MEMORIA INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021

Contenido

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 3
2. ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA 9
3. MEDIOAMBIENTE 9
4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL 22
5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS 41
6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO 45
7. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD 50



Firmado digitalmente por 50306387M JOSE FERNANDO CAÑIZARES (R: B88632823)

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

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

Gestión Tributaria Territorial S.A (GTT en lo sucesivo) se constituye en febrero de 1998, y es una entidad especializada en el asesoramiento, consultoría, formación, colaboración en la gestión y diseño de sistemas de información en temas relacionados con la gestión tributaria. Es una compañía independiente, cuyo objetivo es colaborar con las administraciones públicas en la modernización y mejora de resultados. (102.7, GRI)

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 la sociedad se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Alicante Tomo 3.667 libro 0 folio 184 hoja A-133.643. (102.2, 102.3, 102.4, 102.5, GRI).

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

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. Además, GTT ya contaba 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 adquierir, 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).

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

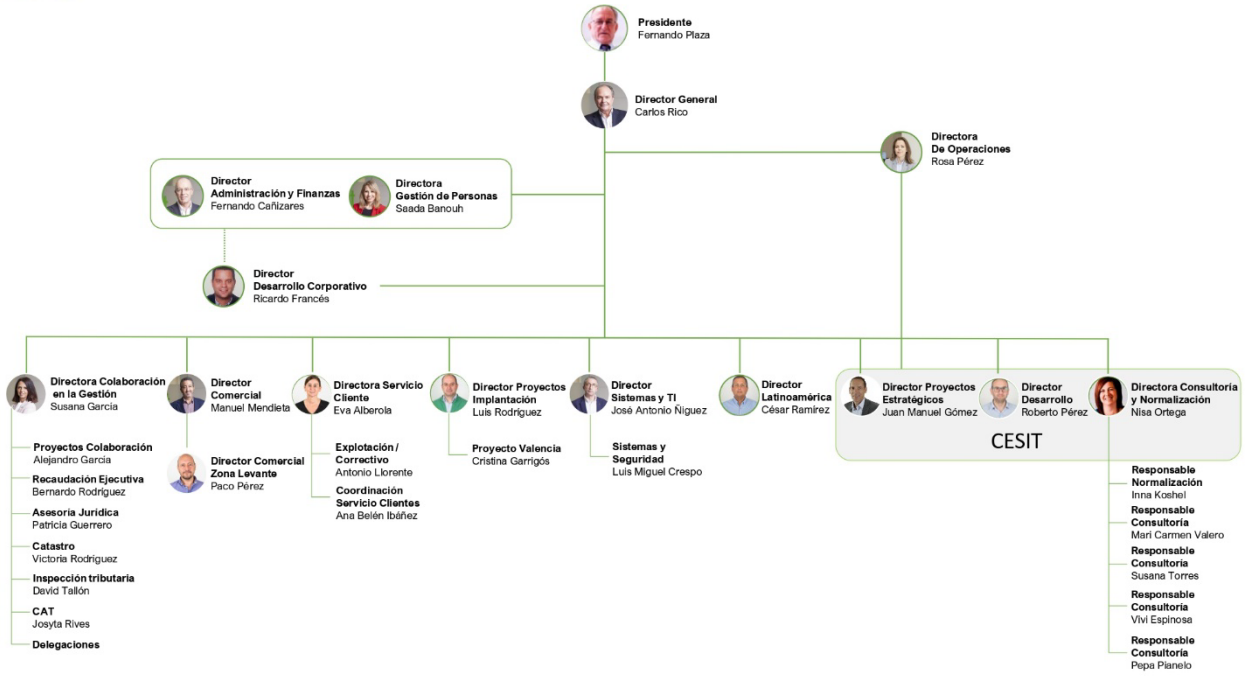
Con fecha 28 de mayo de 2021 se consituye la empresa “Gestión Tributaria Territorial de Honduras, S. De RL (GTT Honduras), que es adquirida en un 99,60% por GTT en fecha 7 de junio de 2021.

La sede principal del grupo se encuentra ubicada en Alicante, Avenida Deportista Miriam Blasco, n.º 1 bis (C.P. 03016), siendo este 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 RRHH, área de comunicación corporativa y marketing.

1.1.1 Organigrama

El grupo societario está integrado en la actualidad por 689 profesionales con una amplia experiencia en la colaboración en la gestión tributaria recaudatoria, inspectora y catastral.

La estructura de la organización queda definida en el Organigrama de Grupo:



1.2. Estrategias y modelo de negocio

El Grupo desarrolla su actividad en varias líneas de negocio (102.7, GRI):

- 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.

1.3. Políticas y compromisos

El Grupo, dispone de los siguientes documentos que definen las políticas y compromisos establecidos por el grupo:

- Política integrada de Calidad, Medio Ambiente, Compliance Fiscal y Penal, Seguridad de la Información, y Salud y Seguridad en el trabajo.
- Políticas de RSC
- Código de conducta.
- 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

GTT ha recibido medalla de plata por el reconocimiento en sostenibilidad de EcoVadis. La valoración general de EcoVadis (0-100) refleja la calidad del sistema de gestión de sostenibilidad de la compañía en el momento de la evaluación. Los niveles de reconocimiento en sostenibilidad de EcoVadis se basan en la clasificación percentil de la puntuación de la empresa con EcoVadis y una puntuación por tema. Los criterios de las medallas se revisan anualmente.

Asimismo, la implantación de un sistema de Compliance Penal y Tributario, conforme las normas UNE 19601 y UNE 19602, durante el año 2021 pone de manifiesto el interés del Grupo en la lucha contra la comisión de delitos dentro de la organización, así como su interés por el establecimiento de controles, como medida preventiva a través de procedimientos de diligencia debida.

El día 19 de mayo de 2021 GTT solicita la adhesión al Pacto Mundial como compromiso con los 10 principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción), así como a realizar la medición de los resultados a través de indicadores y objetivos, recibiendo la bienvenida el día 31 de agosto de 2021 por la directora ejecutiva del Pacto Global de las Naciones Unidas.

En el mes de noviembre de 2021 se ha obtenido el sello RSA+2022 (Responsabilidad Social de Aragón) donde se evidencia el compromiso con los ODS y la Agenda 2030, así como las buenas prácticas en Responsabilidad Social.

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 (102.9, GRI)

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.

1.4. 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 tanto la probabilidad de ocurrencia del riesgo como el impacto que supondría la materialización de riesgo en la organización (102.15 GRI)

La actividad desarrollada por el Grupo está orientada a las administraciones públicas, por lo que los cambios legislativos, normativos y de requisitos de clientes se ha considerado como un riesgo con gran impacto en la organización y con probabilidad media. El estudio minucioso y continuo de los nuevos requisitos nos ayuda a ir desarrollando las herramientas y procesos de trabajo necesarios para cumplir con las especificaciones definidas por la Administración en las contrataciones, intentando mejorar los servicios ofrecidos y que se conviertan en una diferenciación competitiva.

Otro de los riesgos que se identifican y clasifican como alto impacto y alta probabilidad es la necesidad continua de inversión en I+D+I y la posible falta de adaptabilidad al mercado. Para ello se dispone de un equipo de trabajo especializado en el desarrollo de sistemas informáticos al que se dota de los recursos económicos necesarios para potenciar la investigación y desarrollos de sistemas.

En materia de protección de datos y seguridad de la información, además del cumplimiento del RGPD, Gtt tiene certificado el sistema de gestión de la información según los requisitos de la Norma ISO 27001 y el ENS, ambos certificados 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 la prestación de los servicios prestados por el Grupo son 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 contribuyentes para evitar la pérdida reputacional por bajos niveles de satisfacción de los contribuyentes y de la propia Administración. Se ha establecido un procedimiento para recoger el grado de satisfacción de los clientes/usuarios.

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 específico para cada situación.

Se ha desarrollado una Guía de Medidas para la prevención de contagios de COVID-19 basado en la guía publicada por el Ministerio de Sanidad el pasado 11 de abril. En ella se recomienda cumplir estrictamente este conjunto de indicaciones en las que se incluyen las principales obligaciones previstas en la normativa vigente, junto a sugerencias que son igualmente importantes para prevenir los contagios y luchar así contra el COVID-19.

1.5. 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 cuenta con la participación 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, que establece la materialidad como uno de los principios que han de seguirse para definir los contenidos de informes de sostenibilidad.

Para determinar la materialidad de la información, se han combinado factores internos y externos.

Factores externos

- Intereses principales planteados por los grupos de interés.
- Principales asuntos del sector.
- Legislación nacional e internacional.
- Riesgos, impactos y oportunidades que afecten la sostenibilidad.

Factores internos

- Principales valores de la organización.
- Opinión de los empleados.
- Riesgos.
- Principales competencias de la organización.

Para la evaluación de la materialidad también 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.

El análisis se ha desarrollado en dos fases:

En una primera fase se elaboró una matriz de materialidad teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la organización, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, Criterios medioambientales, temas tratados en las Juntas de Dirección sobre la Responsabilidad Social Corporativa y Seguimiento realizado por los medios de comunicación a los distintos asuntos de Responsabilidad Corporativa.

