



INFORME 2021

Estado de Información No Financiera Consolidado de Inetel Technologies SL y sociedades dependientes

CONTENIDO

CARTA DEL PRESIDENTE DE INETEL	3
1. BASES PARA LA FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	5
2. INFORMACIÓN GENERAL	7
2.1. Modelo de negocio.....	7
2.2. Líneas de negocio en las que opera el Grupo	8
2.3. Sistema de Gobierno	11
2.3.1. Estructura organizativa.....	11
2.4. Actividades, marcas, productos y servicios	11
2.5. Mercados en los que opera	14
2.5.1. Ubicación de nuestras instalaciones	14
2.5.2. Ubicación de las operaciones.....	15
2.6. Objetivos y estrategias de la organización	15
2.6.1. Riesgos de la organización y medidas para su mitigación	15
2.6.2. Principales acontecimientos en el ejercicio 2021	16
3. GESTIÓN SOCIAL Y DE PERSONAL.....	17
3.1. Riesgos y oportunidades	17
3.2. Empleo	18
3.2.1. Número total de empleados por sociedad	18
3.2.2. Número total y distribución del personal por modalidades de contrato de trabajo, sexo, edad y clasificación profesional.....	18
3.2.3. Promedio anual por modalidad de contrato de trabajo, sexo, edad y clasificación profesional	19
3.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.....	20
3.2.5. Remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional	21
3.2.6. Brecha salarial del Grupo.....	22
3.2.7. Remuneraciones medias de consejeros y directivos	22
3.2.8. Políticas de desconexión laboral.....	23
3.2.9. Personal con discapacidad.....	24
3.3. Organización del trabajo	24
3.4. Salud y seguridad.....	25
3.5. Relaciones sociales	27
3.6. Formación.....	28
3.7. Accesibilidad e Igualdad	28
4. GESTIÓN AMBIENTAL	29
4.1. Riesgos ambientales, políticas y compromisos	29
4.2. Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos.....	31
5. DERECHOS HUMANOS	33
5.1. Riesgos que afectan a la organización en materia de derechos humanos, políticas y compromisos	33
5.2. Procedimientos de debida diligencia en materia de Derechos Humanos	33
5.3. Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos	34
5.4. Medidas implementadas para la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo	34
5.5. Medidas implementadas para la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.....	34
6. CORRUPCIÓN Y SOBORNO	35
6.1. Riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno	35
6.2. Políticas y compromisos.....	35
6.3. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y soborno y blanqueo de capitales	36
6.4. Asociaciones sectoriales	37
7. SOCIEDAD	38

7.1. Riesgos que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, proveedores, consumidores e información fiscal	38
7.2. Compromisos de la empresa con el desarrollo	38
7.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y patrocinios	39
7.4. Subcontratación y proveedores	39
7.5. Consumidores	40
7.5.1. Sistemas de reclamación y quejas, gestión y resolución de las mismas	41
7.6. Información fiscal	43
8. ANEXO.....	45
Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.....	45

Carta del Presidente de INETEL

INETEL se empezó a gestar hace aproximadamente una década de una manera casi natural, a partir de numerosos proyectos conjuntos entre Inerza y Contactel, centrados principalmente en aportar soluciones TIC tanto a la administración pública como a instituciones privadas.

Esta alianza estratégica ha permitido la consolidación de INETEL como el mayor grupo tecnológico de capital canario, teniendo la innovación y la excelencia como principales pilares para lograr la máxima diferenciación y posicionamiento en el mercado.

Hablar de INETEL es hablar de integridad, de honestidad, profesionalidad, de compromiso social y de conciencia medioambiental. Pero, sobre todo, hablar de INETEL es hablar de ética. Una ética que inspira nuestras decisiones y guía cualquiera de nuestras acciones. Ética como principal valor y auténtico sello de identidad.

Y, precisamente, esa ética es la que ha marcado nuestro día a día durante estos últimos años, en los que la pandemia sanitaria ha provocado un giro radical a la acostumbrada normalidad de todos. Años en los que gran parte de los servicios ofrecidos desde INETEL se han convertido en esenciales para la ciudadanía y en los que el compromiso de nuestra compañía con la sociedad canaria se ha hecho aún más patente. Años en los que el incremento del ritmo y la carga de trabajo ha resultado casi imparable, pero que ha servido para poner de manifiesto la capacidad de resiliencia de una organización como la nuestra.

Esta nueva realidad, a la que seguimos adaptándonos, nos plantea nuevos y grandes retos a todos los niveles. En este sentido, destaco principalmente la apuesta decidida de nuestra empresa por el modelo híbrido de trabajo, donde la presencialidad convive con el trabajo a distancia, permitiendo no solo cumplir con las normas de seguridad y prevención a causa de la cambiante situación sanitaria, sino también facilitar la conciliación personal, familiar y laboral entre la plantilla de INETEL.

La captación y retención de talento vinculado al sector tecnológico es, sin duda, otro de los grandes desafíos a los que nos enfrentamos. El talento canario en el sector TIC es ahora un reclamo cada vez más demandado fuera de nuestras fronteras, lo que implica que las empresas canarias debemos hacer frente a una mayor competencia en materia de recursos humanos.

Con esta realidad como punto de partida, INETEL se plantea un férreo objetivo para posicionarse dentro y fuera del Archipiélago como un espacio perfecto para que cualquier persona pueda desarrollarse profesionalmente trabajando en un excelente entorno laboral y en los proyectos tecnológicos más importantes e innovadores que dan respuesta a las actuales necesidades de información, conocimiento y participación ciudadana, tanto en Canarias como fuera del territorio insular.

Y en consonancia con este objetivo nos erigimos como una organización empresarial con proyección y, sobre todo, firmemente comprometida con la sociedad en general. En este sentido, INETEL asume su responsabilidad con el medio ambiente y nuestro entorno, implantando toda una serie de iniciativas tendentes a promover el desarrollo sostenible, no solo vinculadas con la protección ambiental y la prevención de la contaminación, sino también llevando a cabo acciones estratégicas que:

- fomentan la creación de empleo desde una perspectiva de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres;
- desarrollan la inserción laboral de colectivos vulnerables y desprotegidos;
- impulsan y promocionan el talento;
- colaboran con una sociedad más justa y solidaria.

