición abrió el plan de internacionalización de la empresa.

Adicionalmente, **gtt** cuenta con una filial en Paraguay, GTT Paraguay, que se encuentra inactiva.

En mayo de 2020 se constituye Giant Bidco, S.L., quien se convierte en la nueva sociedad matriz del grupo al adquirir, con fecha 28 de agosto de 2020, el 100% de las participaciones de Taxefforts S.L.U., quien a su vez, ostenta el 99,99% de Gestión Tributaria Territorial, S.A., quien a su vez, ostenta el 100% de las acciones de Gesmunpal, S.A.U. y el 100% de las participaciones de Asesoramiento en Procedimiento Sancionador, S.L. (APS), así como el 100% de STM Servicios Tributarios Municipales, S.A. y 100% de GTT Paraguay.

Con fecha 30 de Agosto de 2021 se formaliza la escritura de fusión por la que la sociedad **gtt** absorbe a Taxeffort S.L.U.

Con fecha 28 de mayo de 2021 se constituye la empresa "Gestión Tributaria Territorial de Honduras, S. De RL (GTT Honduras), que es adquirida en un 100% por **gtt**.

Durante 2022, la sociedad matriz del grupo, Giant Bidco, S.L., adquiere el 0,01% restante, pasando a ostentar el 100% de **gtt.**

Con fecha 21 de julio de 2022, **gtt** adquiere una nueva filial, dedicada al ámbito de la administración electrónica, denominada Gestión Avanzada del Desarrollo Digital, S.L.U, en adelante GADD.

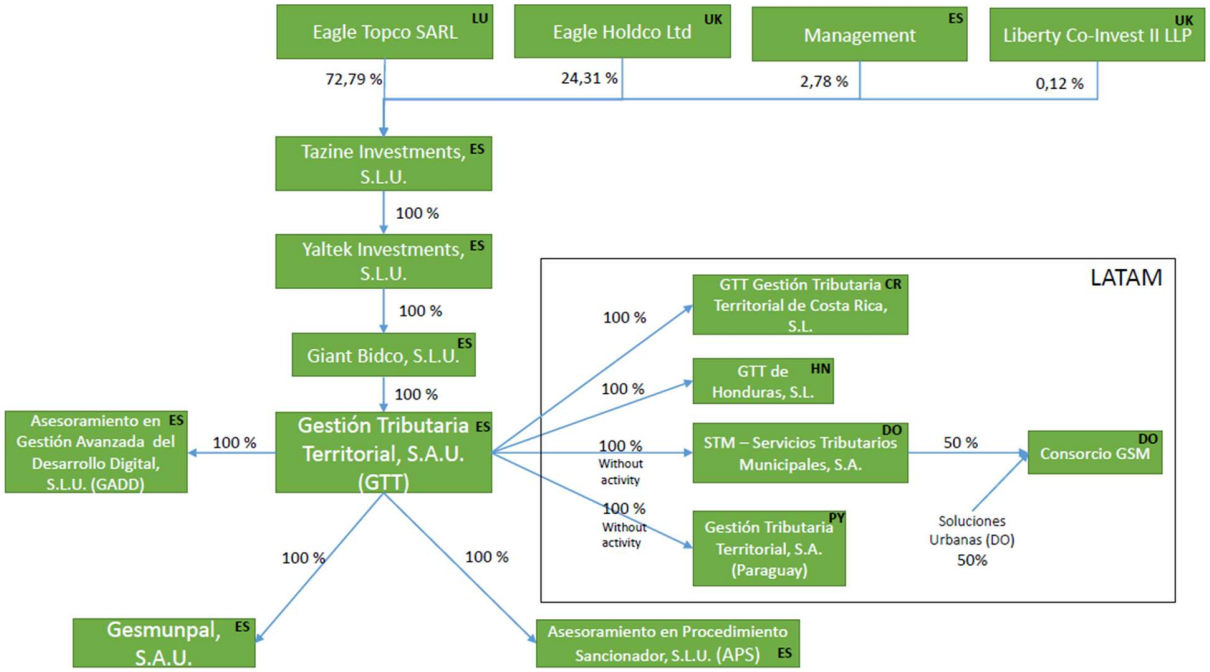
En fecha 3 de agosto de 2023 se constituyó Tazine Investments, S.L. que adquirió el día 30 de octubre de 2023 la sociedad Yaltek Investments, S.L.U., que a su vez adquirió la matriz del grupo, Giant Bidco, S.L., el día 30 de noviembre de 2023.

Con fecha 3 de noviembre de 2023 gtt adquiere una nueva filial en la República de Costa Rica, "GTT Gestión Tributaria Territorial de Costa Rica Limitada".La sede principal del Grupo se encuentra ubicada en Alicante, Avenida Deportista Miriam Blasco, n.º 1 bis (C.P. 03016), siendo éste mismo, su domicilio social y fiscal. En esta sede se articulan, además de la ejecución de los servicios de

consultoría, los servicios centrales de apoyo al resto de delegaciones como son: Dirección, gerencia, área de gestión económica administrativa, gestión de personas o RRHH, área de comunicación corporativa y marketing.

1.2. Organigrama – solicitar ultimo organigrama del Grupo

La nueva estructura de las organizaciones que conforman el grupo queda definida a continuación:



1.3. Estrategias y modelo de negocio

El Grupo desarrolla su actividad en varias líneas de negocio (2-6, GRI 2):

- Diseño, desarrollo, instalación, distribución, suministro, mantenimiento, asistencia y soporte de sistemas de información para la gestión tributaria.
- Colaboración en gestión tributaria y censal recaudatoria e inspectora de derechos de ingreso públicos, incluyendo la atención al ciudadano.
- Servicio de Distribución, notificación, grabación, clasificación y digitalización de documentos.
- Consultoría para las administraciones públicas, con propuestas de mejora y apoyo en la implantación, reingeniería de procesos racionalizando y normalizando los procedimientos de gestión.
- Servicios de formación tributaria y recaudatoria para la Administración.

Las principales prioridades estratégicas del Grupo son las siguientes:

1. Crecimiento de la actividad con las administraciones públicas locales y autonómicas.
2. Expansión de la actividad al entorno internacional.
3. Contención de costes.
4. Inversión y aumento de la actividad en nuevas tecnologías (facilitar accesos).
5. Especial atención en dar apoyo tecnológico para la gestión tributaria a la Administración Pública Local.
6. Accesibilidad al ciudadano.
7. Ampliación de la cartera de servicios para la Administración.

8. Mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Compliance penal y tributario.
9. Implantación de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa.
10. Elaboración de memoria de RSC y seguimiento de ODS tras la adhesión al Pacto Mundial.
11. Compromiso con la medición y reducción de la huella de carbono.
12. Cualificar e inspirar a los empleados más jóvenes para que crean en nuestra misión, valores y objetivos
13. Integrar la línea de negocio GADD en los planes de trabajo del grupo gtt a nivel operativo

1.4. Políticas y compromisos

El Grupo, dispone de los siguientes documentos que definen las políticas y compromisos establecidos por el grupo (2-23, GRI 2):

- Código de conducta.
- Política integrada de Calidad, Medio Ambiente, Compliance Fiscal y Penal, Seguridad de la Información, y Salud y Seguridad en el trabajo.
- Políticas de RSC (Responsabilidad Social Corporativa)
- Procedimientos de diligencia debida
- Políticas para el fomento de la igualdad entre hombres y mujeres
- Política de desconexión laboral
- Protocolos para la prevención del acoso laboral y sexual
- Política de diversidad LGTBI

Adicionalmente, la mesa de Responsabilidad Social de Aragón (RSA) ha concedido a gtt el Sello RSA+ 2023, Empresa de Responsabilidad Social de Aragón (reconocimiento en su más alto nivel). El Gobierno de Aragón, conjuntamente con CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CC.OO. Aragón, con el objetivo de promover la Responsabilidad Social Empresarial en la Comunidad Autónoma de Aragón, promueven este galardón, que ha sido obtenido anualmente por gtt desde 2021, otorgándolo a aquellas empresas que presten sus servicios en Aragón con el compromiso, dentro de la misión, valores éticos, sociales y medioambientales con los ODS, la Responsabilidad Social y las buenas prácticas empresariales, incluyendo aspectos como la conciliación (de la vida personal, familiar y laboral), igualdad, voluntariado y acción social, y la difusión de la cultura.

En Marzo de 2023, el Grupo gtt ha conseguido de nuevo el máximo galardón, la medalla de platino, de EcoVadis, uno de los más altos reconocimientos en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), por sus iniciativas en materia de RSC y sus esfuerzos en materia de sostenibilidad, lo que significa que el grupo se encuentra dentro del 1% de las mejores empresas de su ámbito de actividad en el ámbito de RSC (ESG), sostenibilidad, laboral y recursos humanos, y ética. En Octubre 2023, un año después del ejercicio de rebranding de la marca y coincidiendo con la intervención de Carlos M. Rico Alonso, CEO-Director General de gtt en la decimotercera edición del CNIS, se presenta el nuevo video corporativo a toda la sociedad. Una herramienta que contribuye a consolidar nuestra identidad visual y persigue mostrar la esencia y los valores de la compañía. Bajo el claim 'dar con la tecla' mostramos el ADN de la empresa, el talento de los profesionales que, desde la innovación y la mejora continua, impulsan el presente y el futuro de gtt, colaborando con las Administraciones Tributarias y sin perder de vista nuestro propósito: Mejorar el Bienestar de las Personas con Tecnología Tributaria Inteligente.

El Grupo tiene definidos procedimientos del máximo órgano de gobierno, para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social, así como, su papel en la aplicación de los procesos de debida diligencia y en las consultas a los grupos de interés (2-12, GRI 2)

Como resultado de las políticas definidas por el Grupo y el análisis de materialidad se definen los indicadores que se tratan en la presente Memoria y definen la estrategia del Grupo.

1.5. Principales Riesgos

El Grupo ha realizado la identificación y evaluación de los riesgos potenciales que podrían afectar a la continuidad de las actividades desarrolladas. En dicha evaluación se ha tenido en cuenta la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto que supondría la materialización de riesgo en la organización, con el fin de clasificar los riesgos en Alto, Medio y Bajo.

Se analizan los riesgos en las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y se evalúan como riesgo Alto o Medio los siguientes:

PARTE INTERESADA	REQUISITOS	RIESGOS	Alto	Medio	Bajo	Plazo
Alta Dirección	Dispone de una optimización en la gestión de los procesos Productividad, Rentabilidad, Costes Accidentes "0" Motivación positiva del personal	Desviaciones en el Sistema de Gestión		X		MP
Responsables de Sistemas de Gestión	Control del cumplimento de los requisitos del Sistema de Gestión	Desviaciones en el Sistema de Gestión		X		MP
Alta Dirección	Gestión adecuada del contexto	No disponer de un análisis COMPLETO de contexto externo e interno en el Manual de Gestión o que no exista trazabilidad clara a las acciones pertinentes		X		MP
Personal trabajador	Calidad del servicio. Consecución de Objetivos Generales Establecer los recursos necesarios para su consecución.	Desviaciones en el Sistema de Gestión		X		MP
Alta Dirección	Cumplimiento de requisitos y mejora continua	Servicio de prevención propio de nueva creación, falta de experiencia.		X		MP
Todo el personal	Formación continua	Formación: Carencias formativas, falta de definición de perfiles, rotaciones, falta de concienciación del personal...		X		MP
Todo el personal	Plan de igualdad	Posible incumplimiento de la legislación en materia de igualdad		X		MP
	Integración de personal con diversidad funcional	Posible incumplimiento de la legislación en materia de diversidad funcional		X		MP
	Conocimiento de los riesgos existentes de cada puesto de trabajo	Posible falta de conocimiento de los riesgos en su puesto de trabajo	X			MP
	Conciliación familiar	Posible falta de motivación del personal por no cumplir sus necesidades y aumento del absentismo.		X		LP
Dirección y Comités	Salvaguarda de la información sensible	Posible pérdida de información de carpetas personales (no en red) o acceso a otras carpetas no cifradas.		X		CP
Alta Dirección	Disponer de las instalaciones adecuadas	Infraestructura adecuada: Espacios de almacenaje, sobredimensionamiento,…		X		LP
		Efecto invernadero del cerramiento de cristal externo > efectos invernadero > picos de consumo de aire acondicionado		X		LP
Todos	Disponer de un Plan de Emergencias para Instalaciones	Que el Plan de Emergencia no recoja alguna situación de emergencia potencial		X		MP
	Canal de comunicación activo	Falta de concienciación de una parte del personal de procesos de control		X		MP
	Informe de conformidad por parte de proveedor autorizado	Hace que exista el riesgo por presencia de legionella		X		LP
Arrendador	Cumplimiento de los requisitos recogidos en contrato de arrendamiento	Posible falta de controles sobre la correcta realización del mantenimiento e inspecciones de los ascensores.		X		LP

Se analizan los riesgos en las necesidades y expectativas de las partes interesadas externas y se evalúan como riesgo Alto o Medio los siguientes:

PARTE INTERESADA	REQUISITOS	RIESGOS	Alto	Medio	Bajo	PLAZO
Administración (cliente)	Cumplimiento requisitos contractuales (contrato, pliego, propuesta técnica). Satisfacción del cliente.	No existe la posibilidad de planificación a largo plazo, por la limitación en el tiempo de las licitaciones.		X		LP
Contribuyentes	Facilidad en la gestión de los tributos	Calidad del servicio, oficina de difícil acceso, colas, desbordamiento,		X		LP
	Calidad del servicio	Pérdida reputacional por bajos niveles de satisfacción de los contribuyentes y de la propia Administración		X		MP
	Facilitar nuevas tecnologías acceso Administración al contribuyente	Retraso en la implantación de ciertas mejoras.		X		MP
	Obligaciones y derechos (Ley 39/2015), General Tributaria y LOPD	Posibles reclamaciones por incumplimiento de requisitos		X		MP
Admón. Local Admón autonómica ambiental	Cumplimiento de la legislación ambiental aplicable	Posibles cambios normativos, de legislación o requisitos del cliente.		X		LP
Administración laboral	Cumplimiento de requisitos legales. Acceso a información y documentación pertinente para su labor inspectora.	Existe en la legislación española gran cantidad de requisitos legales, y se dispone de un gran número de centros de trabajo, por lo que se puede escapar algún incumplimiento		X		LP
INVASSAT						
Socios de negocio, gtt, sociedad, clientes, gtt Admón, competencia.	Cumplimiento del Código penal y obligaciones tributarias	La comisión de delitos o infracciones tributarias podria dañar gravemente la imagen de gtt además de suponer graves sanciones o penas para la personas jurídica		X		LP
Competencia	Evitar competencia desleal Cumplimiento requisitos legales igualdad frente a concursos. Transparencia, juego limpio, Ajustes realistas en Pliegos y ofertas técnicas-económicas	Competencia desleal.	X			LP
Servicio de Prevención Ajeno	Acceso a la información y documentación necesaria para llevar a cabo el servicio.	Dependencia del servicio de prevención ajeno para la realización de la vigilancia de la salud y formación inicial.		X		MP
Proveedores	Calidad servicio. Estabilidad contractual. Cumplir requisito ambiental (ISO, PEFC, FSC...). Conocer riesgo en instalaciones, antes de entrar en el centro de trabajo	La falta de control implicaría un posible incumplimiento de requisitos desde el punto de vista de seguridad, y/o de impactos ambientales asociados. Incumplimiento de plazos. Errores documentales (códigos de residuos incorrectos).		X		MP

Mutua	Difusión de los comunicados. Tramitación en plazos de accidentes. Suministro de volantes de asistencia. Ausencia de quejas.	Posibles incumplimientos de plazos en las comunicaciones		X		MP
Administración	Cumplimiento requisitos contractuales (contrato, pliego, propuesta técnica,…). Satisfacción del cliente	Periodos de elecciones.		X		LP
gtt	Continuidad del negocio	Posibles paralizaciones en la actividad por situaciones no previstas: situaciones de riesgo grave e inminente para el trabajador (salud pública, pandemias, situaciones climatológicas adversas, etc.).	X			LP

Teniendo en cuenta la actividad del Grupo se identifican los siguientes riesgos como altos y medios en el ámbito de Calidad para 2023. Se ha indicado además si el impacto es a corto plazo (CP), medio plazo (MP) o largo plazo (LP)

REQUISITOS	RIESGOS/DEBILIDADES	ALTO	MEDIO	BAJO	PLAZO
RR.HH. (Recursos, Competencia, Concienciación) Soporte	Pérdida de llamadas entrantes, falta de recursos o picos según periodos o gestiones (SMS, fin voluntaria, notificaciones...).	X			MP
	Empeoramiento de la calidad del servicio debido al estrés, fatiga, llamadas hostiles.		X		LP
	Incidencias herramientas de trabajo (SIT, equipos informáticos, software).	X			MP
Soporte Prestación del Servicio de Notificaciones	1 Falta de consumibles para realizar una emisión 2 Incidencias en emisión-formato-información de documento. / 3 Uso de consumibles erróneos u obsoletos. / 4 Retrasos en algún hito del proceso. /	X			CP CP CP CP
	1 Falta de imágenes en una remesa. 2 Fallo en la carga de imágenes.		X		CP
Planificación y Cumplimiento de Objetivos	Gran volumen de objetivos. No existen apenas objetivos específicos por delegación.		X		MP
Información documentada	1 Densidad de la documentación. Diversidad de documentos (guías, instrucciones, FAQ's, manuales, TR, circulares,…) 2 Mantenimiento del Sistema cada vez más complicado por más personal implicado.	X			MP

Los riesgos identificados en el ámbito medioambiental:

Procedimiento	RIESGOS/DEBILIDADES	ALTO	MEDIO	BAJO	PLAZO
Instalaciones	Edificio efecto invernadero: Consumos elevados climatización	X			MP

Se realiza análisis de riesgos penales 2023 y se establecen medidas para minimizar el riesgo de incurrir en posibles delitos como el cohecho o la falsedad documental. Algunas de estas medidas son: Código de Conducta, Protocolos de verificación de la transparencia en la adjudicación de licitaciones, Revisión de la documentación por la mesa de contratación y el órgano de contratación: secretario, interventor, tesorero, Controles en los cobros y pagos, Auditorias periódicas, Barridos para detectar accesos no autorizados, Códigos de Verificación, Auditorias contables…

En materia de protección de datos y seguridad de la información, además del cumplimiento del RGPD (Reglamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo y del consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como de la LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales), **gtt** tiene certificado el sistema de gestión de la información según los requisitos de la Norma ISO 27001 y el ENS (Esquema Nacional de Seguridad), categoría Alta, ambos certificados auditados por una entidad externa acreditada. Cada uno de nuestros servicios cumple desde el diseño con la privacidad y el compromiso de velar por la protección de los datos de carácter personal.

Los que reciben en última instancia la prestación de los servicios prestados por el Grupo es el conjunto de la ciudadanía. Se ofrecen facilidades en la gestión de tributos a los contribuyentes a través de sus oficinas virtuales. Es de gran importancia para el Grupo la Satisfacción de los clientes y de los contribuyentes para evitar la pérdida reputacional por bajos niveles de satisfacción de los contribuyentes y de la propia Administración, por ello se ha establecido un procedimiento para recoger el grado de satisfacción de los clientes/usuarios, contando con la certificación de la norma ISO 9001.

Ante la amenaza de posibles paralizaciones en la actividad por situaciones no previstas: situaciones de riesgo grave e inminente para el trabajador (salud pública, pandemias, situaciones climatológicas adversas, etc.) se ha creado un Comité de dirección.

1.6. Materialidad

El Grupo ha realizado análisis de materialidad con objeto de identificar los asuntos más relevantes para el Grupo como punto de referencia para su estrategia sostenible.

Para la realización del análisis de materialidad se ha tenido en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, tanto internos como externos.

El proceso de identificación de los asuntos materiales se realiza siguiendo las recomendaciones recogidas en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), que establece la materialidad como uno de los principios que han de seguirse para definir los contenidos de informes de sostenibilidad.

Se dispone de registro de listado de temas materiales y descripción. Para determinar la materialidad de la información, se ha tenido en cuenta factores externos intereses principales planteados por los grupos de interés, principales asuntos del sector, legislación, Riesgos, impactos y oportunidades que afecten la sostenibilidad) y factores internos (principales valores de la organización, opinión de los empleados, riesgos, principales competencias de la organización)

De esta evaluación se obtendrá un resultado final por cada uno de los temas que los clasificará como materiales o no materiales. Se considerarán como temas materiales los que tengan una puntuación de igual o mayor a 2. La puntuación final se obtendrá según matriz de relevancia. La matriz de relevancia combina el valor de la visión de representantes de las diferentes partes interesadas internas de la compañía y de las percepciones de los grupos de interés externos: proveedores, sindicatos, consultores y medios de comunicación.

Relev. Externa	1	1	2	3
	2	2	2	3
	3	3	3	3
		1	2	3
		Relevancia interna		

Los asuntos identificados han sido agrupados en cuatro áreas principales: Medioambiente, Información Sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal, Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno; y Sociedad. Estos son sobre los que se asienta la estrategia sostenible del Grupo.

Asimismo, se ha tenido en cuenta, las expectativas básicas contenidas en los acuerdos y normas internacionales que se espera que la organización cumpla.

Con el análisis de la materialidad el Grupo consigue:

- Gestionar todos los asuntos que pueden afectar la competitividad y sostenibilidad corporativa.
- Identificar los riesgos y las oportunidades.
- Alinear la estrategia de Responsabilidad Corporativa con los estándares internacionales y con las expectativas de los grupos de interés.

Se incluyen en la memoria aquellos indicadores y acciones o medidas que son considerados tanto de gran importancia para los objetivos estratégicos de la empresa como relevantes para los grupos de interés en la medida que responden a sus expectativas y les permite tomar decisiones frente a la organización con la cual se relacionan.

El resultado del análisis de materialidad se refleja en la siguiente tabla:

Tema	Relevancia externa	Relevancia Interna	Resultado	Material
201 Desempeño económico	2	2	2	Sí
202 Presencia en el mercado	2	1	2	Sí
203 Impactos económicos indirectos	1	1	1	No
204 Prácticas de adquisición	2	2	2	Sí
205 Anti-corrupción	3	3	3	Sí
206 Competencia desleal	2	2	2	Sí
301 Materiales	1	1	1	No
302 Energía	1	2	2	Sí
303 Agua y efluentes	1	1	1	No
304 Biodiversidad	1	1	1	No
305 Emisiones	2	2	2	Sí
306 Residuos	1	1	1	No
307 Cumplimiento ambiental	2	2	2	Sí
308 Evaluación ambiental de proveedores	1	1	1	No
401 Empleo	2	3	3	Sí
402 Relaciones trabajador-empresa	2	2	2	Sí

403 Seguridad y salud en el trabajo	2	3	3	Sí
404 Formación y enseñanza	1	2	2	Sí
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	2	3	3	Sí
406 No discriminación	2	3	3	Sí
407 Libertad de asociación y negociación colectiva	2	2	2	Sí
408 Trabajo infantil	2	2	1	No
409 Trabajo forzoso u obligatorio	2	2	2	Sí
410 Prácticas en materia de seguridad	1	1	1	No
411 Derechos de los pueblos indígenas	1	1	1	No
413 Comunidades locales	1	2	2	Sí
414 Evaluación social de los proveedores	1	1	1	No
415 Política pública	1	1	1	No
416 Salud y seguridad de los clientes	1	1	1	No
417 Marketing y etiquetado	1	1	1	No
418 Privacidad del cliente	2	3	3	Sí

2. ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Esta memoria se refiere al ejercicio fiscal 2023, del Grupo **gtt** compuesto por: **Tazine Investments S.L., Yaltek Investments S.L. Giant Bidco S.L., Gestión Tributaria Territorial S.A.U.**, **Gesmunpal S.A.U.**, **Asesoramiento en Procedimiento Sancionador S.L.U.**, **Gestión Avanzada del Desarrollo Digital, S.L.U. (GADD)**, así como **STM Servicios Tributarios Municipales, S.A** (sin actividad), **GTT Paraguay** (sin actividad) y **Gestión Tributaria Territorial de Honduras, S. de R.L** (GTT de Honduras) y **Gestión Tributaria Territorial de Costa Rica Limitada** (GTT de Costa Rica) y da cuenta de las actividades, resultados e impactos generados en España en Honduras (2-2, GRI 2).