En la segunda fase, se partió de la información del sector y se concretó en una serie de entrevistas a prescriptores internos (Responsables de departamento) y prescriptores externos (consultores, proveedores), que dieron sus opiniones sobre los distintos ámbitos de la Responsabilidad Corporativa y su relación con el Grupo.

Se han definido los siguientes Grupos de interés:

Internos: Clientes Internos, Empleados o Empleadas, Accionistas, Alta dirección

Externos: Clientes Externos, Contribuyentes, Administración, Proveedores externos, Competidores, Sociedad

Para realizar este estudio se han identificado, priorizado, analizado y validado, los asuntos en base a la matriz que refleja **el impacto que la cuestión tiene sobre la estrategia** de la empresa **y la relevancia que la cuestión tiene para los grupos de interés.**

Entre estas dos variables se clasifican los asuntos en los cuatro cuadrantes:

Prioritarios, estos asuntos requieren de actuación y un seguimiento atento. Son los asuntos que más importan al conjunto de las partes interesadas y mayor impacto tienen sobre la organización

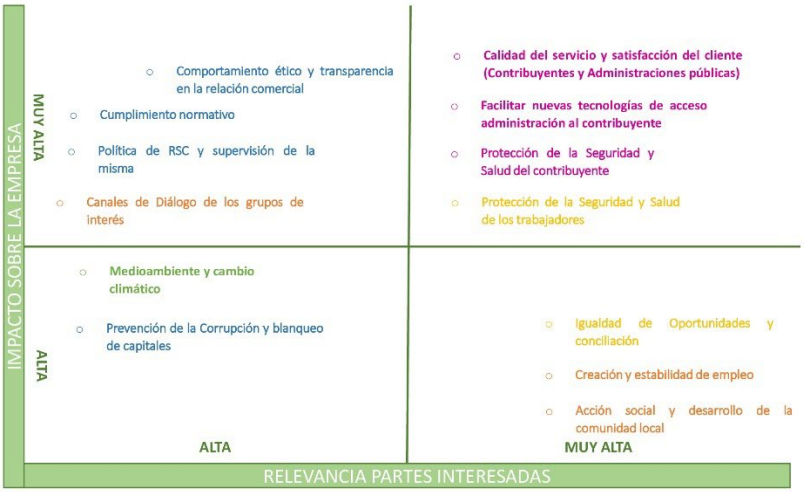
Necesarios, estas cuestiones precisan especial atención, revisión y adecuación constante. Son muy importantes para los Grupos de interés

Generalizados, estas cuestiones requieren mantener el comportamiento en la media del sector. Tienen un alto impacto en la estrategia de la empresa y sector

Emergentes, estas cuestiones requieren de la anticipación y la previsión de cambios como fuente de ventajas competitivas; Son asuntos que en la actualidad preocupan menos que otros que son de mayor interés o bien por el interés general de las partes interesadas o bien porque por la actividad de la empresa no son los de mayor impacto.

Una vez ubicados los asuntos en la matriz, el resultado es:

Matriz Materialidad Grupo gtt 2021



La matriz se ha creado a partir de la confluencia 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.

Los asuntos identificados han sido agrupados en cinco áreas principales: social, económica, empleados, contribuyentes y circularidad y uso eficiente de recursos; y son sobre los que se asienta la estrategia sostenible del Grupo.

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.

2. ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Esta memoria se refiere al ejercicio fiscal 2021, del GRUPO GIANT BIDCO compuesto por: **Giant Bidco S.L., Gestión Tributaria Territorial S.A**, **Gesmunpal S.A.U.**, **Asesoramiento en Procedimiento Sancionador S.L**.U., así como **STM Servicios Tributarios Municipales, S.A** (sin actividad) y **Gestión Tributaria Territorial de Honduras, S. de R.L** (GTT de Honduras) y da cuenta de las actividades, resultados e impactos generados en España, que es el país en el que actúa. (102-46, GRI).

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 inactiva durante 2021 y se mantiene inactiva.

De la entidad Gestión Tributaria Territorial de Honduras, S. De R.L no se han podido incorporar todos los datos debido a que empezó su actividad en Octubre de 2021.

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.

3. MEDIOAMBIENTE

Todas las empresas del Grupo están comprometidos con el cuidado del medio ambiente y con el desarrollo sostenible a todos los niveles, y afronta su compromiso ambiental velando por el cumplimiento de la legislación aplicable en la materia en todos sus ámbitos de operación, a cuyo efecto asume 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

GTT la empresa líder, basada en la innovación, dedicada al asesoramiento, consultoría, formación, colaboración en el ámbito de la gestión tributaria, recaudatoria, censal, inspectora, catastral, así como al servicio de notificación postal y diseño de sistemas de información para gestión tributaria.

En su esfuerzo por mejorar, GTT ha implantado un sistema de gestión basado en las normas UNE 19601 – 19602 e ISO 9001, 14001, 27001 y 45001, con un modelo cuyos objetivos y características son: Reducir los costes de gestión, favorecer la gestión integral del contribuyente prestada desde un único punto de forma fácil e intuitiva, mejorar el grado de autonomía de la administración pública, en especial las corporaciones locales, 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, facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias utilizando un lenguaje cercano y comprensible. Dentro de la estrategia empresarial, trabajamos desde la prevención tanto de protección del medioambiente cuanto del efectivo cumplimiento de cualquier normativa legal.

Ha desarrollado un modelo de Compliance, donde se ha establecido un código ético y de conducta de obligado cumplimiento a todo el personal propio, así como a cualquier tercero que tenga alguna relación con GTT en aras de prevenir cualquier acto ilícito, penal, tributario o de otra índole que pueda ser cometido en el seno de la empresa. Asimismo, 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, concienciación.
- 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. Para ello se tendrá en cuenta, mediante consulta y participación, a la representación legal de los trabajadores.
- 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.
- Aplicar medidas de seguridad de la información establecidas e instaurar los mecanismos de control y seguimiento de estas. Para ello la empresa ha implementado un conjunto de medidas y controles para proteger la información, los sistemas y las redes que la apoyan.
- La mejora continua está presente en todo proceso, desarrollando acciones correctivas y de mejora necesarias para evitar la reaparición de problemas internos y externos.
- Fomentar las acciones de formación y sensibilización de los trabajadores para mejorar su actuación en la organización, y asegurar la implicación del cumplimiento de los objetivos marcados.
- La identificación, en el manual de prevención de delitos, de las actividades susceptibles de comisión de delitos.
- Ofrecemos formación a clientes, para garantizar el correcto uso de nuestros productos.
- La puesta a disposición de nuestro código ético a clientes, así como a cualquier tercero, siendo éste de obligado cumplimiento, para prevenir la comisión de infracciones.

- Al desarrollo de gestión de los sistemas implantados con énfasis en medidas y mecanismos preventivos, más que en esquemas correctivos.
- La consideración de 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.
- La disposición de un Canal de denuncias al alcance de todo el personal de la organización, así como a terceros para transmitir cualquier conocimiento, duda o sospecha de comportamiento contrario a nuestro Código Ético o a la legalidad, garantizando confidencialidad y ausencia de represalias.
- Perseguir la máxima diligencia en cumplimiento de obligaciones tributarias (UNE 19602).
- 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 penal y tributario 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 Modelo de Compliance penal y tributario, así como de informar y gestionar las cuestiones relacionadas con lo relativo a Compliance.

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 2021, así como de otros instrumentos relacionados con la protección medioambiental. (GRI 307)

REFERENCIA LEGAL	REQUISITO	C	NC	NA	ÁMBITO
Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados	Los residuos generados deben de entregarse a un gestor autorizado.	X			NACIONAL
REAL DECRETO 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.	Trasporte de residuos transportista autorizado y aviso previo	X			NACIONAL
Ley 10/2000 , de 12 de diciembre, de Residuos de la Comunidad Valenciana	Los residuos generados deben de entregarse a un gestor autorizado.	X			COMUNIDAD VALENCIANA
Ley 10/2008, de 3 de noviembre, de residuos de Galicia	Los residuos generados deben de entregarse a un gestor autorizado.	X			GALICIA
DECRETO 114/2020, de 25 de noviembre, por el que se modifca el Decreto 148/2008, de 22 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo Aragonés de Residuos.	Clasificación de residuos peligrosos y no peligrosos	X			ARAGÓN
DECRETO 49/2009, de 24 de febrero, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero y la ejecución de los rellenos.	Los residuos generados deben de entregarse a un gestor autorizado.	X			PAIS VASCO
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			NACIONAL
Real Decreto 27/2021, de 19 de enero, por el que se modifican el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos, y el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos	Recogida selectiva de RAEE y Pilas	X			NACIONAL

Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución	Recogida selectiva de envases	X			NACIONAL
Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases	Recogida selectiva de envases	X			MURCIA
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			NACIONAL
Decreto 72/2010, de 28 de octubre, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición en la Comunidad Autónoma de Cantabria	Entregar los residuos de construcción y demolición a gestores autorizados, y verificarlo hasta depósito final	X			CANTABRIA
DECRETO 38/2015, de 26 de febrero, de residuos sanitarios de Galicia.	Entregar los residuos a gestor autorizado	X			GALICIA
Decreto 68/2010, de 7 de octubre, por el que se regulan los residuos sanitarios y asimilados de la Comunidad Autónoma de Cantabria.	Entregar los residuos a gestor autorizado	X			CANTABRIA
DECRETO 240/1994, de 22 de noviembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprba el Reglamento Regulador de la Gestión de los Residuos Sanitarios	Entregar los residuos a gestor autorizado	X			COMUNIDAD VALENCIANA
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			NACIONAL
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			NACIONAL
Real Decreto 552/2019, de 27 de septiembre, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias.	Control y gestión de fugas	X			NACIONAL
Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental	No superar los límites de ruido establecidos	X			NACIONAL
Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas	No superar los límites de ruido establecidos	X			NACIONAL
REAL DECRETO 1371/2007, de 19 de octubre, por el que se aprueba el documento básico «DB-HR Protección frente al ruido» del Código Técnico de la Edificación y se modifica el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.	No superar los límites de ruido establecidos	X			NACIONAL
Aprobación definitiva de la ordenanza de protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones. Murcia	No superar los límites de ruido establecidos	X			MURCIA
Decreto 106/2015, de 9 de julio, sobre contaminación acústica de Galicia	No superar los límites de ruido establecidos	X			GALICIA
DECRETO 213/2012, de 16 de octubre, de contaminación acústica de la Comunidad Autónoma del País Vasco.	No superar los límites de ruido establecidos	X			PAIS VASCO
Ley 7/2010, de 18 de noviembre, de protección contra la contaminación acústica de Aragón	No superar los límites de ruido establecidos	X			ARAGÓN
Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León.	No superar los límites de ruido establecidos	X			CASTILLA Y LEÓN

LEY 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica 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	No superar los límites de ruido establecidos	X			COMUNIDAD VALENCIANA
Ordenanza municipal sobre ruidos y vibraciones del Ayuntamiento de Alicante	No superar los límites de ruido establecidos	X			COMUNIDAD VALENCIANA
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			COMUNIDAD VALENCIANA
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			COMUNIDAD VALENCIANA
LEY 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón.	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen	X			ARAGÓN
DECRETO 144/2016, de 22 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento único de regulación integrada de actividades económicas y apertura de establecimientos.	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen	X			GALICIA
LEY 3 /1998, DE 27 DE FEBRERO, GENERAL DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE DEL PAÍS VASCO	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen	X			PAIS VASCO
DECRETO LEGISLATIVO 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León.	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen	X			CASTILLA Y LEÓN
Ley 2/2001, de 25 de junio, de Ordenación Territorial y Régimen Urbanístico del Suelo de Cantabria	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen	X			CANTABRIA
Decreto 19/2010 de 18 de marzo, por el que se aprueba el reglamento de la Ley 17/2006 de 11 de diciembre de Control Ambiental Integrado	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen	X			CANTABRIA
Ley 4/2009, de 14 de mayo, de protección ambiental integrada. MURCIA	Solicitar licencia de obra al Ayuntamiento, cuando se realicen	X			MURCIA
Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas	Prohibición de realizar vertidos (art. 100)	X			COMUNIDAD VALENCIANA
DECRETO 83/2014, de 6 de junio, del Consell, por el que se modifica el Reglamento del Régimen Económico-Financiero y Tributario del Canon de Saneamiento Decreto 266/1994, de 30 de diciembre, del Consell	Pago del canon de vertido	X			COMUNIDAD VALENCIANA
Ley 1/2006, de 23 de junio, de Aguas	Pago del canon de vertido	X			PAIS VASCO
Ley 9/2010, de 4 de noviembre, de aguas de Galicia.	Pago del canon de vertido	X			GALICIA
DECRETO N.º 16/1999, de 22 de abril, sobre Vertidos de Aguas Residuales Industriales al Alcantarillado.	Pago del canon de vertido	X			MURCIA

Decreto 38/2004, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los vertidos de aguas residuales a las redes municipales de alcantarillado	Pago del canon de vertido	X			ARAGÓN
Ley de Cantabria 2/2002, de 29 de abril, de Saneamiento y Depuración de las Aguas Residuales de la Comunidad Autónoma de Cantabria.	Pago del canon de vertido	X			CANTABRIA
Decreto 20/2009, de 12 de marzo, por el que se aprueba la modificación parcial de la estructura orgánica de la Consejería de Empleo y Bienestar Social.	Pago del canon de vertido	X			CANTABRIA

El Grupo no ha recibido ninguna sanción por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental (307.1, GRI)

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.(308.2. GRI). 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: Petroleo		
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 oficina	Consumo de energía eléctrica	Disminución de Recursos Naturales	1: Energía Térmica		1: Reducción Ratio Consumo > 0% año anterior (Pax)

			2: Energía Eléctrica	0: No se valora este punto. Se mide con otra fórmula	2: Reducción Ratio Consumo 0% a 3% año anterior (Pax)
			3: Petroleo		
	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		1: No emite sustancias tóxicas	1: No existe Legislación	1: Obras y Reparaciones sin generación de residuos

		Generación de residuos NO peligrosos	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: Petroleo	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 2021 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	2	1	1	150	NO
	Generación de residuos fluorescentes	Generación de residuos peligrosos	3	2	1	190	NO
Uso lavabos / Office	Consumo de agua	Disminución de Recursos Naturales		1	1	100	NO
	Generación de vertidos	Contaminación de Agua	1	2		150	NO
Pilas Botón	Generación de residuos CONTAMINANTES (Litio)	Generación de residuos peligrosos	3	2	1	190	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		200	SI
Cartón	Generación de Residuos Cartón	Generación de residuos no peligrosos	2	2		200	SI
RSU	Residuos urbanos (orgánicos)	Generación de residuos no peligrosos	1	2		150	NO
Vehículos	Emisiones de CO2 de vehículos de reparto y del personal para viajes	Contaminación Atmosférica	3	2	1	190	NO
Situaciones de emergencia	Fuga de Agua - Inundación	Disminución de Recursos Naturales	1		1	100	NO
	Obras y reparaciones	Generación de residuos no peligrosos	2	2	1	160	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	3	2	1	190	NO
	Decibelios de la alarma (85Db) < 90	Contaminación Acústica	2	2	1	160	NO
	Derrame de Gasoil	Generación Residuos Peligrosos	3	2	1	190	NO
	Grupo Electrógeno	Contaminación Atmosférica	3	2	1	190	NO

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

Indicador	Descripción del Indicador/Objetivo	Objetivo a cumplir 2021	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 1.995 kwh/p.p.**	Acciones informativas a todo el personal Comunicaciones de concienciación. Ampliar plantilla sin aumentar instalaciones. Reducción espacios (mesas más pequeñas).Optimización del espacio. Coeficiente de reducción de 0,85
Nº Notificaciones papel/Nº Contribuyentes	Reducción de la Notificación en PAPEL (Notificación electrónica)	**Obtener un resultado del indicador'<=0,15**	Firma biométrica, potenciar Notificación electrónica F y J.

Ratio de asistencias Internet frente a presencial	Aumentar ratio Internet/ATP	**Conseguir un ratio a >=3,00**	Facilitar acceso Oficina Virtual Tributaria: Circular 1/2020 Aumento de gestiones por Internet Promover desde ATP/CAT
% Suscritos/total contribuyentes	Aumento del nº de suscritos	**>=2,0 Ratio Suscritos/Totales**	Ley 39/2015, potenciar Notificación electrónica en personas físicas. TR y revisiones. Acc. 811
Puntuación en los Test realizados	Formación y Evaluación de los conocimientos y nivel de concienciación del personal	Obtener una puntuación > 8,0	Comunicaciones, mejora del acceso a la información, folletos, noticias intranet, test,…
Volumen de residuos reciclables	Reciclaje de residuos Impresión	Mismos niveles bianuales para compensar Stocks de años anteriores	Colocación de cubos de basura diferenciados por residuos en todas las plantas.
			Vista previa, Impresión de baja resolución, campañas de concienciación.
Nº de fluorescentes reciclados	Generación de residuos Electromagnéticos	Debe haber una tendencia a reducir (cambio a LED)	Concienciación, formación e información
Consumo de papel/personal	Potenciar la impresión electrónica frente al papel	**SÓLO INDICADOR** < 800 folios p.p (Mismos niveles que en 2020)	Concienciación de la reutilización del papel, mails informativos sobre la forma más económica de impresión y potenciación del documento electrónico frente al físico (Tram. Elec.)

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. Responsable del Sistema de Gestión integrado al 50% de la jornada laboral
2. Responsables operacionales: dos personas dedicadas al 20% de su jornada laboral

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 2021 ha sido de:

Descripción	Importe (€)
Auditorías según ISO 14001 / 45001	1.290,00 €
Consultoría	300,00 €
RRHH dedicados	24.093,20€
TOTAL	**25.683,20 €**

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 garantía 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

Las medidas que se han puesto en marcha durante 2021 para mitigar las emisiones de carbono son:

- Evitar o minimizar desplazamientos y por lo tanto la emisión de CO2:
  1.- Potenciación del tele trabajo,
  2.- Potenciación de la atención telemática y
  3.- Mejoras en la Oficina Virtual Tributaria (OVT) para aumentar el nº de trámites que se puedan realizar online.
  4.- Renovación de los coches de renting a coches híbridos
- Parking para bicis y enchufes para patinetes.
- Tarjeta de transporte con beneficios fiscales.
- Planes de concienciación y comunicación medioambiental.

