



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA

2019

INDICE

1.- DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

2.-DESEMPEÑO ECONÓMICO

3.-DESCRIPCION Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

4.- DESEMPEÑO SOCIAL

5.- ANEXOS

1.- DESCRIPCION Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (GRI - 102) :

Se presenta en Sevilla, a 31 de enero de 2020 la segunda memoria de Responsabilidad Social Corporativa de TEKNOSERVICE, S.L.

TEKNOSERVICE es una compañía de capital 100% español con más de 25 años de experiencia en el sector TIC. Está especializada en ofrecer Soluciones Tecnológicas Integrales, basadas en la calidad de los productos TTL Professional® y en la excelencia en el servicio.



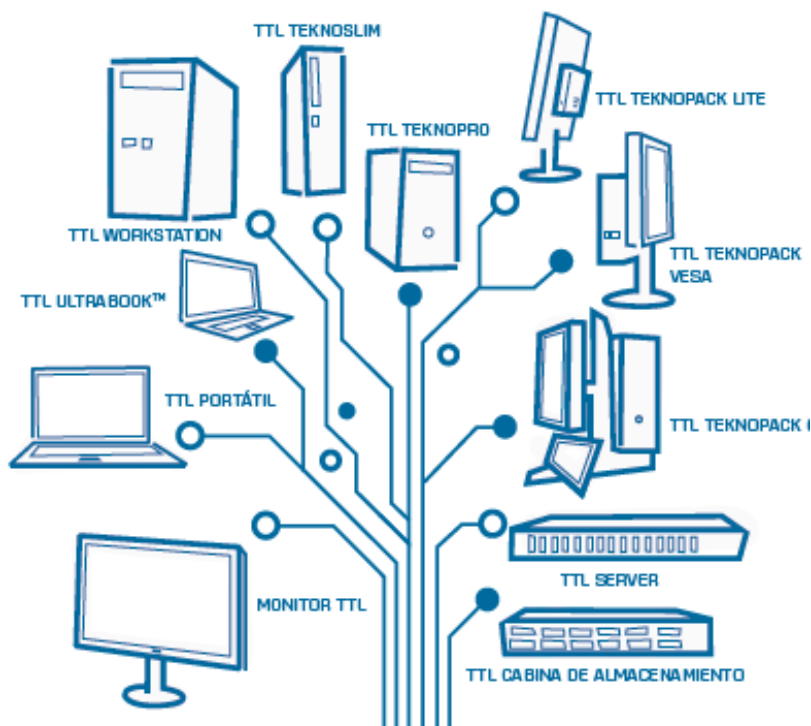
Director General D. Manuel Ibáñez Caballero

TEKNOSERVICE se funda en 1991 con el objeto de ofrecer productos y servicios informáticos.

Como resultado de las cifras de negocio alcanzadas y con el objetivo de ofrecer mayor agilidad y calidad en la respuesta, TEKNOSERVICE inaugura en 2008 una planta de fabricación en Bollullos de la Mitación (Sevilla). Con una capacidad de producción de más de 200.000 unidades anuales, la empresa apuesta desde sus inicios por una expansión progresiva a nivel nacional e internacional, siempre garantizando los estándares de calidad más rigurosos.

De esta forma, **TEKNOSERVICE** se consolida como líder en fabricación de hardware en España.

Desde su fundación, **TEKNOSERVICE** ha experimentado grandes e importantes hitos que marcan su trayectoria como empresa en continuo crecimiento. Uno de los más importantes tiene lugar en 2013, cuando es homologada como proveedor de microinformática por el CERN (Organización Europea de Investigación Nuclear) consiguiendo entrar en el proyecto de supercomputación de los Centros de Datos de Meyrin (Suiza) y de Budapest (Hungría), fabricando y suministrando cabinas de almacenamiento TTL Professional® y convirtiéndose así en la única empresa española proveedora de informática del **CERN**.



Nuestro equipo multidisciplinar está formado por profesionales cuya experiencia y dedicación nos permite abordar complejos proyectos tecnológicos. La continua búsqueda de la excelencia en su labor diaria y el entusiasmo aportado a cada proyecto han contribuido a consolidar el liderazgo de nuestra empresa en el sector. Creemos y apostamos por el valor de las personas, comprometiéndonos con el desarrollo y la evolución profesional de nuestro personal.



Bajo nuestra marca TTL Professional®, producimos con tecnología de última generación una amplia gama de ordenadores, portátiles, ultrabook, terminales ligeros, servidores, cabinas

de almacenamiento y estaciones de trabajo gráficas.

Los productos TTL Professional® se encuentran en continua evolución bajo la supervisión y el seguimiento de nuestro laboratorio de Ingeniería y Networking desde el cual se gestionan los proyectos de I+D+i.

Además de llevar a cabo estrictos controles de calidad, en **TEKNOSERVICE** cuidamos al máximo la selección de los componentes con los que fabricamos los productos TTL Professional®, por tanto, sólo trabajamos con los mejores proveedores a nivel mundial.



TEKNOSERVICE está comprometida con el medio ambiente y la sociedad, colabora con los requerimientos de sostenibilidad, responsabilidad social y calidad de sus clientes

El alcance para el sistema de gestión de RSC es el de "VENTA, INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS", en el siguiente centro:

Oficinas centrales: Polígono Industrial PIBO, Avda. de Albaida, nº1. 41110 Bollullos de la Mitación, Sevilla

Tlfno. 954541212

Web: www.TEKNOSERVICE.es

Mail: TEKNOSERVICE@TEKNOSERVICE.es

Nombre Comercial: TEKNOSERVICE

Nombre fiscal: TEKNOSERVICE, S.L.

CIF: B-41485228

CNAE: 2620

Persona de contacto: Marisa González Sotelo - Responsable de Sistemas

Nuestro edificio ocupa una superficie de 2.500m², distribuidos en planta baja y primera planta:
Planta Baja: Recepción, Dpto. Comercial, Marketing, Logística y RMA. Office y Aseos
Planta Primera: Dirección, Administración, Compras, RR.HH, Calidad y Sistemas, I+D, Proyectos y Dpto. Técnico.

Ascensor y Aseos. Sala de Reuniones.

VENTA - Dpto. Comercial: presentación de ofertas y licitaciones, clientes privados y públicos. Preparación de proyectos adjudicados.

INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS: Dpto. Técnico : fabricación de equipos según pedidos adjudicados, y necesidades de los clientes. Reparación de equipos, tanto en período de garantía como fuera del mismo.

TEKNOSERVICE, ha dispuesto departamentos, que dan soporte a los mencionados anteriormente.

ANALISIS DEL ENTORNO Y DATOS EXTERNOS

Las empresas están asumiendo que las tecnologías de la Información permiten, por medio de la automatización, una reducción de costes e incremento de la rentabilidad. Asimismo, se está dando una apuesta de las empresas por soluciones de equipamiento orientadas a entornos de movilidad, y la evolución a servicios basados en cloud.

ANTECEDENTES

2019 ha sido un año muy complicado para las diferentes ramas de la industria tecnológica, debido principalmente al conflicto comercial que Estados Unidos tiene con China, y que ahora parece extenderse en ciertos ámbitos a Europa. Numerosos segmentos de las tecnologías de la información y las comunicaciones, desde la fabricación de hardware a la prestación de servicios digitales, se están viendo afectados por las tensiones comerciales y los aranceles que ha impuesto la administración Trump. Esto ha impactado con fuerza en sus respectivos mercados, remodelando la cadena de suministro de tecnología a nivel global.

Una parte de los expertos indica que la fabricación de hardware, en el futuro su peso será menor, dado que este segmento estará cubierto por un mayor uso de los servicios cloud y la caída en el mercado de los PC.

TENDENCIAS

Las previsiones de crecimiento del sector TIC a nivel mundial entre los años 2018 y 2023 son del 3,8%, por lo que esta actividad económica continuará creciendo a un ritmo similar al que lo ha hecho en el último año. En España, la previsión de crecimiento de cara al 2023 es del 2,3%, superando a países de su entorno como Italia, país que registra un 1,9%.

Las mujeres representan el 35,3% del personal ocupado en el sector TICC en España.

Con relación a los sectores que lo componen, la mayoría de ellas (76,1%) se concentra en los servicios TIC. La categoría de ocupación que presenta menor proporción de mujeres frente a los hombres es la de directores, siendo la proporción de mujeres del 6% frente al 94% de

hombres. Las actividades en la que se observa un mayor porcentaje de mujeres directivas son las relacionadas con los contenidos.

Mercado potencial (clientes) El mercado potencial de nuestra actividad es limitado debido a la excesiva dependencia de la inversión pública cuyas necesidades y expectativas no dependen de nosotros.