Todo ello como parte de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, mediante actuaciones comprometidas con la Agenda 2030 y que dan cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Porque no entendemos nuestra presencia sin una proactividad hacia el bienestar y progreso de la sociedad en la que nos movemos y para la que trabajamos.

Juan Ramírez Said
Presidente de INETEL

No entendemos nuestra presencia sin una proactividad hacia el bienestar y progreso de la sociedad en la que nos movemos y para la que trabajamos

1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera

El Consejo de Administración de Inetel Technologies, S.L. emite el presente Estado de Información No Financiera (EINF) para el ejercicio de 2021 como anexo al Informe de Gestión Consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Este informe se encuentra público en la web corporativa www.grupoinetel.com. Este informe está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que el Informe de Gestión Consolidado del cual forma parte y ha sido sometido a verificación por un prestador independiente de servicios de verificación.

Con la emisión de este informe, Inetel Technologies S.L. cumple con lo previsto por los artículos 262 de la Ley de Sociedades de Capital y 49 del Código de Comercio en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE.

Este es el primer informe que realiza la compañía, ya que en años anteriores no cumplía los requisitos establecidos en la Ley.

El alcance de la información reportada es el mismo que en las cuentas anuales, y engloba el año fiscal iniciado el 1 de enero de 2021 y finalizado el 31 de diciembre de 2021.

Para la elaboración del presente EINF, la Compañía se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

Análisis de materialidad

Se ha realizado un análisis de materialidad de los requerimientos de la Ley 11/2018 teniendo en cuenta tanto la relevancia que estos suponen para el negocio como la relevancia que suponen para el entorno considerando las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

El proceso de materialidad ha consistido en las siguientes fases:

- 1. Identificación de asuntos potencialmente materiales:** para ello se ha partido de las cuestiones solicitadas por la Ley 11/2018.

2. Priorización y validación de asuntos en base a priorización externa e interna: análisis interno y externo de los asuntos identificados.

- Para la priorización a nivel externo se ha analizado los sectores específicos relacionados con el modelo de negocio de SASB (Sustainability Accounting Standards Board) y del Sustainability Yearbook de SAM por ser los documentos de referencia en cuanto a expectativas y necesidades de inversores en particular y de grupos de interés en general. Adicionalmente, se ha realizado un análisis de prensa de las diferentes cuestiones requeridas por la ley para priorizar aquellos asuntos con mayor cobertura en los medios.
- Para la priorización interna se ha realizado una reflexión interna por parte de la dirección para anteponer y evaluar los asuntos más relevantes en materia de sostenibilidad para la consecución de los objetivos estratégicos.

Como resultado del análisis de materialidad realizado, se ha obtenido que los asuntos materiales y que por lo tanto se debe dar cobertura en el presente informe por su impacto en el entorno y en el negocio son los siguientes:

- Atención al consumidor y el cliente
- Condiciones laborales
- Igualdad y diversidad
- Formación
- Seguridad y salud
- Respeto por los derechos humanos
- Ética e integridad
- Eficiencia energética y minimización de residuos generados
- Relación continua con proveedores de productos y servicios

En el **Anexo I**, *Índice de los contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre*, se detallan los asuntos materiales requeridos por la Ley englobados en los asuntos materiales obtenidos en el proceso realizado, así como los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados.

2. Información General

2.1. Modelo de negocio

Inetel Technologies S.L nace de la unión de las compañías Contactel Teleservicios e Inerza, convirtiéndose en la primera empresa regional con capital canario del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación en datos de facturación.

A efectos del presente Informe, utilizamos INETEL o Grupo para referirnos a todas las sociedades del Grupo que forman parte de Inetel Technologies.

A cierre del ejercicio fiscal, INETEL cuenta con 1.161 empleados, distribuidos entre las distintas empresas del grupo (incluidas UTEs):

- Contactel es una empresa con más de 20 años de experiencia que ha logrado transformarse en el referente del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Canarias. Actualmente, lidera el sector de Contact Center en las islas, gestionando unos 26 millones de contactos telemáticos al año con servicio multicanal y multilingüe 24 horas al día, 365 días al año.
- Inerza, también con más de 20 años de experiencia, es una organización de consultoría, especializada en la implantación de soluciones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el desarrollo de software y en servicios de outsourcing (de procesos de negocio, de soluciones tecnológicas y de infraestructuras). La compañía se ha consolidado como un referente en el sector de las tecnologías de la información. Su éxito se basa en la relación de confianza con sus clientes, al lograr el puesto de consejero y guía de sus TIC.

Con la unión de ambas fuerzas, la misión de INETEL es ser socio estratégico de sus clientes, aportándole soluciones integrales de alta calidad y transformándose, a nivel autonómico, en la gran empresa que ofrece servicios telemáticos a ciudadanos de nuestras administraciones públicas y usuarios de las principales empresas canarias.

INETEL cuenta con la ventaja de ser una empresa que no depende de terceros al disponer de plataformas con tecnología propia, elevando la competitividad y aportando un valor diferencial con el resto de las empresas del sector.

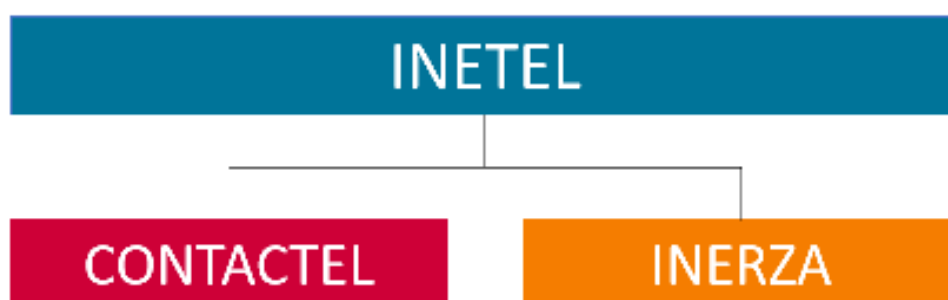
La especialización en el sector nos permite crear, distribuir e implantar herramientas y productos específicos destinados a mejorar la productividad y eficacia de los servicios de Atención a Usuarios y clientes, de implantación de soluciones TIC,

desarrollo de software, servicios de outsourcing y consultoría de negocio, sin depender de terceros.