Las acciones del 2020 fueron eficaces y la mayoría se mantuvieron durante 2021.

Para el caso de emisión de gases de efecto invernadero, se le solicita al mantenedor de los equipos de aire acondicionado informe de la correcta gestión de los gases contaminantes, ya que algunos de los equipos de aire acondicionado utilizan Gas R-22. Se realiza mantenimiento mensual de los equipos.

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

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. Ese 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 2021 uno de los objetivos ha sido la minimización de papel. Para ello se han realizado las siguientes acciones:

- Suscripción a la Notificación electrónica en detrimento de la notificación en papel
- Envío de documentación digital
- Expedientes electrónicos
- Escaneo de documentación
- Tablets para firma de documentos electrónicos

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 (306.4, GRI):

Residuo	Uds Gestionada 2017	Uds Gestionada 2018	Uds Gestionada 2019	Uds Gestionada 2020	Uds Gestionada 2021
Baterías (uds)	0	0	1	0	0
Equipos Electrónicos (uds)	323	237	276	201	249
Pilas Botón (uds)	1	0	1	9	9
Pilas No Botón (uds)	30	7	29	16	13
Cartuchos de tinta y tóner (uds)	0	4	21	5	3
Tubos fluorescentes (uds)	16	3	17	14	59

En el resto de delegaciones, no se ha gestionado residuos peligrosos en los últimos tres años.

3.8. Uso sostenible de los recursos

Todas las empresas del GRUPO están cada vez más concienciadas con el medio ambiente 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.

3.8.1. Agua

No se realiza Declaración de Producción de Aguas residuales, ya que el uso que se realiza es considerado Consumo doméstico (306.1, GRI)

A continuación se indica el Consumo de agua de los últimos cuatro años:

	2018	2019	2020	2021
CONSUMO	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
TOTAL Central	864,00	933,00	576,00	599,00
Resto oficinas	-	1.151,62	994,00	919,00
TOTAL	864,00	2.084,62	1.570,00	1.518,00
Consumo/Pax	3,93	3,09	2,38	2,20

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

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		Global Anual (kwh)	Ratio Medio Trimestral (kwh)	Nº medio de empleados	Ratio (kwh/empleado)
2015		465.132,00	628,56	185	2.514,23
2016		494.352,00	532,71	232	2.130,83
2017		488.088,00	559,73	218	2.238,94
2018		484.525,00	548,11	221	2.192,42
2019		500.035,00	534,23	234	2.136,90
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	70,4	10	76,4

(*) Consumo desde Septiembre a Diciembre

El Ratio de consumo energético por trabajador ha seguido una tendencia descendente desde 2017 (302.4, GRI), 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, campañas informativas, uso de cartelería…Otra de las máximas del Grupo es la sustitución de lámparas y equipos por nuevas tecnologías led bajo consumo.

De toda la energía eléctrica consumida el 43 % es de origen renovable.

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 6.5. (302.5, GRI).

Consumo	2019	2020	2021
Combustible (litros)	28.532,18 litros	14.053 litros	13.418,04 litros

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 (pto 3.9). No se han incorporado datos del consumo de combustible en Honduras, debido a que no se disponen de vehículos de empresa.

El consumo durante 2021 ha descendido considerablemente desde el año 2019.

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 (301.3, GRI). El consumo de papel en Honduras ha sido mínimo, por lo que no se ha incorporado en la memoria.

Del consumo de material de oficina se lleva seguimiento del papel. La reducción de uso de papel ha sido considerable en los dos últimos años con el cambio de comunicaciones y notificaciones por vía digital.

	2019		2020		2021	
Consumo	**Uds**	**Ratio**	**Uds**	**Ratio**	**Uds**	**Ratio**
Papel	175.000	280,00	180.000	273,56	63.000	91,43

3.9. 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
- Renovación de equipos de eficiencia energética A/A+++
- Renovación impresoras A+++
- Parking para bicis y enchufes para patinetes.
- Potenciación del teletrabajo.
- Potenciación de la atención telemática.
- Mejoras en la OVT para aumentar el nº de trámites que se puedan realizar on-line.
- Renovación de flota de vehículos a coches híbridos.
- Tarjeta de transportes con beneficios fiscales.

3.10. 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 (301-1, 301-2, 301-3, 301-4, 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 (RSC) 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 una compañía líder 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 sus 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 RSC tiene por objeto establecer los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión de las prácticas de RSC 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 RSC 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 2021 se ha conseguido aumentar un 4.71% el número de los puestos de trabajo creados a pesar de las consecuencias económicas ocasionada por la pandemia.

4.2.1. Nº Total y distribución de empleados y empleadas por sexo

	2019	%	2020	%	2021	%
Mujeres	**407**	60.39%	405	61.55%	423	60,51%
Hombres	**267**	39.61%	253	38.45%	276	39,49%
Total	**674**	100.00%	**658**	100.00%	**699**	100%

El % de mujeres sigue siendo superior al de hombres. El % de hombres empleados ha aumentado respecto al año 2020.

4.2.2. Nº total y distribución de empleados y empleadas por edad

El número y distribución de empleados y empleadas por edad durante 2021 se representa en la siguiente tabla:

Edades	2019	% 2019	2020	%2020	2021	%2021
Más de 50	113	16,77%	127	19,30%	144	20,60%
41 años a 50 años	259	38,43%	280	42,54%	282	40,34%
36 años a 40 años	131	19,44%	110	16,72%	103	14,74%
31 años a 35 años	96	14,24%	69	10,49%	75	10,73%
26 años a 30 años	50	7,42%	49	7,45%	64	9,16%
menos de 25 años	25	3,70%	23	3,50%	31	4,43%
Total	**674**	100,00%	**658**	100,00%	699	100%

En cuanto a la distribución por tramos de edad la plantilla ha aumentado ligeramente la proporción de personas en algunas franjas de edad tales como la contratación de personas mayores de 50 años o personas en edades comprendidas entre los 26 y 30 años. No obstante, los porcentajes son similares a los obtenidos en el año 2020.

4.2.3. Nº total y distribución de empleados y empleadas por país

	2019	%	2020	%	2021	%
España	674	100.00%	658	100.00%	689	98,57%
Honduras	-	-	-	-	10	1,43%
Total	**674**	100.00%	658	100.00%	699	100%

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

4.2.4. Nº 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:

	2019	% 2019	2020	%	2021	% 2021
Becarios/Becarias	0	0.00%	4	0.61%	2	0,29%
Resp / Clasif / Conductor/Conductora	52	7.72%	42	6.38%	41	5,86%
Agente Notificador/ Notificadora	3	0.45%	13	1.98%	12	1,72%
Personal Auxiliar Advo	54	8.01%	50	7.60%	48	6,87%
Personal Administrativo	26	3.86%	23	3.50%	19	2,72%
Oficial 2ª	137	20.33%	117	17.78%	151	21,60%
Oficial 1ª	141	20.92%	145	22.04%	169	24,18%
Coordinador/Coordinadora	15	2.23%	14	2.13%	13	1,86%
Jefe/Jefa 2ª - 1ª	4	0.59%	4	0.61%	4	0,57%

Personal Técnico	3	0.45%	3	0.46%	3	0,43%
Personal Titulado medio	139	20.62%	138	20.97%	128	18,31%
Personal Titulado Superior	100	14.84%	105	15.96%	109	15,59%
Total	**674**	100.00%	**658**	100.00%	**699**	100%

Durante el ejercicio 2021 la categoría de Oficial de 2ª (21,60%) ha aumentado considerablemente, y es la segunda por detrás de Oficial de 1ª (24.53%). El porcentaje de puestos en categorías de Oficial de 1ª ha aumentado en 2.49%. No obstante, en categorías profesionales superiores se mantiene en porcentajes similares, con descensos mínimos.

4.2.5. Nº total y distribución de modalidades y contrato de trabajo

	2019	%	2020	%	2021	%
Indefinido	561	83,24%	547	83,13%	577	82,54%
Indefinido a tiempo parcial	29	4,30%	43	6,54%	59	8,44%
Temporal	67	9,94%	42	6,38%	52	7,44%
Temporal a tiempo parcial	17	2,52%	22	3,34%	9	1,29%
Becario	0	0%	4	0,61%	2	0,29%
Total	**674**	100.00%	**658**	100.00%	**699**	100%

Durante 2021 los contratos temporales han descendido casi un punto favoreciendo el ascenso de contratos indefinidos. Más del 90% de la plantilla cuenta con contrato de modalidad indefinido.