En Agosto de 2023 se creó Sociedad Limitada, Tazine Investments S.L. que no ha tenido actividad en 2023. En 2024 se incluirá en el alcance de la Memoria esta sociedad.

La filial STM de República Dominicana es una entidad holding que no tiene actividad, sólo tiene participaciones del Consorcio GSM, mientras que la filial GTT Paraguay ha continuado y se mantiene inactiva durante 2023.

Se incorporan datos a la Memoria de Estados de Información No Financiera de la entidad Gestión Tributaria Territorial de Honduras, S. De R.L, a partir del ejercicio 2022.

Para la elaboración de esta memoria la empresa se ha basado en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad; y en la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (GRI Sustainability Reporting Standards).

Todas las actividades del Grupo son objeto de un riguroso seguimiento por lo que todos los indicadores recogidos en esta memoria vertebran las actividades de la organización y reflejan sus aspectos estratégicos, para ello, los indicadores utilizados son:

- Representativos: informan correctamente sobre la realidad que queremos describir.
- Factibles: la obtención de los datos en posible a un coste razonable.
- Fiables: si aplicamos el mismo sistema de medición sobre la misma muestra en momentos distintos, obtenemos siempre el mismo resultado
- Medibles: es posible aplicar las reglas de cálculo establecidas en el indicador a los datos recogidos.

En esta memoria del ejercicio 2023 no se incorpora información sobre la taxonomía medioambiental de la UE, ya que la compañía no está incluida en el alcance de los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE y, por tanto, no tiene la obligación de divulgar esta información. Así mismo, la actividad económica realizada por Grupo **gtt** no está descrita en el Reglamento Delegado 2021/2178, y, por tanto, no es elegible según la taxonomía medioambiental de la UE.

3. MEDIOAMBIENTE

Todas las empresas del Grupo están comprometidas con el cuidado del medio ambiente y con el desarrollo sostenible a todos los niveles, y afrontan su compromiso ambiental velando por el cumplimiento de la legislación aplicable en la materia en todos sus ámbitos de operación, a cuyo efecto asumen el compromiso de desarrollar sus actividades con el mayor respeto al medio ambiente y minimizando los efectos negativos que, eventualmente, aquéllas pudieran ocasionar. Además, **Gestión Tributaria Territorial S.A.** tiene implantado un sistema de gestión medioambiental según la Norma 14001 y certificada con una entidad de certificación acreditada.

Dispone de una política de Gestión integrada de los diferentes estándares implantados y certificados.

3.1. Política de Compliance penal y tributario, Calidad, Medioambiente, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el trabajo

Gestión Tributaria Territorial, S.A. (**gtt** en lo sucesivo) es la empresa líder en su sector, dedicada al diseño de sistemas de información para la gestión tributaria, así como al asesoramiento, consultoría, formación y colaboración en el ámbito tributario, censal, inspector y recaudatorio, incluyendo servicios conexos como la administración electrónica, la gestión catastral o la notificación postal.

En nuestro esfuerzo por mejorar la sociedad y nuestros servicios, velamos y propugnamos los valores de innovación, calidad y excelencia, transparencia, legalidad, respeto a los Derechos Humanos, integridad y sostenibilidad, y en base a ellos hemos implantado un sistema de gestión basado en las normas **ISO 9001, 14001, 27001 y 45001,** así como **UNE 19601 - 19602**, con un modelo cuyos objetivos y características son los de reducir los costes de gestión; favorecer la administración electrónica y la gestión integral, del cliente y del contribuyente, prestada desde un único punto de forma fácil e intuitiva; mejorar el grado de autonomía de la administración pública; optimizar los recursos de gestión recaudatoria; facilitar el cumplimento de las obligaciones al contribuyente; incrementar la seguridad en la gestión de ingresos mediante la trazabilidad; y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias utilizando un lenguaje cercano y comprensible.

Dentro de este modelo, trabajamos desde la prevención y protección del medio ambiente y el efectivo cumplimiento de cualquier normativa legal. Hemos desarrollado un sistema de gestión de Compliance, estableciendo un código de conducta de obligado cumplimiento para todo el personal propio, así como para cualquier tercero que tenga alguna relación con gtt, en aras de respetar nuestros valores y prevenir los actos ilícitos, penales, tributarios o de cualquier índole que pueda ser cometido en el seno de la empresa. Igualmente, la ejecución de los mismos se realiza con unas garantías de seguridad, tanto de la información, como de los datos que gtt maneja, ya sea como responsable, como encargado o sub encargado.

En este marco de actuación, la organización se compromete a:

- Ampliar el concepto de calidad a nuestros proveedores de servicios, para asegurarnos de que el trabajo que realizan es acorde a las exigencias de calidad de nuestros clientes.
- Proteger el medio ambiente y nuestro entorno, mediante actuaciones de prevención, como formación, reciclaje y concienciación.
- Proteger la información de la empresa y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, autenticidad, trazabilidad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información.
- Fijar y adoptar las medidas técnicas y organizativas encaminadas a garantizar la seguridad de la información e instaurar los mecanismos de control y seguimiento de estas, incluyendo los sistemas y las redes que la apoyan.
- La mejora continua en todo proceso, desarrollando acciones correctivas y de mejora necesarias para evitar la reaparición de problemas internos y externos.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, eliminando y reduciendo los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta, mediante consulta y participación, a la representación legal de los trabajadores.
- Fomentar las acciones de formación y sensibilización de los trabajadores para mejorar su actuación en la organización, y asegurar la implicación en el cumplimiento de los objetivos marcados.
- Ofrecer formación a clientes para garantizar el correcto uso de nuestros productos.
- Poner a disposición de los clientes, así como de cualquier grupo de interés, nuestro código de conducta, de obligado cumplimiento, con el fin de velar y propugnar nuestros valores éticos y prevenir cualquier comisión de infracciones.

- Considerar los aspectos de los sistemas gestión, como parte integrante de todos los procesos de la organización, estableciendo periódicamente programas, objetivos y metas, así como acciones de sensibilización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de la política, y del sistema integrado de gestión, desarrollando los sistemas implantados haciendo énfasis en medidas preventivas, más que en correctivas.
- Identificar, en el manual de prevención de delitos, las actividades susceptibles de comisión de delitos, así como a perseguir la máxima diligencia en cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Disponer de un Canal de denuncias al alcance de todo el personal de la organización, así como a cualquier grupo de interés para transmitir cualquier conocimiento, duda o sospecha de comportamiento contrario a nuestro código de conducta o a la legalidad, garantizando la confidencialidad y la ausencia de represalias.
- Evitar conductas contrarias a lo establecido en la Norma General de Compliance penal y tributario, aplicando acciones correctoras, o disciplinarias, amparadas por la normativa laboral vigente, en caso de que fuere necesario.
- La constitución de un Órgano de Compliance que ejercerá su función de forma independiente a las decisiones relativas al negocio y cuya misión será la de realizar el seguimiento y supervisión del Sistema de Gestión de Compliance penal y tributario, así como de informar y gestionar las cuestiones relacionadas con lo relativo a Compliance.
- Velar y respetar por el cumplimiento del pacto mundial de las naciones unidas, respetando los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su área de influencia.

Por ello, se garantiza un buen servicio y capacidad de adaptación a los posibles cambios que se puedan producir a lo largo del tiempo, el compromiso de trabajar para el óptimo cumplimiento de las diferentes normativas de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, así como de Compliance penal y tributario.

3.2. Cumplimiento ambiental

Desde el Grupo se identifica y actualiza la legislación que le aplica de forma periódica. En el siguiente cuadro se muestra información sobre el cumplimiento de la legislación y la normativa aplicable en materia de medioambiente actualizado en 2023, así como de otros instrumentos relacionados con la protección medioambiental en todas las delegaciones de grupo a nivel nacional. (2-27, GRI 2)

REFERENCIA LEGAL	REQUISITO	C	NC	NA
Ley 5/2022, de 29 de noviembre, de la Generalitat, de residuos y suelos contaminados para el fomento de la economía circular en la Comunitat Valenciana	Los residuos generados deben de entregarse a un gestor autorizado.	X		
Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.		X		
Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos	Recogida selectiva de pilas y acumuladores	X		
Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Recogida selectiva de RAEE	X		
Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.	Recogida selectiva de envases	X		
Real Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases.		X		
Real Decreto 553/2020, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado	Segregación e identificación de residuos peligrosos. Entrega a gestores autorizados	X		
(+ Reglamento 1272/2008, en cuanto a pictogramas)		X		
(+ Reglamento 1357/2014)		X		
Real Decreto 105/2008, de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición (RCD)	Entregar los residuos de construcción y demolición a gestores autorizados, y verificarlo hasta depósito final	X		

Decreto 240/1994, de 22 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de la Gestión de los Residuos Sanitarios	Entregar los residuos a gestor autorizado	X		
Real Decreto 115/2017, de 17 de febrero, por el que se regula la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan y por el que se establecen los requisitos técnicos para las instalaciones que desarrollen actividades que emitan gases fluorados	El personal que manipula los gases de climatización deben de disponer de la competencia necesaria	X		
Reglamento (CE) n o 1005/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009 , sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.	Gestión correcta de los gases que agotan la capa de ozono (se dispone de equipos con gas R22)	X		
Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica.	No superar los límites de ruido establecidos	X		
Decreto 266/2004, de 3 de diciembre, del Consell de la Generalitat, por el que se establecen normas de prevención y corrección de la contaminación acústica en relación con actividades, instalaciones, edificaciones, obras y servicios.		X		
Ordenanza municipal sobre ruidos y vibraciones del Ayuntamiento de Alicante.		X		
Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana.	Comunicar al organismo pertinente el régimen de intervención administrativa: Declaración responsable ambiental / comunicación de actividades inocuas.	X		
Ordenanza reguladora del procedimiento para el otorgamiento de licencias urbanísticas y ambientales y figuras afines.	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen.	X		

El Grupo no ha recibido ninguna sanción por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental (2-27b, GRI 2)

3.3. Evaluación de riesgos ambientales

Se dispone de un procedimiento que establece la metodología para identificar, evaluar, determinar y actualizar los Aspectos Ambientales, inherentes a las actividades, procesos e infraestructuras asociadas a la compañía alcanzados por el Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de evaluar los impactos ambientales significativos relativos a los aspectos ambientales y los relativos a los de seguridad y salud en el trabajo, el método de evaluación adoptado estimando el grado de riesgo a partir de la valoración y combinación de varios factores, y establecer para éstos, Objetivos y Metas de gestión ambiental y de prevención.

Los parámetros para la evaluación se detallan en la tabla siguiente:

Proceso	Descripción del aspecto	Impacto asociado	Toxicidad /Gravedad	Requisitos Legales	Frecuencia de Ocurrencia
Operaciones con Ordenadores y A/A	Consumo de energía eléctrica	Disminución de Recursos Naturales	1: Energía Térmica	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula	1: Reducción Ratio Consumo 0% a 10% año anterior (Pax)
			2: Energía Eléctrica		2: Reducción Ratio Consumo < 0% año anterior (Pax)
			3: Petróleo		
Fin de vida de equipos informáticos	Generación de residuos eléctricos (pantallas)	Generación de residuos peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Se recicla > 80%
			2: Emite sustancias reciclables + 1	2: Existe Legislación y se cumple	2: Se recicla > 40 a 80%
			3: Emite sustancias tóxicas + 2	3: Existe Legislación y se incumple	3: Se recicla < 40%
	Generación de residuos eléctricos (teclados, ratones,..)	Generación de residuos NO peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Se recicla > 80%
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	2: Se recicla > 40 a 80%
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	3: Se recicla < 40%
Impresión de Documentos	Consumo de Papel	Disminución de Recursos Naturales	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Ratio Consumo < 0% año anterior (Pax)
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	2: Ratio Consumo > 0% y < 10% año anterior (Pax)
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	3: Ratio Consumo > 10% año anterior (Pax)
	Generación de Toners y cartuchos de tinta con residuos NO peligrosos	Generación de residuos NO peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Ratio < 0% año anterior (Pax)
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	2: Ratio > 0% y < 10% año anterior (Pax)
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	3: Ratio > 10% año anterior (Pax)
	Consumo de Papel	Disminución de Recursos Naturales	1: No emite sustancias tóxicas	2: Existe Legislación y se cumple	1: Ratio Notif. Electrónica/Notif. Papel > 20%
			2: Emite sustancias reciclables +1	3: Existe Legislación y se incumple	2: Ratio Notif. Electrónica/Notif. Papel < 20%
Iluminación	Generación de residuos de fluorescentes	Generación de residuos peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Reducción Residuos/Kg > 15% año anterior
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	2: Reducción Residuos/Kg > 0% a 15% año anterior
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	3: Reducción Residuos/Kg < 0% año anterior
Uso lavabos	Consumo de Agua	Disminución de Recursos Naturales	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula	1: Ratio Consumo < 3% año anterior (Pax)
					2: Ratio Consumo > 3% y < 10% año anterior (Pax)
					3: Ratio Consumo > 10% año anterior (Pax)

	Generación de vertidos	Contaminación del Agua	1: Vertido sanitario > 50%	1: No existe Legislación	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula
			2: Vertido prod limpieza > 50%	2: Existe Legislación y se cumple	
			3: Vertido industrial	3: Existe Legislación y se incumple	
Pilas (Botón)	Generación de residuos LITIO. Contaminación ambiental	Generación de residuos peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Gestión < 6 Meses
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	2: Gestión > 6 Meses
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	
Pilas (Alcalinas)	Generación de residuos alcalinos.	Generación de residuos NO peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Gestión < 6 Meses
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	2: Gestión > 6 Meses
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	
Plásticos	Residuos Plásticos	Generación de residuos NO peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	
Cartón	Residuos Cartón	Generación de residuos NO peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	
RSU	Residuos Urbanos (Orgánicos)	Generación de residuos NO peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	
Vehículos	Emisiones de CO2 de vehículos de reparto y del personal para viajes	Contaminación Atmosférica	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: 1 Reparto diario + 1 reparto urgente
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	2: > 2 Reparto diario
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	
SITUACIONES DE EMERGENCIA	Fuga de Agua - Inundación	Disminución de Recursos Naturales	1: No disminuye recursos naturales	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula	1: Sin fugas o Fugas sin incidencias graves
			2: Disminuye 1 recurso natural		2: Fugas con incidencias. Aumentan ratio >3% y <10%
			3: Disminuye >1 recurso natural		3: Fugas con incidencias. Aumentan ratio >10%
	Obras y reparaciones	Generación de residuos NO peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Obras y Reparaciones sin generación de residuos
			2: Emite sustancias reciclables	2: Existe Legislación y se cumple	2: Obras y Reparaciones con generación de

					residuos NO peligrosos + aumento consumos
			3: Emite sustancias tóxicas	3: Existe Legislación y se incumple	3: Obras y Reparaciones con generación de residuos peligrosos + aumento consumos
	Incendio	Contaminación Atmosférica	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: > 3 años sin incidencias graves
			2: Emite sustancias reciclables +1	2: Existe Legislación y se cumple	1: > 1 a 3 años sin incidencias graves
			3: Emite sustancias tóxicas +2	3: Existe Legislación y se incumple	3: < 1 año sin incidencias graves
	R-22 (A/A)	Contaminación Atmosférica Capa de Ozono	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: < 3 reparaciones año
			2: Emite sustancias reciclables	2: Existe Legislación y se cumple	2: de 3 a 10 reparaciones sin fugas
			3: Emite sustancias tóxicas	3: Existe Legislación y se incumple	3: Mínimo una fuga al año
	Decibelios Alarma	Contaminación acústica	1: Zona Industrial	1: No existe Legislación	1: < 3 veces año
			2: Zona Urbana	2: Existe Legislación y se cumple	2: Entre 3 y 6 veces año
			3: Zona Sensible (Hospitales)	3: Existe Legislación y se incumple	3: > 6 veces año
	Derrame Gasoil	Generación Residuos peligrosos	1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: No se ha producido
			2: Emite sustancias reciclables	2: Existe Legislación y se cumple	2: Derrame (litros) ± 10% año anterior
			3: Emite sustancias tóxicas	3: Existe Legislación y se incumple	3: Derrame (litros) > 10% año anterior
	Grupo Electrógeno	Contaminación Atmosférica	1: Energía Térmica	1: No existe Legislación	0: No se ha producido ninguna caída de Luz
			2: Energía Eléctrica	2: Existe Legislación y se cumple	1:Consumo (litros) ± 10% año anterior
			3: Petróleo	3: Existe Legislación y se incumple	2: Consumo (litros) > 10% año anterior

La evaluación de riesgos ambientales elaborada por la empresa se realiza revisando cada uno de los procesos principales. Se identifican en cada caso, los posibles impactos en el Medio Ambiente y se evalúan los riesgos para ver su nivel de significancia.

Se considerarán aspectos significativos los que tengan un resultado de evaluación superior a 200.

De la evaluación de aspectos ambientales realizada en 2023 se obtienen como aspectos significativos los siguientes:

Proceso	Descripción del aspecto	Impacto asociado	Toxicidad /Gravedad	Requisitos Legales	Magnitud Frecuencia Ocurrencia	Eval. Final / Riesgo Ambiental	Significativo (SI/NO)
Operaciones con Ordenadores	Consumo Energía Eléctrica	Disminución de Recursos Naturales	2	1	1	150	NO
Fin de vida de equipos informáticos	Generación de residuos eléctricos (pantallas)	Generación de residuos peligrosos	3	2	1	190	NO
Fin de vida de equipos informáticos	Generación de residuos eléctricos (teclados, ratones,..)	Generación de residuos no peligrosos	1	2	1	130	NO
Impresión de documentos	Consumo Papel	Disminución de Recursos Naturales	2	2	1	160	NO
	Generación de Toners y cartuchos de tinta con residuos NO peligrosos	Generación de residuos peligrosos	2	2	1	160	NO
	Consumo Papel Proveedores	**Disminución de Recursos Naturales**	**2**	**2**	**2**	**200**	**SI**
Iluminación oficina	Consumo de energía eléctrica	Disminución de Recursos Naturales	3	2	1	160	NO
	Generación de residuos fluorescentes	**Generación de residuos peligrosos**		**1**	**3**	**300**	**SI**
Uso lavabos / Office	Consumo de agua	Disminución de Recursos Naturales	1	2		150	NO
	Generación de vertidos	Contaminación de Agua	3	2	1	190	NO
Pilas Botón	Generación de residuos CONTAMINANTES (Litio)	Generación de residuos peligrosos	2	2	1	160	NO
Pilas Alcalinas	Generación de residuos Alcalinos	Generación de residuos no peligrosos	2	2	1	160	NO
Plásticos	Generación de Residuos Plásticos	Generación de residuos no peligrosos	2	2	1	160	NO

Cartón	Generación de Residuos Cartón	Generación de residuos no peligrosos	1	2	1	130	NO
RSU	Residuos urbanos (orgánicos)	Generación de residuos no peligrosos	3	2	1	190	NO
Vehículos	Emisiones de CO2 de vehículos de reparto y del personal para viajes	Contaminación Atmosférica	1		1	100	NO
Situaciones de emergencia	Fuga de Agua - Inundación	Disminución de Recursos Naturales	2	2	1	160	NO
	Obras y reparaciones	Generación de residuos no peligrosos	3	2	1	190	NO
	Incendio (humo, gases, polvo extintor)	Contaminación Atmosférica	3	2	1	190	NO
	Gases de aparatos de A/A (R-22)	Contaminación capa de ozono	2	2	1	160	NO
	Decibelios de la alarma (85Db) < 90	Contaminación Acústica	3	2	1	190	NO
	Derrame de Gasoil	Generación Residuos Peligrosos	3	2	1	190	NO
	Grupo Electrógeno	Contaminación Atmosférica	3	2	1	190	NO

El aumento de Residuo tubos fluorescentes es debido a que este año se ha sustituido todos los tubos que estaban averiados. Además, los empleados también pueden depositar residuo de uso doméstico para que sea gestionado a través de la empresa.

Esta evaluación se realiza con los datos de consumos y generación de residuos de Servicios Centrales de GTT, aunque los aspectos evaluados aplican a toda la actividad del Grupo.

Los indicadores y objetivos Medioambientales y las **acciones** a realizar para reducir el riesgo de impacto se detallan en la siguiente Tabla:

Indicadores	Descripción del Indicador/Objetivo	Objetivo a cumplir 2023	Actividades a realizar y Recursos Asignados
Consumo eléctrico	**Reducción del ratio de consumo eléctrico/empleado en KWh**	Reducción en un 1% el ratio de consumo p.p. No superar el ratio de los 2.115 kwh/p.p.	Acciones informativas a todo el personal de SS.CC. Comunicaciones de concienciación. Ampliar plantilla sin aumentar instalaciones. Reducción espacios (mesas más pequeñas), estanterías empotradas. Optimización del espacio.
Núm. Notificaciones papel/Núm. Contri: Ratio	**Reducción de la Notificación en PAPEL (Notificación electrónica)**	Obtener un resultado del indicador'<=0,16	Firma biométrica, potenciar Notificación electrónica F y J.
% Suscritos/total contribuyentes	**Aumento del Núm. de suscritos**	>=0,50 Ratio Suscritos/Totales	Ley 39/2015, potenciar Notificación electrónica en personas físicas. TR y revisiones. Acc. 811
Ratio Electrónicas/Total	**Aumentar ratio Electrónicas/Total**	>=0,25 Ratio Núm. Notificaciones-e / Núm. Total	Ley 39/2015, potenciar Notificación electrónica en personas físicas. TR y revisiones. Acc. 811. Campañas Suscritos
Ratio OVT/Núm. CONTRIBUYENTES	**Aumentar ratio OVT/Núm. Contribuyentes total**	>40%	Facilitar acceso OVT: Circular 1/2020 Aumento de gestiones por Internet Promover desde ATP/CAT

3.4. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Para el control y gestión del Sistema Medio Ambiental implantado, se han destinado, tanto recursos humanos como materiales. Por una parte se tienen asignados tres trabajadores implicados en distinta medida:

1. Analista Sistemas - Infraestructuras 40%
2. Técnico Prevención 40%
3. Técnico de RSC y Calidad 40%
4. Responsable de RSC y Calidad 20%
5. Técnico Administración 10%

Además de los recursos humanos anteriormente indicados, se asigna la partida presupuestaria tanto para la contratación de los proveedores de gestión de residuos, como para las auditorías externas de verificación del sistema de gestión ambiental según la Norma ISO 14001. El gasto dedicado al cuidado del Medioambiente en 2022 ha sido de:

Descripción	Importe (€)
Auditorías según ISO 14001 / 45001	3.825 €
RRHH dedicados	53.491,98 €
TOTAL	**57.316,98 €**

3.5. Provisión y garantías para riesgos ambientales, principio de precaución

Por la actividad que realiza el Grupo no está obligada a disponer de ningún tipo de garantías financieras exigidas por la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad ambiental, aunque sí que dispone de Seguros de las instalaciones que cubrirían los daños ocasionados por inundaciones o incendios.