Imagen marca La denominación social TEKNOSERVICE y la marca TTL COMPUTER son elementos muy potentes que pueden producir cognitivamente un plus de calidad frente a los competidores al tratarse de una marca muy reconocida en el sector.

Proveedores No existe dependencia excesiva con proveedores para la prestación de nuestros trabajos. La relación con ellos es bastante buena por lo que podemos afirmar que respondemos a sus principales necesidades y expectativas (en especial, forma de pago correcta y trato adecuado).

Legislación Vigente (Administración Pública) El marco jurídico es adecuado, por una parte, nos protege correctamente aunque estamos sujetos a posibles cambios de la legislación a nivel europeo y nacional. Nuestro cumplimiento legal es muy bueno con lo que respondemos adecuadamente al principal requerimiento de los poderes públicos.

Asociaciones y ONG´s

En un mundo globalizado en el que los mercados y los gobiernos tienen un poder complementario, comprendemos nuestra gran responsabilidad en el desarrollo sostenible del planeta y las personas. Contamos con personal especializado exclusivamente en este tipo de acciones en defensa de los derechos de nuestros trabajadores, de los más desfavorecidos o del planeta en general.

ANÁLISIS Y DATOS INTERNOS

TEKNOSERVICE, S.L. es una empresa de fabricación de hardware, fundada en Sevilla hace más de 25 años, que en la actualidad opera desde su única sede ubicada en la localidad de Bollullos de la Mitación (provincia de Sevilla) tanto a nivel nacional como internacional. Nuestros servicios están especializados en la venta, integración y reparación de equipos informáticos (tanto para entidades públicas como privadas)

Orientación Fabricación de equipos informáticos

Know-How La dirección de la empresa tiene un bagaje de más 25 años en el sector, con un personal muy cualificado en el sector.

Objetivos Seguir con la diversificación a nivel geográfico. Seguir buscando nuevos clientes, sobre todo administraciones públicas de otras comunidades autónomas. . Promover el bienestar social, crecimiento económico sostenible, y aprovechamiento responsable de los recursos naturales y del medio ambiente.

Equipo profesional Personal altamente cualificado con un porcentaje de titulados superiores muy significativo. Los salarios son adecuados a la media del mercado y el desarrollo profesional que se les ofrece también por lo que respondemos adecuadamente a sus principales expectativas.

2.- DESEMPEÑO ECONÓMICO (GRI 201-206):

TEKNOSERVICE ha logrado una cifra de negocio de 18.595.638,27€ en el ejercicio 2018, a pesar de la situación política sufrida en dicho ejercicio y, especialmente, la entrada en vigor la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que ha afectado significativamente al sector público, principal cliente de TEKNO SERVICE S.L., al causar una gran incertidumbre en la actividad ordinaria del Sector Público.

Sin embargo, TEKNO SERVICE ha logrado incrementar su cifra de negocios acorde a su evolución, con respecto a ejercicios anteriores, logrando afrontar esta situación con éxito.

Especialmente relevante ha sido lograr aumentar la formalización de nuevos contratos de renting con importantes Administraciones Públicas repartidas por todo el territorio nacional, lo cual, se asienta en el excelente grado de satisfacción de los mismos con respecto a los productos TTL y la amplia gama de servicios ofrecidos.

Además, siguiendo la política de la empresa de capitalizar los beneficios, se ha logrado que el patrimonio neto de la empresa haya aumentado hasta alcanzar los 5.214.285,82€ al cierre del ejercicio 2018.

En la actualidad, TEKNO SERVICE continúa con su estrategia comercial, con el objetivo de aumentar nuestra cartera de clientes y nuestro firme posicionamiento en el mercado de suministro de equipamiento informático, basado en ofertas competitivas, y de gran calidad.

Igualmente, TEKNO SERVICE ha afianzado su amplia cartera de clientes, entre los que se encuentran varios Ministerios (como Justicia, Empleo, Educación y Presidencia), todos los Gobiernos Autonómicos e innumerables Diputaciones, Ayuntamientos y Universidades.

Otro hito importante durante el ejercicio de 2018, ha sido el aumento de la presencia de los productos TTL en la Organización Europea para la Investigación Nuclear ubicada en Suiza (cuyas siglas en inglés son CERN, más conocido popularmente como el “Acelerador de Partículas” y que ostenta la condición de ser el organismo científico más importante y grande del mundo en el estudio de física de partículas) que supone una prueba inequívoca de la profesionalidad de los productos fabricados por TEKNO SERVICE.

Asimismo, TEKNO SERVICE ha continuado con su estrategia de internacionalización a través del establecimiento de nuevas alianzas con importantes entidades multinacionales tanto del sector TIC como de otros sectores estratégicos.

Por último, dejamos constancia que, en todos los grandes contratos formalizados con diferentes entes del Sector Público, TEKNO SERVICE ha procedido a conseguir los aprovisionamientos necesarios, y cumplir con los plazos de entrega y calidad de productos de acuerdo con la estrategia de la empresa.

La Sociedad ha desarrollado normalmente su actividad durante el ejercicio 2018, haciendo frente a las dificultades y adversidades provocadas por la situación económica de crisis existente a nivel internacional.

Los resultados obtenidos son acordes con las expectativas de la Dirección a corto y medio plazo, considerándolos pues aceptables, sin perjuicio del afán de mejora en el futuro.

TEKNOSERVICE, en su estrategia de creación de nuevos productos y soluciones iniciada en los últimos años, ha continuado potenciado el departamento de I+D+i, no solo mejorando y ampliando su gama de productos TTLProfessional, si no en el desarrollo y constante evolución de productos de nueva creación, como son:

TTL OS: Un sistema operativo flexible y seguro, a medida de cada cliente, basado en GNU/Linux y dirigido especialmente para terminales ligeros y dispositivos embebidos.

TTL VD: Solución que permite la virtualización de escritorio y la gestión remota de imágenes virtuales desde el navegador web. Este sistema está pensado para proporcionar al usuario todas las funcionalidades de su escritorio desde cualquier punto sin necesidad de realizar ningún tipo de instalación, pudiendo ser utilizado desde cualquier tipo de dispositivo: PC, tablet, smartphone...

TTL PARONAMIKA: Un exclusivo producto de videoconferencia profesional que incorpora un novedoso sistema de grabación de 180 grados de imagen y sonido con el que cuentan ya numerosas Administraciones Públicas y empresas privadas. En particular, este producto ha revolucionado la grabación de plenos en Ayuntamientos, cumpliendo así con lo estipulado en la legislación vigente sobre materia de transparencia.

TEKNOSERVICE sigue apostando por la investigación y desarrollo aplicando siempre los nuevos conocimientos adquiridos a la mejora continua de sus productos y a la creación de nuevos.

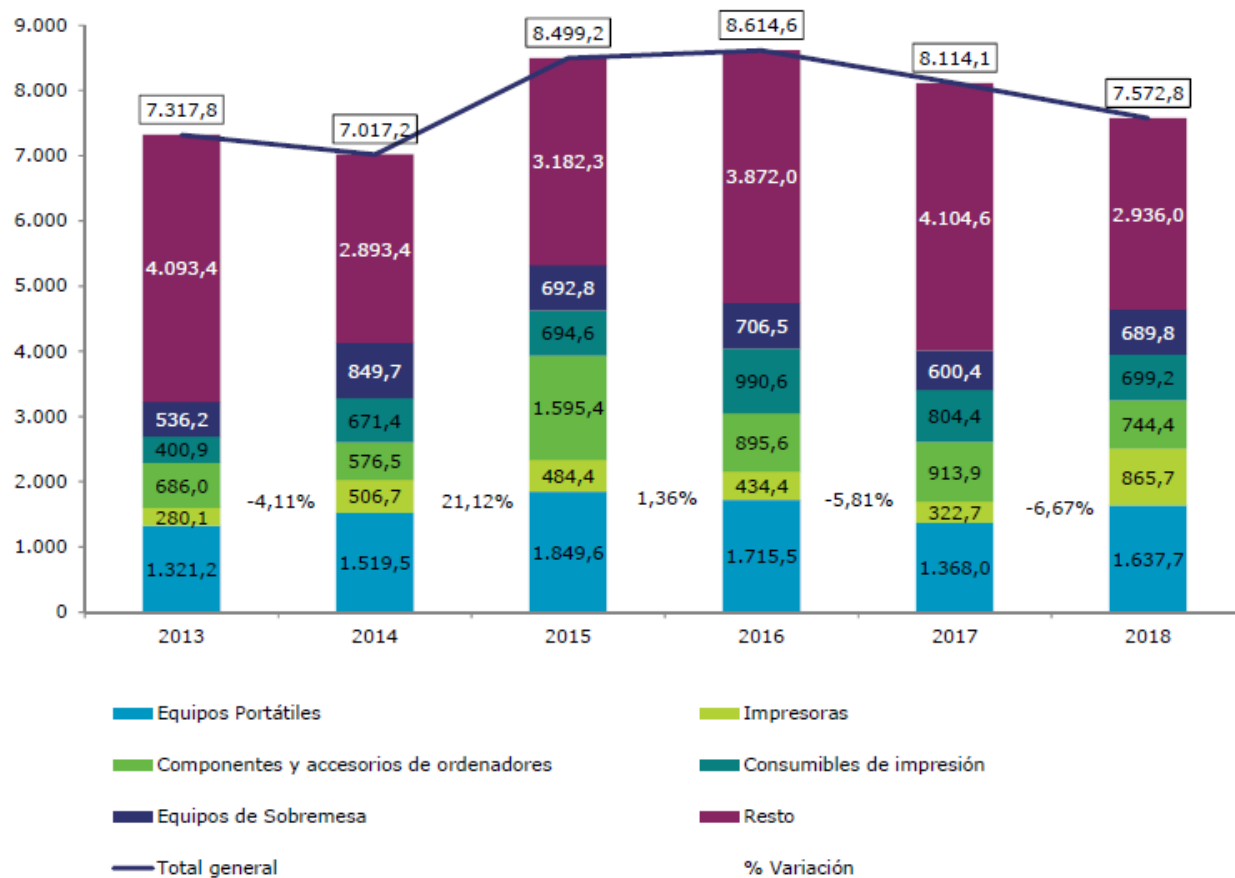
En este año TEKNO SERVICE ha consolidado sus soluciones propias logrando la primera gran implantación de esta nueva tecnología en el ámbito de la sanidad, en la que se ha implantado nuestro software de virtualización TTLVD y nuestro sistema operativo TTL OS, los cuales corren en servidores y terminales ligeros también de nuestra marca TTL.