Acreditamos un profundo conocimiento del sector público y privado, sus procesos de negocio y toda la experiencia en el entorno tecnológico, lo que nos convierte en un socio estratégico de crecimiento.

Fruto de las sinergias entre Contactel e Inerza, nace la UTE ICN II, creada para la prestación del servicio CiberCentro, que es el Centro Integral de Servicios Telemáticos (CIST) del Gobierno Canario.

Estructura general del Grupo:



Logos empresariales:



2.2. Líneas de negocio en las que opera el Grupo

Las diferentes líneas de negocio del Grupo, incluyendo las diferentes sociedades dependientes son las siguientes:

- **Externalización de servicios y Contact Center.** Creación, distribución e implantación de soluciones integrales de comunicaciones unificadas, destinadas a mejorar la productividad y eficacia de los Servicios de Atención al Ciudadano y al Cliente.

- **Centro de atención a la ciudadanía.** Servicios de atención a la ciudadanía, con presencia en organismos nacionales, autonómicos y locales. Nuestro servicio de atención a la ciudadanía ofrece un canal telefónico para establecer una relación permanente entre la Administración Pública y los ciudadanos mediante un trato excelente, profesional y eficaz, posicionando al Grupo INETEL como una empresa de referencia en este tipo de servicios.
- **Centro de atención al cliente.** Servicio de atención telefónica y medios digitales a clientes en el ámbito de empresas privadas.
- **Centro de atención a usuarios (CAU).** INETEL brinda servicios de atención TIC a usuarios, cubriendo todas las fases del ciclo de vida TI, siendo un punto de entrada único de los usuarios a los sistemas tecnológicos de información y comunicación. Bajo la premisa “el cliente es el centro del servicio”, el contacto directo, transparente y continuo es fundamental para una gestión eficiente del servicio y para garantizar el cumplimiento de los objetivos. Este servicio se gestiona y explota bajo metodología ITIL.
- **Consultoría de Negocio.** INETEL ofrece una nueva línea de servicio de Consultoría de Negocio dedicada a apoyar tanto al sector empresarial como al sector público en el proceso de transformación digital. En este sentido, la Gestión por Procesos y el desarrollo de nuevas formas de trabajar para impulsar la eficiencia y favorecer las operaciones productivas de la compañía y la Inteligencia de Negocio se posicionan como las áreas diferenciales de fortaleza de INETEL en Consultoría.

INETEL cuenta con un equipo de expertos en consultoría de negocio y proyectos relacionados con la transformación digital experimentados y dedicados a maximizar el impacto real y la eficiencia de los proyectos de transformación digital en las organizaciones.

Los principales servicios de esta línea son:

- Consultoría en gestión por procesos
- Consultoría de apoyo para la digitalización
- Análisis de datos
- Apoyo a la licitación pública. Consultoría y desarrollo de documentos en todo el proceso de licitación pública

En detalle, en esta área de negocio ofrecemos los siguientes servicios:

- **Desarrollo de Software.** Nos dedicamos al desarrollo de aplicaciones de software a medida de muy alto nivel tecnológico que, junto con la aplicación de metodologías específicas, nos permiten ejecutar el ciclo completo de desarrollo de software con eficiencia.

- **Integración de sistemas y soluciones.** Como integradores de Sistemas y Soluciones TIC, garantizamos, el proceso de ejecución de la forma más eficaz y segura, analizando y auditando el cumplimiento de los objetivos de continuidad de los procesos de negocio, la integridad de los datos y los entornos colaborativos. Trabajamos con metodologías ágiles que garantizan el máximo valor, adecuando los proyectos a los requisitos funcionales y técnicos de las plataformas sobre las que se despliegan.
- **Oficina técnica de proyectos (OTP).** Contamos con un equipo multidisciplinar de perfiles senior con formación y amplia experiencia en coordinación de proyectos. Este equipo se encarga de la planificación, coordinación y control de los proyectos y su ejecución operativa; vigilando la adecuación entre tecnología y negocio y, la normalización y cumplimiento de políticas, procedimientos y estándares, garantizando la optimización de los procesos y los niveles de servicio del proyecto objeto del servicio.
- **Ingeniería y Administración de Sistemas.** La línea de servicios administración de sistemas está formada por un equipo de expertos en ingeniería y administración de sistemas informáticos en las áreas de:
 - Administración de CPDs,
 - Administración de Base de Datos, (Oracle, SQL, PostGre)
 - Administración de Servidores,
 - Administración de la seguridad informática,
 - Administración de redes,
 - Administración de sistemas de ingeniería industrial,
 - Gestión de identidades
- **Servicios de Microinformática.** El mantenimiento informático y de redes es un requisito en cualquier organización. La externalización del mantenimiento de todos los recursos de la red, de sus redes virtuales, software de plataforma, equipamiento, etc., requiere atención especializada que optimice el servicio de IT para con el negocio. La experiencia y la dirección técnica por empresa garantizan la mejor relación coste-eficiencia en el desempeño de los diferentes mantenimientos, tanto de software de plataforma como de hardware.
- **Consultoría de Comunicación.** Servicios de consultoría integral de comunicación y marketing. Esta línea de negocio nació originalmente como un servicio complementario a los clientes habituales de la compañía para dar respuesta a sus necesidades en materia de comunicación digital. El éxito en la prestación de este servicio ha dado como resultado una línea de negocio específica de comunicación y marketing formada por un equipo multidisciplinar de profesionales de la comunicación digital, el marketing y el diseño, con presencia en Gran Canaria y Tenerife. Los servicios que presta la división de Comunicación y Marketing se resumen de la manera siguiente:
 - Consultoría de Comunicación y asesoramiento

- Comunicación digital y Redes Sociales
- Marketing digital
- Desarrollo de imagen corporativa y de marca
- Acciones de comunicación interna de empresas: edición de videos, guiones, montajes, textos, etc.
- Notas de prensa,
- Generación de contenidos para portales webs y blogs,
- Re-branding,
- Generación de contenidos para revistas

2.3. Sistema de Gobierno

2.3.1. Estructura organizativa



2.4. Actividades, marcas, productos y servicios

Los principales servicios y productos que proporciona el grupo son:

Soluciones de Contact Center

- CTPhone Contact Center Solutions.** El software CTPhone CCS es una solución de software integral y de fácil instalación, diseñada y desarrollada bajo estándares de software libre, que permite obtener el máximo rendimiento de los Contact Center:

Ofrece una importante variedad modular del software, que permite cubrir la especificidad y necesidad del negocio específico, ampliando las relaciones entre el Call Center y Contact Center.