4.2.6. Promedio anual de contratos por modalidad y sexo

	2019				2020				2021					
	Fijos	**Temp**	**totales**	**%**	**Fijos**	**Temp**	**totales**	**%**	**Fijos**	**Fijo Tiempo parcial**	**Temp**	**Temp. Tiempo parcial**	**totales**	**%**
Mujeres	357	50	407	60.39%	359	46	405	61.55%	343	47	28	5	423	60,81%
Hombres	233	34	267	39.61%	231	22	253	38.45%	234	12	26	4	276	39,19%
Total	**590**	**84**	**674**	100.00%	**590**	**68**	**658**	100.00%	**577**	**59**	**54**	**9**	**699**	100%

No se refleja una variación significativa en la distribución sobre los contratos indefinidos y temporales por sexo. El número de contratos temporales a mujeres y hombres es muy similar. Siendo mayor el porcentaje de mujeres indefinidas (92.12%) respecto a hombres indefinidos (88.88%)

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

	2019				2020				2021					
	Fijos	**Temp**	**%fijos**	**%temp.**	**Fijos**	**Temp**	**%fijos**	**%temp.**	**Fijos**	**Fijo Tiempo parcial**	**Temp**	**Temp. Tiempo parcial**	**%fijos**	**%temp.**
Más de 50	104	9	18,73%	7,56%	121	6	20,50%	8,82%	123	16	0	5	19,89%	0,71%
41 - 50 años	221	38	39,82%	31,93%	264	16	44,74%	23 ,53%	252	25	4	1	39,63%	0,71%
36 - 40 años	114	17	20,54%	14,29%	102	8	17,28%	11,76%	91	5	7	0	13,73%	1%
31 - 35 años	75	21	13,51%	17,65%	60	9	10,16%	13,24%	57	6	12	0	9,01%	1,72%
26 - 30 años	31	19	5,58%	15,97%	36	13	6,10%	19,12%	43	6	15	0	7,01%	2,15%
<26 años	10	15	1,80%	12,61%	7	16	1,18%	23,53%	11	1	16	3	1,72%	2,72%
Total	**555**	**119**	**100%**	**100 %**	**590**	**68**	**100%**	**100 %**	**577**	**59**	**54**	**9**	**90,99%**	**9,01%**

4.2.8. Promedio anual de contratos por modalidad y clasificación profesional

	2019				2020				2021					
	Fijos	Temp	totales	%	Fijos	Temp	totales	%	Fijos	Fijos tiempo parcial	Temp	Temp. Tiempo parcial	totales	%
Becarios/Becarias	0	0	0	0.00%	0	4	4	0.61%	0	0	2	0	2	0,29%
Resp / Clasif / Conductor/Conductora	45	7	52	7.72%	42	0	42	6.38%	40	1	0	0	41	5,86%
Agente Notificador/ Notificadora	3	0	3	0.45%	5	8	13	1.98%	12	0	0	0	12	1,72%
Personal Auxiliar Advo	26	28	54	8.01%	22	28	50	7.60%	20	9	19	0	48	6,87%
Personal Administrativo	19	7	26	3.86%	19	4	23	3.50%	11	6	1	1	19	2,72%
Oficial 2ª	105	32	137	20.33%	101	16	117	17.78%	94	23	31	3	151	21,60%
Oficial 1ª	135	6	141	20.92%	140	5	145	22.04%	152	12	0	5	169	24,18%
Coordinador/Coordinadora	14	1	15	2.23%	13	1	14	2.13%	13	0	0	0	13	1,86%
Jefe/Jefa 2ª - 1ª	4	0	4	0.59%	4	0	4	0.61%	4	0	0	0	4	0,57%
Personal Técnico	3	0	3	0.45%	3	0	3	0.46%	3	0	0	0	3	0,43%
Personal Titulado medio	136	3	139	20.62%	137	1	138	20.97%	125	3	0	0	128	18,31%
Personal Titulado Superior	100	0	100	14.84%	104	1	105	15.96%	103	5	1	0	109	15,59%
Total	**590**	**84**	**674**	100.00%	590	64	**658**	100.00%	**577**	**59**	**54**	**9**	**699**	100%

Existen cambios destacables en cuanto a modalidad de contrato por categorías. Se han aumentado los contratos de Oficial de 2ª temporales respecto al año anterior. Así mismo, han disminuido considerablemente los contratos temporales a Personal Auxiliar Advo y a Agente/Notificador/Notificadora.

4.2.9. Número de despidos por sexo

	2019		2020		2021	
	totales	%	totales	%	totales	%
Mujeres	4	40.00%	3	33.33%	7	77,78%
Hombres	6	60.00%	6	66.67%	2	22,22%
Total	**10**	100.00%	**9**	100.00%	**9**	100%

Durante 2021 se han efectuado 9 despidos. Se han realizado el mismo número de despidos que el año anterior. Este año, el % de despidos es mayor en el caso de las mujeres.

4.2.10. Número de despidos por edad

	2019		2020		2021	
	totales	%	totales	%	totales	%
Más de 50	0	0.00%	2	22.22%	5	55,56%
41 años a 50 años	2	20.00%	1	11.11%	2	22,22%
36 años a 40 años	3	30.00%	3	33.33%	1	11,11%
31 años a 35 años	4	40.00%	2	22.22%	1	11,11%
26 años a 30 años	0	0.00%	1	11.11%	0	0,00%
menos de 25 años	1	10.00%	0	0.00%	0	0,00%
Total	**10**	100.00%	**9**	100.00%	**9**	100%

Los despidos se han producido en las franjas de edad más altas, concretamente en el caso de las personas con más de 50 años. En cambio han disminuido en la franja de edad comprendida entre 36 y 40 años.

4.2.11. Número de despidos por clasificación profesional

	2019		2020		2021	
	totales	%	totales	%	totales	%
Becarios/Becarias	0	0.00%	0	0.00%	0	0,00%
Resp / Clasif / Conductor/Conductora	0	0.00%	0	0.00%	0	0,00%
Agente Notificador/ Notificadora	0	0.00%	1	11.11%	1	11,11%
Personal Auxiliar Advo	4	40.00%	2	22.22%	0	0,00%
Personal Administrativo	2	20.00%	0	0.00%	3	33,33%
Oficial 2ª	0	0.00%	4	44.44%	3	33,33%
Oficial 1ª	1	10.00%	1	11.11%	1	11,11%
Coordinador/Coordinadora	0	0.00%	0	0.00%	0	0,00%
Jefe/Jefa 2ª - 1ª	0	0.00%	0	0.00%	0	0,00%
Personal Técnico	0	0.00%	0	0.00%	0	0,00%
Personal Titulado medio	0	0.00%	0	0.00%	0	0,00%
Personal Titulado Superior	3	30.00%	1	11.11%	1	11,11%
Total	**10**	100.00%	**9**	100.00%	**9**	100%

El mayor número de despidos se ha dado en la categoría de Oficial de 2ª y Personal Administrativo y en mujeres, como se puede ver en la tabla del punto 4.2.9.

4.2.12. Remuneración media y evolución por sexo

	2019			2020		
	Mujer	Hombre	DIF SEXO	Mujer	Hombre	DIF SEXO
Personal Directivo	61.509,44	128.706,78	109,25%	63.633,27	135.661.65	103,59%
Mandos superiores	47.985,76	63.557,80	32,45%	55.683,91	64.519,46	15,87%
Mandos intermedios	28.528,61	32.653,29	14,46%	29.820,23	31.906,46	7,00%
Técnicos/Técnicas	24.286,75	23.955,20	-1.37%	24.708,73	24.941,17	0,94%
Personal Administrativo	17.973,19	20.738,57	15,39%	19.282,79	19.517,59	1,22%
Personal Aux. Administrativo	18.852,38	13.303,63	-29,43%	-	-	-
Oficial de 2ª	22.319,04	-	-	-	-	-
Personal Titulado superior	23.769,06	33.683,99	41,71%	-	-	-
Notificadores/Notificadoras	16.652,74	17.984,27	8,00%	17.277,52	18.150,81	5,05%
Becarios/Becarias	-	-	-	-	-	-

	2021		
	Mujer	Hombre	DIF SEXO(*)
Grupo 1	73.562,12	123.457,43	67,82%
Grupo 2 Nivel 1	51.243,76	59.703,03	16,50%
Grupo 2 Nivel 2	35.386,36	38.784,15	9,6%
Grupo 3 Nivel 1	33.701,02	33.018,30	-2,07%
Grupo 3 Nivel 2	27.512,51	27.105,62	-1,47
Grupo 4 Nivel 1	27.152,85	28.822,16	5,79%
Grupo 4 Nivel 2	23.167,12	22.863,63	-1,31%
Grupo 4 Nivel 3	16.116,56	17.035,25	5,7
Técnicos	23.165,52	28.147,49	21,5%
Administrativos	17.356,80	21.737,97	20,15
Grupo 5 Nivel 1	17.972,08	17.946,00	-0,15
Grupo 5 Nivel 2	17.618,17	18.556,90	5,06

(*) DIF SEXO: POSITIVA (Brecha a favor del hombre) y NEGATIVA (a favor de la mujer)

No se ha podido realizar una comparativa con los años anteriores debido a que se ha realizado la valoración de los puestos de trabajo, haciendo una nueva agrupación profesional.