Se ha comenzado con el desarrollo de un nuevo software que complementa a nuestro producto TTL PANORÁMIKA, el cual es un novedoso sistema de grabación en 180 grados de imagen y sonido para la grabación de los plenos en Ayuntamientos. Dicho software permite entre otras cosas el indexado de los vídeos grabados y la firma electrónica de los mismos. De esta forma el ciudadano puede acceder rápidamente a la parte del pleno que le interese, además de tener la total confianza de la legitimidad del vídeo al estar firmado digitalmente.

Además de lo anterior se han iniciado otros proyectos de investigación como el desarrollo de una herramienta de detección y prevención de fallos en cabinas de almacenamiento basado en inteligencia artificial, o una solución de digitalización procedimental que fomenta la filosofía de papel cero para empresas del ámbito industrial.

Fabricación de ordenadores y equipos periféricos

Cifra de negocio por categorías (millones de euros)



3.- DESEMPEÑO AMBIENTAL (GRI 301-308) :

TEKNOSERVICE obtiene por primera vez su certificado en ISO 14001:2004, en diciembre de 2010, otorgado por la entidad de certificación Bureau Veritas España, tras dar cumplimiento a los requisitos del sistema de gestión de dicha norma. Conscientes de la importancia del cambio climático, nuestra política es llevar a cabo todas aquellas soluciones viables a nuestro alcance, para que nuestra actividad económica sea más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

TEKNOSERVICE ha conseguido la distinción "GOLD", la más exigente otorgada por el organismo EPEAT. EPEAT es el acrónimo de "Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos" y es un sistema de clasificación ambiental importante para los productos electrónicos. Está diseñada para ayudar a los consumidores a evaluar, seleccionar y comparar productos respetuosos con el medioambiente. TEKNOSERVICE ha recibido esta clasificación gracias al cumplimiento de la mayoría de los 51 criterios medioambientales en que se basa esta distinción. Algunos de estos criterios son la reducción del uso de sustancias tóxicas, el compromiso con el reciclaje, la futura reciclabilidad del producto fabricado, la longevidad del producto, la eficiencia energética, el embalaje y la responsabilidad corporativa.



80 Plus es una iniciativa para promover una mayor eficiencia energética de las fuentes de alimentación de un equipo informático. La fuente de alimentación es el dispositivo que da energía a un equipo, y transforma la corriente alterna en continua, es una pieza de una importancia crítica en un equipo informático. Nuestros equipos TTL, cuentan con la calificación Gold de 80 PLUS, lo que supone una eficiencia energética de la fuente de alimentación de hasta el 87%. La certificación 80 PLUS especifica que la eficiencia de la fuente de alimentación es como mínimo del 80%. Es decir, que la energía que se transforma en calor es del 20% o menos del total de la energía que se consume.



Energy Star es un programa de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos creado en 1992 para promover la eficiencia en el consumo eléctrico de los productos eléctricos. El objetivo es el de reducir la emisión de gases que producen el efecto invernadero. Es un programa muy conocido en todo el mundo, su logotipo aparece en el sistema de arranque de la mayoría de las placas madre de los ordenadores personales y en las etiquetas de certificados. TEKNOSERVICE no es una excepción, y cumplimos con los estándares de ahorro energético fijados por Energy Star.



TEKNOSERVICE está adherida a la Fundación ECOASIMILEC, para dar cumplimiento al Real Decreto 110/2015 de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. El Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, obliga a los productores de aparatos eléctricos y electrónicos a adoptar las medidas necesarias para que los residuos de estos aparatos, puestos por ellos en el mercado, sean recogidos de forma selectiva y tengan una correcta gestión medioambiental.

En este sentido, TEKNOSERVICE, tiene suscrito, desde el 13 de noviembre de 2007, un contrato de adhesión al Sistema Integrado de Gestión de aparatos eléctricos y electrónicos gestionado por la citada Fundación, estando inscrita con el número 2664 en el Registro de Aparatos Eléctricos y Electrónicos REI-RAEE.



TEKNOSERVICE, elabora y mantiene al día la documentación del Sistema de Gestión con objeto de garantizar el cumplimiento de su política y objetivos ambientales y de calidad. En el SG se utilizan los siguientes documentos:

- Manual del Sistema de Gestión: Es el documento de referencia que describe el conjunto del SG y una base para la coordinación y el control de las actividades de

gestión ambiental de la organización. Recoge los principios e intenciones generales y el funcionamiento general del Sistema de Gestión, según las normas bajo las que nos encontramos certificadas:

ISO 9001 ISO 45001 SR-10 IQNet

ISO 14001 ISO 27001

EMAS III ISO 20000

- **Procedimientos del Sistema de Gestión:** Son documentos complementarios del Manual del Sistema de Gestión, donde se desarrollan y describen de forma sencilla, comprensible y sin ambigüedades, la manera en la que un proceso o actividad debe realizarse para asegurar el buen funcionamiento o desarrollo de la misma, según los criterios del Manual.
- **Instrucciones del Sistema de Gestión:** Son documentos que contienen requisitos específicos para realizar y verificar los procesos y actividades descritas en los procedimientos. Dan información concreta y específica sobre cómo realizar una determinada actividad, al objeto de prevenir, controlar o minimizar los posibles efectos ambientales que dicha actividad pudiera conllevar.
- **Formularios del Sistema de Gestión:** Son plantillas que sirven para plasmar la ejecución efectiva de las actividades conforme a los procedimientos e instrucciones.
- **Documentación auxiliar del Sistema de Gestión:** Información adicional para soportar un Sistema de Gestión, entre esta documentación se puede encontrar el Informe de Auditoría, Planes de Emergencia, Analíticas y Mediciones, etc...

Resultados como la identificación de aspectos ambientales o los requisitos legales y administrativos, las prácticas y procedimientos existentes y la identificación de los riesgos potenciales de los posibles accidentes y situaciones de emergencia son desarrollados dentro del Sistema de Gestión a través de los procedimientos e instrucciones y controlados a través de los registros.

Se establece un control operacional para asegurar que las actividades se efectúan bajo las condiciones especificadas y son controladas correctamente. TEKNOSERVICE ha establecido y mantiene al día procedimientos e instrucciones donde se definen los criterios operacionales para asegurar la correcta ejecución y gestión, y para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas.

El Sistema de Gestión establece, en varios de sus procedimientos, mecanismos para detectar las desviaciones en el sistema, así como el tratamiento de las mismas, existen además periódicas revisiones por parte de la Dirección de TEKNOSERVICE y auditorías internas.

La revisión del Sistema se realiza anualmente por la Dirección para evaluar el desarrollo del mismo, su eficacia y para marcar nuevos objetivos, metas y programas para la mejora continua de la protección ambiental y de la calidad del servicio. El continuo y periódico seguimiento del sistema se realiza por la Dirección TEKNOSERVICE, junto al Responsable de Gestión y los Responsables de los Departamentos afectados y los resultados se resumen y documentan en el

“Informe de Revisión por la Dirección”. El Sistema de Gestión identifica los requisitos legales de carácter ambiental y de calidad, con objeto del estricto cumplimiento de la legislación.