Abarca en todas sus modalidades tanto la gestión de llamadas (CTPhone Call Center Software) como la gestión multicanal de los contactos (CTPhone Back Office Center), todo integrado en una única plataforma CTPhone Contact Center Solutions.
- Sophi@ ECM.** Gestor de contenido digital. Sophi@ facilita el control, organización, tratamiento, explotación y recuperación de todo tipo de información digital en un único sistema, facilitando un acceso universal, inmediato y directo a la misma en condiciones de máxima seguridad y fiabilidad. Sophi@ es un producto totalmente innovador que asegura la excelencia en la gestión de la información digital gracias a la integración de nuevas tecnologías y herramientas de vanguardia donde los contenidos digitales son descritos con un modelo de Metadatos que enriquece la información facilitando su inmediata recuperación en Sophi@ ECM.
- Cita Previa Genérica (CPG).** Cita Previa Genérica es un producto desarrollado ad hoc para la gestión integral de citas previas, tanto para canales de atención telefónica como presencial. Es una solución tecnológica totalmente parametrizable y adaptable.
- Unidad de Respuesta Vocal (VRU).** Desarrollo propio adaptable a las necesidades del cliente.

Soluciones para el desarrollo y sistemas

- Administración electrónica.** Tenemos una amplia experiencia en la participación de proyectos de interoperabilidad y el desarrollo de producto para la administración electrónica.
- Gestor de contenidos.** Emprendemos proyectos de desarrollo de extranets, intranets y de comercio electrónico con unos resultados de alta resultado del conocimiento de los diferentes gestores de contenido existentes en el mercado, la premisa de accesibilidad y usabilidad como reglas a seguir en su desarrollo y de un cuidado exquisito en el diseño.
- Gestor documental.** Implantación de productos de gestión documental adaptados al cliente para automatizar y archivar sus documentos de manera

óptima, ofreciendo soluciones de digitalización documental, firma biométrica y papel cero.

- **VidSigner.** Servicio de firma electrónica multicanal para escenarios presenciales y remotos que reúne la seguridad ofrecida por la firma electrónica convencional y las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, garantizando el máximo nivel de seguridad jurídica. Se integra fácilmente vía API REST.
- **Servicio de provisión y mantenimiento de Consentimientos Informados Digitales** para el sector sanitario que cubre más de cuarenta especialidades médicas y más de mil doscientos modelos precumplimentados.
- **SIMA.** Sistema Integral de Monitorización Automatizada. Esta solución basada en software de código abierto permite la monitorización avanzada de cualquier tipo de equipamiento.
- **Gestión de Servicios.** Solución modular e integral para una completa gestión de servicios de TI, pensada para licitaciones públicas u organizaciones de cierto tamaño, que permite una gestión de entornos multi-proveedor, todos bajo un mismo marco de gestión, herramienta ITSM y sistemas de control.
- **Oficina en la nube.** Es una solución a medida que permite a las organizaciones disponer de su infraestructura tecnológica de manera externa, a la mejor relación coste-eficiencia. Esta solución ofrece una infraestructura base fácilmente escalable según las necesidades y objetivos de la organización y ofrece una serie de ventajas como son la reducción de coste, flexibilización de los servicios, accesos multiplataformas, actualizaciones de software y protección de datos.
- **Sistema de gestión de consumos y facturación de energía, agua y gas (SARP).** Es una solución ideal para la lectura y gestión remota de contadores en centros comerciales, comunidades de vecinos o explotaciones turísticas, con este sistema es posible la lectura de contadores a través de diferentes tecnologías de transmisión de datos, curvas de carga o de consumo, controlando hasta 20 tarifas diferentes.

Servicios de la UTE ICN II

- **CAU Soporte a Usuario:** atención integral de servicios, aplicaciones y herramientas TIC
 - Servicio Portal de Información TIC
 - Contact Center - Atención al usuario. servicios relacionados con aplicaciones y herramientas TIC como ventanilla única y especializada para dar entrada a cualquier solicitud o problema relacionado con los servicios telemáticos que el Gobierno de Canarias ofrece a administraciones locales, colectivos profesionales específicos u otros organismos externos.
 - Soporte Primer Nivel Aplicación Corporativa

- Soporte Primer Nivel Aplicación Departamental a través de Sírvete
- **Microinformática:** servicios de usuario
 - Equipos Multifunción
 - Escritorio Virtual – VDI
 - Gestión de Equipos
 - Gestión de Ofimática
 - Restauración de Datos Microinformática
- **Movilidad:** servicio de telefonía móvil
- **Redes de comunicaciones (WIFI / VPN):** servicios de acceso, conexión y gestión
 - Acceso VPN al usuario final
 - Acceso Wifi
- **Seguridad:** gestión y control de la Seguridad de la Información
 - Gestión de Mi Clave (GDI)
 - Antispam
 - Antivirus Corporativo
 - Certificación de Seguridad de Aplicación
 - Copias de Seguridad y Restauración
 - Directorio Activo Corporativo
 - Filtrado de seguridad de contenido de páginas Web
 - Recepción de Incidencias de Seguridad
 - Reglas de Seguridad
- **Telefonía:** gestión y mantenimiento de la infraestructura telefónica
 - Telepresencia
 - Telefonía Fija
 - Videoconferencia
 - Servicio Integral de Call Center

2.5. Mercados en los que opera

2.5.1. Ubicación de nuestras instalaciones

Nuestras instalaciones se sitúan en la provincia de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife.