De los resultados actuales, se ha observado que existe brecha salarial considerable en el Grupo 1 Nivel 1 y en el Grupo 2 Nivel 1. 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 otro compañeros con más antigüedad en el puesto. No obstante, el compromiso del GRUPO es la reducción de la brecha.

De la entidad GTT Honduras no se han incorporado datos, ya que no se dispone de datos anuales completos ya que la primera contratación se produce en octubre.

4.2.13. Remuneración media y evolución por edad

La evolución de salarios por tramos de edad se refleja en la siguiente tabla. Se puede observar un ligero descenso en los salarios de los tramos de 26 a 30 años, más de 50 años y 41 a 50 años.

	2019 totales	2020 totales	2021 totales	Evolución
Más de 50	38,634.85	36,940.89	36.094,76	-2,29%
41 años a 50 años	24,963.29	25,463.74	25.386,45	-0,30%
36 años a 40 años	22,158.31	22,594.34	22.787,29	0,85%
31 años a 35 años	20,401.43	20,609.06	21.292,00	3,31%
26 años a 30 años	19,111.07	19,606.59	19.057,91	-2,80%
menos de 26 años	17,293.01	16,995.56	17.140,78	0,85%

De la entidad GTT Honduras no se han incorporado datos, ya que no se dispone de datos anuales completos ya que la primera contratación se produce en octubre.

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

	2019			2020		
	Mujer	Hombre	Media	Mujer	Hombre	Media
Personal Directivo	61.509,44	128.706,78	95.108,11	63.633,27	135.661.65	99.141,96
Mandos superiores	47.985,76	63.557,80	55.771,78	55.683,91	64.519,46	59.113,18
Mandos intermedios	28.528,61	32.653,29	30,590.95	29.820,23	31.906,46	31.260,49
Técnicos/Técnicas	24.027,90	28.819,59	26.423,75	24.708,73	24.941,17	25.125,25
Personal Administrativo	17.973,19	20.738,57	19.355,88	19.282,79	19.517,59	19.400,19
Notificadores/Notificadoras	16.652,74	17.984,27	17.318,51	17.277,52	18.150,81	17.714,17

	2021		
	Mujer	Hombre	Media
Grupo 1	73.562,12	123.457,43	98.509,77
Grupo 2 Nivel 1	51.243,76	59.703,03	55.473,39
Grupo 2 Nivel 2	35.386,36	38.784,15	37.085,25
Grupo 3 Nivel 1	33.701,02	33.018,30	33.365,08
Grupo 3 Nivel 2	27.512,51	27.105,62	27.399,49
Grupo 4 Nivel 1	27.152,85	28.822,16	27.787,91
Grupo 4 Nivel 2	23.167,12	22.863,63	23.046,55
Grupo 4 Nivel 3	16.116,56	17.035,25	16.653,91
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
Grupo 5 Nivel 2	17.618,17	18.556,90	18.229,43

De la entidad GTT Honduras no se han incorporado datos, ya que no se dispone de datos anuales completos siendo la primera contratación se produce en Octubre de 2021.

4.2.15. Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

	2019	% 2019	2020	% 2020	2021	% 2021
Resp / Clasif / Conductor/Conductora	18.277,04	45,06%	19.276,38	5,91%	19.436,57	4,49%
Agente Notificador/ Notificadora	14.841,71	-1,68%	15.681,93	1,84%	16.136,79	2,67%
Personal Auxiliar Advo	16.178,29	10,08%	15.980,93	6,60%	16.557,06	7,65%
Personal Administrativo	17.760,49	0,90%	17.893,64	-0,34%	18.428,71	0,62%
Oficial 2ª	18.848,71	-2,71%	18.975,25	-3,97%	18.451,45	-9,23%
Oficial 1ª	21.890,72	9,85%	21.970,54	8,09%	22.027,62	5,88 %
Coordinador/Coordinadora	38.399,70	11,55%	41.163,98	17,23%	39.800,18	10,01%
Jefe/Jefa 2ª - 1ª	32.004,72	-3,01%	32.868,10	-2,34%	34.242,21	-0,25 %
Personal Técnico	32.768,60	23,52%	33.086,29	22,27%	33.246,72	16,97 %
Personal Titulado medio	26.528,00	17,03%	26.253,29	13,55%	27.148,20	13,12 %
Personal Titulado Superior	45.914,75	39,15%	47.141,76	40,07%	47.345,66	27,49 %

Las políticas retributivas que se despliegan dan como resultado que el 78.95% de la plantilla esté cobrando salarios por encima de la media para las respectivas categorías profesionales que establece el convenio colectivo correspondiente.

Los datos se presentan a efectos de cálculo a jornada completa, es decir que el personal empleado que tienen contrato a tiempo parcial o reducción de jornada sus percepciones se elevan como si trabajasen a tiempo completo, con el fin de poder hacer comparaciones homogéneas.

Por tanto en este análisis no se puede olvidar que las percepciones reales de las personas con contrato a tiempo parcial o en su caso con jornada reducida por cuidado de hijos, sus retribuciones son inferiores.

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.

	2019	% desv	2020	% desv	2021	% desv
Mujeres	61.509,44	-52,21%	63.633,27	-53,84%	73.562,12	-40.41%
Hombres	128.706,78		135.661,65		123.457,43	

El Plan de Igualdad elaborado para 2020-2024 contiene medidas para la reducción de la brecha salarial.

4.2.17. Implantación de políticas de desconexión laboral

Dentro de la política de desconexión laboral del Grupo 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 dar una serie de pautas que disminuyan la sobrecarga digital que genere 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 (padel, 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 tres 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 (401.3, GRI)

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

	2019	2020	2021
Desglose por concepto	**Total**	**Total**	**Total**
I.T	32.907,03	66.085.,00	70.375,00
Permisos	6.898,43	5.836,00	6.319,00
Maternidad / Paternidad	8.246,50	7.983,00	9.288,00
TOTAL horas	**48.051,97**	**79.904,00**	**85.982,00**

El desglose de permisos por maternidad y paternidad y excedencias concedidas por sexo se refleja en la siguiente tabla:

	2019	2020	2021
Maternidad	16	12	9
Paternidad	9	7	10
Excedencias	34	48	34

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.
- Posibilidad de transformación del contrato de tiempo completo a tiempo parcial y viceversa.
- Posibilidad de teletrabajo.

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 situ.
- 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.

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.

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

La Sociedad 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.

En 2020, a consecuencia de la situación provocado por la pandemia se elabora un protocolo de **Medidas para la prevención de contagios de COVID-19.** Este documento se ha elaborado teniendo como referencia la guía publicada por el Ministerio de Sanidad. En ella se recomienda cumplir estrictamente este conjunto de indicaciones en las que se incluyen las principales obligaciones previstas en la normativa vigente, junto a sugerencias que son igualmente importantes para prevenir los contagios y luchar así contra el COVID-19.

Adicionalmente y cumpliendo con el deber de información establecido en materia de prevención de riesgos laborales, se ha publicado en la intranet, dentro del apartado de evaluación de riesgos derivados del Covid-19.

Esta Guía se ha estructurado con los siguientes puntos:

- Medidas que se deben cumplir como **trabajador o trabajadora antes de ir al trabajo.**
- Medidas que se deben cumplir como **trabajador o trabajadora durante el desplazamiento al lugar de trabajo.**
- Medidas que se deben cumplir como **trabajador o trabajadora en casa.**
- Medidas que se deben cumplir como **trabajador o trabajadora en el centro de trabajo.**
- Medidas que se deben tomar **en el centro de trabajo.**

Además de esta guía se ha elaborado una Guía sobre medidas de actuación frente posible infección de Covid 19 que incluye cómo actuar en casos de sintomatología, cómo actuar en casos de contacto con un positivo o posible positivo

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.

4.4.2. Accidentes de trabajo desagregado por sexo

El número de accidentes de trabajo de los últimos tres años que han derivado en baja (403.2. GRI):

	2019		2020		2021	
	Total	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Mujeres	5.00	0.80%	4.00	0.61%	6	0.58%
Hombres	5.00	0.80%	4.00	0.61%	1	0.15%
Total	**10.00**	1.60%	**8.00**	1.22%	**7**	1.01%

Todos los accidentes ocurridos durante el año 2021 han sido leves.

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. No se ha podido calcular el índice de frecuencia porque todos ellos se han producido durante los desplazamientos.

4.4.3. Accidentes de trabajo sin baja desagregado por sexo

El número de accidentes de trabajo de los últimos tres años sin baja (403.2. GRI):

	2019		2020		2021	
	Total	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Mujeres	10.00	1.60%	2.00	0.30%	3	0.43%
Hombres	3.00	0.48%	4.00	0.61%	3	0.43%
Total	**13.00**	2.08%	**6.00**	0.91%	**6**	0.87%

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 tres años no ha habido casos de baja por enfermedad profesional en el Grupo.