Con el fin de garantizar que todo el personal de TEKNOSERVICE comprenda el Sistema de Gestión, conozca los aspectos ambientales significativos de la empresa, así como los objetivos del Sistema de Gestión y asegurar que todas las partes interesadas puedan participar y sus puntos de vistas sean recogidos, se han desarrollado mecanismos de comunicación proactiva, tanto interna como externa, incluyendo a nuestros empleados, proveedores, subcontratistas, a la Administración y otras partes interesadas. La comunicación interna garantiza que todo el personal de TEKNOSERVICE, comprenda el Sistema de Gestión, conozca los aspectos ambientales significativos de la empresa, así como los objetivos de nuestro Sistema de Gestión, y pueda contribuir a cumplir con la política ambiental y de calidad, y a la mejora continua.

IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Descripción de los aspectos ambientales:

Por aspecto ambiental entendemos aquel elemento de las actividades, productos o servicios de TEKNOSERVICE, que pueden interactuar con el medio ambiente, teniendo o pudiendo tener una valoración significativa. Para determinar si un aspecto ambiental generado por las actividades de TEKNOSERVICE es significativo o no, se aplica lo establecido en el Procedimiento P05 de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales y P06 Emergencias ambientales del Sistema de Gestión. En dichos procedimientos se contempla, a su vez, si los aspectos ambientales se generan en condiciones normales, anormales o de emergencia.

El término de aspecto ambiental se aplica tanto a las acciones directas de TEKNOSERVICE como a las consecuencias o repercusiones de actividades indirectas sobre el medio ambiente.

Los aspectos ambientales indirectos son aquellos relativos a subcontratistas (instaladores, mantenedores, limpieza especializada, etc.), proveedores, transporte de productos, transporte del personal y clientes, inversiones, decisiones de inversiones, planificación u otros.

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
RESIDUOS: cualquier sustancia u objeto que su poseedor deseche o tenga la intención o la obligación de desechar.	Su impacto variará en función de la eliminación de los mismos con la consiguiente contaminación del aire por efecto de su incineración, del suelo y del

	agua. - Malos olores. - Impacto paisajístico.
CONSUMO DE ENERGÍA: Uso realizado por la actividad de la organización del recurso energía.	Agotamiento de recursos naturales (combustibles fósiles).
CONSUMO DE AGUA: Uso realizado por la actividad de la organización del recurso agua, sea cual sea su procedencia.	Reducción de los recursos hidrológicos potables limitados.
USO DE MATERIA PRIMA Y RECURSOS NATURALES: Consumo de materiales que realiza la organización para poder desarrollar la actividad o servicio.	El impacto depende de la materia prima usada. Según su toxicidad y composición tendrá efectos para la salud y/ o para el medio ambiente. - Reducción de los recursos naturales no renovables. - Contribución a la generación de residuos.
VERTIDOS AL AGUA: Incorporación de líquidos derivados de la actividad de la organización al medio ambiente (suelo o aguas).	Alteración del ecosistema natural. Dicho impacto variará dependiendo de las aguas receptoras como de la composición del efluente.
EMISIONES A LA ATMÓSFERA: Aportación a la atmósfera de materias (partículas sólidas, líquidas, vapores o gases).	Contaminación del aire de bajo nivel - Cambio climático y efecto invernadero (calentamiento global del planeta). - Reducción de la capa de ozono. - Efectos en la salud humana (afección del aparato respiratorio). - Efectos en la agricultura y los bosques (las plantas son bastante más sensibles a los gases contaminantes que los seres humanos). - Lluvia ácida (provocada por dióxido de azufre y óxido de nitrógeno). - Efectos en los materiales y el paisaje urbano (corrosión de los metales, deterioro de las esculturas de piedra expuestas a la intemperie, etc.).

Una vez identificados los aspectos ambientales, el Responsable del Sistema de Gestión, lleva a cabo la evaluación, considerándolos tanto en la planificación de objetivos medioambientales, como en la planificación de su sistema de gestión.

Criterios de Evaluación de Aspectos Ambientales

Parámetro : Consumo de energía/Agua			
V1	V1	V3	TOTAL
Naturaleza del aspecto	Cantidad relativa consumida	Medidas correctoras	Significativo Vt >15 (Carburante >20)
Parámetro : Generación de residuos			
V1	V1	V3	TOTAL
Toxicidad	Gestión	Cantidad relativa generada	Significativo VtNP >15 VtP>20
Parámetro : Vertidos			
V1	V1	V3	TOTAL
Toxicidad	Medio receptor	Frecuencia de generación	Significativo Vt >15

Parámetro : Emisiones a la atmósfera			
V1	V1	V3	TOTAL
Naturaleza de las emisiones	Medio receptor	Medidas de atenuación de las emisiones	Significativo Vt > 15
Parámetro : Consumo de materias primas			
V1	V1	V3	TOTAL
Naturaleza del aspecto	Cantidad relativa consumida	Medidas correctoras	Significativo Vt > 15
Parámetro : Generación de ruidos			
V1	V1	V3	TOTAL
Fuente	Frecuencia de generación y medio receptor	Medidas de atenuación del ruido	Significativo Vt > 15
Parámetro : Afección sobre el suelo			
V1	V1	V3	TOTAL
Naturaleza del suelo	Medio receptor	Modificación de las características	Significativo Vt > 15

Aspectos ambientales significativos año 2019 :

Resultan como aspectos significativos directos, los siguientes:

PROCESO	ASPECTO SIGNIFICATIVO	IMPACTO
Sede PIBO	Generación de RAEE	Contaminación del suelo y ocupación del terreno
	Consumo de combustible	Consumo de recursos
	Consumo de electricidad	

TEKNOSERVICE, es consciente de que su actividad, genera además de unos aspectos ambientales directos, otros indirectos, derivados de los servicios asociados a su actividad. Nuestro sistema de calidad , según ISO 9001:2008, recoge un sistema de evaluación de proveedores , en el que

se tienen en cuenta diversos requisitos relativos a la gestión medioambiental que estos realizan. El responsable de medio ambiente vela porque estos requisitos se cumplan.

PROCESO	ASPECTOS INDIRECTOS	IMPACTO
	Generación de RAAEE : Suministradores Componentes informáticos.	Contaminación y ocupación del suelo
Fuera de nuestra sede	Emisión de gases de escape de vehículos : Transportistas para entrega de nuestros productos	Contaminación del aire
Actividades auxiliares	Ruido : Recogida selectiva de residuos () Carga y descarga de residuos en nuestras instalaciones)	Contaminación acústica
subcontratadas	Consumo de combustible : transportistas para entrega de nuestros productos.	Consumo de recursos
	Consumo de combustible : Recogida selectiva de residuos	
	Consumo de cartón y plásticos : Suministradores de componentes informáticos.	

Desempeño ambiental : Indicadores

Indicadores de referencia	Unidades expresadas en referencia a
Biodiversidad	Ocupación del suelo en M2/Trabajador
Consumo eléctrico	MWh/trabajador y MWh/Tn equipos producidos
Consumo de combustible	MWh/trabajador y MWh/Tn equipos producidos
Emisiones a la atmósfera	Tn eq CO2 /trabajador /Tn equipos producidos
Consumo de agua	M3/ trabajador /Tn equipos producidos
Residuos RAEE	Tn residuos/Trabajador/Tn equipos producidos

BIODIVERSIDAD :

Los indicadores ambientales se han definido teniendo en cuenta los parámetros que aportan valor al sistema de gestión ambiental partiendo del análisis ambiental inicial. En el análisis del comportamiento ambiental se han tenido en cuenta los siguientes valores de partida.

La sede de TEKNOSERVICE, consiste en una edificación de 2 plantas, con fachada principal en la cara norte. Una vía para tráfico rodado atraviesa la parcela, dando acceso a los aparcamientos, que se encuentran distribuidos en todo el perímetro del edificio.

Las oficinas se encuentran dentro del Polígono PIBO, Bollullos de la Mitación, y la parcela ocupada, tiene una superficie total de 1.385,38m².

Biodiversidad	Ocupación suelo M2/Trabajador
1.385,38m ²	26,6419m ² /Trabajador

La planta tiene forma trapezoidal, lindando con otras naves industriales destinadas a talleres de reparación de vehículos y similares.

La topografía del terreno es horizontal, no habiendo desniveles significativos.

TERRITORIO	62,4KM.2	62,4KM.2
ALTITUD SOBRE EL NIVEL DEL MAR	89M	
POBLACIÓN TOTAL 2018		10.330 Habitantes
CLIMATOLOGÍA		Clima mediterráneo subhúmedo

VEGETACIÓN	Se localizan algunas gramíneas, retamas (olivar, cereal y girasol)
Tº MEDIA ANUAL	17,9ºC
PRECIPITACIÓN MEDIA ANUAL	649mm
DURACIÓN MEDIA EST. SECA	4-6 meses

CONSUMO ELÉCTRICO:

El consumo de energía eléctrica indicado en la siguiente tabla es el total del edificio. Parte de la prestación del servicio (mantenimiento informático), se hace en instalaciones del cliente y el consumo eléctrico corresponde al cliente.