PROVINCIA DE LAS PALMAS

INETEL

Pasaje Princesa de Asturias, N°4, Edificio Tamar, Arnao.
35200 Telde, Las Palmas, España

CONTACTEL	Pasaje Princesa de Asturias, N°4, Edificio Tamar, Arnao. 35200 Telde, Las Palmas, España
INERZA	Parque Científico Tecnológico ULPGC. Edificio IV, planta 2 Calle Practicante Ignacio Rodríguez, s/n 35017 Las Palmas de Gran Canaria, España
ICN UTE II	Muelle Grande, Edificio Spanish Pelagic Ala Poniente, módulo A, Puerto de la Luz 35008 Las Palmas de Gran Canaria
PROVINCIA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	
CONTACTEL	Segunda Transversal Dársena los Llanos. Edificio Lanzateide. 2ª planta, oficina 34 38003 Santa Cruz de Tenerife, España
INERZA	Segunda Transversal Dársena los Llanos Edificio Lanzateide. 2ª planta, oficina 30 38003 Santa Cruz de Tenerife, España
ICN UTE II	Calle San Máximo, esquina Av. La Libertad, S/N Ed. Santa Berta. 38108 Los Majuelos

2.5.2. Ubicación de las operaciones

Las operaciones se desarrollan en:

- Gran Canaria
- Tenerife
- Lanzarote
- Fuerteventura
- La Palma
- León

2.6. Objetivos y estrategias de la organización

2.6.1. Riesgos de la organización y medidas para su mitigación

Los riesgos identificados por el Grupo se encuentran recogidos en la matriz de riesgos y oportunidades. Para todos ellos, el Grupo ha establecido estrategias y acciones específicas para su mitigación tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Riesgos	Medidas para mitigación de riesgos
Ciberseguridad y la seguridad del dato	Formación continua y concienciación del personal. Inversión en hardware de seguridad

Cambios en las regulaciones y leyes	Seguimiento continuo de la normativa que puede afectar al Grupo. Suscripciones en servicios de asesoramiento legal externo.
Disrupción digital y nuevas tecnologías	Renovación tecnológica continua
Capital humano	Planes de formación continua para mejora y desarrollo profesional, conciliación de vida laboral y familiar, Plan de igualdad, protocolos de actuación contra el acoso, fomento de la comunicación fluida.
Gestión del capital	Asesoramiento de expertos y control operativo (Money management)
Diversidad y Continuidad	Potenciar el departamento de desarrollo de negocios para diversificar servicios y obtener nuevos clientes. Aprobación de implementación de protocolos covid y teletrabajo. Respecto a proveedores, monitorización continua de contratos y servicios o suministros.

El riesgo derivado del Covid-19 se detalla en capítulos más adelante cuando se analizan los principales acontecimientos del 2021.

2.6.2. Principales acontecimientos en el ejercicio 2021

Durante 2021 hemos tenido dos acontecimientos muy relevantes que han impactado directamente en nuestra estrategia y en la consecución de nuestros objetivos empresariales.

En primer lugar, 2021 es el año en el que se constituye el grupo empresarial, cuyo principal impacto, aparte del lanzamiento de la marca INETEL tanto a nivel interno como externo, ha sido la necesidad de reorganizar áreas comunes a las empresas del grupo, rehacer procedimientos y reasignación de funciones a personas. Entre las medidas aplicadas, se subroga a la mayor parte del personal de las áreas de Desarrollo de Negocio, RR.HH., Administración y Financiera a la empresa matriz INETEL y se establecen protocolos comunes a todo el personal para la gestión de los servicios comunes. Además, se centraliza la actividad comercial en el área de Desarrollo de Negocio común para todas las sociedades del grupo.

Por otra parte, la pandemia COVID-19: La pandemia, y sobre todo la gestión de servicios que han sido considerados esenciales como el 012, nos ha obligado a tomar varias medidas:

- Necesidad de reorganizar el trabajo, incorporando el teletrabajo en todas las áreas de la empresa posible, incentivando aún más las

herramientas colaborativas (videoconferencias, etc.) y en las que no redimensionar los espacios de trabajo.

- En los servicios que no se puede implementar el teletrabajo se redistribuyen y amplían los espacios de trabajo para cumplir con las medidas sanitarias fijadas por las autoridades competentes, asegurando su cumplimiento y estableciendo nuevos protocolos de control en materia de distancia social, control de aforos y utilización de mascarillas, desinfección de los puestos de trabajo, uso de gel hidroalcohólico, etc.
- También se ha separado en grupos burbuja al personal más sensible, cuando no fuera posible el teletrabajo.

En el año 2021 se ha podido mantener el empleo y no ha sido necesario la aplicación de ningún ERTE, debido al carácter esencial de gran parte de los servicios prestados a las Administraciones Públicas. La evolución de la pandemia ha supuesto un sobreesfuerzo importante y la demostración de una gran capacidad de adaptación para dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes.

3. Gestión social y de personal

3.1. Riesgos y oportunidades

En todas las sociedades del Grupo INETEL, se han elaborado matrices de riesgos y oportunidades relacionadas con la Gestión Social y de personal. En estas matrices, se han identificado y clasificado los riesgos de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y al impacto que podrían llegar a generar si este se materializa.

- Los **principales riesgos** detectados, y calificados con un nivel “**moderado**” de riesgo, son los siguientes:
 - Fuga de talentos
 - Plantilla afectada por contagios Covid 19
 - Discriminación laboral en la selección y promoción por razón de género, edad, estado civil o discapacidad
 - Conflicto laboral
 - Errores en la administración de personal
- **Medidas implementadas/Planes de acción** para mitigar los riesgos identificados anteriormente:
 - Se ha reformado el plan de formación centrado en certificaciones líderes en el mercado. Políticas de reconocimiento y evaluaciones de desempeño.
 - Teletrabajo y protocolo Covid 19.

- Procedimiento de selección y formación en concienciación. Plan de igualdad.
- Comunicación fluida y transparente con el personal. Proactividad en Relación con la Representación Legal de los Trabajadores.
- Seguimiento de los procedimientos estipulados.

- **Resultados**

Como consecuencia de las medidas de mitigación aplicadas no se han materializado riesgos relevantes durante el ejercicio. En particular, destacar:

En cuanto a la discriminación laboral y conflicto laboral, no se han recibido denuncias ni reclamaciones al respecto, y a partir del 2022 se formalizará un canal específico para la recepción y gestión de quejas y denuncias relativas a este ámbito.

El número de empleados afectados por contagios Covid 19 y la rotación de plantilla observada no ha sido relevante.