3.6. Contaminación

3.6.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente

Durante 2023 se ha mantenido las acciones ya implementadas para mitigar las emisiones de carbono son:

- Evitar o minimizar desplazamientos y por lo tanto la emisión de CO2 mediante la Potenciación del teletrabajo
- Reducción de la huella de carbono (14001 – RSC).
- Evitar o minimizar desplazamientos y por lo tanto la emisión de CO2
    - Potenciación de la atención telemática;
    - Mejoras en la Oficina Virtual Tributaria (OVT) para aumentar el Núm. de trámites que se puedan realizar online
    - Renovación de los coches de renting a coches híbridos.
- Parking para bicis y enchufes para patinetes.
- Parking acondicionado para carga de vehículos eléctricos
- Tarjeta de transporte con beneficios fiscales.
- Planes de concienciación y comunicación medioambiental.

En 2023 además, se ha realizado las siguientes acciones:

- Cambio de las máquinas de clima por otras más eficientes. Se ha sustituido todas las máquinas de las plantas 1ª a la planta 6ª. Esto supone una reducción considerable de consumo energético. Se ha sustituido un total de 32 máquinas.
- Facilitar acceso Oficina Virtual Tributario (OVT): Aumento de gestiones por Internet.

Se realiza mantenimiento mensual de los equipos. En los casos de reparaciones o sustituciones que se deba manipular gases no autorizados, se le solicita al mantenedor de los equipos de aire acondicionado informe de la correcta gestión de los gases contaminantes.

La actividad desarrollada es considerada inocua, por lo que no es susceptible de generar ningún tipo de contaminación acústica.

En cuanto a contaminación lumínica, la actividad de la empresa se realiza dentro del horario diurno y en el interior de las oficinas, por lo que no genera emisiones de flujo luminoso de fuentes artificiales de luz nocturnas que puedan considerarse perjudiciales para el medioambiente.

3.7. Economía circular y prevención y gestión de residuos

La vocación de Grupo por el respeto del medioambiente se plasma en las actuaciones dirigidas a optimizar la gestión de residuos mediante sistemas implantados que fijan objetivos y metas sobre, entre otros aspectos; la reducción de residuos, la utilización de materiales reciclados y el uso de buenas prácticas, actuaciones que se someten a la verificación externa acreditada.

Todos los años se llevan a cabo acciones de concienciación ecológicas entre los empleados, como son:

- Campañas informativas para fomentar el reciclaje
- Cartelería
- Encuestas sobre concienciación medioambiental

Uno de los objetivos de la organización es el de facilitar el reciclaje de los materiales de desecho del personal (papel, plástico…) y del resto de residuos que genera la actividad de la empresa.

Se dispone de fuentes de agua filtrada. Esta medida cumple con el objetivo de paliar el impacto de los residuos plásticos, así como evitar los problemas de salubridad asociados al uso y relleno de las mismas

Se realiza una correcta Gestión de recogida de residuos. Se dispone de contenedores debidamente señalados en cada una de las plantas de SSCC, delegaciones y oficinas del grupo.

No existen papeleras individuales. Se dispone de contenedores de reciclaje. Con esta medida conseguimos fomentar el reciclaje como medida única de eliminación de residuos y eliminar el uso masivo de bolsas de basura.

Desperdicio de Alimentos: aunque se dispone de zonas de almuerzo y café, no se suministran ni elaboran alimentos, por lo que las acciones para combatir el desperdicio de alimentos van dirigidas a la concienciación del personal. En los consumibles como café o leche, no hay desperdicio porque se dispone de frigorífico para preservar los alimentos perecederos (igualmente para los alimentos personales de cada empleado).

Durante el 2023 se ha seguido apostando por la reducción de papel. Para ello se ha llevado acciones como:

- Apartado medioambiental en la formación de acogida para la optimización de consumos.
- Firma biométrica, potenciar Notificación electrónica.
- Potenciar Notificación electrónica en personas físicas.
- Campañas de suscripción.
- Facilitar acceso Oficina Virtual.
- Aumento de gestiones por Internet.

Los residuos peligrosos generados son gestionados por el Gestor Autorizado ACTECO Productos y Servicios S.L. A continuación indicamos los datos de generación y gestión de residuos peligrosos realizados en la central del gtt (306-3, GRI):

Residuo	2020	2021	2022	2023
Baterías (Uds.)	0	0	0	0
Equipos Electrónicos (Uds.)	201	249	504	418
Pilas Botón (Uds.)	1	9	15	2
Pilas No Botón (Uds.)	25	13	8	6
Cartuchos de tinta y tóner (Uds.)	6	3	55	50
Tubos fluorescentes (Uds.)	14	59	5	56

Ha aumentado la cantidad del residuo Tubos fluorescentes respecto al año anterior, debido a que se ha sustituido los tubos que había averiados.

No se dispone de datos de residuos generados del resto de delegaciones.

3.8. Uso sostenible de los recursos

Todas las empresas del Grupo están cada vez más concienciadas con el medio ambiente, la reducción de la contaminación y el uso sostenible de los recursos naturales. El Grupo es consciente de que conseguir una empresa sostenible no sólo requiere reducir costes en impresión o invertir en tecnología más eficiente, sino también en involucrar a todos los trabajadores y trabajadoras para un uso responsable de los recursos.

Se ha realizado optimización del espacio: Ampliar plantilla sin aumentar instalaciones. Reducción espacios (mesas más pequeñas) y aprovechamiento de espacios donde antes se encontraban armarios con máquinas de clima.

3.8.1. Agua

No se realiza Declaración de Producción de Aguas Residuales, ya que el uso que se realiza es considerado consumo doméstico (303-2, GRI)

A continuación, se indica el consumo de agua de los últimos cuatro años (303-5, GRI):

	2020	2021	2022	2023
TOTAL Central (m^3)	576	599	740	777
Resto oficinas (m^3)	994	919	1.078,00	992,34
TOTAL (m^3)	1570	1.518,00	1.818,00	1.769,34
Consumo/Pax m^3	2,38	2,20	2,24	2,18

No se dispone de mediciones de consumo de agua en Honduras ya que la oficina se encuentra en un espacio compartido.

La ratio se obtiene teniendo en cuenta los empleados que se encuentran en los centros de los cuales se recoge los datos de consumo.

3.8.2. Energía

La empresa dispone de autorización de puesta en servicio de instalación de baja tensión y realiza inspecciones cada 5 años por parte de una OCA, según RD 842/2002 (Instalaciones de Baja Tensión). El consumo energético de los últimos años de las oficinas centrales es el reflejado en la siguiente tabla (302-1, GRI):

Ejercicio	Centro	Global Anual (kwh.)	Ratio Medio Trimestral (kwh.)	Núm. medio de empleados	Ratio (kwh/empleado)
2020		474.141,00	508,73	233	**2.034,94**
2021	Central	485.482,18	422,89	287	**1.691,57**
	Otras Oficinas	1.057.221,24	657,47	402	2629,90
	Honduras (*)	764	70,40	10	76,40
2022	Central	449.860,00	323,17	348	**1.292,70**
	Otras Oficinas	507.908,34	274,25	463	1.096,99
	Honduras	680	7,08	24	28,33
2023	Central	264.656,50	184,30	359	737,20
	Otras Oficinas	714.419,00	393,40	454	1.573,61
	Honduras	600	6,82	22	27,27

(*) Consumo desde Septiembre a Diciembre

En Oficinas Centrales la ratio de consumo energético por trabajador ha seguido una tendencia descendente desde 2018, como resultado de la concienciación y las políticas de reducción de huella de carbono implementadas por el Grupo.

Se realizan campañas de concienciación ecológica, incluyendo buenas prácticas, consumo responsable, campañas informativas, uso de cartelería…

Otra de las máximas del Grupo es la sustitución de lámparas y equipos por nuevas tecnologías led bajo consumo.

gtt dispone de una instalación fotovoltaica de placas solares en Sede central que generan energía para autoconsumo:

	2023
Energía de fuentes renovables (KWh)	27744,50
% sobre el total de energía consumida	10,48%

La compañía de suministro eléctrico indica en sus facturas de consumo de 2023, que el total de energía eléctrica procedente de fuentes renovables en 2022 fue de un 33%.

3.8.3. Combustible

El Grupo sigue en marcha con su plan para conseguir una movilidad más responsable y sostenible, **Transporte limpio**. Este plan alcanza tanto a contribuyentes como a empleados del Grupo. Las medidas impulsadas en este ámbito son las ya descritas en el punto 3.6.

Consumo	2020	2021	2022	2023
Combustible (litros)	14.053	13.418,04	14.336,85	19.937,00
Núm. de empleados	660	690	813	813
Ratio	21,29	19,44	17,63	24,52

El dato de consumo de combustible se ha realizado teniendo en cuenta todos los desplazamientos realizados por el personal de la organización con motivo del ejercicio de sus funciones. El Grupo, en sus políticas, incorpora medidas para la reducción de los desplazamientos y con ello la reducción del consumo de combustible (apartado 3.9.). No se han incorporado datos del consumo de combustible en Honduras, debido a que no se dispone de vehículos de empresa.

En 2023 se contempla el consumo de combustible de los desplazamientos en avión por lo que se incrementa la ratio, se han realizado más desplazamientos por este medio debido a los viajes a Latinoamérica.

3.8.4. Materiales

Las actividades desarrolladas en el Grupo son de prestación de servicios, no se realiza ningún proceso de fabricación, por lo tanto, no es consumidora de materias primas para transformación de productos, no consume materiales relacionados con procesos de fabricación y tampoco consume artículos o piezas semifabricados ni materiales de envasado, incluidos el papel, el cartón y los plásticos. La actividad que se realiza en Honduras principalmente es programación, por lo que no se realiza seguimiento de consumo de papel. Además, el número de empleados de Honduras es poco representativo frente al total de empleados de la Organización.

Del consumo de material de oficina se lleva seguimiento del papel.

	2020		2021		2022		2023	
Consumo	Uds.	Ratio por trabajador	Uds.	Ratio por trabajador	Uds.	Ratio por trabajador	Uds.	Ratio por trabajador
Papel Central	180.000	273,56	63.000	91,43	80000	222,84	92500	248,65
Papel otras oficinas	-	-	-	-	1.266.750	2.735,96	1.221.500	2362,67

*Hay un error en el dato de SSCC del 2022 que corregimos en esta memoria

3.9. Cálculo de la huella de carbono

3.9.1. Alcance

La huella de carbono es una herramienta utilizada para calcular las emisiones de todos los gases de efecto invernadero (GEI) derivados de las actividades de nuestra Empresa. El objetivo es determinar, valorar y comunicar la contribución al cambio climático, así como la identificación de opciones para la reducción de emisiones y costes.

El cambio climático representa actualmente la mayor amenaza ambiental, social y económica del planeta. Este cambio climático se debe principalmente a las actividades humanas que generan una mayor emisión de “Gases Efecto Invernadero” GEI. Dichos gases son principalmente:

- Dióxido de carbono (CO2).
- Metano (CH4).
- Óxido nitroso (N2O).

- Hidrofluorocarbonos (HFC).
- Perfluorocarbonos (PFC).
- Hexafluoruro de azufre (SF6).
- Trifluoruro de nitrógeno (NF3).

Si bien GTT por su actividad, no está obligada a realizar el Cálculo de la Huella de Carbono, calcula las emisiones mediante la Calculadora de Huella de Carbono del MITECO. Se ha definido el alcance del cálculo dentro de la organización:

- Alcance 1: Emisiones de GEI de fuentes directas (quema de combustibles, emisiones gases refrigerantes...).
- Alcance 2: Emisiones GEI de fuentes indirectas derivadas de la generación de electricidad adquirida.

Los datos de Cálculo de la Huella de Carbono que se incluyeron en la Memoria de 2022 dentro del alcance 3 referentes a la actividad de 2021 han sido incluidos para el Cálculo de la Huella de Carbono de 2022 en el alcance 1.

El presente informe presenta los datos del año natural 2023. Se ha elaborado por parte del Responsable del Sistema, los responsables del informe y la calculadora. El informe se publicará en la intranet y en la Web de gtt accesible a cualquier parte interesada.

3.9.2. Calculadora de la huella de carbono

Existen numerosas herramientas para el cálculo de huella de carbono de una organización. En este caso se ha tomado como referencia la metodología de Huella de Carbono del MITECO. Esta metodología se resume en los siguientes pasos:

3.9.2.1. Identificación de fuentes y sumideros. Límites operativos

Se han determinado los límites a nivel operativo, ya que se toman para el cálculo de huella de carbono las fuentes directas de emisión y la indirecta derivada del consumo eléctrico. Por ello se ha definido un enfoque operativo de la gestión de los informes de GEI.

Los datos se recopilan priorizando documentos oficiales tales como facturas, informes de OCA y fichas técnicas de equipo. Se han categorizado las fuentes de emisiones de GEI dentro de los límites de la organización para el alcance 1 y 2.

a. Emisiones Directas.

Las emisiones de GEI provienen de las siguientes categorías de fuentes:

- Combustión de gasóleo del grupo electrógeno.
- Combustión de gasóleo de los vehículos de la organización.
- Emisiones fugitivas (GEI que escapan a la atmosfera, procedentes de equipos de refrigeración y extintores).

b. Emisiones Indirectas.

- Emisiones indirectas de la generación de energía eléctrica, se hace uso de energía proporcionada por la comercializadora Iberdrola Clientes SAU y Endesa Energía SAU

c. Emisiones de combustión de biomasa

- No contabilizamos emisiones de combustión de biomasa debido a que no realizamos esta actividad.

d. Remociones

- No se han realizado ninguna actividad que compute remociones.

e. Otras emisiones (identificar las fuentes por separado)

No tenemos catalogadas otras emisiones ni fuentes de emisión dentro de las anteriormente comentadas.

3.9.2.2. Selección de la Metodología de Cuantificación

La metodología de selección tiene que minimizar la incertidumbre y producir resultados exactos, coherentes y reproducibles. La metodología de cuantificación:

Cálculo: los valores totales se multiplican por su factor de emisión.

Emisiones CO2 = Dato actividad x factor emisión actividad.

Los datos de factor de emisiones los hemos tomado de la Oficina de Cambio Climático del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente del año en curso. Con respecto a los datos de factor de emisión de la energía eléctrica, se toman los datos de la empresa comercializadora. La incertidumbre estimada de las emisiones es una combinación de la incertidumbre de los factores de emisión y la incertidumbre de los datos de actividad.

Los factores de emisión empleados para la realización del inventario GEI provienen de fuentes oficiales (Datos publicados por MITECO e IPCC).

En lo que respecta a los datos de consumo utilizados, provienen de facturas comerciales, que están sujetas a la normativa vigente de intercambio comercial y, por tanto, a las regulaciones metrológicas pertinentes de aplicación. En el caso de los datos internos como el consumo del gasóleo se realiza en función de las horas de funcionamiento y los datos técnicos del equipo.

En consecuencia, de todo lo anterior se puede afirmar que, tanto los factores de emisión como los datos de actividad utilizados, permiten garantizar la menor incertidumbre alcanzable.

3.9.3. Datos de la actividad

Datos de la actividad desarrollada en 2023 en oficinas:

- Consumo de electricidad: 260.094,95 kWh suministrado por empresas no inscritas en GdO.

Datos de Combustible:

- Consumo de gasoil en Vehículos: 283.108 litros.
- Consumo de gasoil en instalaciones fijas: 85 litros.

Resultados (305-1, 305-2, GRI):

		Kgs CO_2	g CH_4	g N_2O	Kg CO2
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE I)	Instalaciones fijas	229,93	31,03	1,87	231,29
	Transporte por carretera [1]	638.343,48	66.067,74	10.204,52	642.897,58
	Transporte ferroviario	0,00	0,00	0,00	0,00
	Transporte marítimo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Transporte aéreo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Funcionamiento de maquinaria	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fugitivas - climatización y refrigeración	-	-	-	-
	Proceso	0,00	0,00	0,00	0,00
	SUBTOTAL	638.573,41	66.098,77	10.206,39	643.128,87
EMISIONES INDIRECTAS, ELECTRICIDAD Y OTRAS ENERGÍAS (ALCANCE 2)	Electricidad edificios [2]	-	-	-	260.094,95
	Electricidad vehículos [2]	-	-	-	0,00
	Calor, vapor, frío, aire comprimido	-	-	-	0,00
	SUBTOTAL	-	-	-	260.094,95
TOTAL		638.573,41	66.098,77	10.206,39	903.223,82

[1] Las emisiones de los vehículos eléctricos se engloban en emisiones indirectas debidas al consumo de electricidad.

[2] Para años anteriores a 2021 las emisiones debidas a consumo eléctrico solo tienen en cuenta el CO_2 y no otros GEI.

3.9.4. Plan de Mejora

Una vez identificadas las principales fuentes de emisión de GEI, en el ámbito de **gtt**, se establecerán unos objetivos de reducción del consumo y de eficiencia energética.

Debe contener como mínimo: unos objetivos cuantitativos claros, las medidas que se vayan a tomar para conseguirlos y los parámetros sobre los cuales se van a realizar los cálculos.

- Nivel de objetivo.
- Año base objetivo.
- Fecha de compromiso del objetivo.
- Extensión del período del cumplimiento.

Las medidas del Plan de Mejora se incluirán en las siguientes categorías, pudiéndose definir nuevas actuaciones además de las señaladas a continuación.

Iluminación

- Aprovechamiento de luz natural.
- Substitución de tubos fluorescentes por nuevos más eficientes

Transporte

- Fomento de la utilización de biocarburantes.
- Se está trabajando para ampliar el teletrabajo en otras oficinas
- Reconversión paulatina de la flota de vehículos de la Empresa para incluir el uso de vehículos híbridos.
- Revisiones periódicas de los vehículos.

Residuos

- Realización de campañas de concienciación y sensibilización que insistan en la importancia de la recogida selectiva para combatir el cambio climático por su contribución al ahorro energético y la reducción de emisiones de metano.
- Reducción de consumibles plásticos.

Energía

- Apagado de los aparatos eléctricos cuando no se usen.
- Mantenimiento de puertas cerradas.
- Regulación de las temperaturas a 17º-21º en invierno y 23º-27º en verano. (RD 486/1997).
- Realización de Auditorías Energéticas en los centros de consumo.

Medidas genéricas

- Mantenimiento adecuado de instalaciones.
- Incorporación de buenas prácticas entre los empleados (sustitución de reuniones presenciales por videoconferencias, vestimenta adecuada a la temperatura, etc.).

Las acciones se han planificado a corto y medio plazo. Así mismo, puede haber acciones continuas que se realicen nuevamente, y otras acciones como la instalación de paneles solares que se ha puesto en marcha en 2023.

3.9.5. Objetivos de reducción 2024

Se pretende reducir 1% el índice obtenido en 2023, para el próximo año realizando las siguientes medidas:

- Noticias de Concienciación energética.
- Recordatorios de Ajuste de temperaturas.
- Autoconsumo energético de la Instalación propia de placas solares para la reducción de consumo de suministro externo.
- Incluir dentro del consumo eléctrico con comercializadoras el consumo de energías renovables.

3.10. Medidas de adaptación al cambio climático

Las medidas siguen siendo actuaciones de concienciación mediante nuestro manual de buenas prácticas, anuncios rotatorios sobre concienciación en nuestra intranet, realización de encuestas, auditorías y cumplimiento de la legislación medioambiental autonómica, estatal y europea.

La actividad principal del Grupo no es fuente de emisiones de gases de efecto invernadero. La causa indirecta, que afecta a esta cuestión, es debida a los desplazamientos tanto del personal a las instalaciones para ocupar su puesto de trabajo, como de los clientes que se desplazan a las instalaciones. Es por ello que las actuaciones del Grupo orientadas a mitigar los posibles efectos negativos en el Medioambiente, van dirigidas a la reducción de desplazamientos, ***Transporte limpio.***

El Grupo tiene un firme compromiso con la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero, estableciendo:

- Acciones informativas a todo el personal de SS.CC.
- Comunicaciones de concienciación continuas
- Parking para bicis y enchufes para patinetes.
- Enchufes para vehículos eléctricos.
- Medición de la Huella de Carbono.
- Instalación de placas solares

3.11. Biodiversidad

El Grupo no cuenta con Centros de operaciones en propiedad arrendados o gestionados, ubicados dentro de, o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

Por su tipo de actividad no se identifica ninguna acción que pueda tener un impacto significativo en la biodiversidad (304-1, 304-2, 304-3, 304-4, GRI).

4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

4.1. Políticas internas sobre cuestiones sociales y relativas a los empleados

Los valores del Grupo desde sus orígenes han estado conformados por conceptos sociales que se han plasmado en diferentes facetas; nuestras relaciones laborales, el fomento de la igualdad y la conciliación laboral/familiar, nuestro modelo de gobernanza basado en valores éticos, la generación de un clima laboral idóneo y saludable, el compromiso con el medio ambiente y también compromiso con la sociedad desde una óptica solidaria, así como de la difusión del conocimiento tributario y el fomento de la cultura. Todas estas actuaciones se han ido desarrollando bajo el impulso de la fuerza motriz que conforman nuestros valores sociales, pero sin que este desarrollo haya estado enmarcado en ningún plan concreto de actuación.

Este campo de actuación en el mundo actual, se le denomina Responsabilidad Social Corporativa (R.S.C), las organizaciones públicas y las empresas privadas de vanguardia han ido definiendo políticas de actuación en esta materia, como una forma de profundizar en sus valores sociales y de difundir ante el conjunto de la sociedad su compromiso social. En ese sentido nuestra empresa se ha dotado de un documento que establece nuestra política de R.S.C integrando en él todas las líneas de actuación que venimos desarrollando bajo este concepto, y estableciendo objetivos de futuro.

En el citado documento se identifican los objetivos de la R.S.C, los principios de actuación; respecto a los diferentes aspectos que se abordan, y sobre los principales grupos de interés, así como se define el sistema de seguimiento y evaluación del desarrollo de esta política, mediante el establecimiento del compromiso de su análisis mediante la elaboración de una memoria anual, utilizando para su elaboración los criterios que establece el pacto mundial sobre Responsabilidad Social.

Las políticas corporativas establecen las pautas que rigen la actuación de las empresas enmarcando y desarrollando el sistema de gobierno corporativo. Entre las Políticas corporativas, la de Responsabilidad Social Corporativa (R.S.C) tiene por objeto favorecer una cultura de responsabilidad social en la empresa, con carácter global, que contribuya a la creación de valor para la empresa, clientes, accionistas, proveedores y el personal a su servicio, compensando de forma equitativa a todos estos colectivos que ayudan al éxito del proyecto empresarial, generando empleo y riqueza para la sociedad.