MWh (A)	MWh/NºTrabajadores (A/B1)	MWh/Tn equipos producidos(A/B2)
196,445MWh	3,777MWh/Trabajador	6,135MWh/Tn producida

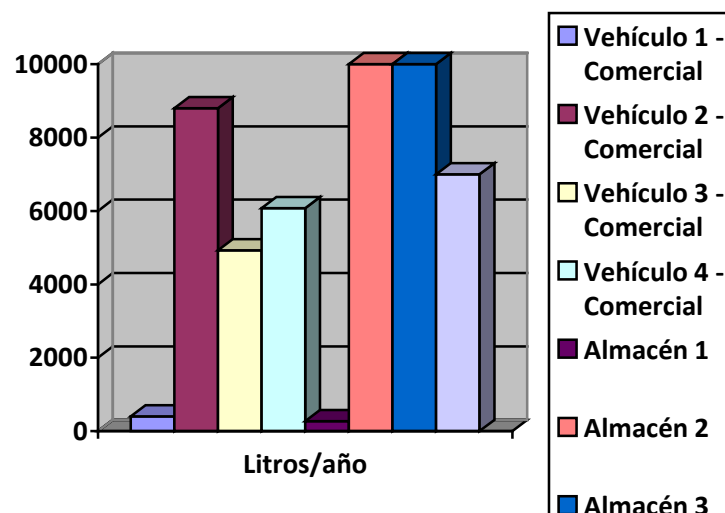
Debido al elevado consumo de energía eléctrica para poder desarrollar nuestra actividad, y para reducir su impacto, estamos estudiando con varios proveedores, la posibilidad de usar energías renovables, en concreto, energía solar térmica, mediante la instalación de paneles solares.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

LITROS CONSUMIDOS 2019	MWh
3.379,952l.	34,370MWh

(1 Litro gasóleo = 0,010168995 Mwh . Fuente AIE Agencia Internacional)

MWh (A)	MWh/N°Trabajadores (A/B1)	MWh/Tn equipos producidos(A/B2)
34,370MWh	0,660MWh/Trabajador	1,073MWh/Tn producida



Aunque se realizan bastantes desplazamientos en tren y avión, se está planteando, no obstante, la reducción del uso del vehículo privado: uso del transporte público y/o aprovechar el desplazamiento de un vehículo para transportar diferentes trabajadores en el mismo, organizar rutas.

EMISIONES A LA ATMÓSFERA

Debido a que TEKNOSERVICE cuenta con el sello MAGRAMA, para el cálculo y compensación de emisiones CO₂, utilizamos la herramienta que nos facilitó el propio Ministerio de Medio Ambiente. Se planteó como objetivo reducir en el período 2014-2019: 9,37tCO₂/5 años = 1,874tCO₂/Año /12 meses = 0,156tCO₂/Mes

Parámetro	2019
Emisiones Tn Co ₂ eq-Diésel	7,758Tn
Emisiones Tn Co ₂ eq-Consumo eléct.	64,82Tn

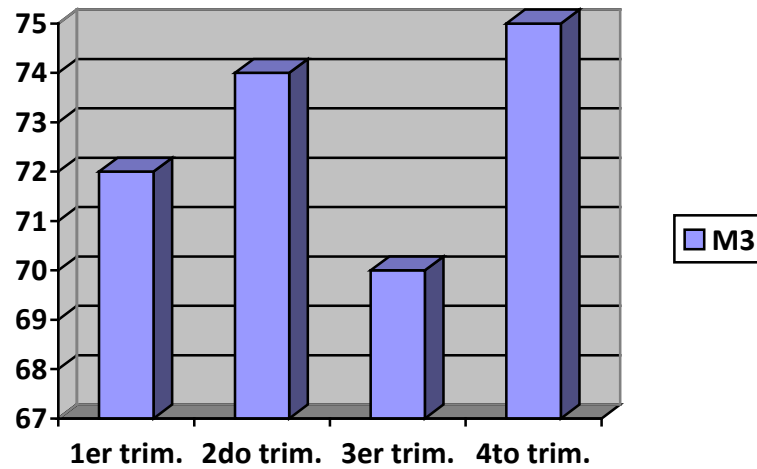
Indicar que por el desarrollo de nuestra actividad, no producimos emisiones significativas de: CH₄, NO₂, HFC's, PFC's, SF₆, SO₂, NO_x y PM.

Tn eq CO ₂ (A)	Tn eq CO ₂ /N°Trabajadores (A/B1)	Tn eq CO ₂ /Tn equipos producidos(A/B2)
7,758Tn Diésel	0,1491Tn/Trabajador	0,2423Tn/Tn producida
64,82Tn Consumo eléctrico	1,2465Tn/Trabajador	2,0246Tn/Tn producida

CONSUMO DE AGUA

El consumo de agua que la tabla refleja, corresponde al uso para aseos y limpieza del edificio. Sobre el consumo se realiza un seguimiento periódico; se llevan a cabo buenas prácticas de carácter ambiental para el uso eficiente de la misma.

M3 Agua (A)	M3 /N°Trabajadores (A/B1)	M3/Tn equipos producidos(A/B2)
289M3	5,5576M3/Trabajador	9,0267M3/Tn producida



2019. Consumo de agua en M3/Trimestre

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Anteriormente, se entregaban nuestros RAEE a punto limpio. Actualmente, como mejora, se ha contratado recientemente con la empresa RECILEC, la recogida de estos residuos, para un mayor control de las cantidades generadas.

En cuanto al papel y cartón, durante 2019, se ha contratado con la empresa "Reciclados Los Alcores", la recogida de papel, cartón y plásticos, por lo que a partir de este año se procederá a su cuantificación y poder planificar un objetivo de reducción con respecto a este consumo.

En cuanto a los equipos que ponemos en venta en el mercado, realizamos una declaración trimestral a través de la Fundación Ecoasimilec, para que nuestros clientes, al final de su vida útil, puedan desecharlos en la red de puntos limpios adheridos a la fundación, corriendo a cargo de TEKNOSERVICE esta gestión.

Tipo de residuo	Tn - Toneladas
RAEE(Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	5,238Tn
Papel	0,824Tn

Tn residuo (A)	Tn/NºTrabajadores (A/B1)	Tn/Tn equipos producidos(A/B2)
5,238Tn RAEE	0,1007Tn/Trabajador	0,1636Tn/Tn producida
0,824Tn Papel	0,01584Tn/Trabajador	0,02573Tn/Tn producida

FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:**FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

La formación continua todos los empleados es uno de los principales aspectos para conseguir una mayor concienciación ambiental y transmitir las mejores técnicas que permiten desarrollar los servicios que prestamos de una forma sostenible. La principal formación realizada hasta la fecha ha sido:

- * Jornada sobre el impacto ambiental de TEKNOSERVICE
- * Medidas de ahorro energético
- * Sesiones de sensibilización a los trabajadores
- * Sesiones informativas sobre participación en actividades fomentadas por la Consejería de M.A.

PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS EMPLEADOS

La participación activa de los empleados se canaliza a través de tres vías: la asistencia de un representante de la empresa a los comités, grupos de mejora donde pueden aportar ideas y a través del correo electrónico marisa.gonzalez@TEKNOSERVICE.es, donde pueden aportar ideas o denuncias las cuales son analizadas en el Dpto. de medio. Se han recogido las mejoras que aportan los trabajadores, analizando además sobre éstas, la posibilidad de consecución. Cabe destacar las siguientes:

- Proponer a Dirección el alquilar un autobús para subir hasta Bollullos de la Mitación, con el consiguiente ahorro de combustible para todos.
- Posibilidad de realizar los testeos de equipos en menos horas de las actuales, sin perjuicio del acabado final del equipo en lo que a calidad se refiere.

Cabe añadir, que con el fin de dar un mayor impulso e incrementar la participación de todos los trabajadores, se está estudiando la implantación de un formato de "Buzón de sugerencias" en el cual todos los trabajadores pueden aportar ideas, acciones de mejora y sugerencias, relacionados con temas como las instalaciones, la gestión de residuos o la biodiversidad, entre otras. Se diseñará una urna que se colocará a disposición de todos los trabajadores, para facilitar las aportaciones.

INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La información de la evolución del sistema ambiental se informará a las partes interesadas publicando la Declaración Ambiental en la web de la empresa www.TEKNOSERVICE.es

Además, si se quieren solicitar aclaraciones o aportar mejoras lo pueden hacer a través del mail marisa.gonzalez@TEKNOSERVICE.es

SIMULACRO DE EMERGENCIA MEDIOAMBIENTAL

Aunque el Procedimiento interno de emergencias “PRO-06 Planes de emergencia “marca la periodicidad con que se realizarán simulacros de emergencia ambiental, se realizará al menos cada dos. Los simulacros realizados, son ficticios y siempre requieren la participación de los trabajadores.

En 2019, se realizaron dos simulacros, uno por incendio, y otro por derrame descontrolado de aguas. Todos se desarrollaron sin ningún incidente.

4.- DESEMPEÑO SOCIAL (GRI 401-419):

El Consejo de Administración de TEKNOSERVICE, en su reunión del día 31 de diciembre de 2018, adoptó el nuevo Código Ético y de Conducta, que establece las pautas de comportamiento

por las que deben guiarse todas las personas vinculadas a TEKNOSERVICE, así como las empresas de su cadena de suministro.

Estos documentos están a disposición del personal de TEKNOSERVICE en la intranet de la empresa. El propósito de este modelo de ética y cumplimiento es prevenir y detectar los riesgos de incumplimiento penal, así como minimizar sus posibles impactos.

La relación del TEKNOSERVICE con su Personal y la de éstos entre sí se basa en el cumplimiento de los siguientes compromisos:

1. **Trato respetuoso y no discriminación.**

Constituye un principio básico de actuación de TEKNOSERVICE, proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo, raza, origen, estado civil o condición social.

Aquellos casos en los que fuese denunciada alguna actitud discriminatoria, será investigada, siendo realizadas las acciones necesarias para su resolución y sanción, en los casos que se considere probada.

Del mismo modo, no se tolera ningún tipo de conducta que pueda resultar ofensiva para la dignidad del Personal, ya sea realizada por personal externo, interno, clientes o proveedores. El acoso, la intimidación y la falta de respeto se considerarán inaceptables y serán perseguidos y sancionados en cualquiera de sus formas, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

Todo el Personal y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, proporcionando un ambiente laboral respetuoso y un clima de trabajo positivo.

Cualquier persona que considere que está siendo víctima del mismo deberá comunicarlo a través del Buzón de Denuncias con el objeto de que se lleve a cabo una investigación bajo una estricta confidencialidad.

2. **Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.**

TEKNOSERVICE garantiza la igualdad de oportunidades y se compromete a poner los medios para ayudar a sus empleados a desarrollarse profesional y personalmente.

Las decisiones de selección y promoción estarán siempre basadas en el mérito y en circunstancias y valoraciones de carácter objetivo y transparente. Los empleados conocerán las metodologías y procedimientos utilizados para el desarrollo y avance profesional en la organización.

TEKNOSERVICE se compromete también a poner los medios para contribuir al aprendizaje y la formación en sus empleados y la actualización de sus conocimientos y competencias con el fin de propiciar su progreso profesional y aportar más valor a los clientes, a los accionistas y a la sociedad en general.

3. Fomento equilibrio personal y profesional.

En orden a desarrollar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por TEKNOSERVICE para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, se promoverá, siempre en la medida de lo posible, un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas a conciliar de la mejor manera los requerimientos de trabajo con sus necesidades de vida personal y familiar.

4. Trabajo en equipo, colaboración y dedicación.

TEKNOSERVICE considera que la colaboración, el trabajo en equipo y la búsqueda de sinergias son requisitos imprescindibles para lograr sus objetivos y para aprovechar al máximo sus capacidades, sus recursos y la diversidad de conocimientos, habilidades y experiencias que se integran en la empresa.

Por eso, TEKNOSERVICE promueve, facilita e incentiva la colaboración y el trabajo en equipo de las personas que forman parte de la compañía y entre las distintas áreas de la misma.

Todos los empleados deben actuar con espíritu de colaboración, poniendo a disposición de quien lo precise sus conocimientos, habilidades y talento para contribuir de este modo a la consecución de los objetivos e intereses globales de TEKNOSERVICE.

Los empleados trabajarán de forma eficiente, aprovechando al máximo el tiempo y los recursos que la empresa pone a su disposición.

Para estimular la lealtad, la satisfacción y el orgullo de pertenencia, la empresa se compromete a desarrollar iniciativas que promuevan la cohesión cultural en la organización.

5. Seguridad y salud en el trabajo – Prevención de riesgos laborales.

TEKNOSERVICE proveerá a su Personal de un entorno seguro y estable y se compromete a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales, así como a respetar escrupulosamente la normativa aplicable en esta materia en todos los lugares en los que desarrolle sus actividades empresariales.

Todo el Personal es responsable de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad, velando por su propia seguridad y, en general, por la de todas las personas que pudieran verse afectadas por sus actividades. Asimismo, deberán hacer un uso responsable del equipamiento que tengan asignado cuando desarrollen actividades de riesgo y divulgarán entre sus compañeros y subordinados los conocimientos y promoverán el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos.

6. Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información del Personal.

TEKNOSERVICE se compromete a solicitar y a utilizar exclusivamente aquellos datos del Personal que fueran necesarios para la eficaz gestión de sus negocios o cuya constancia fuese exigida por la normativa aplicable. Asimismo, tomará las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de los datos de carácter personal de que se disponga y para garantizar que la confidencialidad en la transmisión de los mismos, cuando sea necesaria por razones de negocio, se ajuste a la legislación vigente.

7. Propiedad intelectual.

Cualquier descubrimiento, invención, dibujo, diseño, línea de investigación, sistema, programa o cualquier otra información o documento producido por el Personal durante la realización de su actividad profesional en TEKNOSERVICE, será considerado propiedad intelectual perteneciente a la organización.

No está permitido el uso de propiedad industrial de terceros (programas informáticos, fotografías, etc.) sin licencia o consentimiento previo del autor o propietario de los mismos.

8. Uso y protección de los activos. Gastos de representación.

TEKNOSERVICE pone a disposición del Personal los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y se compromete a facilitar los medios necesarios para salvaguardar los mismos. Su uso debe ajustarse a los principios de necesidad y austeridad.

Deberán respetarse las normas específicas reguladoras de la utilización del correo electrónico corporativo, acceso a internet u otras posibilidades similares puestas a disposición de los empleados sin que en ningún caso pueda producirse uso indebido de estos medios para asuntos no vinculados con la actividad profesional.

Los gastos en que incurran las personas que trabajan para la empresa (viajes, comidas, hoteles, comunicaciones, etc.) deberán estar estrictamente relacionados con la actividad laboral y deberán estar justificados documentalmente.

9. Entornos accesibles

TEKNOSERVICE diseñará los entornos laborales y los puestos de trabajo considerando criterios de accesibilidad universal, de modo que sean accesibles para el mayor número de personas, con el fin de evitar discriminación por razón de discapacidad.

10. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Atenderemos las expectativas y necesidades de nuestros empleados con el ánimo de lograr un adecuado equilibrio entre su vida privada y profesional, buscando que estas medidas no se desvinculen de la competitividad de la organización. Consideraremos para la puesta en marcha de medidas relacionadas con la gestión de personas, la organización del trabajo y el desarrollo profesional, atendiendo para ello a esquemas de flexibilidad espacial y temporal, teniendo en cuenta las situaciones personales de sus empleados, especialmente aquellas en las que existan responsabilidades de atención de hijos y otros dependientes.

INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS :

Recursos Humanos	2017	2018	2019
Número total empleados	82	85	107
Número empleados con nacionalidad extranjera	2	5	2
Número empleados con discapacidad	0	1	2
Porcentaje de mujeres en plantilla	40%	52%	14,95%
Porcentaje de contratos fijos sobre el total	22%	36%	42,05%

Formación	2017	2018	2019
Horas de formación	166,6 horas	425 horas	XXXX
Horas de formación en PRL	85 horas	325horas	XXXX
Inversión en formación	2450€	4.275€	XXXXX

CADENA DE SUMINISTRO:

En las relaciones con los proveedores, socios y contratistas, TEKNOSERVICE, entiende que las prácticas basadas en la integridad, transparencia y confianza mutua generan relaciones estables en el tiempo.