	2019		2020		2021	
	Total	**%**	**Total**	**%**	**Total**	**%**
Mujeres	0	0%	0	0%	0	0%
Hombres	0	0%	0	0%	0	0%
Total	**0**	0%	**0**	0%	**0**	0%

4.5. Relaciones sociales

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

El % de trabajadores y trabajadoras que forman parte del Comité de seguridad y Salud de la compañía en los últimos tres años:

	2019		2020		2021	
	Total	**(%)**	**Total**	**(%)**	**Total**	**(%)**
Nº de trabajadores	5.00	35.71%	5.00	38.46%	6	46.15%
Total de personas comité	14.00	100.00%	13.00	100.00%	13	100.00%

En 2021 la proporción de miembros del comité representados por trabajadores ha aumentado.

4.5.2. **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo**

	2019		2020		2021	
	Total	(%)	Total	(%)	Total	(%)
España	674.00	100.00%	658.00	100.00%	689.00	100%

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 (403.1, GRI):

- Convenio Colectivo de ámbito estatal para despachos de técnicos tributarios y asesores fiscales
- Entrega domiciliaria
- Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Ávila.
- Convenio colectivo estatal de entrega domiciliaria
- Gesmunpal tiene su propio convenio

	Nº Pax	%
Despachos Técnico Trib. Y As. Fiscales	475	68,94%
Entrega Domiciliaria	47	6,82%
Oficinas Y Despachos Ávila	27	3,92%
Gesmunpal, S.A.	40	5,81%
Conv D. Empresas Cols. Gest. Tributos (Murcia)	100	14,51%
Total	**689**	**100%**

4.6. Formación

4.6.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

La formación en nuestra empresa 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.

Por otra parte el conocimiento acumulado en materia tributaria, ha permitido diseñar una línea de negocio de venta de formación, cuya actividad comercial está integrada en los cauces normales de la Organización, el resultado comercial es muy escaso a pesar de las gestiones de marketing realizadas.

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 sustentan en un sistema “propio” y se presenta como una de las manifestaciones más importantes de nuestro “ Know How”.

Parte de esos materiales se tienen en formato e-learning y a día de hoy tenemos dos cursos elaborados e implementados en la plataforma Moodle, el curso de Revisión de actos administrativos y el Básico de gestión tributaria.

La formación externa se ha centrado en : compliance, consecuencias novedades fiscales 2021, contratación pública, aspectos prácticos de la gestión tributaria y recaudación en las entidades locales, contratación electrónica obligatorio, fundamentos sobre el canal de denuncias, inpección de los tributos locales, jurisprudencia mas reciente y relevante del TS en materia de procedimientos tributarios, novedades laborales 2021 entre otros. (404-2, GRI)

4.6.2. Nº 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:

	2019	2019%	2020	2020%	2021	2021%
Becarios/Becarias	-	-	-	-	156,5	1,75%
Resp / Clasif / Conductor/Conductora	-	-	-	-	69	0,77%
Agente Notificador/ Notificadora	18	0.24%	-	-	33	0,37%
Personal Auxiliar Advo	193.9	2.59%	573,5	7.00%	1236	13,80%
Personal Administrativo	-	-	-	-	83	0,93%
Oficial 2ª	1293.75	17.29%	1180	14.00%	1927,4	21,52%
Oficial 1ª	1053	14.07%	2160,9	26.00%	1648,2	18,40%
Coordinador/Coordinadora	247.6	3.31%	350,3	4.00%	180,25	2,01%
Jefe/Jefa 2ª - 1ª	11.2	0.15%	77,5	1.00%	42	0,47%
Personal Técnico	-	-	-	-	9	0,10%
Personal Titulado medio	3192.3	42.66%	1770,09	21.00%	1651,8	18,44%
Personal Titulado Superior	1473.25	19.69%	2165,2	26.00%	1922,15	21,46%
Total	7483	100.00%	8277,49	100.00%	8958,30	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
Cursos organizados	82	119	144
Total alumnos/alumnas	690	897	1871
Total horas de formación	7.483	8.277,5	8958,3
Media de horas por trabajador y trabajadora	12	-	13
Media de horas por alumno/alumna	11	9,22	4,79
Nº acciones formativas individuales	28	25	15
Nº acciones formativas colectivas	54	94	129

Durante el año 2021, se ha dado formación sobre los siguientes programas: Formación de acogida, Igualdad, Cumplimiento LOPD, Formación Específica (Formación tributaria, formación en actuación tributaria y nuevas funcionalidades, formación en manejo del sistema de información y formación tecnológica personal informática, formación en habilidades, ciberseguridad, confluence y compliance.

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. Nº de personal empleado con discapacidad

	2019		2020		2021	
	totales	%	totales	%	totales	%
Sin discapacidad	611	90.65%	643	97.72%	680	97,28%
Con discapacidad	14	2.08%	15	2.28%	19	2,72%
Total	**674**	100.00%	**658**	100.00%	**699**	100%

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

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 correponsabilidad 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 correponsabilidad 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:

<u>Marco Estatal:</u>

- 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.
- LO 1/ 2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

Marco autonómico

- Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- **Los convenios colectivos aplicables son**:
    - VI Convenio colectivo de ámbito estatal para despachos de técnicos tributarios y asesores fiscales
    - Convenio Colectivo Provincial de trabajo para la actividad de oficinas y despachos
    - IX Convenio Colectivo Estatal de entrega domiciliaria

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.

4.8.3. Protocolos para la prevención del acoso laboral y sexual

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 Gestión Tributaria Territorial S.A firmó la adhesión al Pacto Mundial 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 ocntra 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. (412-1 y 412-2, GRI)

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)

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 de oficinas y despachos para la provincia de Ávila.

2 Convenio colectivo estatal de entrega domiciliaria. De aplicación a los notificadores en Barcelona.

3 El "V Convenio colectivo de ámbito estatal para despachos de técnicos tributarios y asesores fiscales"regula las condiciones mínimas de trabajo de la gran mayoría de los trabajadores y trabajadoras del Grupo

Tanto el Estado Español como Honduras se encuentrn dentro los 187 Miembros de la OIT. 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 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	Nº 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	CCOO
Gob. Vasco	1	Delegado Personal	ELA
Cataluña	3	Delegado Personal	CSIF/CCOO
Murcia - Tribugest	5	Comité de Empresa	UGT/USO/CCOO
Galicia - Lugo	1	Delegado Personal	CIG
Santander Recaudación	3	Delegado Personal	Independiente

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.

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 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 organización, además de la prevenir la comisión de cualquier otro delito dentro de las organizaciones.

Dentro del Código de Conducta se dfinen procedimientos de Diligencia debida 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.

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.

En septiembre 2021 se ha procedido a la revisión y actualización del Código de Conducta por el que se refuerza y reprime dichas infracciones. Además, la organización ha dado formación a la plantilla sobre Compliance penal y tributario.

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 ha adoptado 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 debería planificar la formación necesaria para que los obtenga con la mayor brevedad posible. La organización se cerciorará 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, a las que resulta de aplicación la legislación española, los pagos que pueden realizarse en efectivo estarán limitados a un máximo de 2.500 euros, y no se emitirán cheques al portador, salvo en el supuesto de que se trate de la reposición de caja.

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 este Código de Conducta, aquellas transacciones que de acuerdo con lo establecido en este apartado pudieran ser irregulares.

No se han detectado casos de corrupción ó de incumplimiento del código ético 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

Se ha dotado de un procedimiento específico de comunicación (el “Canal de Denuncias”) actualizado en Julio 2021. El mismo, permite a todos sus miembros y partes interesadas comunicar, de un modo sencillo y confidencial, 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 de este Código.

Una vez vista y evaluada la comunicación, que será recibida únicamente por el Compliance Officer quién realiará un análisis preliminar, según su criterio y según los casos: su admisibilidad o no, y su reenvío, en su caso, al departamento de la Sociedad que fuera responsable de la materia objeto de comunicación. En todo caso se informará al comunicante de la decisión adoptada.

El citado departamento tramitará con diligencia las respectivas comunicaciones e informará al Órgano de Cumplimiento de su resultado y de su propuesta de actuación, que en todo caso corresponde decidir y aplicar al órgano colegiado.

5.6. Procedimiento Sancionador

La no observancia de cualquiera de las normas previstas en el Código ético 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, en su caso, de su reiteración.

Entre las sanciones para faltas muy graves se incluirá el despido y la suspensión de empleo y sueldo por un período de tiempo prolongado.

Las sanciones graves consistirán en la suspensión de empleo y sueldo por un período de tiempo proporcionado a la gravedad de la infracción.

Las faltas leves irán acompañadas de un apercibimiento y, en su caso, de la sanción disciplinaria que pueda ser acordada por la Sociedad, atendiendo a la propuesta del Órgano de Cumplimiento, el Convenio Colectivo y demás normativa de aplicación.

En los casos en los que el incumplimiento de una de las normas del presente Código no pueda ser incluido en ninguna de las faltas definidas en la legislación laboral aplicable, se considerará que la misma constituye una falta de desobediencia a los efectos de su sanción disciplinaria.

El órgano de Cumplimiento es el órgano competente para instruir y proponer al órgano de administración la sanción procedente por cualquier incumplimiento del Código.

Tanto la instrucción como la decisión sancionadora constarán por escrito motivado en cuanto a los hechos y en cuanto a los fundamentos.