El Grupo se configura como los líderes en la colaboración con la Administración Tributaria, fundamentalmente de las administraciones locales en los diferentes ámbitos de gestión y de los sistemas de información, desarrollando un modelo de negocio que incluye como objetivos algunas líneas de actuación de gran impacto en la sociedad. En concreto, nos marcamos como objetivo trabajar para conseguir la suficiencia financiera de los municipios con los que colabora, mediante la optimización de la capacidad tributaria de los Ayuntamientos, posibilitando de esta forma que las instituciones locales dentro de su autonomía desarrollen políticas de mejora de la vida de los ciudadanos.

Por tanto, es una realidad que el Grupo con su actividad empresarial, contribuye al desarrollo de la comunidad, impulso que se incrementa con su propia estrategia de responsabilidad social, tomando en consideración los intereses de su equipo humano, de los accionistas, las instituciones clientes, los proveedores y la sociedad en general, con medidas dirigidas a fomentar la educación, la cultura, el deporte y a proteger a los colectivos vulnerables. En este sentido, la estrategia de responsabilidad social del Grupo persigue situar a la empresa a la vanguardia de las mejores prácticas permitiendo cumplir con su interés social, además de configurarse como un eje fundamental de su estrategia de excelencia y de mejora de su competitividad.

La Política general de R.S.C tiene por objeto establecer los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión de las prácticas de R.S.C que asume y sirve de base para reforzar el concepto de responsabilidad social en el Modelo de negocio del Grupo y en su estrategia. El documento sobre R.S.C es completado y desarrollado por otros documentos que despliegan cada uno de los objetivos o medidas que en el actual se incluyen.

4.2. Empleo

Una de las máximas de la empresa ha sido y sigue siendo la generación de empleo y la estabilidad. Incluso en momentos de crisis, datos que podemos apreciar en nuestros indicadores que identifican un crecimiento sostenido año a año del número de empleados.

Otra de las estrategias en materia de RRHH ha sido la consolidación del empleo optando por la transformación a fijo sin agotar las posibilidades legales de situaciones eventuales, evitando la rotación y generando estabilidad.

En 2023 el número de empleados se ha mantenido igual que en 2022.

En aquellos indicadores donde se hace referencia a las categorías profesionales, no incorporan los datos agregados de Grupo debido a que éstas no coinciden en todas las empresas.

4.2.1. Núm. Total y distribución de empleados y empleadas por sexo

	2020		2021		2022		2023	
Mujeres	405	61.55%	423	60,51%	507	60,72%	507	60,72%
Hombres	253	38.45%	276	39,49%	328	39,23%	328	39,28%
Total	**658**	100.00%	**699**	100,00%	**835**	100,00%	**835**	100,00%

El % de mujeres sigue siendo superior al de hombres.

4.2.2. Núm. total y distribución de empleados y empleadas por edad

	2020		2021		2022		2023	
Más de 50	127	19,30%	144	20,60%	170	20,33%	192	22,99%
41 años a 50 años	280	42,54%	282	40,34%	309	36,96%	291	34,97%
36 años a 40 años	110	16,72%	103	14,74%	100	11,96%	94	11,14%
31 años a 35 años	69	10,49%	75	10,73%	91	10,90%	88	10,54%
26 años a 30 años	49	7,45%	64	9,16%	92	11,02%	96	11,50%
menos de 25 años	23	3,50%	31	4,43%	73	8,74%	74	8,86%
Total	**658**	100,00%	**699**	100%	**835**	100,00%	**835**	100,00%

En cuanto a la distribución por tramos de edad la plantilla ha aumentado un 2% la proporción de personas en la franja de edad tales como la contratación de personas mayores de 50 años, y ha disminuido estos puntos en la franja de 41 a 50. En el resto de franjas las proporciones se mantienen muy similares.

4.2.3. Núm. total y distribución de empleados y empleadas por país

	2020		2021		2022		2023	
España	658	100.00%	689	98,57%	811	97,13%	813	97,37%
Honduras	-	-	10	1,43%	24	2,87%	22	2,63%
Total	**658**	100.00%	**699**	100%	**835**	100,00%	**835**	100,00%

Debido a la inactividad en la filial de fuera de España (República Dominicana) solo se contabilizan empleados y empleadas en España y Honduras.

4.2.4. Número total y distribución de empleados y empleadas por clasificación profesional (categoría)

En la tabla que se recoge a continuación se detallan las categorías profesionales de la organización:

GTT	2020		2021		2022		2023	
Becarios	4	0.61%	2	0,29%	0	0,00%	1	0,13%
Resp / Clasif / Conductor	42	6.38%	41	5,86%	38	4,97%	37	4,85%
Agente Notificador	13	1.98%	12	1,72%	12	1,57%	11	1,44%
Auxiliar Advo	50	7.60%	48	6,87%	52	6,81%	50	6,55%
Administrativo	23	3.50%	19	2,72%	14	1,83%	3	0,39%
Oficial 2ª	117	17.78%	151	21,60%	166	21,73%	146	19,13%
Oficial 1ª	145	22.04%	169	24,18%	207	27,09%	248	32,50%
Coordinador	14	2.13%	13	1,86%	15	1,96%	22	2,88%
Jefe 2ª - 1ª	4	0.61%	4	0,57%	4	0,52%	5	0,66%
Técnico	3	0.46%	3	0,43%	3	0,39%	3	0,39%
Titulado medio	138	20.97%	128	18,31%	140	18,32%	141	18,48%
Titulado Superior	105	15.96%	109	15,59%	113	14,79%	96	12,58%
Total	**658**	100.00%	**699**	100%	**764**	100%	**763**	100,00%

Como dato significativo para 2023 se puede apreciar un aumento de 5 puntos en el % de empleados en la Categoría de Oficial de primera, un ligero aumento de % de empleados en la categoría de coordinadores y un ligero descenso de empelados en la categoría de Titulados superiores.

Empleados y empleadas de Honduras:

En Honduras el número de empleados se ha reducido en dos puestos. Es significativo el aumento en 31.82% en la categoría de Oficial de 1ª

GTT HONDURAS	2022		2023	
Oficial 2ª	24	100%	15	68,18%
Oficial 1ª	0		7	31,82%
Total	**24**	100%	**22**	100,00%

Empleados y empleadas de GADD (Gestión avanzada del Desarrollo Digital)

En la división de GADD, disminuyen el número de empleados en la Categoría de Programador, aumentando el número de empleados y % en las categorías de Implantador y operador.

GADD	2022		2023	
Titulado Superior	2	4,00%	2	4,00%
Coordinador	2	4,00%	1	2,00%
Titulado Medio	1	2,00%	1	2,00%
Delegado Comercial	1	2,00%	0	0,00%
Jefe Proceso Datos	1	2,00%	1	2,00%
Analista Sistemas	0	-	1	2,00%
Analista Desarrollo	2	4,00%	2	4,00%
Controlador/a	0	-	1	2,00%
Programador/a	8	17,00%	5	**10,00%**
Técnico Sistemas Junior	1	2,00%	1	2,00%
Consultor/a	2	4,00%	2	4,00%
Implantador/a	16	34,00%	19	**38,00%**
Operador/a	7	15,00%	10	**20,00%**
Oficial 2ª Administrativo	2	4,00%	2	4,00%
Oficial 1ª Administrativo	1	2,00%	1	2,00%
Operador Auxiliar	1	2,00%	1	2,00%
Total	**47**	100%	**50**	100,00%

4.2.5. Número total y distribución de modalidades y contrato de trabajo

	2020		2021		2022		2023	
Indefinido	547	83,13%	577	82,54%	744	89,10%	748	89,58%
Indefinido a tiempo parcial	43	6,54%	59	8,44%	70	8,38%	64	7,66%
Temporal	42	6,38%	52	7,44%	13	1,56%	16	1,92%
Temporal a tiempo parcial	22	3,34%	9	1,29%	8	0,96%	6	0,72%
Becario	4	0,61%	2	0,29%	0	0,00%	1	0,12%
Total	**658**	100.00%	**699**	100%	**835**	100,00%	**835**	100,00%

En 2023 los % en los tipos de modalidad de contrato se han mantenido prácticamente iguales a los datos del ejercicio 2022.

4.2.6. Promedio anual de contratos por modalidad y sexo

	2020						2021					
	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	% Fijos	% Temp.	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	% Fijos	% Temp.
Mujeres	359	-	46	-	88,64%	11,36%	343	47	28	5	92,20%	7,80%
Hombres	231	-	22	-	91,30%	8,70%	234	12	26	4	89,13%	10,87%
Total	590	-	68	-	89,67%	10,33%	577	59	54	9	90,99%	9,01%

	2022						2023					
	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	% Fijos	% Temp.	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	% Fijos	% Temp.
Mujeres	439	51	10	7	96,65%	3,35%	442	46	14	5	96,25%	3,75%
Hombres	305	19	3	1	98,78%	1,22%	306	18	3	1	98,78%	1,22%
Total	744	70	13	8	97,49%	2,51%	748	64	17	6	97,25%	2,75%

El % de contratos indefinidos en empleadas mujeres ha seguido una tendencia de crecimiento en los últimos años hasta situarse en el 96% en 2022. En 2023 se ha mantenido este porcentaje. En el caso de empleados hombres el % de contratos indefinidos alcanzó el 97% en 2022, manteniéndose en 2023.

Sobre el total de empleados del grupo el % de contratos indefinidos es de 97.25% siguiendo la tendencia de 2022.

Una vez incluidos los datos totales de cada modalidad contractual y sexo, se ha procedido a calcular el correspondiente % respecto al total.

4.2.7. Promedio anual de contratos por modalidad de contrato y edad

	2020						2021					
	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp.	Temp. Tiempo parcial	% fijos	% temp.	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	% fijos	% temp.
Más de 50	121	-	6	-	20,51%	8,82%	123	16	0	5	21,86%	7,94%
41 - 50 años	264	-	16	-	44,75%	23,53%	252	25	4	1	43,55%	7,94%
36 - 40 años	102	-	8	-	17,29%	11,76%	91	5	7	0	15,09%	11,11%
31 - 35 años	60	-	9	-	10,17%	13,24%	57	6	12	0	9,91%	19,05%
26 - 30 años	36	-	13	-	6,10%	19,12%	43	6	15	0	7,70%	23,81%
<26 años	7	-	16	-	1,19%	23,53%	11	1	16	3	1,89%	30,16%
Total	**590**	-	**68**	-	**89,67%**	**10,33%**	**577**	**59**	**54**	**9**	**90,99%**	**9,01%**

	2022						2023					
	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	%fijos	%temp.	Fijos	Fijo Tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	%fijos	% temp.
Más de 50	145	18	0	7	20,02%	33,33%	168	18	1	5	22,91%	26,09%
41 - 50 años	280	26	3	0	37,59%	14,29%	263	25	2	1	35,47%	13,04%
36 - 40 años	94	4	1	1	12,04%	9,52%	92	0	2	0	11,33%	8,70%
31 - 35 años	85	4	2	0	10,93%	9,52%	77	6	5	0	10,22%	21,74%
26 - 30 años	84	5	3	0	10,93%	14,29%	90	2	4	0	11,33%	17,39%
<26 años	56	13	4	0	8,48%	19,05%	58	13	3	0	8,74%	13,04%
Total	**744**	70	13	8	**97,49%**	**2,51%**	**748**	64	17	6	**97,25%**	**2,75%**

Aumenta ligeramente el % de empleados de más de 50 años sobre el total de empleados restando porción a los empleados de edad entre 41 y 50. El resto se mantiene. En cuanto a la distribución de empleados con contrato temporal respecto a los rangos de edad, disminuye el % de empleados de más de 50 pasando de 33% a 26,09%, dándose un aumento de contratos temporales en los rangos de edad de 26 a 35 años.

4.2.8. Promedio anual de contratos por modalidad y clasificación profesional

Se analiza también el promedio anual de contratos por modalidad y categoría profesional:

GTT	2022						2023					
	Fijos	Fijos tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	totales	%	Fijos	Fijos tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	totales	%
Becarios	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	1	0	1	0,13%
Resp / Clasif / Cond	37	1	0	0	38	4,97%	35	2	0	0	37	4,85%
Agente Notificador	12	0	0	0	12	1,57%	11	0	0	0	11	1,44%
Auxiliar Advo	39	3	9	1	52	6,81%	38	1	10	1	50	6,55%
Administrativo	9	5	0	0	14	1,83%	2	1	0	0	3	0,39%
Oficial 2ª	126	37	3	0	166	21,73%	111	30	5	0	146	19,13%
Oficial 1ª	189	12	1	5	207	27,09%	223	21	1	3	248	32,50%
Coordinador	13	0	0	2	15	1,96%	20	0	0	2	22	2,88%
Jefe 2ª - 1ª	4	0	0	0	4	0,52%	5	0	0	0	5	0,66%
Técnico	3	0	0	0	3	0,39%	3	0	0	0	3	0,39%
Titulado medio	136	4	0	0	140	18,32%	137	4	0	0	141	18,48%
Titulado Superior	106	7	0	0	113	14,79%	92	4	0	0	96	12,58%
Total	**674**	**69**	**13**	**8**	**764**	**100,00%**	**677**	**63**	**17**	**6**	763	**100,00%**

Las categorías con un número más elevado de contratos son: Oficial de 2ª, Oficial de 1ª, Titulado medio y Titulado Superior. El % de contratos en Categoría de Oficial de 1ª aumentan disminuyendo el de categoría de oficial de segunda

En Honduras:

GTT HONDURAS	2022						2023					
	Fijos	Fijos tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	totales	%	Fijos	Fijos tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	totales	%
Oficial 2ª	24	0	0	0	0	100%	15	-	-	-	15	68%
Oficial 1ª	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	7	32%
Total	**24**	**0**	**0**	**0**	**0**	100%	**22**	-	-	-	**22**	100%

En Honduras ha habido un aumento en la categoría de Oficial de 1ª.

GADD	2022						2023					
	Fijos	Fijos tiempo parcial	Temp	Temp tiempo parcial	totales	%	Fijos	Fijos tiempo parcial	Temp	Temp tiempo parcial	totales	%
Titulado Superior	2	0	0	0	2	4,26%	2	-	-	-	2	4,00%
Coordinador	2	0	0	0	2	4,26%	1	-	-	-	1	2,00%
Titulado Medio	1	0	0	0	1	2,13%	1	-	-	-	1	2,00%
Delegado Comercial	1	0	0	0	1	2,13%	-	-	-	-	0	0,00%
Analista Sistemas	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2,00%
Analista Desarrollo	2	0	0	0	2	4,26%	2	-	-	-	2	4,00%

Controlador/a	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2,00%
Jefe Proceso Datos	1	0	0	0	1	2,13%	1	-	-	-	1	2,00%
Programador/a	8	0	0	0	8	17,02%	5	-	-	-	5	10,00%
Implantador/a	15	1	0	0	16	34,04%	18	1	-	-	19	38,00%
Técnico Sistemas Junior	1	0	0	0	1	2,13%	1	-	-	-	1	2,00%
Consultor/a	2	0	0	0	2	4,26%	2	-	-	-	2	4,00%
Oficial 2ª Administrativo	2	0	0	0	2	4,26%	2	-	-	-	2	4,00%
Oficial 1ª Administrativo	1	0	0	0	1	2,13%	1	-	-	-	1	2,00%
Operador/a	7	0	0	0	7	14,89%	10	-	-	-	10	20,00%
Operador Auxiliar	1	0	0	0	1	2,13%	1	-	-	-	1	2,00%
Total	**46**	**1**	**0**	**0**	**47**	**100,00 %**	**49**	**1**	-	-	50	**100,00 %**

En GADD durante el ejercicio 2023, se contrata personal con la categoría de Analista de sistemas y de Controlador y se prescinde de la Categoría Delegados comerciales.

4.2.9. Número de despidos por sexo

En 2023 el % de despidos de mujeres en gtt fue similar al de hombres.

GTT	2020		2021		2022		2023	
	totales	%	totales	%	totales	%	totales	%
Mujeres	3	33.33%	7	77,78%	9	64%	11	55%
Hombres	6	66.67%	2	22,22%	5	36%	9	45%
Total	**9**	100.00%	**9**	100%	**14**	100%	**20**	100%

En Honduras hubo 2 despidos de empleados hombres.

GTT HONDURAS	2022		2023	
	totales	totales	%	%
Mujeres	0	0%	0	0%
Hombres	0	0%	2	100%
Total	0	0%	**2**	100%

En GADD hubo 3 despidos de empleados hombres.

GADD	2022		2023	
	totales	totales	totales	%
Mujeres	0	0%	0	0%
Hombres	0	0%	3	100%
Total	0	0%	**3**	100%

4.2.10. Número de despidos por edad

GTT	2020		2021		2022		2023	
	totales	%	totales	%	totales	%	totales	%
Más de 50	2	22.22%	5	55,56%	3	21,43%	5	25,00%
41 años a 50 años	1	11.11%	2	22,22%	4	28,57%	2	10,00%
36 años a 40 años	3	33.33%	1	11,11%	0	0,00%	3	15,00%
31 años a 35 años	2	22.22%	1	11,11%	4	28,57%	1	5,00%
26 años a 30 años	1	11.11%	0	0,00%	2	14,29%	7	35,00%
menos de 25 años	0	0.00%	0	0,00%	1	7,14%	2	10,00%
Total	**9**	100.00%	**9**	100%	**14**	100,00%	**20**	100,00%

Los despidos se han producido, concretamente, en personas entre 26 a 30 años, personas con más de 50 años y entre 36 y 40 años. Aún así, han disminuido en la franja de edad de 31 a 35 años y en la de 41 a 50 años.

GTT HONDURAS	2022		2023	
	totales	totales	%	%
Más de 50	0	0,00%	0	0,00%
41 años a 50 años	0	0,00%	0	0,00%
36 años a 40 años	0	0,00%	0	0,00%
31 años a 35 años	0	0,00%	0	0,00%
26 años a 30 años	0	0,00%	1	50,00%
menos de 25 años	0	0,00%	1	50,00%
Total	**0**	0,00%	**2**	100,00%

GADD	2022		2023	
	totales	totales	%	%
Más de 50	0	0,00%	1	33,33%
41 años a 50 años	0	0,00%	0	0,00%
36 años a 40 años	0	0,00%	0	0,00%
31 años a 35 años	0	0,00%	2	66,66%
26 años a 30 años	0	0,00%	0	0,00%
menos de 25 años	0	0,00%	0	0,00%
Total	**0**	0,00%	**3**	100,00%

4.2.11. Número de despidos por clasificación profesional

A continuación, se indica el desglose de despidos en gtt por clasificación profesional.

GTT	2020		2021		2022		2023	
	totales	%	totales	%	totales	%	totales	%
Becarios	0	0.00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
Resp Clasif/ Conduc	0	0.00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
Agente Notificador	1	11.11%	1	11,11%	1	7,14%	1	5%
Auxiliar Advo	2	22.22%	0	0,00%	4	28,57%	0	0%
Administrativo	0	0.00%	3	33,33%	1	7,14%	0	0%
Oficial 2ª	4	44.44%	3	33,33%	4	28,57%	10	50%
Oficial 1ª	1	11.11%	1	11,11%	1	7,14%	5	25%
Coordinador	0	0.00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5%
Jefe 2ª - 1ª	0	0.00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
Técnico	0	0.00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%
Titulado medio	0	0.00%	0	0,00%	2	14,30%	1	5%
Titulado Superior	1	11.11%	1	11,11%	1	7,14%	2	10%
Total	**9**	100.00%	**9**	100%	**14**	100,00%	**20**	100%

GTT HONDURAS	2022		2023	
	totales	%		
Grupo 4 Nivel 1	0	0,00%	0	0,00%
Grupo 4 Nivel 2	0	0,00%	0	100,00%
Grupo 4 Nivel 3	0	0,00%	2	0,00%
Total	**0**	**0,00%**	**2**	100,00%

GADD	2022		2023	
	totales	%	totales	%
Titulado Superior	0	0,00%	0	0%
Coordinador	0	0,00%	0	0%
Titulado Medio	0	0,00%	0	0%
Delegado Comercial	0	0,00%	1	33%
Analista Desarrollo	0	0,00%	0	0%
Jefe Proceso Datos	0	0,00%	0	0%
Programador/a	0	0,00%	0	0%
Implantador/a	0	0,00%	1	33%
Técnico Sistemas Junior	0	0,00%	0	0%
Consultor/a	0	0,00%	0	0%
Oficial 2ª Administrativo	0	0,00%	0	0%
Oficial 1ª Administrativo	0	0,00%	0	0%
Operador/a	0	0,00%	1	33%
Operador Auxiliar	0	0,00%	0	0%
Total	**0**	0,00%	**3**	**100%**

4.2.12. Remuneración media y evolución por sexo. Brecha salarial.

La ratio se ha calculado dividiendo el salario medio anual de las empleadas mujeres entre el salario medio anual de los empleados hombres.

GTT	2021			2022			2023		
	Mujer	Hombre	DIF SEXO	Mujer	Hombre	DIF SEXO	Mujer	Hombre	DIF SEXO
Grupo 1	73.562,12	123.457,43	0,60	89.099,94	127.926,20	0,70	99.895,90	139.883,68	0,71
Grupo 2 Nivel 1	51.243,76	59.703,03	0,86	52.541,28	63.567,45	0,83	56.997,90	73.130,07	0,78
Grupo 2 Nivel 2	35.386,36	38.784,15	0,91	39.694,83	42.155,73	0,94	41.114,26	40.429,33	1,02
Grupo 3 Nivel 1	33.701,02	33.018,30	1,02	35.867,01	35.311,14	1,02	38.921,82	38.302,78	1,02
Grupo 3 Nivel 2	27.512,51	27.105,62	1,02	27.398,32	27.992,01	0,98	28.552,88	29.408,71	0,97
Grupo 4 Nivel 1	27.152,85	28.822,16	0,94	27.193,61	28.876,79	0,94	28.363,85	30.703,79	0,92
Grupo 4 Nivel 2	23.167,12	22.863,63	1,01	22.974,64	23.731,24	0,97	23.423,41	25.001,66	0,94
Grupo 4 Nivel 3	16.116,56	17.035,25	0,95	17.370,21	17.585,51	0,99	17.293,06	18.168,57	0,95
Técnicos	23.165,52	28.147,49	0,82	-	-	-	-	-	-
Administrativos	17.356,80	21.737,97	0,80	-	-	-	-	-	-
Grupo 5 Nivel 1	17.972,08	17.946,00	1,00	18.672,13	18.755,16	1,00	19.405,41	19.131,94	1,01
Grupo 5 Nivel 2	17.618,17	18.556,90	0,95	18.132,04	18.967,69	0,96	18.837,33	20.135,35	0,94

GTT HONDURAS	2022			2023		
	Mujer	Hombre	DIF SEXO	Mujer	Hombre	DIF SEXO
Grupo 4 Nivel 1	11.400,00	13.844,16	0,82	11.368,66	13.512,07	0,84
Grupo 4 Nivel 2	-	-	-	13.306,46	18.014,76	0,74
Grupo 4 Nivel 3	15.574,43	13.930,52	1,12	15.322,96	14.529,38	1,05

GADD	2022			2023		
	Mujer	Hombre	DIF SEXO	Mujer	Hombre	DIF SEXO
Titulado Superior	43.164,84	108.219,24	0,40	50.305,73	110.812,34	0,45
Coordinador	29.742,94	23.613,00	1,26	-	27.115,58	-
Titulado Medio	-	39.510,82	-	-	41.418,54	-
Controlador/a			-	33368,10	-	-
Jefe Proceso Datos			-	-	51.508,20	-
Delegado Comercial	-	56.519,64	-	-	-	-
Analista Desarrollo	34.139,90	43.559,04	0,78	35.754,13	45.613,51	0,78
Analista Sistemas			-	40.621,30	-	-
Jefe Proceso Datos	-	47.048,64	-	-	51.508,20	-
Programador/a	25.811,96	23.636,00	1,09	24.208,84	25.085,51	0,97
Implantador/a	20.662,59	20.730,74	1,00	21.300,16	21.255,67	1,00
Técnico Sistemas Junior	23.736,24	-	-	25.089,21	-	-
Consultor/a	24.195,72	21.749,40	1,11	25.545,50	25.129,15	1,02
Oficial 2ª Administrativo	19.414,80	-	-	21.427,97	-	-
Oficial 1ª Administrativo	22.935,36	-	-	24.185,59	-	-
Operador/a	19.939,80	20.059,80	0,99	21.201,37	21.508,70	0,99
Operador Auxiliar	-	18.308,52	-	-	19.317,91	-

Se ha incorporado la clasificación por Grupo y niveles como resultado de la valoración de puestos realizados en la elaboración del Plan de igualdad.