3.2. Empleo

3.2.1. Número total de empleados por sociedad

Distribución de empleados a 31/12/21	Total
INERZA, S.A.	114
CONTACTEL TELESERVICIOS, S.A.	882
ICN II, UTE	165
TOTAL	1.161

**A cierre del ejercicio la sociedad dominante Inetel Technologies SL tenía un único empleado dado de alta en la seguridad social. No se ha considerado relevante incorporarlo en las siguientes tablas al no ser representativo respecto el total de empleados del grupo y para facilitar la homogenización de los diferentes desgloses requeridos por la Ley de Información No Financiera.*

3.2.2. Número total y distribución del personal por modalidades de contrato de trabajo, sexo, edad y clasificación profesional

El número total y distribución de empleados por modalidad de contrato y sexo al cierre de año fiscal en INETEL es el siguiente:

Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	487	267	754
Parcial	307	63	370
Completo	180	204	384
Temporal	307	100	407
Parcial	275	80	355
Completo	32	20	52

El número total y distribución de empleados por modalidad de contrato y rango de edad al cierre de año fiscal en INETEL es el que sigue:

Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
Indefinido	45	560	149	754
Parcial	18	264	88	370
Completo	27	297	60	384
Temporal	146	242	19	407
Parcial	130	210	15	355
Completo	16	32	4	52

El número total y distribución de empleados por modalidad de contrato y clasificación profesional al cierre de año fiscal en INETEL es el que sigue:

Distribución por clasificación profesional	Dirección	Responsables departamentales	Supervisión/ Técnicos/ Analistas	Administrativo/ Auxiliar / Apoyo	Teleoperador/a Técnico Nivel 1	Total
Indefinido	6	42	202	42	462	754
Parcial	0	0	6	4	360	370
Completo	6	42	196	38	102	384
Temporal	0	0	6	10	391	407
Parcial	0	0	1	1	345	347
Completo	0	0	5	9	46	60

3.2.3. Promedio anual por modalidad de contrato de trabajo, sexo, edad y clasificación profesional

Los datos promedio para el 2021, solo se informan para Contactel. En el caso de Inerza e ICN, las plantillas no han variado significativamente a lo largo del año 2021, por lo que informar los datos promedio no aportan al lector más información de la que puede brindar los datos al cierre 31/12/21. Las actividades de estas empresas no tienen asociada una estacionalidad debido a su modelo de negocio.

Los datos promedio de Contactel se han calculado teniendo en cuenta el mes más representativo del ejercicio debido a la dificultad de gestión de la variabilidad de la demanda de los diferentes servicios como consecuencia del incremento de llamadas

asociadas a la Covid-19 y su afectación en las condiciones de servicio acordadas con los clientes.

El Grupo se compromete a trabajar con más detalle y exactitud los datos relativos a promedios de empleados para los próximos ejercicios.

Promedio anual por modalidad de contrato de trabajo y sexo en Contactel

Distribución por sexo	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	396	72	468
Parcial	285	38	323
Completo	111	34	145
Temporal	266	63	329
Parcial	256	51	307
Completo	10	12	22

Promedio anual por modalidad de contrato de trabajo y rango de edad en Contactel

Distribución por edad	<30	30-50	>50	Total
Indefinido	14	334	120	468
Parcial	7	230	86	323
Completo	7	104	34	145
Temporal	107	197	25	329
Parcial	101	182	24	307
Completo	6	15	1	22

Promedio anual por modalidad de contrato de trabajo y categoría profesional en Contactel

Distribución por clasificación profesional	Dirección	Responsables departamentos	Supervisión / Técnicos/ Analistas	Administrativo/ Auxiliar / Apoyo	Teleoperador/a Técnico Nivel 1	Total
Indefinido	3	15	55	39	356	468
Parcial	0	0	6	4	313	323
Completo	3	15	49	35	43	145
Temporal	0	0	3	3	323	329
Parcial	0	0	2	2	303	307
Completo	0	0	1	1	20	22

3.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

El detalle de despidos en el 2021 desglosado por sexo en cada empresa es:

Empresa/Sexo	Mujeres	Hombres	Total despidos
INERZA	0	0	0
CONTACTEL	21	7	28
ICN II	0	2	2
Total	21	9	30

El detalle de despidos en el 2021 desglosado por edades en cada empresa es:

Empresa/ Rango edad	<30	30-50	>50	Total despidos
INERZA	0	0	0	0
CONTACTEL	9	17	2	28
ICN II	1	1	0	2
Total	9	19	2	30

El detalle de despidos en el 2021 desglosado por categoría profesional en cada empresa es:

Empresa/ Rango edad	Dirección	Responsables departamentales	Supervisión o Gerencia/ Técnico	Administrativo/ Auxiliar/Apoyo/ Grabadores	Teleoperador/a Operador/a	Total despidos
INERZA	0	0	0	0	0	0
CONTACTEL	0	0	1	1	26	28
ICN II	0	0	0	0	2	2
Total	0	0	1	1	28	30

3.2.5. Remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional

Las remuneraciones medias incluyendo salario fijo y variable en INETEL en 2021, desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional han sido:

Remuneración media	2021 (€)
Mujeres	20.648
Hombres	21.767

Remuneración media	2021 (€)
<30	15.155
30-50	21.779
>50	23.585

Remuneración media	2021 (€)
Dirección	85.187
Responsables departamentales	36.553
Supervisión o gerencia /técnicos	24.096
Administrativo/ Auxiliar / Apoyo	20.883
Teleoperador/a- técnicos nivel 1	15.472

3.2.6. Brecha salarial del Grupo

La brecha salarial por categorías profesionales en 2021 ha sido:

Remuneración media (€)	Mujeres	Hombres	Brecha (**)
Dirección			-8% (*)
Responsables departamentales	37.629,83	36.758,43	-2%
Supervisión o gerencia /técnicos	23.904,89	24.116,23	1%
Administrativo/ Auxiliar / Apoyo	19.891,98	21.163,81	6%
Teleoperador/a- técnicos nivel 1	15.704,75	15.450,57	-2%

(*) En Dirección no se reportan los desgloses de remuneraciones por sexo debido a que únicamente existe un empleado mujer dentro de este colectivo.

(**) Se ha calculado como: $(\text{remuneraciones medias hombres} - \text{remuneraciones medias mujer}) / \text{remuneraciones medias hombre}$

Los datos de brecha salarial no muestran grandes diferencias entre la retribución percibida por los hombres y por las mujeres. No obstante, el Grupo continúa trabajando para reducir dichas desigualdades observadas. En la actualidad el compromiso del grupo es que las personas, independientemente del sexo, que se incorporen a la plantilla perciban el mismo salario a igual posición y función.