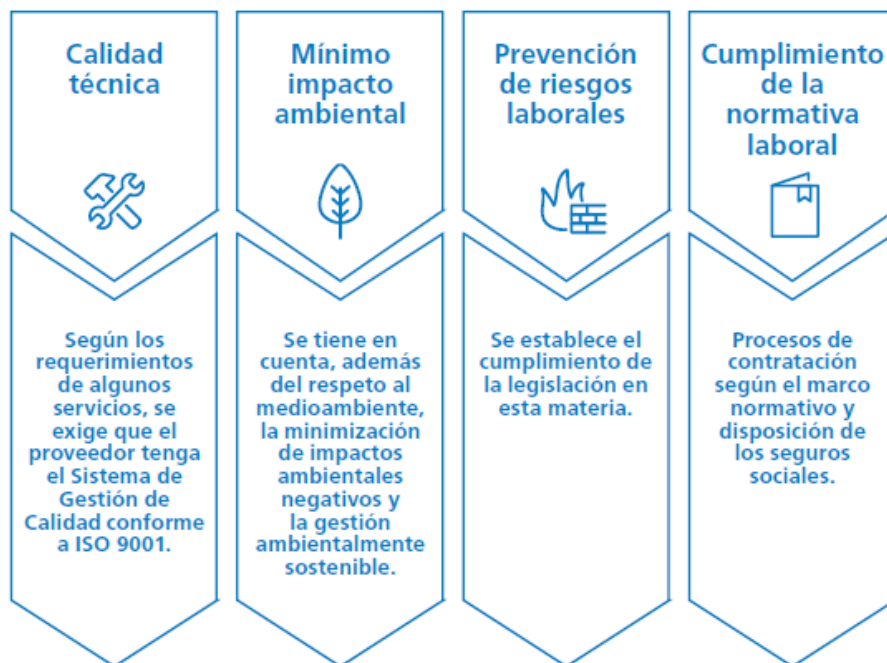
Así mismo, se les hace traslado del Código Ético y de Conducta de la Compañía, por el que deben guiarse en sus relaciones comerciales con nuestra organización.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES:

En las evaluaciones de proveedores se tiene en cuenta el volumen de la operación y del conocimiento previo sobre el proveedor. De tal manera que TEKNOSERVICE exige exhaustividad total en aquellas operaciones importantes con nuevos proveedores, incluyendo, en su caso, visitar las instalaciones.

Para las evaluaciones de seguimiento de proveedores, TEKNOSERVICE, realiza encuestas de satisfacción del cliente interno, para obtener información acerca del funcionamiento de todos los proveedores y tenerlo en consideración en futuros procesos de compra.

ACTUACIONES EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES



Valores: un propósito en común

VISIÓN



Ser líderes mundiales en la integración de equipos informáticos, asegurando la máxima calidad de los equipos y del servicio prestado, fomentando el desarrollo sostenible futuro.



Conectar con los ciudadanos, responder a las necesidades de la sociedad y adelantarse al futuro, consiguiendo un uso racional de recursos por parte de todos.



- ✓ Cercanía
- ✓ Compromiso
- ✓ Servicio
- ✓ Transparencia
- ✓ Eficiencia
- ✓ Innovación

INICIATIVAS EXTERNAS, AFILIACIÓN A ASOCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS:

TEKNOSERVICE, nombrada Empresa del año a la Innovación 2018: La Cámara de Comercio concedió a TEKNOSERVICE el Premio Anual a la Innovación, en honor a su fuerte apuesta en I+D+I, por el desarrollo y la creación de nuevos productos y soluciones. Continuamos trabajando cada día para seguir creciendo y fomentando el desarrollo empresarial en el Sector de la Tecnología de la Información y la Comunicación.



TEKNOSERVICE es una empresa tecnológica que acredita en sus valores corporativos el apoyo a la Educación, a la Cultura y al Deporte. En esa convicción se enmarca la consolidación de su patrocinio al Teatro de la Maestranza, para que la Orquesta Barroca de Sevilla lleve a cabo conciertos de especial atractivo, con la incorporación de grandes figuras internacionales de la lírica.



TEKNOSERVICE, fundada en Sevilla en 1991, lleva a gala la cultura de la excelencia como creadora de hardware y de software para armonizar las necesidades informáticas de todo tipo de instituciones y empresas.

Otras participaciones recientes a nivel local,

Últimas colaboraciones
Acnur
Obra social La Caixa
Asociación protectora animales " No me abandones ".
Teatro de La Maestranza-empresa amiga
Eticom
Cámara de comercio
APD
CES
Perrera de Jerez
Clinic fútbol femenino
Teatro Alameda
Red Charta -Lengua española
Torneo ibérico Rugby cat. Base

POLÍTICA DE GESTIÓN :



POLÍTICA DE GESTIÓN DE TEKNOSERVICE:

TEKNOSERVICE S.L. se constituye en año 1991, con el fin de ofrecer Servicios Integrales de Informática a sus clientes a través una gama de servicios que se han ido consolidando gracias al esfuerzo, experiencia, calidad y, sobre todo, a la confianza depositada en todo el equipo de trabajo que la compone; asignándole los recursos necesarios que le han otorgado una capacidad de crecimiento continuo a lo largo de su existencia.

Centrándose en la competitividad dentro del mercado, asume esta organización el reto de certificación en las NORMAS UNE-EN-ISO, 9001:2015, 14001:2015, EMAS III, ISO 27001:2014, UNE-ISO/IEC 20000-1 y SR-10 IQ-NET, siempre conscientes del espíritu de superación en búsqueda de la mejora continua de nuestros servicios, a través de la satisfacción de nuestra cartera de clientes, preservación del entorno, de la seguridad de la información, y respeto por los principios de responsabilidad social.

TEKNOSERVICE S.L. inicia la implantación de un Sistema Integrado, estableciendo una Política adecuada al propósito, grupos de interés, impactos, ámbito geográfico, actividades, esfera de influencia de la organización, naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de su empresa, marco imprescindible para establecer y revisar objetivos de calidad, medioambientales, de seguridad de la información, de prestación del servicio y de respeto a los principios de responsabilidad social: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los grupos de interés, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto por los derechos humanos.

Esta política se alinea con nuestro código de conducta, en el que se establecen pautas de comportamiento conformes con los valores de Teknoservice.

En nuestro afán por lograr una mayor calidad en nuestros trabajos, así como una mayor proactividad hacia el cuidado del medio ambiente que nos rodea y reconociendo la importancia de identificar y proteger nuestros activos de información, evitando la destrucción, la divulgación, modificación y utilización no autorizada de toda información relacionada con clientes, empleados, precios, bases de conocimiento, manuales, casos de estudio, códigos fuente, estrategia, gestión, y otros conceptos, nos hemos establecido las siguientes máximas a cumplir dentro de nuestra empresa:

- ⇨ Los servicios de TEKNOSERVICE S.L. son prestados con la mayor garantía y fiabilidad; seleccionando un equipo de trabajo con capacidad y competencia acordes a las necesidades que se demandan y aportando medios materiales de nueva tecnología para conseguir la máxima rentabilidad, calidad, satisfacción del cliente y conservación del medio ambiente.
- ⇨ Los proyectos de TEKNOSERVICE S.L. se asumen en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, incluidos los ambientales; además de otros que la empresa suscribe en materia de calidad y medioambiente
- ⇨ La conservación y protección del medioambiente en las instalaciones de TEKNOSERVICE S.L. como en el entorno que trabajan es función liderada, gestionada y asumida por la gerencia de la empresa; asumiendo el compromiso de concienciación al personal que la compone.
- ⇨ El compromiso de TEKNOSERVICE S.L. tendrá como premisa la prevención de la contaminación, teniendo en cuenta los servicios a efectos del medioambiente; introduciendo mejoras continuas en su comportamiento ambiental, para la minimización de los impactos medioambientales; como pueden ser reducción, reutilización, segregación y gestión de residuos; control de los ruidos y de los recursos naturales utilizados en esta empresa.
- ⇨ TEKNOSERVICE S.L. apuesta por la calidad de los servicios, en el respeto al medioambiente y en la seguridad de la información, hacia la mejora continua que se fundamenta en pilares básicos de planificación, ejecución, revisión, y puesta en marcha de acciones de mejora desde la responsabilidad de todos los integrantes de la empresa.

⇨ Es política de TEKNOSERVICE S.L. que:

1. Se establezcan objetivos con relación a la Seguridad de la Información.
2. Se desarrolle un proceso de análisis del riesgo y de acuerdo a su resultado, se implementen las acciones correspondientes con el fin de tratar los riesgos que se consideren inaceptables, según los criterios establecidos.
3. Se establezcan los objetivos de control y los controles correspondientes, en virtud de las necesidades que en materia de riesgos surjan del proceso de Análisis de riesgos manejado.
4. Se cumpla con los requisitos del negocio, legales o reglamentarios y las obligaciones contractuales de seguridad.
5. Se brinde concienciación y entrenamiento en materia de seguridad de la información a todo el personal.
6. Se establezcan los medios necesarios para garantizar la continuidad del negocio de la empresa.
7. Se sancione cualquier violación a esta política y a cualquier política o procedimiento del SGSI.
8. Todo empleado es responsable de registrar y reportar las violaciones a la seguridad, confirmadas o sospechadas.
9. Todo empleado es responsable de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información en cumplimiento de la presente política y de las políticas y procedimientos inherentes al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

⇨ Esta política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información está en constante evolución con la empresa, por lo que es revisada para su continua adecuación al menos en la Revisión del Sistema por la Dirección y a la vez que los objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información al considerarse marco de referencia para establecer y revisar dichos objetivos.