En 2023, se ha observado que existe brecha salarial considerable en el Grupo 1 Nivel 1 de GTT y Titulado Superior (GADD). También se observa brecha en el Nivel Grupo 4 (Nivel II) de Honduras. Esto es debido a que las mujeres que desempeñan estos puestos cuentan con menos trayectoria en ese nivel jerárquico de la organización y por tanto, no tienen la misma remuneración que otros compañeros con más antigüedad en el puesto. No obstante, el compromiso del Grupo es la reducción de la brecha. La brecha en el Nivel de Titulado superior en GADD se ha reducido en 5 puntos.

4.2.13. Remuneración media y evolución por edad

La evolución de salarios por tramos de edad se refleja en la siguiente tabla.

GTT y GADD	2020	2021	2022	2023	Evolución
	totales	totales	totales	totales	
Más de 50	36,940.89	36.094,76	36.232,19	36.008,33	**-0,62%**
41 años a 50 años	25,463.74	25.386,45	26.847,24	28.232,29	5,16%
36 años a 40 años	22,594.34	22.787,29	23.150,81	25.001,47	7,99%
31 años a 35 años	20,609.06	21.292,00	23.439,20	24.862,59	6,07%
26 años a 30 años	19,606.59	19.057,91	20.019,34	20.989,76	4,85%
menos de 26 años	16,995.56	17.140,78	18.156,26	20.101,64	10,71%

GTT HONDURAS	2022	2023	Evolución
	totales	totales	
Más de 50 años	21.167,52	22.745,36	7,45%
41 años a 50 años	-	-	-
36 años a 40 años	11.400,00	11.368,66	**-0,27%**
31 años a 35 años	15.401,65	13.591,02	**-11,76%**
26 años a 30 años	13.169,28	15.257,93	15,86%
menos de 26 años	14.967,87	15.837,80	5,81%

En GADD y GTT se observa una evolución de salarios muy positiva en 2023. En Honduras se observa una reducción en el rango de 31 a 35 años, que se refleja en el aumento en el rango de 26 a 30 años. A observar que el número de empleados en Honduras es reducido.

4.2.14. Remuneración media y evolución por clasificación profesional o igual valor

Se refleja la media salarial por categoría profesional. En la gran mayoría de categorías el salario medio se ha visto incrementado. En el resto se ha mantenido.

GTT	2021			2022			2023		
	Mujer	Hombre	Media	Mujer	Hombre	Media	Mujer	Hombre	Media
Grupo 1	73.562,12	123.457,43	98.509,77	89.099,94	127.926,2	108.513,07	99.895,90	139.883,68	**128.122,57**
Grupo 2 Nivel 1	51.243,76	59.703,03	55.473,39	52.541,28	63.567,45	58.054,36	56.997,90	73.130,07	**65.684,45**
Grupo 2 Nivel 2	35.386,36	38.784,15	37.085,25	39.694,83	42.155,73	40.925,28	41.114,26	40.429,33	40.806,04
Grupo 3 Nivel 1	33.701,02	33.018,30	33.365,08	35.867,01	35.311,14	35.589,08	38.921,82	38.302,78	38.576,93
Grupo 3 Nivel 2	27.512,51	27.105,62	27.399,49	27.398,32	27.992,01	27.695,16	28.552,88	29.408,71	**28.909,48**
Grupo 4 Nivel 1	27.152,85	28.822,16	27.787,91	27.193,61	28.876,8	28.035,21	28.363,85	30.703,79	**29.189,71**
Grupo 4 Nivel 2	23.167,12	22.863,63	23.046,55	22.974,65	23.731,25	23.352,95	23.423,41	25.001,66	**24.038,41**
Grupo 4 Nivel 3	16.116,56	17.035,25	16.653,91	17.370,22	17.585,52	17.477,87	17.293,06	18.168,57	**17.818,37**
Técnicos	23.165,52	28.147,49	25.656,50	-	-	-			
Administrativos	17.356,80	21.737,97	18.279,16	-	-	-			
Grupo 5 Nivel 1	17.972,08	17.946,00	17.966,90	18.672,13	18.755,16	18.713,65	19.405,41	19.131,94	19.354,22
Grupo 5 Nivel 2	17.618,17	18.556,90	18.229,43	18.132,04	18.967,69	18.549,87	18.837,33	20.135,35	19.702,68

GTT HONDURAS	2021			2022			2023		
	Mujer	Hombre	Media	Mujer	Hombre	Media	Mujer	Hombre	Media
Grupo 4 Nivel 1	-	-	-	11.400,00	13.844,16	12.622,08	11.368,66	13.512,07	12.440,36
Grupo 4 Nivel 2	-	-	-	-	-	-	13306,46	18014,76	**16.669,54**
Grupo 4 Nivel 3	-	-	-	15.574,43	13.930,52	14.752,47	15.322,96	14.529,38	**14.834,60**
Grupo 5 Nivel 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	2021			2022			2023		
GADD	Mujer	Hombre	Media	Mujer	Hombre	Media	Mujer	Hombre	Media
Titulado Superior	43.164,84	108.219,24	75.692,04	43.164,84	108.219,24	75.692,04	50.305,73	110.812,34	80.559,04
Coordinador	29.742,94	23.613,00	26.677,97	29.742,94	23.613,00	26.677,97	-	27.115,58	27.115,58
Titulado Medio	-	39.510,82	19.755,41	-	39.510,82	19.755,41	-	41.418,54	41.418,54
Controlador/a	-	-	-	-	-	-	33.368,10	-	33.368,10
Delegado Comercial	-	56.519,64	56.519,64	-	56.519,64	56.519,64	-	-	-
Analista Sistemas	-	-	-	-	-	-	40621,30	-	40.621,30
Analista Desarrollo	34.139,90	43.559,04	38.849,47	34.139,90	43.559,04	38.849,47	35.754,13	45.613,51	40.683,82
Jefe Proceso Datos	-	47.048,64	47.048,64	-	47.048,64	47.048,64	-	51.508,20	51.508,20
Programador/a	25.811,96	23.636,00	24.723,98	25.811,96	23.636,00	24.723,98	24.208,84	25.085,51	24.559,50
Implantador/a	20.662,59	-	20.662,59	20.662,59	-	20.662,59	21.300,16	22672,71	21.286,11
Técnico Sistemas Junior	23.736,24	-	23.736,24	23.736,24	-	23.736,24	25.089,21	-	25.089,21
Consultor/a	24.195,72	21.749,40	22.972,56	24.195,72	21.749,40	22.972,56	25.545,50	25.129,15	25.337,33
Oficial 2ª Administrativo	19.414,80	-	19.414,80	19.414,80	-	19.414,80	21.427,97	-	21.427,97
Oficial 1ª Administrativo	22.935,36	-	22.935,36	22.935,36	-	22.935,36	24.185,59	-	24.185,59
Operador/a	19.939,80	20.059,80	19.999,80	19.939,80	20.059,80	19.999,80	21.201,37	21.508,70	21.385,77
Operador Auxiliar	-	18.308,52	18.308,52	-	18.308,52	18.308,52	-	19.317,91	19.317,91

4.2.15. Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

Se toma como referencia el Informe de Encuestas de Estructura Salarial del Instituto Nacional de Estadística (INE 2021). Se estima la media para 2023 para realizar la comparativa, aumentando un 2% para cada año.

Para realizar la comparativa se toman los datos de salario medio entre mujeres y hombres por categoría reflejados en el Informe, y se compara categorías equivalentes.

GTT	2023	Ref. salario medio 2023	% de desviación
Resp / Clasif / Conductor/Conductora	20.314,12	21.248,61	-4,40%
Agente Notificador/ Notificadora	17.383,34	17.355,95	0,16%
Personal Auxiliar Advo	17.001,36	17.355,95	-2,04%
Personal Administrativo	27.474,06	26.236,29	4,72%
Oficial 2ª	20.033,78	21.897,30	-8,51%
Oficial 1ª	23.460,14	26.236,29	-10,58%
Coordinador/Coordinadora	30.483,17	26.236,29	16,19%
Jefe/Jefa 2ª - 1ª	36.968,09	32.160,32	14,95%
Personal Técnico	34.713,94	32.160,32	7,94%
Personal Titulado medio	31.035,18	32.160,32	-3,50%
Personal Titulado Superior	56.054,79	41.377,23	35,47%

No se dispone de datos de referencia de salarios medios de la sociedad en Honduras.

4.2.16. La remuneración media de los consejeros y directivos por sexo

Para la recogida de estos indicadores se ha tenido en cuenta la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y resto de precepciones.

	2021	% desv	2022	% desv	2023	% desv
Mujeres	73.562,12	-40,41%	89.099,94	-30,35%	99.895,90	-28,59%
Hombres	123.457,43		127.926,20		139.883,68	

Se observa una reducción considerable en la brecha salarial en 2023. Este es uno de los objetivos de Plan de Igualdad elaborado para 2020-2024.

4.2.17. Implantación de políticas de desconexión laboral

gtt dispone de política de desconexión laboral en la que podemos encontrar las siguientes medidas:

- Difusión de la política de desconexión y las medidas que se proponen a través de la intranet y enmarcándolo también dentro de nuestra política de responsabilidad social corporativa.
- El personal tendrá derecho a no responder a ninguna comunicación, fuere cual fuere el medio utilizado (correo electrónico, WhatsApp, teléfono, etc.), una vez finalizada su jornada laboral, en el caso de ser necesario el envío, no se debe esperar una respuesta inmediata.
- Si concurren circunstancias que requieran la lectura inmediata por parte del interlocutor se le avisará por cualquier otro medio que le permita al destinatario conocer de su envío (llamada telefónica, mensajería instantánea, etc.).
- Se evitarán hacer llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo, salvo que concurran circunstancias que lo justifiquen.
- Se hará un uso racional de las herramientas digitales de trabajo que se ponen a disposición del personal. Se evitará en la medida de lo posible el uso de estas herramientas fuera del horario de trabajo de cada empleado o empleada, salvo que se den circunstancias que lo justifiquen.
- Cuando se envíen correos electrónicos fuera del horario de trabajo, se utilizará preferentemente la configuración de envío retardado para hacer llegar los mensajes dentro del horario laboral del destinatario y se promoverá esta práctica dentro de la organización.
- Durante las vacaciones, es recomendable indicar los datos de contacto del personal que esté disponible y pueda atender las cuestiones que se requieran en ausencia de la persona trabajadora, creando mensajes de respuesta automática con el contacto de dichas personas.
- Se garantizará el derecho a la desconexión digital tanto a las personas trabajadoras que realicen su jornada de forma presencial como a los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio de la persona trabajadora vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas.
- Se reconoce y formaliza el derecho a la desconexión digital como un derecho, aunque no como una obligación, aplicable a todas las personas trabajadoras. Esto implica expresamente que, aquellas personas trabajadoras que realicen comunicaciones fuera del horario establecido en esta política podrán hacerlo con total libertad; sin embargo, deben asumir que no tendrán respuesta alguna hasta el día hábil posterior.

Así mismo se proponen una serie de pautas que disminuyen la sobrecarga digital que genera excesos de tiempo de trabajo innecesarios:

- Restringir el número de personas copiadas en los emails a solo aquellas a las que va dirigido el mensaje.
- No poner, necesariamente, en copia al jefe en todos los mensajes a menos que consideremos necesaria su intervención o conocimiento.
- Tratar de concienciar de no enviar emails en determinadas franjas horarias o días de descanso, aunque prevalezca el derecho a no leerlos.

En el Grupo contribuimos a apoyar la práctica del deporte entre los empleados, para ello se han diseñado y regalado, equipaciones de diferentes actividades deportivas (running, baloncesto, ciclismo…). También se facilita ayuda económica para la organización de torneos en los que participan empleados (pádel, futbol,…)

4.3. Organización del trabajo

4.3.1. Organización del tiempo de trabajo

Respecto a la jornada de trabajo:

1. La duración de la jornada de trabajo será la pactada en los convenios colectivos o contratos de trabajo. La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo será de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual.
2. Mediante convenio colectivo o, en su defecto, por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se podrá establecer la distribución irregular de la jornada a lo largo del año. En defecto de pacto, la empresa podrá distribuir de manera irregular a lo largo del año el diez por ciento de la jornada de trabajo.
3. Las personas trabajadoras tienen derecho a solicitar las adaptaciones de la duración y distribución de la jornada de trabajo, en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluida la prestación de su trabajo a distancia, para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral. Dichas adaptaciones deberán ser razonables y proporcionadas en relación con las necesidades de la persona trabajadora y con las necesidades organizativas o productivas de la empresa.

En el caso de que tengan hijos o hijas, las personas trabajadoras tienen derecho a efectuar dicha solicitud hasta que los hijos o hijas cumplan doce años.

En la negociación colectiva se pactarán los términos de su ejercicio, que se acomodarán a criterios y sistemas que garanticen la ausencia de discriminación, tanto directa como indirecta, entre personas trabajadoras de uno y otro sexo. En su ausencia, la empresa, ante la solicitud de adaptación de jornada, abrirá un proceso de negociación con la persona trabajadora durante un periodo máximo de treinta días. Finalizado el mismo, la empresa, por escrito, comunicará la aceptación de la petición, planteará una propuesta alternativa que posibilite las necesidades de conciliación de la persona trabajadora o bien manifestará la negativa a su ejercicio. En este último caso, se indicarán las razones objetivas en las que se sustenta la decisión.

La persona trabajadora tendrá derecho a solicitar el regreso a su jornada o modalidad contractual anterior una vez concluido el periodo acordado o cuando el cambio de las circunstancias así lo justifique, aun cuando no hubiese transcurrido el periodo previsto. Lo dispuesto en los párrafos anteriores se entiende, en todo caso, sin perjuicio de los permisos a los que tenga derecho la persona trabajadora de acuerdo con lo establecido como Descanso semanal, festivos y permisos

Las discrepancias surgidas entre la dirección de la empresa y la persona trabajadora serán resueltas por la jurisdicción social a través del procedimiento establecido en el artículo 139 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

La empresa garantizará el registro diario de jornada, que deberá incluir el horario concreto de inicio y finalización de la jornada de trabajo de cada persona trabajadora, sin perjuicio de la flexibilidad horaria que se establece en este artículo.

4.3.2. Número de horas de absentismo

En la siguiente tabla se reflejan las horas de absentismo de los últimos cuatro años.

Las horas de IT incluyen las bajas de enfermedad común y los días cuando la persona trabajadora se encuentra enferma y no puede acudir al trabajo o tiene un parte de reposo.

Las horas de permiso se corresponden con las horas de todos los permisos de convenio (médico cabecera, médico especialista, otros permisos como traslados, matrimonio…)

	2020	2021	2022	2023
CONCEPTO	**Total**	**Total**	**Total**	**Total**
I.T	66.085.,00	70.375,00	73.832,00	64.312,00
Permisos por enfermedad				3.686,00
Permisos	5.836,00	6.319,00	8.815,00	12.166,00
Maternidad / Paternidad	7.983,00	9.288,00	13.436,00	12.230,00
TOTAL (horas)	**79.904,00**	**85.982,00**	**96.083,00**	**92.394,00**

El desglose por número de personas que ha disfrutado de permisos por maternidad y paternidad y excedencias concedidas por sexo se refleja en la siguiente tabla (401-3, GRI):

	2019	2020	2021	2022	2023
Maternidad	16	12	9	10	13
Paternidad	9	7	10	8	15
Excedencias	34	48	34	31	40

4.3.3. Medidas destinadas a facilitar la conciliación

La igualdad de retribución y las condiciones de trabajo, la seguridad social, la promoción profesional y la posibilidad de conciliar la actividad profesional con la vida familiar son pilares básicos sobre los que descansa la política comunitaria plasmada en las diferentes directivas en aplicación del principio de igualdad.
A su vez, la empresa comunica que se han elaborado guías y medidas específicas en materia de igualdad y conciliación de la vida laboral y familiar.

Teniendo en cuenta la actuación de la organización en materia de conciliación de la vida laboral y familiar, se han marcado las estrategias en el II Plan de Igualdad:

- Posibilidad de flexibilidad horaria en Servicios Centrales.
- Posibilidad de transformación del contrato de tiempo completo a tiempo parcial y viceversa.
- Posibilidad de teletrabajo en algunos centros.

Otras medidas añadidas por la empresa son:

- Retribución flexible (pago de guardería por nómina).
- Ampliación del derecho de reducción de jornada por cuidado de un menor hasta que éste tenga 14 años.
- Ampliación del límite de tres años de excedencia para el cuidado de hijos hasta cinco años.
- Ampliación del límite de dos años de excedencia para el cuidado de una persona de la familia en situación de dependencia hasta 4 años.
- Ampliación del período de reserva del puesto de trabajo por excedencia del cuidado de hijos o del cuidado de una persona de la familia.
- Posibilidad de fraccionar en horas uno de los días libre disposición para asuntos propios.
- Incluir un crédito de 15 horas anuales para visitas al médico para atender la salud de familiares.
- Permiso no retribuido a los padres para asistencia a exámenes prenatales y técnicas de preparación.

El Grupo considera que tiene una especial preocupación por la divulgación de los mecanismos de conciliación (legales y dispuestos por ella). Se realiza mediante la Intranet de la empresa, que dispone de un apartado de Gestión del Personal. En él, están publicados documentos como las medidas y opciones que puede disfrutar la plantilla, así como el Plan de Igualdad de la organización.
En caso de maternidad y paternidad, se envía documentación a la persona empleada con todas las opciones que tiene a su disposición. Se exige comunicación formal escrita para el ejercicio de los derechos de conciliación. El tiempo estimado de respuesta a la comunicación se mantiene por la exigencia de un mínimo de 15 días antes de la aplicación.

Entre la plantilla destaca especialmente a la hora de valorar las facilidades que concede la empresa las medidas de conciliación, estrategia que permite retener el talento y estabilizar a la plantilla. Las medidas que se proponen mejoran las establecidas por Ley, y es una cuestión que se valora positivamente entre su personal.
Entre los objetivos generales está el de divulgar los mecanismos de conciliación posibles y desarrollar métodos de promoción del uso de las medidas de conciliación.

En esta línea, en 2022, el Grupo se adhirió a la Semana de la Mujer de la Fundación Adecco para impulsar el empleo de las mujeres en riesgo de exclusión con la campaña “tenemos que fijarnos más”. De este modo, grupo gtt contribuye a dar respuesta a 5 de los

Objetivos de Desarrollo Sostenible: fin de la pobreza, reducción de las desigualdades, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico y generación de alianzas, al apoyar una iniciativa.

4.4. Salud y seguridad

El Grupo considera que la Seguridad y Salud en el trabajo dentro de la organización es eficaz en la medida que está permitiendo alcanzar los resultados previstos. gtt tiene implantado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo basado en la Norma ISO 45001. gtt dispone de Certificado ISO 45001 para las actividades de Servicios de colaboración y asistencia técnica en la gestión tributaria, inspectora, recaudatoria y notificadora de los tributos, así como la prestación de servicios informáticos para la administración pública, para el emplazamiento de las oficinas de Servicios Centrales.

Se ha dotado de un técnico superior propio para Prevención de Riesgos Laborales con dedicación exclusiva a la gestión de la prevención, asumiendo las especialidades de Seguridad en el trabajo y Ergonomía y psicosociología. Las especialidades de medicina del trabajo e higiene industrial están subcontratadas a un Servicio de Prevención Ajeno.

Las acciones que se han considerado necesarias están derivadas el análisis del contexto y partes interesadas, sin menoscabo de las acciones que se deban de implementar derivadas de la Planificación de la Actividad Preventiva.

4.4.1. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

El Grupo impulsa la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo, a cuyo efecto dedica los medios necesarios y adopta las medidas preventivas pertinentes en cada área laboral para proporcionar a su Personal Directivo y a toda su plantilla un entorno laboral saludable y seguro, conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, introduce medidas de prevención de riesgos laborales y de fomento de la salud en el trabajo en cada uno de los sectores y lugares donde desarrolla su actividad, y promueve y estimula la adopción de prácticas avanzadas en materia de seguridad y salud entre sus proveedores y empresas colaboradoras.

La responsabilidad de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad en el trabajo está atribuida a la totalidad del equipo Directivo, velando por su propia seguridad y, en general, por la de todas las personas que pudieran verse afectadas por sus actividades (compañeros, proveedores, clientes...). Divulgando entre sus compañeros y compañeras y subordinados y subordinadas los conocimientos y las prácticas en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos.

Se sigue invirtiendo en mejoras para bienestar y salud de empleados y clientes. Con respecto a instalaciones, se van sustituyendo las sillas por unas más ergonómicas y se siguen facilitando elevadores de pantalla y reposapiés.

Así mismo, en 2023 se han implementado una serie de medidas para garantizar la salud y seguridad de la plantilla.

A partir de 2023 se ha solicitado el Desglose de tipo de colesterol en los Informes de vigilancia. Esto evitará que los empleados no tengan que acudir al médico en caso de índice alto para realizar nuevas analíticas. De esta forma se evitará la duplicidad en las pruebas médicas, y desplazamiento al médico y desplazamiento para la realización de la analítica.

Además, la empresa ha mejorado el servicio de reconocimiento ginecológico, ofreciendo de manera gratuita a las empleadas un reconocimiento ginecológico al año.

Vigilancia de la salud	Reducción del núm. de ausencias por médico de cabecera 0,18%	Separación del colesterol para evitar ausencias médicas
Mejorar servicio reconocimiento ginecológico	Reducción del núm. de ausencias 0.18%	Concienciación, formación e información

4.4.2. Accidentes de trabajo desagregado por sexo. Índice de gravedad e índice de frecuencia

El número de accidentes de trabajo de los últimos cuatro años que han derivado en baja (403-9. GRI):

	2020		2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Mujeres	4.00	0,61%	6	0,86%	3	0,35%	6	1,18%
Hombres	4.00	0,61%	1	0,14%	0	0,00%	8	2,44%
Total	8.00	1,22%	7	1,00%	3	0,35%	14	3,62%

El % de accidentes con baja, se obtiene de dividir el número de accidentes acumulados a final de diciembre, entre el número total de la plantilla del año.