3.2.7. Remuneraciones medias de consejeros y directivos

La remuneración media al equipo directivo en 2021 ha sido:

Remuneración media (€)	
Remuneración media de alta dirección	85.187

A 31 de diciembre, el Consejo de Administración estaba compuesto por 8 personas. Conforme a las políticas de remuneración aprobadas por el Grupo, no se establece una remuneración específica por las funciones realizadas como miembros del Consejo de Administración.

3.2.8. Políticas de desconexión laboral

La Dirección de Recursos Humanos de INETEL ha aprobado en 2021 un protocolo de desconexión digital que fue comunicado a toda la plantilla. Este protocolo favorece el debido equilibrio en la relación descanso, conciliación de la vida laboral, familiar y la salud con el trabajo, en aras al desarrollo profesional de las personas y bajo criterios saludables y eficaces.

El derecho a la desconexión digital viene recogido en la Ley Orgánica de Protección de datos y Garantía de los Derechos Digitales que entró en vigor el 7 de diciembre de 2018 y en el art. 20 bis del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Mediante la aprobación del presente Protocolo de desconexión digital se pretende dar cumplimiento a la legalidad vigente y fomentar los principios recogidos en la Política Empresarial de INETEL.

Medidas para garantizar el ejercicio del derecho a la desconexión:

- Las comunicaciones de índole laboral o profesional se realizarán dentro de la jornada de trabajo, y, en todo caso, las personas trabajadoras tendrán derecho a no contestar comunicaciones que reciban por cualesquiera medios una vez finalizada su jornada laboral y horario de trabajo, a excepción de las circunstancias donde se requiera la inminente comunicación.
- La convocatoria y asistencia a reuniones de trabajo sean de carácter presencial o telemático, se hará dentro de los límites de la jornada y horario de trabajo, no pudiendo extenderse la duración de estas más allá de la finalización de la jornada o el horario de trabajo.

Conjuntamente se ejecutarán acciones formativas concretas de concienciación y sensibilización sobre el uso razonable de las herramientas tecnológicas con el fin de garantizar el efectivo ejercicio del derecho a la desconexión digital y la salud de las personas trabajadoras.

3.2.9. Personal con discapacidad

Al cierre de 2021 los empleados con discapacidad contratados por las sociedades del grupo son:

Sociedad	Número de personas empleadas con discapacidad
INERZA	5
CONTACTEL	19
ICN II, UTE	4
Total	28

El número de empleados contratados supera lo requerido por la ley (al menos un 2% de la plantilla).

Adicionalmente, en todas las sociedades se cumple con la legislación vigente para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad.

3.3. Organización del trabajo

- **Organización del tiempo de trabajo**

Tanto en Inerza como Contactel, los turnos de trabajo varían en función del puesto de trabajo y la asignación a un servicio u otro.

El horario habitual del personal de Inerza es de 08.00 a 16.00 horas, con flexibilidad de una hora en la entrada y salida. En Contactel el servicio es 24/7, tanto en servicio 112 como 012 por lo que se necesita una cobertura del 100% y los turnos son rotativos.

En ICN los turnos de trabajo pueden variar en función del puesto y la asignación de departamento. Los turnos son matutinos con flexibilidad.

- **Descripción de medidas conciliatorias**

- **Flexibilidad horaria**

La flexibilidad horaria se aplica en la medida que las tareas y turnos así lo permiten, siempre dando cumplimiento a la necesidad de cobertura en cada entidad, tal como se describe en la Organización del tiempo de trabajo.

- **Trabajo a distancia/teletrabajo**

Si bien en la actualidad ninguna de las sociedades que integran INETEL tiene implementado el teletrabajo como una forma alternativa al modelo presencial, a raíz de la entrada en vigor de la normativa que regula el teletrabajo, se está valorando el impacto que esta podría tener en el Grupo en caso de aplicarse.

Cabe mencionar que, para dar cumplimiento a las medidas anticovid establecidas por el gobierno, sí se realizó trabajo a distancia, comunicando a la plantilla las condiciones del mismo. Además, en Inerza se llevó a cabo una encuesta al personal sobre el teletrabajo.

- **Reducción de la jornada de trabajo**

Puede solicitarse reducción de la jornada de trabajo por motivos familiares, de cuidado de hijos menores a 12 años, por cuidado de hijos enfermos o bien por lactancia, entre otros.

En 2021 el número de horas de absentismo por sociedad ha sido:

Absentismo	CONTACTEL		ICN II UTE		INERZA	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Enfermedad (horas)	18.026	3.300	1.177	3.726	1.217	1.503
Accidente (horas)	133	86	57	0	0	0
Covid-19 (horas)	4.286	951	57	51	51	234
TOTAL (horas)	22.444	4.337	1.291	3.777	1.269	1.737

3.4. Salud y seguridad

- **Condiciones de salud y seguridad**

En todas las sociedades del Grupo cumplimos con la normativa vigente en materia de seguridad y salud.

Las diferentes sociedades que integran INETEL tienen implantado y documentado un Plan de PRL, tal y como establece la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), y la Ley 54/2003 de reforma del marco normativo de PRL.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales constituye el marco base para el establecimiento de pautas para garantizar la seguridad y la salud del personal en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

A estos efectos, se desarrollan acciones y criterios de actuación para la integración de la actividad preventiva en las empresas y la adopción de cuantas medidas sean necesarias.

Por ejemplo, en los centros de trabajo de Contactel, cumplimos con el R.D. 486/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

- Estructura, escaleras, altura del techo, superficie libre por persona, protección de zonas abiertas en escaleras.

- Pasos y pasillos, ventanas abiertas sin interferir en zonas de paso.
- Vías de evacuación hacia el exterior, las personas pueden evacuar rápidamente, puertas de emergencia sin cierre, medios de protección contra incendios.
- Niveles de iluminación conforme a norma.
- Temperatura, humedad relativa y velocidad del aire conforme a norma.
- Salas de descanso y aseos.
- Señalización.

Existe un comité de Salud y seguridad donde participan: por parte de la empresa la Dirección de RR.HH., la Dirección de Operaciones y la persona responsable del servicio de prevención; por parte del personal participan tres personas (generalmente teleoperadores).