La gerencia expone que su política de calidad, medioambiente y seguridad de la información, documentada e implantada, es comunicada y entendida dentro de su organización y en aquellas organizaciones que trabajen en nuestro nombre, y la hace pública para que esté a disposición de partes interesadas pertinentes que puedan solicitarla; revisándola para adecuarla en todo momento a la empresa.

En Sevilla a 31 de enero de 2020



Fdo. Don Manuel Ibáñez Cabañero.

9.- ANEXOS

AENOR

Certificado del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social



SR-0124-ES

AENOR certifica que la organización

TEKNOSERVICE, S.L.

dispone de un sistema de gestión de la Responsabilidad Social conforme con la especificación IQNet SR10:2015

para las actividades: **Venta, Integración y reparación de equipos Informáticos.**

que se realizan en: **PI PIBO, AV ALBAIDA, 1. 41110 - BOLLULLOS DE LA MITACIÓN (SEVILLA)**

Fecha de primera emisión: **2019-04-05**

Fecha de expiración: **2022-04-05**

Original Electrónico

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel.91 432 60 00.- www.aenor.com

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General



BUREAU VERITAS
Certification

Certificación

Certification

Concedida a / Awarded to

TEKNOSERVICE SLPIBO AVDA DE ALBAIDA N°1
41110 BOLLULLOS DE LA MITACION
SPAIN**Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:**

Bureau Veritas certify that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD**ISO 14001:2004**

El Sistema de Gestión se aplica a:

Scope of certification:

VENTA, INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.

SALES, ASSEMBLY AND COMPUTER AND PERIPHERAL REPAIR.

Número del Certificado
Certificate Number

ES072545-1

Director de Certificación / Certification
ManagerAprobación original :
Original approval date :

27/12/2010

Certificado en vigor:
Effective date:

21/06/2016

Caducidad del certificado:
Certificate expiration date:

14/09/2018

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación
(This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification services)Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valparaiso Primero 22-24, Edificio Costa, Pol. Ind. La granja, 28105-Alcobendas - Madrid, Spain

BUREAU VERITAS
Certification

Validación de la Declaración Ambiental (EMAS)

Realizada en:

TEKNOSERVICE SL

SEVILLA

POL IND PIBO AVDA DE ALBAIDA 1, 41110, BOLLULLOS DE LA MITACION

Bureau Veritas expone que la Declaración Ambiental de dicha Organización ha sido validada en base a la documentación, datos e información evaluados durante el proceso de verificación, y se ajusta a los requisitos del Sistema Europeo de gestión y auditoría medioambiental EMAS conforme con:

Reglamento (CE) 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo modificado por el Reglamento (UE) 2017/1505 de la Comisión

La actividad descrita y en la que se basa en la Declaración Ambiental es:

VENTA, INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.

Directora de Certificación

Fecha de Validación: **25/09/2019**

Número del Certificado ES107173-1

El presente documento no equivale al registro en EMAS. El registro en EMAS solo puede ser otorgado por un organismo competente en virtud del Reglamento (CE) n° 1221/2009. El presente documento no servirá por sí solo para la comunicación pública independiente.

Managing office: BUREAU VERITAS CERTIFICATION SA
Issuing office: BUREAU VERITAS CERTIFICATION SA
C/ Talcahuano, Princesa, 22-24

Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica

La organización:

TEKNOSERVICE, S.L.

Ha inscrito su huella de carbono en la sección a) de Huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con los siguientes datos:

Año de cálculo 2017

Alcances 1 + 2

Límites de la organización incluidos en el cálculo Se incluyen las actividades de dirección, comercial, producción, almacenaje y logística desarrolladas su única sede en la provincia de Sevilla.

y se le otorga el derecho al uso del siguiente sello:



Valvanera Ulargui Aparicio
Directora General
Oficina Española de Cambio Climático
Ministerio para la Transición Ecológica

Fecha de inscripción: 22 - 04 - 2019

Código: 2019-a139

BUREAU VERITAS
Certification**Certificación**
Certification

Concedida a / Awarded to

TEKNOSERVICE SLPOL IND PIBO AVDA DE ALBAIDA 1
41110 BOLLULLOS DE LA MITACION
SPAIN**Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:**

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD**ISO 9001:2015****El Sistema de Gestión se aplica a:**

Scope of certification

VENTA, INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.

SALES, ASSEMBLY AND COMPUTER AND PERIPHERAL REPAIR.

Número del certificado ES104946-1
Certificate Number

Directora de Certificación / Certification Manager

Fecha de certificación inicial con otra Entidad de Certificación: 20/06/2007
*Original Approval Date with Other Certification Body:***Aprobación original:** 15/06/2010
*Approval original:***Certificado en vigor:** 21/06/2019
*Effective date:***Caducidad del certificado:** 20/06/2022
*Certificate expiration date:*Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación
This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification servicesEntidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Cables, Pol. Ind. La Grana, 28103 Alcobendas - Madrid, Spain

BUREAU VERITAS
Certification**Certificación**
Certification

Concedida a / Awarded to

TEKNOSERVICE SLPOL IND PIBO AVDA DE ALBAIDA 1
41110 BOLLULLOS DE LA MITACION
SPAIN**Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:**

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD**ISO/IEC 27001:2013****El Sistema de Gestión se aplica a:**

Scope of certification

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE DA SOPORTE A LOS PROCESOS DE VENTA, INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS, SEGÚN DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD EDIC. 03.

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM THAT SUPPORT THE PROCESS: SALES, ASSEMBLY AND COMPUTER AND PERIPHERAL REPAIR, ACCORDING TO THE CURRENT STATEMENT OF APPLICABILITY ED. 03.

Número del certificado Certificate Number	ES108430-1	Directora de Certificación / Certification Manager
Aprobación original : Original approval date :	22/11/2016	
Auditoría de recertificación: Recertification Audit:	23/10/2019	
Caducidad último ciclo: Expiry date of previous cycle:	21/11/2019	
Certificado en vigor: Effective date:	29/11/2019	
Caducidad del certificado: Certificate expiration date:	20/11/2022	

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación
This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification services

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valperillo Primera 22-24, Edificio Caoba, Pol. Ind. La Graja, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain

ENAC
CERTIFICACIÓN
N° 04/C-SG041

BUREAU VERITAS
Certification**Certificación**
Certification

Concedida a / Awarded to

TEKNOSERVICE SLPOL IND PIBO, AVDA DE ALBAIDA 1
41110 BOLLULLOS DE LA MITACIÓN
SPAIN**Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:**

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD**ISO/IEC 20000-1:2011****El Sistema de Gestión se aplica a:**

Scope of certification

**SERVICIOS DE VENTA, INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS,
SEGÚN EL CATÁLOGO DE SERVICIOS VIGENTE.**SALES, ASSEMBLY AND COMPUTER AND PERIPHERAL REPAIR SERVICES, IN ACCORDANCE WITH THE
CURRENT SERVICE CATALOGUE.**Número del certificado**
Certificate Number

ES091686-1

Directora de Certificación / Certification Manager

Aprobación original :
Original approval date :

22/03/2018

Certificado en vigor:
Effective date:

22/03/2018

Caducidad del certificado:
Certificate expiration date:

21/03/2021

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación
This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification servicesEntidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valporiño Pimesa 22-24, Edificio Caebe, Pol. Ind. La Grana, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain

BUREAU VERITAS
Certification**Certificación**
Certification

Concedida a / Awarded to

TEKNOSERVICE SLPOL IND PIBO AVDA DE ALBAIDA 1
41110 BOLLULLOS DE LA MITACION
SPAIN

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:
Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD

ISO 45001:2018El Sistema de Gestión se aplica a:
Scope of certification

VENTA, INTEGRACIÓN Y REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS.

SALES, ASSEMBLY AND COMPUTER AND PERIPHERAL REPAIR.

Número del certificado
Certificate Number

ES105496-1

Director de Certificación / Certification Manager

Aprobación original :
Original approval date :

04/07/2019

Certificado en vigor:
Effective date:

04/07/2019

Caducidad del certificado:
Certificate expiration date:

03/07/2022

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación
This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification services

Sociedad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas España S.L.
C/ Velázquez Primera 22-24, Edificio Caoba, Pol. Ind. La Granga, 28130 Alcobendas - Madrid, Spain



Si desea recibir más información:

TEKNOSERVICE, S.L. Avda. de Albaida, nº1

41.110 Bollullos de la Mitación

Sevilla

www.TEKNOSERVICE.es

T.954.54.12.12