Para el cálculo de Índice de gravedad e Índice de frecuencia se utilizan los siguientes datos

Horas trabajadas grupo gtt 2023	1.569.741,00
Accidentes con baja grupo gtt	14
Accidentes sin baja grupo gtt	6
Total días baja por accidente de trabajo grupo gtt	327
Accidentes in itinere	9

*Se incluyen los días de baja que se arrastran de accidentes de 2022

Índice de gravedad:

I.G = (Nº jornadas perdidas o no trabajadas / Nº horas trabajadas) x 10^3	0,21

*No cuentan los accidentes In itinere

Índice de frecuencia:

I.F = (Nº accidentes / Nº horas trabajadas) x 10^6	7,01

No se dispone de datos de accidentes de Honduras.

4.4.3. Accidentes de trabajo sin baja desagregado por sexo

El número de accidentes de trabajo de los últimos cuatro años sin baja:

	2020		2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Mujeres	2.00	0.30%	3	0.43%	2	0.23%	6	0,99%
Hombres	4.00	0.61%	3	0.43%	1	0.12%	0	0,00%
Total	6.00	0.91%	6	0.87%	3	0.35%	6	0,99%

El % de accidentes sin baja, se ha obtenido dividiendo el número de accidentes acumulados a final de diciembre entre el número total de la plantilla del año.

4.4.4. Bajas por enfermedad profesional

La probabilidad de bajas por enfermedad profesional es muy reducida para la actividad desarrollada por las empresas del Grupo. En los últimos cuatro años no ha habido casos de baja por enfermedad profesional en el Grupo.

	2020		2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Hombres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

4.5. Relaciones sociales

4.5.1. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

De conformidad con las distintas regulaciones vigentes las condiciones laborales y los derechos de los empleados, tales como la libertad de asociación y representación sindical, se encuentran recogidos en normas, convenios colectivos y acuerdos suscritos, en su caso, con las correspondientes representaciones legales de los trabajadores. El diálogo y la negociación forman parte del modo de abordar cualquier diferencia o conflicto en el Grupo, para lo que existen procedimientos específicos de consulta con los representantes sindicales, incluidos los aspectos de salud y seguridad en el trabajo.

Los representantes de los trabajadores son elegidos cada cuatro años por sufragio, libre, directo y secreto, y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la organización del trabajo en la Entidad, en los términos previstos en la legislación en vigor. Así mismo, en aquellos centros con más de 50 trabajadores se dispone de Comité de empresa al que se informa periódicamente sobre:

- Balance y resultados financieros de la empresa
- Modelos de contrato de trabajo que la empresa está utilizando
- Sanciones laborales impartidas a empleados por faltas muy graves
- Estadísticas referidas a absentismo de los empleados
- Programas que se planifiquen aplicar sobre igualdad de trato a todas las personas sin distinción de género
- Y todas aquellas decisiones empresariales que supongan posibles cambios relevantes en la forma de trabajo o en medidas preventivas para el cuidado de los trabajadores

4.5.2. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

Los empleados cubiertos por convenio colectivo:

	2019		2020		2021		2022		2023	
	Total	(%)	Total	(%)	Total	(%)	Total	(%)	Total	(%)
España	674.00	100.00%	658.00	100.00%	689.00	100.00%	811	100.00%	813	100.00%

Los trabajadores pertenecientes a las oficinas ubicadas en Honduras no se encuentran cubiertos por ningún convenio colectivo específico, aunque se cumple con el Código de Trabajo que regula las relaciones laborales en dicho País.

Los convenios que se aplican en el Grupo son los siguientes (2-30, GRI 2):

- Convenio Colectivo de ámbito estatal para Despachos de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales.
- Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Ávila.
- Convenio Colectivo de sector de Empresas Colaboradoras de la de la Región de Murcia.
- Convenio Colectivo estatal de Entrega Domiciliaria

- Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Asturias

	Núm. Pax	%
Despachos Técnico Trib. Y As. Fiscales	579	71,22%
Entrega Domiciliaria	44	5,41%
Oficinas Y Despachos Ávila	27	3,32%
Conv D. Empresas Cols. Gest. Tributos (Murcia)	113	13,90%
Oficinas y despachos Asturias	50	6,15%
Total	813	100,00%

4.6. Formación

4.6.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

La formación en nuestro grupo es un eje fundamental del desarrollo profesional y de capacitación de nuestro personal por la especialización de nuestra actividad, "la tributaria". La mayoría de la formación se imparte utilizando formadores internos, y la formación vinculada a Habilidades y Competencias se realiza a través de empresas externas, tanto en formato in Company o asistiendo a ediciones en abierto.

La formación tributaria se configura como un elemento de creación de valor que nos aporta una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector. Y en ese sentido, la elaboración de materiales de los cursos tributarios se sustenta en un sistema "propio" y se presenta como una de las manifestaciones más importantes de nuestro "Know How".

La formación se ha centrado en: ofimática (Excel y Access), lenguaje de programación y nuevas tecnologías, cursos tributarios, ciberseguridad, Compliance penal y tributario, trabajo en equipo, gestión de equipos, igualdad conceptos básicos y prevención de riesgos laborales.

Durante los últimos años se ha fomentado la formación en aula virtual, lo que permite una mejor organización a nivel nacional e interno evitando desplazamientos.

4.6.2. Número Horas Total Formación por categorías profesionales

El número de horas de formación distribuido por categorías profesionales de los últimos años se indica en la siguiente tabla:

GTT Y GTT HONDURAS	2020	2020%	2021	2021%	2022	2022%	2023	2023%
Becarios/Becarias	-	-	156,5	1,75%	321	2,00%	77	1,09%
Resp / Clasif / Conductor/Conductora	-	-	69	0,77%	56	0,00%	0	0,00%
Agente Notificador/ Notificadora	-	-	33	0,37%	194	1,00%	8,5	0,12%
Personal Auxiliar Advo	573,5	7,00%	1.236,00	13,80%	1.835,10	11,00%	528,00	7,45%
Personal Administrativo	-	-	83	0,93%	62	0,00%	0	0,00%
Oficial 2ª	1.180,00	14,00%	1.927,40	21,52%	5.183 ,00(*)	31,00%	1179	16,64%
Oficial 1ª	2.160,90	26,00%	1.648,20	18,40%	3.353,00	20,00%	1.855,00	26,18%
Coordinador/Coordinadora	350,3	4,00%	180,25	2,01%	280	2,00%	141	1,99%
Jefe/Jefa 2ª - 1ª	77,5	1,00%	42	0,47%	410	2,00%	34	0,48%
Personal Técnico	-	-	9	0,10%	6	0,00%	3	0,04%
Personal Titulado medio	1.770,09	21.00%	1.651,80	18,44%	3.437,50	20,00%	2.050,00	28,93%
Personal Titulado Superior	2.165,20	26.00%	1.922,15	21,46%	1.646,30	10,00%	1.211,00	17,09%
Total	**8.277,49**	100.00%	**8.958,30**	100,00%	**16.783,90**	100,00%	**7.086,50**	100,00%

(*)En Oficial de 2ª está incluida la formación de Honduras.

GADD	2022	2022%	2023	2023%
Programador	180,00	28.39%	88,00	9,89%
Otros	92,00	14.51%	343,50	38,62%
Consultor	62,00	9.78%	69,00	7,76%
Implantador	210,00	33.12%	328,50	36,93%
Oficial 2º Adm	60,00	9.46%	57,00	6,41%
Oficial 1º Adm	30,00	4.73%	3,50	0,39%
Total	634,00	100,00%	**889,50**	100%

	2022	2022%	2023	2023%
Total GTT Y GTT HONDURAS (horas)	16.783,90	96.37%	7.086,50	89%
Total GADD (horas)	634,00	3.63%	889,50	11%
Total (horas)	**17.417,90**	**100%**	**7.976,00**	**100%**

En la tabla se puede ver la evolución y datos pertenecientes a las horas de formación impartidas desde el Grupo a sus trabajadores, las horas totales de formación impartidas:

Gestión	2019	2020	2021	2022	2023
Cursos organizados	82	119	144	136	185
Total alumnos/alumnas	690	897	1871	2699	1987
Total horas de formación	7.483	8.277,50	8958,3	17.417,90	7.976,00
Media de horas por trabajador y trabajadora	12	-	13	20,93	9,55
Media de horas por alumno/alumna	11	9,22	4,79	6,45	4,01
Núm. acciones formativas individuales	28	25	15	14	22
Núm. acciones formativas colectivas	54	94	129	122	163

Se ha impartido formación sobre los siguientes programas:, lenguaje de programación y nuevas tecnologías, cursos tributarios, ciberseguridad, compliance penal y tributario, trabajo en equipo, ciberseguridad, gestión de equipos, igualdad conceptos básicos y prevención de riesgos laborales. (404-2, GRI).

4.7. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

4.7.1. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Todas las oficinas de Grupo son de total accesibilidad para personas con discapacidad y movilidad reducida. Las oficinas que se encuentran en Bajos cuentan con accesos con rampa y aquellas que se encuentran en pisos de edificios disponen de ascensor.

4.7.2. Número de personal empleado con discapacidad

El número de empleados con discapacidad se refleja en la tabla siguiente:

	2020		2021		2022		2023	
	totales	%	totales	%	totales	%	totales	%
Sin discapacidad	643	97,72%	680	97,28%	813	97,37%	812	97,25%
Con discapacidad	15	2,28%	19	2,72%	22	2,63%	23	2,75%
Total	**658**	100,00%	**699**	100,00%	**835**	100,00%	**835**	100,00%

4.8. Igualdad

4.8.1. Medidas adoptadas para promover la igualdad entre hombres y mujeres

Sin duda, una de las líneas fundamentales de actuación en políticas sociales se contempla en el II Plan de Igualdad que recoge toda una serie de medidas para evitar discriminaciones y fomentar la igualdad de trato a nivel de género. En este terreno destaca el protocolo para la prevención del acoso laboral y sexual que tenemos implantado y disponible para el conjunto de la plantilla. Asimismo, ha imperado en las decisiones corporativas el principio de la conciliación de la vida familiar y profesional.

4.8.2. Plan de igualdad

Desde los principios, hace más de diez años se ha trabajado en políticas de personal con el compromiso y el objetivo de respetar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Así mismo, ha imperado en las decisiones de la empresa el principio de la conciliación de la vida personal y profesional.

Dentro del Grupo, la empresa GADD no dispone de Plan de Igualdad, no estando obligada a ello por disponer de menos de 50 trabajadores, no obstante la dirección mantiene su compromiso sobre la igualdad y lo hará extensivo a dicha empresa.

Como continuidad de las líneas de actuación identificadas y con el impulso aportado a partir de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el año 2009 se aprobó el **I Plan de Igualdad**, consensuado con la representación legal de los trabajadores y las trabajadoras en sus diferentes ámbitos. Posteriormente en 2015 se elaboró un texto refundido del Plan de Igualdad en el que se incorporaban una serie de modificaciones, remarcando sobre todo el trabajo realizado en pro de la conciliación y corresponsabilidad familiar.

Se establece que el compromiso de hacer que el principio de Igualdad se incorpore como principio básico y estratégico de nuestra Política Corporativa de Recursos Humanos de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo, por la Igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Esta Ley trata de dar un paso más en la consolidación por la igualdad de derechos por razón de sexo a través del establecimiento de medidas de control que velen por la ausencia de cualquier tipo de discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición en cualquiera de los ámbitos de la vida y singularmente en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural.

La gestión de RRHH se propone mantener el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla su actividad, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la conciliación y corresponsabilidad familiar, la ordenación entre mujeres y hombres atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta.

Estos principios se llevan a la práctica a través de la implantación del **II Plan de Igualdad** de la empresa.

El II Plan de Igualdad para el periodo 2020-2024 ha sido aprobado el 30 de Septiembre de 2020 en un Acta a la que asisten representantes de Comité de empresa SSCC, Gerente de la Delegación de País Vasco, Directora de Gestión de personas, Gestión de personas y Técnico de Recursos Humanos.

La aprobación del II Plan de Igualdad significa una muestra del compromiso renovado de la organización por la igualdad de oportunidades en su plantilla, elemento muy relevante que garantiza la implementación efectiva del Plan. A destacar por parte de Gestión Tributaria Territorial no solo el compromiso por mantener la cultura de la igualdad de oportunidades en la gestión de su personal, sino también por fortalecerlo renovando su I Plan de Igualdad en un contexto extraordinario como es el ocasionado por la pandemia de la COVID-19, crisis sanitaria que ha llevado a desarrollar el presente II Plan de Igualdad de una manera especial, extraordinaria e innovadora.

El marco legal para la elaboración del Plan de Igualdad es el siguiente:

Marco Estatal:

- Constitución Española
- Ley del Estatuto de los Trabajadores (RDL 2/2015, de 23 de octubre)
- Ley General de la Seguridad Social (RDL 8/2015, de 30 de octubre)
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre)
- Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (RDL 5/2000, de 4 de agosto)

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Ley Orgánica 1/ 2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

Marco autonómico

- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- **Los convenios colectivos aplicables son**:
    - Convenio Colectivo de ámbito estatal para Despachos de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales
    - Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Ávila.
    - Convenio Colectivo estatal de Entrega Domiciliaria
    - Gesmunpal tiene su propio convenio
    - Convenio Colectivo de sector de Empresas Colaboradoras de la Gestión de Tributos
    - Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Asturias

Tras el análisis para el diagnóstico sobre la Igualdad se proponen los siguientes objetivos generales:

Proceso de selección y contratación: OBJETIVO GENERAL. Regular formalmente la incorporación de la perspectiva de género en los procesos de selección y contratación de personal para garantizar que no existen sesgos en los procesos de contratación, selección y/o en la documentación final.

Promoción y carrera profesional OBJETIVO GENERAL. Garantizar la incorporación de la perspectiva de género en la promoción profesional.

Clasificación profesional OBJETIVO GENERAL. Estudio del impacto diferenciado de los contratos y de la organización del tiempo de trabajo entre las mujeres y los hombres de la plantilla

Formación. OBJETIVO GENERAL. Aumentar la variedad de la formación interna y externa que garantice la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral OBJETIVO GENERAL. Divulgar los mecanismos de conciliación posibles y desarrollar métodos de promoción del uso de las medidas de conciliación.

Comunicación. OBJETIVO GENERAL. Garantizar que Gestión de Personas cuente con herramientas para realizar una revisión de la documentación interna y externa que se genera en la empresa y adaptarla a un lenguaje y comunicación inclusiva.

Salud laboral. OBJETIVO GENERAL. Implementar la perspectiva de género en la Prevención de Riesgos Laborales. OBJETIVO GENERAL. Desplegar medidas concretas para el tratamiento de la Violencia de Género.

Infrarrepresentación femenina. OBJETIVO GENERAL. Reforzar el control de la infrarrepresentación femenina en los diferentes niveles organizativos.

Estructura salarial. OBJETIVO GENERAL. Realizar un análisis de los puestos de trabajo masculinizados y feminizados para ofrecer garantías en retribuciones por trabajos de igual valor

Acoso sexual y por razón de sexo. OBJETIVO GENERAL. Promover un clima laboral libre de violencia de género en la organización.

El siguiente cuadro recoge las medidas más relevantes incluidas en el II Plan de Igualdad:

Materia	Acciones
1. Igualdad de oportunidades	▪ Garantizar en las ofertas de empleo el compromiso de la empresa en la igualdad de oportunidades. ▪ Mantener la política de igualdad salarial. ▪ Profundizar en las actuaciones de promoción de mujeres a puestos de responsabilidad
2 Conciliación de la vida familiar y profesional	▪ Potenciar la oferta de formación on line. La formación presencial tenderá a organizarse dentro del horario laboral y en todo caso no podrá superar el 50% fuera de la jornada. ▪ El personal con contrato suspendido por excedencia de maternidad o cuidado de familiares, y que por dicho motivo no hubieran podido asistir a los cursos de formación en ese período, podrán solicitar previamente a su reincorporación, el material de la formación impartida. ▪ Potenciación de la información sobre permisos, reducciones de jornada y modalidades de excedencias existentes. ▪ Posibilidad de personalizar el horario en los casos de reducción de jornada según necesidades. Se establece un período mínimo de tres meses de permanencia en el horario solicitado y aprobado. ▪ Establecer con carácter general, acumulación de horarios permitiendo 3 tardes libres a la semana. ▪ En horario de jornadas partidas existirá la flexibilidad horaria en los tiempos de comida en un tramo de una hora u hora y media de descanso. ▪ Existencia de jornada intensiva en período estival. ▪ Acumulación del permiso de lactancia en jornadas completas de forma continuada o no al permiso de maternidad, comunicada la intención antes de la finalización del permiso de maternidad. ▪ Ampliación del derecho de reducción de jornada por cuidado de un menor hasta que éste tenga 14 años. Desde que el hijo tiene 12 años y hasta los 14 se formalizara un contrato a jornada parcial con derecho a retorno a la jornada completa. El retorno a la jornada completa durante esos dos años se hará a petición del trabajador, y la empresa, en función de las necesidades del servicio, tendrá un plazo de tres meses para hacerlo efectivo. Los límites mínimos y máximos de reducción de jornada se ajustaran a lo que establece el Estatuto de los Trabajadores (mínimo 1/8 parte de la jornada y máximo del 50% de la jornada) ▪ Posibilitar la suspensión del contrato por paternidad en régimen de jornada parcial en un 50% (a partir del 1 de enero de 2012). ▪ Ampliación del límite de tres años de excedencia para el cuidado de hijos hasta cinco años ▪ Ampliación del límite de dos años de excedencia para el cuidado de una persona de la familia en situación de dependencia hasta cuatro años. ▪ Ampliación del período de reserva del puesto de trabajo por excedencia del cuidado de hijos o del cuidado de un familiar hasta segundo grado en situación de dependencia de 1 año a 3 años. ▪ Mejora de las condiciones y ampliación de las causas de excedencia previstas en el Artículo 30 del convenio, en concreto: a) posibilidad de fraccionar las excedencias en cuatro períodos de 1 semana cada uno (en lugar de dos períodos de 15 días). b) Y se amplia para los siguientes supuestos: · Cuidado de familiares hasta segundo grado de consanguineidad o afinidad que por motivos de edad, enfermedad o discapacidad no puedan valerse por sí mismos. · Fallecimiento de familiares hasta segundo grado de consanguineidad. ▪ Posibilidad de traslado de centro de trabajo a uno más cercano al domicilio del trabajador o trabajadora con responsabilidades familiares considerando las necesidades del servicio. ▪ Incluir un crédito de 15 horas anuales para visitas al médico para atender la salud de familiares de primer grado de consanguinidad (hijos/padres) y cónyuge. (No aplicación Ávila). ▪ Para el personal desplazado a otros centros de trabajo en estancias prolongadas de más e una semana, ofrecer la posibilidad de vuelta a casa cada quincena con cargo a la empresa de los gastos correspondientes. ▪ Posibilidad de disfrutar de los tres días de permiso por nacimiento de hijos/as (partos simples y múltiples) ya existentes en el convenio, cuando coincida que el trabajador o trabajadora esté disfrutando de vacaciones. ▪ Disfrute de derechos de forma simultánea en el caso de que los dos progenitores trabajen en la misma empresa. ▪ En el caso de traslado de puesto de trabajo distinto del centro habitual, la condición de responsabilidades familiares será un elemento a considerar como criterio para su no traslado ▪ Posibilidad de fraccionar en horas uno de los días libre disposición para asuntos propios que establece el convenio (en Ávila y DFA uno de los días de vacaciones).

	▪ Permiso no retribuido a la persona progenitora distinta a la madre biológica para asistencia a exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo acuerdo con su responsable de la forma de recuperación de este tiempo. Este permiso está supeditado a las necesidades organizativas sobre todo si ambos progenitores trabajan en la empresa y/o en el mismo departamento/oficina
3. Acoso laboral	▪ Existencia de un protocolo de prevención del acoso y los canales de denuncia con la difusión necesaria para que garanticemos su conocimiento.
4. Fomento de la cultura empresarial en materia de igualdad	▪ Elaboración de una guía de lenguaje no sexista ▪ Difusión del plan de igualdad en la página web corporativa (intranet)
5. Comunicación	▪ Creación de un espacio en la intranet para concienciación y publicidad de la igualdad de oportunidades. ▪ Creación de un buzón de sugerencias que permita recoger las inquietudes y sugerencias en materia de igualdad y de acciones de conciliación
6. Prevención de riesgos: óptica de género	▪ Puesta a disposición de las empleadas de un reconocimiento ginecológico anual gratuito en el marco de las revisiones médicas -Exploración ginecológica -Exploración mamaria -Colposcopia -Citología -Ecografía ginecológica -Mamografía (a criterio médico) ▪ Incorporación en el reconocimiento médico dentro de las pruebas de analítica un marcador específico PSA para detectar problemas de próstata en varones a partir de 45 años.
7. Otras	▪ Adaptaciones puntuales de horarios y posibilidad de reducción de jornada y salario para aquellas personas que estén cursando estudios oficiales considerando las necesidades del servicio.

En junio de 2023 se llama a los sindicatos para empezar con la elaboración del siguiente Plan de Igualdad, en este caso de grupo para que todas las empresas estén incluidas en las nuevas medidas y acciones. Este plan sigue en negociación en 2024.

En 2023, con motivo del Día Internacional de la Mujer grupo gtt se suma a las acciones de la Semana de la Mujer que organiza la Fundación Adecco. Una iniciativa que, de la mano de gtt y otras empresas comprometidas, busca promover el acceso al empleo de las mujeres con mayor riesgo de exclusión, y a la vez, concienciar sobre las barreras a las que aún se tienen que enfrentar para acceder al mercado laboral.

En marzo se celebró en Mollet del Vallés -Barcelona- el V Congreso de Mujeres del Sector Público reuniendo a más de 400 profesionales de la Administración Pública y acogiendo, por primera vez, la edición de los premios de la Asociación.

4.8.3. Protocolos para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo

En el Plan de Igualdad, se reconoce como un eje vertebrador, la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón de sexo; y como medida concreta se prevé la necesidad de dotarse de un protocolo de actuación en materia de prevención del acoso laboral y sexual, con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualesquiera instancias administrativas o judiciales, la empresa establece un protocolo de actuación, como procedimiento interno y con ese fin se estructura este documento.

El Grupo manifiesta su rotundo rechazo ante cualquier comportamiento indeseado de carácter o connotación sexual, comprometiéndose a colaborar eficazmente y de buena fe en prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos de acoso laboral o sexual que puedan producirse, como requisito imprescindible para garantizar la dignidad, integridad e igualdad de trato y oportunidades de todos sus trabajadores/as. Igualmente se fomenta el respeto y diálogo entre compañeros, las prácticas laborales

justas erradicando cualquier tipo de acoso o actitudes negativas, instando a comunicar a la Dirección cualquier acción contraria a estos principios.

Todos los trabajadores/as tienen el derecho y la obligación de relacionarse entre sí con un trato respetuoso y digno. Por su parte, los responsables de las distintas delegaciones/departamentos de Grupo deberán garantizar un entorno laboral libre de todo tipo de acoso en sus respectivas áreas. Al objeto de que la empresa pueda implantar eficazmente la presente política, todas las personas, y especialmente aquellos trabajadores/as que gestionan equipos, deben impulsar los valores de la compañía y comunicar todo tipo de conductas que violen la presente política. La colaboración es esencial para impedir este tipo de comportamientos.