No podrá sancionarse a un Directivo o Directiva sin haberle dado previo trámite de audiencia y oportunidad de presentar cuantas pruebas y alegaciones considere conveniente.

La imposición de sanciones así como las medidas de gestión complementarias 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.

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.

- Nº de denuncias relacionadas con el código ético y de conducta en los últimos años

	2019	2020	2021
Nº de denuncias relacionadas con el código ético y de conducta (internas)	0	0	0
Nº de denuncias de origen externo	0	0	0

Además del Código de conducta que firman todo el personal directivo, se entrega a todos los trabajadores y trabajadoras un Código Ético de obligado cumplimiento.

5.7. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El Grupo ha colaborado durante 2021 con las diferentes entidades sin animo de lucro. (205.1, GRI)

Fecha registro	Entidad	Aportación (€)
04/01/2021	Donativo AFA	300,00
15/02/2021	Donación GTT ADECCO-Semana de la Mujer 8M	600,00
22/02/2021	Patrocinio AIFIL	4.000,00
02/03/2021	S/Fra.0450 FUNDESEM.Cuota Patrono 2021. Mar/21	1.200,00
07/06/2021	Cuota Asociación APSA Jn/21	300,00
01/07/2021	Donativo a COCEMFE	400,00
26/07/2021	Pago ADDA Sociedad de Conciertos	231,00
04/10/2021	Aportación a Fundación Novagob celebración Congreso	1.100,00
07/10/2021	Donación amigos del Teatro Real	120,00
01/12/2021	Pago Fundación Adecco donación	640,00
01/12/2021	Pago Sociedas de conciertos donación Fundación	4.000,00
15/12/2021	Donación Despensa Solidaria 10/12/21	2.000,00
15/12/2021	Donación AFA Asociación Alzheimer 10/12/2021	2.500,00
15/12/2021	Donación Banco de Alimentos de Alicante 10/12/2021	2.000,00
15/12/2021	Donación Banco de Alimentos de Murcia 10/12/2021	1.500,00
15/12/2021	Donación Banco de Alimentos de Zaragoza 10/12/2021	1.500,00
15/12/2021	Donación Asoc Esp contra el Cáncer 10/12/2021	3.500,00
15/12/2021	Donación Feder Enfermedades Raras 10/12/2021	2.500,00
15/12/2021	Donación Intered 10/12/2021	2.000,00
31/12/2021	Donacion GEA	993,31
		Total: **31.384,31€**

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 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 (205.1, GRI):

Servicio	Nº instituciones
Colaboración en la Gestión tributaria	**23**
Sistemas de información	**51**
Consultoría y formación	**4**

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.

Ediciones de libros. Otra de las actuaciones que venimos desarrollando desde los inicios del Grupo es la coedición de libros de contenido tributario. Estos libros son regalados a las distintas instituciones clientes o no clientes y nos sirven como difusión del conocimiento y por tanto mejora de los procedimientos de actuación en materia tributaria. Una forma más de mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos por parte de las Administraciones.

Encuentros de usuarios/clientes De forma periódica, el Grupo organiza lo que denomina un Encuentro de usuarios dirigido a todos los clientes / instituciones. Se trata de un evento en el que exponen todas las mejoras y los proyectos de futuro encaminados a la mejora del servicio a las instituciones lo que en definitiva redundara en la mejora de la imagen, en la calidad de los servicios prestados al contribuyente y en la optimización de la recaudación.

Patrocinio de congresos profesionales COSITAL, CNIS y otros Somos patrocinadores habituales tanto de los congresos que organiza el Consejo General de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la AdministracióLocal (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

El gasto en 2021 invertido en las relaciones con la comunidad es el siguiente:

Descripción	Importe (€)
S/Fra.03 Cosital-Patrocinio Cositalnetwork. Ene/21	2.700,00
S/Fra.0450 FUNDESEM.Cuota Patrono 2021. Mar/21	1.200,00
S/Fra.002 ITCIP.Patrocinio I Congreso ITCIP.Mar/21	2.500,00
S/Fra.51 Libertas Patrocinio curso T.Locales Sep/21	5.000,00
S/FRA.21/10/002 GATE2G PATROCINIO ORO-CNIS 20/10/21	12.500,00
S./FRA.5 UNION IBEROAMERICANA. XII CONGRESO IBEROAMERICANO 15/11/21	1.300,00
S/FRA.21/11/017 GATE2G. PATROCINIO ORO CONGRESO DE MUJERES. 12/11/21	2.500,00
S/Fra.03 Cosital-Patrocinio Cositalnetwork. Ene/21	2.700,00
TOTAL	**30.400,00 €**

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

Se dispone de un sistema de evaluación de los proveedores 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

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

Desde el Grupo se 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 personal empleado 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 y clientes.

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 subordinados los conocimientos y las prácticas en materia de seguridad, salud y prevención de riesgos.

En 2020 se elabora un protocolo de **Medidas para la prevención de contagios de COVID-19 para trabajadores y Centros de trabajo.** En este conjunto de indicaciones se incluyen las principales obligaciones previstas en la normativa vigente, junto a sugerencias que son igualmente importantes para prevenir los contagios y luchar así contra el COVID-19 tanto entre los trabajadores como para los contribuyentes.

Entre el conjunto de medidas se incluyen las que aplican a todos los trabajadores de la organización y las que aplican a los centros de trabajo.

Se ha realizado una inversión en el conjunto de medidas para asegurar la seguridad y salud del personal empleado y consumidores (contribuyentes).

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. Se han documentado un total de dos quejas de los contribuyentes durante el año 2021 que han sido tratadas por delegación. Igualmente hay 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 (418.1., GRI)

	2019	2020	2021
Nº de reclamaciones	1	0	2

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.
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 2021:

Cliente	01 OAR	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	8.63	7.11	Nulo	9.11	8.89	9.78	7.50	8.67	7.42	9.67	Nulo	8.44	10.00	9.00	**8.75**
Media 2020	9.78	8.22	Nulo	9.33	9.56	9.56	9.11	8.44	-	8.22	7.11	9.11	10.00	6.89	**8.78**
Media 2021	9.08	9.06	9.07	9.32	3.25	9.21	9.39	8.74	8.98	9.28	8.84	9.47	9.40	9.19	**9.16**

Con respecto a la valoración de los clientes, en 2021 se ha mejorado el dato de satisfacción general en todos los clientes excepto Ávila, BUEU y Alguazas. 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:

Cliente	01 OAR	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 2017	**8.98**	**Nulo**	**9.03**	**9.19**	**Nulo**	**Nulo**	**9.17**	**Nulo**	**8.70**	**9.20**	**8.89**	**9.01**	**9.00**	**Nulo**	**9.04**
Media 2018	**8.92**	**9.12**	**9.04**	**9.05**	**8.59**	**9.47**	**9.14**	**8.84**	**8.77**	**9.09**	**8.94**	**9.38**	**9.14**	**Nulo**	**9.04**
ATP 2019	9.16	8.83	8.98	9.00	8.12	9.06	9.25	8.78	8.30	9.19	9.00	9.48	9.00	Nulo	8.96
CAT 2019	9.15	8.76	9.23	9.28	8.40	9.58	9.45	9.60	8.72	9.04	8.97	8.97	9.25	Nulo	9.12

Media 2019	**9.16**	**8.80**	**9.10**	**9.14**	**8.26**	**9.32**	**9.35**	**9.21**	**8.51**	**9.11**	**8.98**	**9.23**	**9.12**	**Nulo**	**9.04**
ATP 2020	9.30	9.06	9.49	9.01	8.23	Nulo	9.65	9.57	9.16	9.57	8.88	9.40	9.76	Nulo	9.30
CAT 2020	9.00	8.82	9.39	9.16	9.10	NUlo	9.04	9.36	9.08	9.22	8.28	9.07	9.27	Nulo	9.00
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**
ATP 2021	**9.04**	**9.10**	**8.94**	**9.25**	**9.34**	**9.01**	**9.78**	**8.66**	**8.87**	**9.20**	**8.91**	**9.56**	**9.20**	**9.01**	**9.14**
CAT 2021	**9.12**	**9.02**	**9.20**	**9.38**	**9.16**	**9.40**	**9.00**	**8.82**	**9.08**	**9.36**	**8.76**	**9.38**	**9.60**	**9.36**	**9.19**
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**	**9.40**	**9.19**	**9.16**

La valoración del contribuyente ha mejorado en 2021 , consiguiendo un 9,16 sobre un 9,15 que se mantenía en el año anterior.

6.4. Información fiscal

6.4.1. Beneficios neto obtenidos por país

	2019	2020	2021
España	468.610,00 €	-4.224.786 €	-4.989.620€
República Dominicana	199.500,00 €	228.980 €	52.270€
Honduras	-	-	0€

6.4.2. Impuestos sobre beneficios pagados

	2018	2029	2020
España	1.355.400	1.720.500	193.500

6.4.3. Subvenciones públicas recibidas

	Concepto	2019	2020	2021
España	Empleo indefinido	194.040,00 €	-	-
República Dominicana	**-**	-	-	-
Honduras	**-**	-	-	-