En virtud del protocolo, la dirección se compromete a investigar todas las denuncias sobre acoso, para lo cual se establece un procedimiento para la resolución de los citados conflictos. Este procedimiento, redactado de conformidad con las recomendaciones incluidas en el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo suscrito el 26 de abril de 2007, garantiza el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los temas tratados y de las personas que intervienen. Todos los trabajadores/as tienen derecho a invocar estos procedimientos con garantías de no ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se extenderá a todas las personas que intervengan en los mismos.

Las conductas probadas constitutivas de acoso laboral o sexual serán consideradas como falta muy grave, que será sancionada, en función de la gravedad de los hechos, con suspensión de empleo y sueldo, traslado, o despido disciplinario, de conformidad con las normas convencionales.

Corresponde a la Dirección de Gestión de Personas establecer medidas preventivas y mecanismos de detección de posibles riesgos psicosociales.

La Comisión de Igualdad constituida en el marco del Plan de Igualdad mantendrá un papel activo en materia de prevención del acoso laboral y sexual que se concretará en:

- Canalizar las denuncias o hechos punibles en esta materia que tengan conocimiento a través de los procedimientos que se regulan en este protocolo.
- Recomendar e impulsar medidas de prevención, información, sensibilización en esta materia.
- Velar por las garantías comprendidas en este protocolo.
- Recibir información de las denuncias formales e informales por parte de la Dirección de Gestión de Personas de todos los casos de denuncia de acoso y su resolución en las reuniones periódicas que se mantengan con la Comisión.

El protocolo es de aplicación a todos los empleados del Grupo, tanto en las instalaciones de la compañía como en los emplazamientos en los que nuestros empleados lleven a cabo durante la prestación de sus servicios.

El procedimiento de actuación se regirá por los principios que se exponen a continuación, que deberán ser observados en todo momento:

- Garantía de absoluta confidencialidad y protección de la intimidad de las personas implicadas, garantizando en todo caso que se preservará la identidad y circunstancias personales del denunciante: Las personas que intervendrán en los mismos serán exclusivamente aquéllas que ostenten las correspondientes competencias en su tramitación de acuerdo con el presente protocolo, obteniendo la información que sea estrictamente necesaria para el conocimiento de los hechos acaecidos y para la resolución de la situación de acoso que se haya producido.

- Todos los que intervengan, participen o conozcan por cualquier motivo la tramitación de un procedimiento contra el acoso están sujetas a la obligación de secreto profesional sobre cuanto conozcan en relación con dichos procedimientos. Además del mantenimiento de una estricta confidencialidad, todas las investigaciones se llevarán a cabo con tacto y con el debido respeto a todos los implicados.

- Preferencia, sumariedad y tramitación prioritaria: Los procedimientos para la protección de los trabajadores y trabajadoras frente al acoso y la sanción de conductas prohibidas serán sencillos y ágiles.

- Investigación exhaustiva de los hechos: Para ello, los instructores del expediente podrán recabar del propio solicitante y del resto de la plantilla la información que considere necesaria, incluyendo el relato concreto de los

actos, hechos o incidentes, y la identificación de las personas que supuestamente hayan llevado a cabo las conductas indeseadas y de los posibles testigos de las mismas u otros posibles afectados. ν Indemnidad frente a las represalias del acosador o de su entorno: En el caso de que, tras la oportuna investigación de los hechos, haya quedado suficientemente demostrada la existencia de una situación de acoso, se deberán tomar las medidas oportunas para que el acosador/a y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral, medidas sobre las que tendrá preferencia la persona que ha sido acosada. Información sobre el respeto de los Derechos Humanos.

- Garantía de efectividad: Se actuará disponiendo las medidas que fueran precisas, incluso con carácter cautelar. Y de acreditarse la veracidad de la denuncia, se adoptarán las medidas previamente establecidas, incluyendo las disciplinarias, contra las personas que hubieran realizado el acoso. Igualmente se adoptarán medidas efectivas frente a quien formuló denuncias o imputaciones que resulten ser falsas.

En el mismo protocolo se establece el procedimiento informal y el procedimiento formal. En atención a que, en la mayoría de los casos, lo que se pretende es que la conducta indeseada cese y como, en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor las consecuencias ofensivas e intimidatorias que generan su comportamiento es suficiente para que se solucione el problema, en primer lugar y como trámite extraoficial, se valorará la posibilidad de seguir un procedimiento informal, a través del cual se explicará a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o incómoda y que interfiere en el trabajo, a fin de que cese en la misma.

Cuando el procedimiento informal no dé resultado, o en los casos en los que ya desde el inicio se constate que es inadecuado para resolver la situación, se acudirá al procedimiento formal. Dada su naturaleza, el procedimiento formal resulta en una mayor garantía tanto para la receptora de la conducta que puede ser constitutiva de acoso, como para la persona que actúa como sujeto activo. Por tanto, el hecho de no seguir previamente el procedimiento informal en ningún caso se considerará como defecto de un trámite necesario, ni se considerará que vulnera el derecho de ninguno de los implicados.

4.9. Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

En mayo de 2021 gtt firmó la adhesión al Pacto Mundial, manteniendo su participación durante 2023, formalizando así su compromiso con los principios del PACTO MUNDIAL:

PRINCIPIO 1: Apoyar y respectar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

PRINCIPIO 2: Asegurar de que las empresas no son cómplices en vulneración de los Derechos Humanos

PRINCIPIO 3: Apoyar a la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

PRINCIPIO 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO 5: Apoyar la erradicación del trabajo infantil

PRINCIPIO 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

PRINCIPIO 7: Mantener el enfoque preventivo que favorezca el medioambiente

PRINCIPIO 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

PRINCIPIO 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente

PRINCIPIO 10: Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno.

Se dispone de un protocolo de actuación en materia de prevención del acoso laboral y sexual, con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualesquiera de las instancias administrativas o judiciales.

Así mismo, se ha constituido una Comisión de Igualdad que mantendrá un papel activo en materia de prevención del acoso labora y sexual, canalizando las denuncias o hechos punible a través de los procedimientos establecidos e impulsar medidas de prevención, información, sensibilización en esta materia

Todas las conductas probadas constitutivas de acoso laboral o sexual serán consideradas como falta muy grave y en consecuencia se impondrán las sanciones que se estimen convenientes según la gravedad de los hechos.

4.10. Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos

El Grupo prohíbe expresamente el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico, psicológico o moral, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

Los miembros del Grupo deben tratarse entre ellos y con sus subordinados, de una forma respetuosa y profesional, propiciándose un entorno de trabajo agradable y seguro, de tal forma que las personas puedan llegar a dar lo mejor de sí mismas. Igualmente, las relaciones entre los miembros del Grupo y las empresas o entidades colaboradoras, estarán basadas en los criterios anteriores, en el respeto profesional y en la colaboración mutua.

4.11. Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

No se ha producido ningún incidente dentro de la organización relacionado con la discriminación ni la vulneración de los derechos humanos. (406-1, GRI).

4.12. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

La información, consulta y negociación en su caso sobre las condiciones de trabajo y otros aspectos vinculados a las relaciones laborales, es una realidad de forma recurrente, cuyos ritmos y contenidos vienen determinados por el cumplimiento de los preceptos que sobre estas materias se recogen en el conjunto de la normativa laboral, y en su caso a demanda de la representación legal de los trabajadores y trabajadoras, sin necesidad de la existencia de ningún procedimiento pautado. Los convenios colectivos de aplicación a Grupo son los siguientes:

1. Convenio Colectivo de ámbito estatal para Despachos de Técnicos Tributarios y Asesores Fiscales
2. Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Ávila.
3. Convenio Colectivo estatal de Entrega Domiciliaria
4. Convenio Colectivo de sector de Empresas Colaboradoras de la Gestión de Tributos
5. Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Asturias

Tanto el Estado Español como Honduras se encuentran dentro de los 187 Miembros de la OIT (Organización Internacional del Trabajo). La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo se aplica a todos los Estados que pertenecen a la OIT, hayan o no ratificado los convenios fundamentales:

- Convenio Relativo a la Libertad Sindical y a la Protección del Derecho de Sindicación, 1948 (núm. 87)
- Convenio Relativo a la aplicación de los principios del Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva, 1949 (núm. 98)
- Convenio Relativo al Trabajo Forzoso u Obligatorio, 1930 (núm. 29)
- Convenio Relativo a la Abolición del Trabajo Forzoso, 1957 (núm. 105)
- Convenio sobre la Edad Mínima de Admisión al Empleo, 1973 (núm. 138)
- Convenio Sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación, 1999 (núm. 182).
- Convenio Relativo a la Igualdad de - Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y la Mano de Obra Femenina por un Trabajo de Igual Valor, 1951 (núm. 100)
- Convenio Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación, 1958 (núm. 111).

En España, además se dispone de 4 acuerdos laborales de centro de trabajo pactados con los trabajadores y las trabajadoras donde se mejoran las condiciones establecidas dentro de los convenios que les son de aplicación. En este sentido se dispone de acuerdos laborales en Ávila, Santander (Adenda al convenio colectivo), Álava y Murcia.

En la siguiente tabla se encuentran identificada la representación sindical de la que dispone la organización.

Delegación	Núm. de componentes	Cargo	Sindicato
Servicios Centrales y CAT	13	Comité de Empresa	CCOO
Ávila - Arenas de San Pedro	1	Delegado Personal	UGT
Ávila - Principal	1	Delegado Personal	UGT
Diputación Álava	1	Delegado Personal	ELA
Valencia - Oliva	1	Delegado Personal	UGT
Zaragoza	1	Delegado Personal	UGT
Gob. Vasco	1	Delegado Personal	ESK
Cataluña	3	Delegados Personal	CSIF/CCOO
Murcia	9	Comité de Empresa	UGT
Galicia - Lugo	1	Delegado Personal	CIG
Santander Recaudación	3	Delegados Personal	Independiente
GADD	3	Delegados Personal	UGT

4.13. Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación

Desde el Grupo se asignan los medios necesarios para garantizar que no existe ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal, a cuyo efecto cuenta con un protocolo de prevención.

Asimismo, el Grupo promueve el derecho a la formación, a la promoción, actualización y gestión del talento de su Personal Directivo y plantilla, con el fin de lograr su desarrollo profesional y personal por igual, asegurando la igualdad de oportunidades, y no tolerando ningún tipo de discriminación por motivos de género, raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o cualquier otra circunstancia susceptible de ser fuente de discriminación.

El Grupo apoya y se compromete a implantar y desarrollar aquellas políticas públicas cuyo objetivo sea promover una mayor igualdad de oportunidades y el fomento de una cultura de esfuerzo y recompensa al mérito, y sus decisiones de selección y promoción deberán basarse en el mérito y en circunstancias y valoraciones de carácter objetivo y transparente.

En Noviembre 2023, gtt apoya, un año más, la campaña de sensibilización de la Fundación Adecco bajo el nombre de “Silencios incómodos”. La iniciativa se dirige a visibilizar los retos diarios que enfrentan las personas con discapacidad en los entornos laborales, con el objetivo de promover la empatía y eliminar prejuicios y estereotipos. A través de acciones de sensibilización, diálogo y formación, se persigue el doble reto de mejorar la formación de las personas con discapacidad para mejorar sus desarrollo competencial y empleabilidad y al mismo tiempo, hacerlas visibles en el entorno empresarial y en la sociedad en general.

Esta es una de las iniciativas con las que gtt demuestra su compromiso con el bienestar de la sociedad y contribuye al cumplimiento de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

4.14. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio

Con la Adhesión al Pacto Mundial, se pone de manifiesto el compromiso con el Principio 4 del mismo al apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

En cualquier caso, no existe ningún puesto ni actividad que dé lugar a trabajo forzoso u obligatorio dentro de Grupo, así mismo, no se trabaja con proveedores que puedan dar lugar a éstos. (409-1, GRI)

4.15. La abolición efectiva del trabajo infantil

Con la Adhesión al Pacto Mundial, se pone de manifiesto el compromiso con el Principio 5 del mismo al apoyar la erradicación del trabajo infantil.

El Grupo no contempla ni identifica ninguna actividad dentro de su organización, ni trabaja con proveedores que pueden incurrir riesgo alguno de incidencias de explotación infantil. (408-1, GRI)

5. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

5.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Con la implantación del sistema de gestión de Compliance penal y tributario (según las Normas UNE 19601 y UNE 19602) se han implementado procedimientos de diligencia debida para prevenir y reducir la probabilidad del riesgo de corrupción y el soborno dentro de las organizaciones, además de la prevenir la comisión de cualquier otro delito dentro de las organizaciones.

Un pilar básico del sistema de gestión es el Código de Conducta.

En el vigente ha sido actualizado por última vez el 28 de marzo de 2023, incorporando nuevas vías de comunicación del canal de denuncias.

Dentro del Código de Conducta se definen procedimientos de obligado cumplimiento para los miembros de la organización, con el objeto de evitar cualquier acción ilícita o corrupta dentro de la misma. En este Código de Conducta se establecen:

1. Normas de conducta generales como son: Dedicación y no competencia, Conflicto de Intereses, Confidencialidad, Actividad política, respecto a la legalidad, Protección de la información, integridad y prohibición de manipular información.
2. Normas específicas de conducta en las relaciones externa: relaciones con los proveedores, relaciones con los clientes, relaciones con los socios, relaciones con la Administración, relaciones con competidores (libre competencia), Medio ambiente, Protección de la Hacienda Pública y Seguridad social, y Prevención de Blanqueo de Capitales, incluyendo la regulación de la cortesía empresarial.
3. Normas específicas de conducta en las relaciones internas: respecto a los derechos de las personas, respecto a la igualdad, no discriminación y desarrollo profesional, Seguridad y Salud en el trabajo, Uso de activos y recursos.

Los Sujetos Obligados se comprometen a no solicitar, aceptar u ofrecer ningún tipo de pago – en efectivo o especie – que exceda de las prácticas comerciales o de cortesía normales ni, en general, ningún tipo de beneficio o ventaja de cualquier naturaleza no justificados que favorezca a él, la Sociedad, el Grupo de Sociedades o a un tercero frente a otros, en la adquisición o venta de productos o en la contratación o prestación de servicios profesionales en los diferentes países donde el Grupo de la Sociedad desarrolle sus actividades o tenga la intención de desarrollarlas, o que, con carácter general, busquen o puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su cargo. Asimismo, se abstendrán de realizar pagos con objeto de facilitar o agilizar trámites, consistentes en la entrega de dinero o bienes en especie, cualquiera que fuera su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación frente a cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial en cualquier lugar del mundo.

Está prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago o cobro de comisiones ilegales en todas sus formas, ya sea por actos u omisiones o mediante la creación o el mantenimiento de situaciones de favor o irregulares con el objetivo de obtener algún beneficio para el Grupo de la Sociedad o para ellas mismas.

- **Relaciones con los proveedores** Las relaciones con los proveedores se desarrollarán en un marco de colaboración transparente que permita y facilite la consecución de los objetivos mutuos y el cumplimiento de la responsabilidad social del Grupo.

  La Sociedad se relacionará con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita, y seleccionarán únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, se aseguren de no defraudar ni incurrir en abusos de estos derechos en el desarrollo de su actividad, y no pongan en peligro la reputación de la Sociedad.

  La selección y contratación de proveedores debe ajustarse a la normativa interna existente en cada momento, garantizándose la transparencia, la igualdad de trato, y la aplicación de criterios objetivos y ponderados, debiendo evitarse por ello tratar con proveedores cuyos intereses personales, actividades externas, intereses económicos o relaciones sean contrarios o potencialmente conflictivos con los intereses de la Sociedad, directa o indirectamente.

La compra de bienes o la contratación de servicios deben hacerse con total independencia de decisión y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica, que pueda poner en duda los criterios seguidos en la selección. En ningún caso puede interferirse en el proceso de toma de decisiones sobre proveedores haciendo recomendaciones basadas en intereses personales o en trato de favor.

Todo Directivo deberá evitar ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno a proveedores.

- **Relaciones con los clientes** El Grupo asume la obligación de ser honestos con los clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al ofrecer sus servicios y comercializar sus productos.

  Se salvaguardará siempre la independencia, evitando que la actuación profesional se vea influenciada por vinculaciones económicas, familiares o de amistad con los clientes. En particular, deberá quedar garantizada la independencia en la concesión y fijación de condiciones especiales de operaciones crediticias, financieras, de compraventa o contratación de bienes o servicios en general, o cualquier otra que suponga un riesgo.

  Todo Directivo deberá evitar ser partícipe de cualquier tipo de corrupción, extorsión o soborno a clientes.

  Se promoverá y difundirá, en la medida de lo posible y cuando así lo estime oportuno, los contenidos y principios de este Código de Conducta entre sus clientes.

- **Relaciones con los socios** La Sociedad tiene el compromiso permanente de gestionar con el objetivo de crear valor para el Grupo y sus socios. En este sentido, se comprometen a facilitar toda la información que sea requerida y deba ser entregada conforme a lo previsto en la Ley, y especialmente en la ley de Sociedades de Capital.

  El Grupo se compromete a gestionar los mismos de acuerdo a los estándares más elevados y las mejores prácticas existentes en materia de Gobierno Corporativo.

- **Relaciones con la Administración** Las relaciones con las instituciones, organismos y administraciones públicas deben estar presididas por el respeto institucional y desarrollarse bajo criterios de máxima colaboración y escrupuloso cumplimiento de la legalidad y de sus resoluciones. Las comunicaciones, requerimientos y solicitudes de información, deben ser atendidos con diligencia y en los plazos establecidos para ello.

  Sin perjuicio de lo anterior, los Sujetos Obligados evitarán toda situación que pueda poner en entredicho la moralidad o integridad de la Sociedad.

  Los miembros del Grupo en sus relaciones con las Administraciones Públicas nacionales e internacionales deberán comportarse de tal modo que no induzcan a un funcionario público o autoridad a violar sus deberes de imparcialidad o cualquier precepto legal. De dicha obligación se deriva la prohibición absoluta de ofrecer a cualquier funcionario público, directa o indirectamente, algún tipo de dádiva, retribución o ventaja con el fin de que viole sus obligaciones para favorecer al Grupo; la prohibición de realizar cualquier tipo de comportamiento o actividad destinada a influir ilícitamente en el comportamiento de un funcionario público o autoridad para que adopte o no adopte una decisión que pudiera favorecer a cualquier sociedad del Grupo. Estas prohibiciones se extienden también a personas estrechamente vinculadas por lazos familiares o de amistad al funcionario público, autoridad o particular.

  En todo caso, las prácticas habituales sobre obsequios y atenciones deberán ser monitorizadas por el Grupo.

  En cualquier caso, en sus relaciones con autoridades e instituciones públicas los Directivos y empleados del Grupo se conducirán de forma lícita y alineada con las disposiciones internacionales para la prevención de la corrupción y el soborno.

5.2. Diligencia debida en incorporaciones

En Diciembre 2021 se adoptó un procedimiento de diligencia debida previamente a la contratación, indefinida o temporal, de un empleado en cualquier empresa que forme parte del grupo integrado gtt, el departamento de Gestión de Personas de la empresa realizará, acerca del perfil o candidato, las comprobaciones siguientes:

- Confirmación de la identidad y nacionalidad, mediante DNI, pasaporte o equivalente. En el caso de personal no comunitario, deberá solicitarse un visado válido.
- Solicitud de títulos académicos y profesionales, en caso de que lo requiera el puesto de trabajo.
- Previo a su contratación o promoción, el departamento de Personas, se asegurará de que su perfil es adecuado para comprender y cumplir con los requisitos derivados del Manual de Compliance Penal y Tributario y del resto del Sistema de Compliance.

Antes de la incorporación de cualquier empleado, el departamento de Personas comprobará que cumple los requisitos mínimos que se han definido en dichas fichas. En caso de que la persona propuesta no cumpliera dichos requisitos, en un momento inicial, se planifica la formación necesaria para que los obtenga con la mayor brevedad posible. La organización se cerciora de que los candidatos disponen de las competencias necesarias para desarrollar su trabajo y asumir sus obligaciones de Compliance.

5.3. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

En cuestión de Prevención de **Blanqueo de capitales**, los Sujetos Obligados deberán prestar especial atención a aquellos casos en los que pudieran existir indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que la Sociedad o su Grupo mantienen relaciones, en lo que se refiere a cobros y pagos.

En particular, prestarán especial atención a los pagos en metálico que resulten inusuales atendiendo a la naturaleza de la operación, a los realizados mediante cheques al portador o a aquellos efectuados en divisas distintas de la previamente acordada.

También deberán permanecer alerta frente a los pagos realizados a o por terceros no mencionados en los correspondientes contratos, así como a los realizados en cuentas que no resulten las habituales en las relaciones con una determinada entidad, compañía o persona, o, en general, que no se ajusten a las prácticas comúnmente aceptadas dentro del Grupo. En concreto, las sociedades del Grupo priorizarán las transferencias bancarias como medios de pago / cobro, limitando a un uso extraordinario y residual, en un supuesto justificado, el pago/cobro en efectivo, el cual estará limitado a un máximo de 1.000 euros y en todo caso respetará la legislación española. Tampoco se emitirán cheques al portador.

Asimismo, prestará especial atención a los pagos realizados a personas, compañías, entidades o cuentas abiertas en paraísos fiscales y a aquellos pagos realizados a entidades en las que no sea posible identificar al socio/socia, propietario/propietaria o beneficiario/beneficiaria último.

Por último, revisarán con especial atención los pagos extraordinarios, no previstos en los acuerdos o contratos correspondientes.

Los Sujetos Obligados comunicarán, a través de los cauces y procedimientos establecidos en el sistema de gestión de Compliance, aquellas transacciones que de acuerdo con lo establecido en este apartado pudieran ser irregulares.

No se han detectado casos de corrupción o de incumplimiento del Código de Conducta dentro del Grupo.

5.4. Competencia Desleal

El Grupo está comprometido con la libre competencia y el cumplimiento de las leyes establecidas al respecto en los distintos países donde realiza sus actividades o vende/presta sus productos/servicios, evitando incurrir en cualquier actuación que suponga un abuso o restricción ilícita de la libre competencia. Por tanto, los Sujetos Obligados rechazarán la realización de cualquier acuerdo con otras empresas que pueda restringir la libre competencia, consistente por ejemplo en la repartición de mercados o la fijación de precios. Ningún directivo o miembro del personal del Grupo puede sentirse autorizado para la realización de estas conductas alegando un interés de la empresa.

Respetamos y aplicamos los reglamentos y las normas técnicas y deontológicas de nuestras profesiones, así como a las otras empresas de nuestro sector y competimos lealmente con ellas.

5.5. Canal de denuncias

En mayo de 2021 el grupo se dotó de un procedimiento específico de comunicación, el procedimiento del "Canal de Denuncias" e investigación, también denominado procedimiento de "gestión de informaciones", que ha sido actualizado por última vez en

septiembre de 2023 . El mismo, permite a todos sus miembros y partes interesadas comunicar, de un modo sencillo y confidencial, incluso anónimo, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan conductas o actuaciones inapropiadas a la luz del Código de Conducta o de cualquier otra normativa que sea de aplicación. Asimismo, los miembros pueden hacer uso del mismo procedimiento para consultar sus dudas o proponer mejoras en los sistemas existentes en la Sociedad y su Grupo en las materias objeto del Código de Conducta.

El procedimiento garantiza la confidencialidad de los datos identificados y la total ausencia de represalias a la persona informante. La información será recibida exclusivamente por el Compliance Officer, que dará acuse de recibo al informante y realizará un análisis preliminar de la potencial irregularidad cuyo resultado será comunicado a la persona informante, admitiendo (e iniciando la fase de investigación) o inadmitiendo motivadamente la misma. En su caso, la fase de investigación tendrá como objetivo esclarecer los hechos y la identificación de responsabilidades, informándose al Órgano de Gobierno y la Alta Dirección.,

5.6. Procedimiento Sancionador

La no observancia de cualquiera de las normas previstas en el Código de Conducta se considerará como una infracción cuya calificación podrá ser leve, grave o muy grave en función de su importancia, del daño causado a la empresa o a terceros y reiteración. De acuerdo, en todo caso, con lo establecido al Convenio Colectivo aplicable a la Empresa.

En el caso de personas Colaboradoras, la Sociedad podrá realizar un aviso para que la persona en cuestión corrija la situación o dar por extinguidas las relaciones existentes con la misma por causa de la infracción, según la gravedad y, ello, de conformidad con la legalidad vigente en cada momento.

En el caso de personas trabajadoras de la Sociedad, las sanciones serán impuestas según el grado de la infracción cometida, de acuerdo a lo dispuesto en el Convenio Colectivo aplicable:

> Entre las sanciones por infracciones muy graves se incluirá el despido y la suspensión de empleo y sueldo por un periodo de hasta 60 días.
>
> Las sanciones por infracciones graves consistirán en la suspensión de empleo y sueldo por un período de tiempo proporcionado a la gravedad de la infracción con un máximo de 10 días
>
> Las sanciones por infracciones leves consistirán en una amonestación por escrito o una suspensión de empleo y sueldo por un periodo de hasta un día.

El incumplimiento de las obligaciones y normas recogidas en el Código de Conducta, dada su naturaleza de instrucciones legítimas derivadas del artículo 5 y 20 del Estatuto de los Trabajadores, será constitutivo de una falta de desobediencia, según el grado de la infracción, a los efectos de su sanción disciplinaria. En el supuesto que la conducta, constitutiva de infracción laboral, estuviera ya tipificada especial y adecuadamente en el Convenio Colectivo aplicable, se aplicará está en su lugar.

El órgano de Compliance penal y tributario es el órgano competente para valorar y proponer a la Dirección de Gestión de Personas la sanción procedente por cualquier incumplimiento del Código de Conducta, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio Colectivo aplicable. En este sentido, la decisión sancionadora constará por escrito motivado, en cuanto a los hechos y fundamentos.

En caso de que el Convenio Colectivo regule expresamente el trámite previo de audiencia a la sanción, comúnmente conocido como expediente contradictorio, posibilite la presentación de alegaciones y pruebas de descargo, se estará al procedimiento regulado por el mismo.

La imposición de sanciones, así como las medidas de gestión complementarias (requerimientos y advertencias por parte de la empresa a la persona trabajadoras y Colaboradoras) que se pudieran adoptar se ajustarán, en todo caso, a lo establecido en la legislación que sea de aplicación y en el Convenio Colectivo aplicable y, en su defecto, en el Estatuto de los Trabajadores, dando cuenta siempre a la representación legal de los trabajadores.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la infracción que pudiera derivarse de lo dispuesto en la legislación aplicable y de la responsabilidad civil o penal que en cada caso pudiera ser exigible.

En la siguiente tabla relacionamos los datos sobre denuncias tanto internas ó externas ocurridas por incumplimientos de las normas establecidas en el código de Conducta.

- Núm. de denuncias relacionadas con el código ético y de conducta en los últimos años

	2020	2021	2022	2023
Núm. de denuncias relacionadas con el código ético y de conducta (internas)	0	0	0	0
Núm. de denuncias de origen externo	0	0	0	0

Todo el personal firma el Código de conducta de obligado cumplimiento.

5.7. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El Grupo ha colaborado durante 2023 con las entidades sin ánimo de lucro (2-28, GRI 2) siguientes:

Fecha de Registro	Entidad	Aportación
21/02/2023	ADECCO DÍA MUJER	660,00 €
02/11/2023	COCEMFE	700,00 €
21/11/2023	ADECCO	690,00 €
29/11/2023	AFA	2.500,00 €
29/11/2023	BANCO ALIM BIZKAIA	1.000,00 €
29/11/2023	BANC ALIM ZARAGOZA	1.000,00 €
30/11/2023	ONG BIENESTAR EMOCIONAL	500,00 €
04/12/2023	BANCO ALIM CANTABRIA	1.000,00 €
05/12/2023	AECC	2.500,00 €
05/12/2023	FUND. INIC SOCIAL	1.000,00 €
05/12/2023	FUND GRANDES AMIGOS	1.000,00 €
05/12/2023	FUND SAN RAFAEL	1.000,00 €
13/12/2023	CRUZ ROJA	504,71 €
15/12/2023	NOVAGOB	3.700,00 €
22/12/2023	FUND SOC CONCIERTOS	4.000,00 €
26/12/2023	ASOC VOLUNT GEA	507,66 €
27/02/2023	Donación ICODESS	6.000,00 €
05/06/2023	Pago CUOTA APSA	300,00 €
06/11/2023	Pago Patrocinio equipo First Lego League	385,99 €

Además, las empresas del Grupo son conscientes de la importancia de compartir y difundir conocimiento, ha patrocinado distintas publicaciones que se han considerado de gran valor, especialmente en el ámbito tributario de la Administración Local.

6. INFORMACION SOBRE LA SOCIEDAD

6.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

6.1.1. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

El Grupo tiene un firme compromiso con el entorno local en las zonas geográficas donde desarrolla sus operaciones, contribuyendo a su desarrollo mediante los proyectos de inversión social, así como mediante las compras que realizamos a proveedores locales y nacionales. (GRI, 203-2). Se crean oportunidades de trabajo indirecto en los proyectos de desarrollo de nuevas aplicaciones y software específicos para clientes y proveedores

El Grupo gtt contribuye, gracias al proceso de mejora y optimización de los sistemas tributarios que implanta en las administraciones para las que trabaja, a la mejora de las infraestructuras y servicios públicos al aumentar, considerablemente, la capacidad recaudadora de nuestros clientes.

El porcentaje de contratación y compras locales es alto, especialmente en servicios de desarrollo y soporte IT, material y mobiliario de oficina, alquiler de vehículos y alquiler de oficinas; así como servicios de gestión de las oficinas locales, la gestión de residuos, y los servicios de paquetería, mensajería interna y externa.

6.1.2. Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

Para evitar desplazamientos tanto de clientes como de personal interno se han habilitados todos los sistemas necesarios para poder conectar por videoconferencia (esto redunda en bienestar, conciliación y medio ambiente):

- Salas dotadas de cámaras, sonido, sistema webex... en SSCC
- Equipos informáticos habilitados en todos los centros de trabajo con cámara y micrófono.

El Grupo está presente en toda España, en sus diferentes líneas de negocio como detallamos en el cuadro siguiente:

Servicio	Núm. Instituciones clientes
Colaboración en la Gestión tributaria	68
Sistemas de información	114
Internacional	3

6.1.3. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

Otras actividades encaminadas a la difusión del conocimiento y la mejora de los servicios a los ciudadanos:

Patrocinio de congresos profesionales COSITAL, CNIS y otros donde somos patrocinadores habituales tanto de los congresos que organiza el Consejo General de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local (COSITAL) así como del que organiza el Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS) con el objeto de favorecer la sinergia de los conocimientos entre las diferentes instituciones. Se colabora económicamente con la Asociación de Letrados de la administración local, con la Asociación de inspectores locales y el Congreso de Haciendas Locales.

Publicación de gtt NEWS y otros boletines jurídicos. Dentro de la voluntad del Grupo de difundir el conocimiento tributario se dispone de un apartado en la página web donde se trata la actualidad en la materia y se comparten cuestiones de importancia en el sector.

Encuentro con Grupo de la Cruz Roja (Programa Tandem) en sede Central con objeto de formar en Atención telefónica (Master Class).

Encuentro Instituto de enseñanza a personas con discapacidad. Se impartió formación en tareas administrativas.

Networking Fundación ADECCO: Voluntariado por parte de personal de gtt para formar en habilidades y competencias básicas para la búsqueda de empleo

Inversión en diferentes campañas de ayuda y colaboración.

El gasto en 2023 invertido en las relaciones con la comunidad es el siguiente:

Descripción	Importe (€)
S./FRA.2023/1155 PACTO MUNDIAL. CUOTA ANUAL 2023 NUEVO PARTICIPANTE. 16/01/23	1.200,00 €
S./FRA.F230305 RUNRUN. INSCRIPCIÓN CARRERA MUJER. 30/01/23	186,00 €
S/FR. A/6 UNV.ALICANTE.FORO EMPLEO UNIVERSITARIO. 17/02/23	490,00 €
S/FRA.23/03/002 GATE2G. PATROCINIO ORO V CONGRESO MUJERES. 23/03/23	2.000,00 €
S./FRA.FAC2023A12 PALA Y BOLA. TORNEO DE PADEL GTT. 24/03/23/22	652,89 €
S./FRA.VTA/23-000786 TEXTILES SANMATEU. CAMISETAS GTT. 08/03/23	357,75 €
S./FRA.LCOO1. ASOCIACIÓN JUNIOR EMPRESA DROPCO. DISEÑO WEB INTERNACIONAL. 27/03/23	422,67 €
S./FRA.2023/001 AIFIL.CONTRATO PATROCINIO 2023. 12/04/23	4.000,00 €
S/FRA. PEP202303 C G NACION. PATROCINIO COSITALNETWORK 2023	2.700,00 €
S./FRA.869 ECONOMIA 3. RENOVACIÓN CLUB EMPRESAS ECONOMÍA 3.31/10/22	355,00 €
S./FRA.03016 RC SPORT. CUOTA INSCRIPCIÓN LIGA PADEL. 10/01/23	900,00 €
S./FRA.F230338 RUNRUN. INSCRIPCIÓN 2ª CARRERA EMPRESAS. 05/05/23	272,70 €
S./FRA.23/06/003 ITCIP.PATROCINIO ORO III ENCUENTRO ITCIP. 26/06/23	2.000,00 €
S./FRA.F-CENT-PRI-002680 MATCH FACTORY. INCRIPCIÓN LIGA EQUIPOS PADEL.13/07/23	392,56 €
S./FRA.1492 GRUPO AKRA CB. SERVICIOS DEPORTIVOS GTT. 10/08/23	1.280,00 €
S/FRA.23/09/006 GATE2G PATROCINIO ORO-CNIS 18/09/23	12.500,00 €
S./FRA.F230369 RUNRUN.INCRIPCIÓN 2ª CARRERA DE LAS EMPRESAS. 20/09/23	109,50 €
S./FRA. FV/23002077 AENOR. CUOTA VOCALIA CIUDADES INTELIGENTES 04/10/23	500,00 €
S/Fra.492 HIJOS DE FELIPE BAÑOS,CAMISETAS CARRERA.OCT/23	432,77 €
S/FRA.B2317 CONSEJO GENERAL COSITAL. PATROCINIO REVISTA CUNAL 26/10/23	4.132,23 €
S./FRA.230114 CLUB PADEL PLAY SAN VICENTE. TORNEO PADEL GTT. 03/11/23	750,00 €
S/Fra.3 S.Ctos Alicante Patrocinio 2023-24. Oct/23	1.500,00 €
TOTAL	**37.134,07 €**

6.2. Subcontratación y proveedores

6.2.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

La gestión de los proveedores en todas las organizaciones genera una carga importante de la actividad tanto en las tareas a realizar como en su impacto económico.

Desde la visión más simple de esta actividad, se vislumbran dos fases: la derivada de contratar el servicio (aprobación del gasto), y el pago (visado de la facturación y materialización del pago).

Desde el origen de nuestra organización, se ha caracterizado por aplicar el menor volumen de burocracia interna posible, descentralizando toda la actividad ordinaria y recurrente entre la que se encuadra la aprobación de los gastos vinculados a este tipo de actividad.

No obstante, el crecimiento de nuestra organización ha ido incrementando el número de centros de decisión, estimando en la actualidad cerca de 40 figuras actuando como centros de gasto.

Sin duda esta situación aconseja establecer una norma actualizada y adecuada a la nueva situación que normalice el procedimiento, elaborado desde el planteamiento de conciliar la existencia de la menor carga burocrática posible con el dotar de un procedimiento que garantice la fiscalización necesaria por parte de los Órganos Directivos correspondientes.

El nuevo procedimiento en el orden de conseguir los objetivos de conciliación descritos, tiene en cuenta las diferentes situaciones y fases que existen en nuestra práctica de actuación, a saber:

- Condición del gasto recurrente SI o NO.
- Inclusión del gasto/ inversión en el presupuesto inicial SI o NO.
- Necesidad formalización contrato con el proveedor.
- Definición de las diferentes fases:
    - Aprobación del gasto
    - Validación de la factura (como garantía de la entrega del bien o del servicio prestado)
    - Aprobación del pago correspondiente.

Es imprescindible asegurar que todos los partícipes de la cadena de valor de las sociedades del Grupo respondan y se acomoden, además de a la legislación vigente, a principios éticos y de responsabilidad social de general aceptación. Por ello, los principales ejes de actuación con respecto a este grupo de interés son:

a) Adoptar prácticas responsables en la gestión de la cadena del servicio.

b) Procurar que todos los partícipes de la cadena de valor cumplan con los principios y valores de la ética empresarial y gestión transparente, las prácticas laborales, la salud y seguridad, el medioambiente y la calidad de los servicios prestados.

6.2.2. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental y sistemas de supervisión y resultados

Para la supervisión de proveedores y subcontratas se dispone de un sistema de evaluación basándose en los siguientes criterios:

- Certificaciones (ISO 9001, 14001, 27001) PEFC, FSC
- Auditorías LOPD bienales-Cumplimiento RGPD
- Sistemas de protección de la información, controles de acceso, destrucción…
- Auditorías Internas de 2as. partes
- Instalaciones: Proximidad geográfica, I+D…
- Enfoque al cliente: En todo momento el proveedor deberá adaptarse a nuestros formatos y requisitos, no a la inversa.
- Cumplimiento de plazos de entrega, Planes de choque, Análisis de Riesgos, Acciones preventivas… (rotura máquinas, planificación de recursos, análisis de tendencias de flujos de trabajo, resiliencia…)
- Controles de calidad: calidad impresión, lectura códigos, revisión mínima de 3 registros por remesa (ensobrado, emparejados, cuadre cajetines, ordenación, contadores de trabajo-mismos registros enviados que impresos, datos de envío…)
- Planes Formativos del personal
- Incidencia: Plazo para Acción inmediata o resolución: <1 día
- Plazo para Análisis de causas + planes de acción correctiva: <5 días
- Realización de encuestas de satisfacción al cliente

Como resultado de dicha evaluación se decide la continuación de la relación profesional con los proveedores.

Se realizan comunicaciones medioambientales a todos sus proveedores y les requiere evidencias del cumplimiento legal de todas aquellas disposiciones necesarias para el correcto desarrollo de los servicios contratados.

6.3. Consumidores

6.3.1. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

La actividad del Grupo no entraña un alto riesgo para consumidores y contribuyentes.

No obstante, desde el Grupo se toman las medidas de seguridad para consumidores / contribuyentes y clientes /entidades, en todas las instalaciones donde desarrollan su actividad garantizando un entorno saludable y seguro, conforme a la normativa aplicable.

Las instalaciones donde se atienden a los contribuyentes disponen de todas las medidas de seguridad requeridas por la legislación vigente. Las salidas de emergencias se encuentran debidamente señalizadas, y así como aquellas situaciones que puedan dar lugar a un accidente, como puede ser la señalización de suelo mojados, escalones etc…

La responsabilidad de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad está atribuida a la totalidad del equipo Directivo, velando por su propia seguridad y, en general, por la de todas las personas que pudieran verse afectadas por sus actividades (compañeros, proveedores, clientes,...). Divulgando entre sus compañeros y subordinados los conocimientos y las prácticas en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos.

No hay constancia de ningún incidente que afecte a la salud de ningún consumidor.

6.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Las quejas de los clientes y contribuyentes que valoran a las delegaciones de Atención directa y a la Atención SS.CC se realizan a través de cuestionarios de satisfacción, donde pueden incluir quejas y sugerencias sobre el servicio. Además, también pueden recogerse quejas vía telefónica o por correo electrónico.

Las quejas principales suelen ser por el estado de la oficina o accesos, horario de tarde o quejas sobre la atención. En todos los casos se tienen en cuenta estas observaciones y se toman medidas al respecto. No se ha documentado quejas de los contribuyentes durante el año 2023. Asimismo, existen muchas felicitaciones por el servicio, la rapidez, la eficiencia.

En cuanto a Reclamaciones de clientes de Grupo (Administración pública) constan las siguientes reclamaciones en los últimos años.

	2020	2021	2022	2023
Núm. de reclamaciones	0	2	1	1

6.3.3. Satisfacción del cliente

La base de la calidad se centra en la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes. La satisfacción del cliente (contribuyentes y administraciones) es uno de los asuntos materiales prioritarios para **el Grupo.** Se recogerán sus quejas y/o necesidades y se velará por el cumplimiento del compromiso adquirido en el contrato.

Igualmente, hacia el contribuyente siempre hay un afán de favorecer cualquier tipo de gestión que realice, evitándole molestias, colas, desplazamientos y facilitándole los trámites en la medida de lo posible, aplicando siempre la normativa aplicable.

Desde el Grupo se hace partícipe a los clientes y proveedores del estándar de calidad implantado y para ello cuenta con herramientas de análisis y control y obtención de los inputs necesarios para asegurar la calidad de nuestro servicio.

El flujo de indicadores de satisfacción que se realizan es de los clientes (administraciones) y contribuyentes que valoran a las delegaciones de Atención directa y a la Atención SS.CC a través de encuestas de satisfacción. Mediante estas encuestas se valora la Satisfacción Contribuyente, la Satisfacción cliente GD, la Satisfacción de la atención de los SS.CC.

Es muy importante el mantenimiento del Sistema, sin registros de satisfacción no hay evidencias del buen servicio que se puede estar dando, por lo que es imprescindible que se censen todas las felicitaciones recibidas al igual que las quejas, que son las que permiten mejorar el servicio.

Existen observaciones referentes a instalaciones sobre las que no disponemos de capacidad de mejora por ser propiedad del cliente, si bien es necesario tener presente esta circunstancia.

El resumen de evolución de la Satisfacción del Cliente Gestión Directa se muestra en el siguiente cuadro. Se ha obtenido de la evaluación de todos los clientes de 2023:

DELEGACIÓN	01 OAR	02 RIO	03 SAN	6 MUR	07 DPZ	14 BUE	17 TOR	20 OLI	24 LOR	37 GVA	46 AME	47 LUG	48 DFA	58 COB	67 ALG	69 RED	TOT
MEDIA 2019	8,63	--	7,11	--	9,11	8,89	9,78	7,5	8,67	7,42	--	9,67	--	8,44	10	9,00	**8,75**
MEDIA 2020	9,78	--	8,22	--	9,33	9,56	9,56	9,11	8,44	--	--	8,22	7,11	9,11	10	6,89	**8,78**
MEDIA 2021	8,89	--	7,11	--	9,11	9,76	8,74	8,67	8,67	10	9,78	9,78	7,11	8,22	10	6,44	**8,72**
MEDIA 2022	9,33	10	7,11	--	9,11	--	8,89	7,33	9,11	10	9,78	9,56	6,44	8,5	--	8,22	**8,70**
2022-2023	↑	↔	↔	↔	↔	--	↑	↓	↑	↔	↓	↓	↓	↑	--	↑	↔

En todos los casos se han recogido las observaciones y previsto un plan de acción. Cualquier valoración, contento o descontento del cliente es tomada igualmente como un registro de satisfacción (mails, actas,…)

Los Aspectos evaluados para medir la Satisfacción del Contribuyente son el grado de satisfacción en una escala del 1 al 10 con respecto al servicio prestado y las sugerencias de mejora respecto al servicio. El resumen de la evolución se muestra en el siguiente cuadro:

AÑO/DELEGACIÓN	01 OAR	02 RIO	03 SAN	06 MUR	07 DPZ	14 BUE	17 TOR	20 OLI	24 LOR	37 GVA	47 LUG	48 DFA	58 COB	67 ALG	69 RED	TOT
MEDIA 2019	9,16	--	8,8	9,1	9,14	8,26	9,32	9,35	9,21	8,51	9,11	8,98	9,23	9,12	Nulo	**9,04**
MEDIA 2020	9,15	--	8.94	9.44	9.08	8.66	Nulo	9.34	9.46	9.12	9.39	8.58	9.23	9.51	Nulo	**9,15**
MEDIA 2021	9,08	--	9,06	9,07	9,32	9,25	9,21	9,39	8,74	8,98	9,28	8,84	9,47	9,4	9,19	**9,16**
ATP 2022	8,8	9,68	9,34	9,25	9,11	9,08	8,85	9,79	8,91	8,94	9,72	9,1	9,79	9,39	9,13	**9,23**
CAT 2022	9,18	8,9	9	9,26	9,26	8,5	8,88	8,6	9,04	8,7	9,02	8,56	9,14	9,18	9,14	**8,96**
(*) MEDIA 2022	8,99	9,08	9,17	9,25	9,18	8,79	8,86	9,19	8,97	8,82	9,37	8,83	9,46	9,28	9,13	**8,99**
ATP 2023	9,25	8,88	9,17	9,22	9,69	8,58	9,17	9,7	9,65	9,17	9,39	9,01	9,4	8,32	9,08	**9,2**
CAT 2023	9,24	9,22	9,02	9,24	9,32	8,66	9,22	8,76	8,92	8,64	9,18	8,54	9,04	9,08	9,18	**9,02**
(*) MEDIA 2023	9,25	9,05	9,1	9,23	9,51	8,62	9,2	9,23	9,29	8,91	9,29	8,78	9,22	8,7	9,13	**9,1**
TENDENCIAS	↑	↔	↔	↔	↑	↓	↑	↔	↑	↑	↓	↔	↓	↓	↔	↑

Además, desde el comienzo de este ejercicio las encuestas telefónicas se realizan de manera automática mediante un nuevo software contratado, por lo que el número de registros ha aumentado considerablemente.

La valoración del contribuyente es de 9,01 siendo de 9,0 para la atención presencial y de 9,02 en la atención telefónica.

6.4. Información fiscal

6.4.1. Beneficio neto obtenido por país

	2020	2021	2022	2023
España	-4.224.786,00 €	-4.989.620,00€	-3.571.540,00€	-11.807.722
República Dominicana	228.980,00 €	296.940,00€	439.580,00€	476.870
Honduras	-	-	-	-

6.4.2. Impuestos sobre beneficios pagados

	2020	2021	2022	2023
España	193.670,00 €	515.224,00 €	885.354,00 €	1.312.237,00

6.4.3. Subvenciones públicas recibidas

	Concepto	2020	2021	2022	2023
España	-	-	-	-	-
República Dominicana	-	-	-	-	-
Honduras	-	-	-	-	-