- **Medidas de seguridad y salud por COVID**

En todas las sociedades de INETEL se dispone de un Protocolo de actuación Anti Covid-19 y rigen las siguientes medidas de salud y seguridad:

- Higiene: desinfección diaria de puestos de trabajo y zonas comunes y suministro de gel hidroalcohólico en puntos estratégicos.
- Establecimiento de distancia personal en todas las zonas físicas de la organización, así como el establecimiento de aforo en los lugares de reunión.
- Ventilación continua, natural y mecánica.
- Información, seguimiento y rastreo de los posibles casos, realizando las correspondientes PDIA (Pruebas diagnósticas de infección activa).

- **Prevención de Riesgos Laborales**

El Grupo aplica la ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995 8 de noviembre), por lo que se dispone de un servicio principal de prevención propio además de un servicio de prevención ajeno.

Todos los empleados que ingresan en alguna empresa del Grupo reciben en su formación inicial, un curso de PRL, con una duración aproximada de 3 horas.

- **Datos Accidentabilidad**

Los accidentes de trabajo, su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo durante el 2021 han sido:

Índices de accidentabilidad	CONTACTEL		ICN II UTE		INERZA	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Índice de frecuencia	0,89	4,04	0	0	0	0
Índice de gravedad	0,0026	0,08	0	0	0	0
Nº de accidentes con baja (sin <i>in itinere</i>)	1	1	0	0	0	0
Nº de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0	0	0	0
Nº de fallecimientos por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Nº de bajas por Covid	116	22	1	1	1	5

* Índice de frecuencia de mujeres = (número de accidentes con baja sin contar *in itinere*/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10⁶

Índice de gravedad de mujeres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por mujeres) x 10³

** Índice de frecuencia de hombres = (número de accidentes con baja sin contar *in itinere*/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10⁶

Índice de gravedad de hombres = (número de días perdidos por accidente con baja/número de horas efectivas trabajadas por hombres) x 10³

3.5. Relaciones sociales

El grupo se compromete a mantener una relación fluida y horizontal en todas las sociedades que forman parte de INETEL.

En Contactel existe un Comité de empresa y un buzón de sugerencias a través del Portal del Empleado con acceso de todo el personal.

En Inerza no existe un comité de empresa porque la plantilla no ha decidido constituirlo. No obstante, existe un canal de comunicación específico, el Yammer, al que toda la plantilla tiene acceso para contactar con la Empresa y realizar cualquier sugerencia.

Por la misma razón que en Inerza, ICN no cuenta con comité de empresa, pero la comunicación con el personal resulta fluida. Aparte del canal Yammer, se dispone de una persona de RR.HH. en exclusiva para atender cualquier duda o necesidad del personal.

El 100% de la plantilla del Grupo se encuentra bajo convenio colectivo español.

3.6. Formación

Dentro de las materias relativas a la formación, todas las sociedades del Grupo disponen de programas destinados tanto a la adquisición de conocimientos como al desarrollo de habilidades con el fin de mejorar las aptitudes de sus empleados. Existen itinerarios para todos los colectivos del Grupo.

En Contactel se dispone de un procedimiento de Formación, donde todo el personal de nueva incorporación recibe las acciones formativas necesarias para el desempeñar con éxito sus funciones (formación inicial). Además, hay que señalar que el personal de los distintos departamentos recibe también formación continua, en función de las necesidades detectadas y cambios en tecnologías o procedimientos.

La cantidad total de horas de formación por categoría profesional y por sociedad en 2021 han sido:

Horas de formación por categoría profesional	INERZA	CONTACTEL	ICN UTE II	Total
Dirección	9	51	0	60
Responsables departamentales	189	160	475	824
Supervisión/ Técnicos/Analistas	2.636	291	2.217	5.144
Administrativo/ Auxiliar / Apoyo	6	412	56	474
Teleoperador/a Técnico Nivel 1	137	1.000	0	1.137
Total	2.977	1.914	2.748	7.639

3.7. Accesibilidad e Igualdad

- **Planes de Igualdad**

Para dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2000, y para garantizar la igualdad efectiva de hombres y mujeres, todas las empresas del grupo cuentan con un Plan de Igualdad, entendido como un conjunto de medidas tendentes a alcanzar la igualdad de trabajo y oportunidades entre hombres y mujeres, y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

En estos planes se fijan objetivos de igualdad a alcanzar, así como las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución.

Los objetivos incluidos en el Plan se dirigen a los siguientes ámbitos:

- Gestión organizativa y compromiso con la igualdad.

- Situación de mujeres y de hombres en la empresa.
- Acceso y permanencia en la organización.
- Formación continua.
- Ascensos.
- Política retributiva.
- Ordenación del tiempo de trabajo.
- Salud laboral.

- **Protocolo de actuación ante situaciones de acoso**

Adicionalmente, INETEL cuenta con un Protocolo de actuación ante situaciones de acoso laboral, acoso por razón de sexo, acoso sexual, por orientación sexual o por identidad de género.

Los principios rectores de este protocolo son:

- Respeto y protección
- Confidencialidad
- Diligencia
- Protección de la salud
- Imparcialidad
- Prohibición de represalias
- Restitución de las víctimas

4. Gestión ambiental

4.1. Riesgos ambientales, políticas y compromisos

Por el tipo de actividad que desarrolla el Grupo para las tres sociedades consideradas en el perímetro de este informe, los principales impactos ambientales se derivan de nuestro consumo energético (oficinas, servicios e instalaciones) y la generación de residuos.

- **Riesgos ambientales**

Tanto en Contactel como Inerza, se han elaborado matrices de riesgos ambientales, donde se han identificado, clasificado y evaluado los principales riesgos ambientales vinculados a las actividades desarrolladas (por ejemplo, consumo energético y gestión de residuos especialmente papel y tóner). En base a los mismos se han estipulado acciones con objetivos anuales para reducir el impacto ambiental y

contrarrestar dichos riesgos. También se realiza un seguimiento de los objetivos planteados.

- **Políticas y compromisos**

Existe tanto en Contactel como Inerza, una Política de Gestión Integral donde se incluye el compromiso de la organización con la protección del medioambiente y la biodiversidad, incluyendo la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos, así como la mitigación y adaptación al cambio climático.

Para dar cumplimiento a este compromiso, anualmente se establecen objetivos y metas que pueden tener carácter cualitativo y/o cuantitativo, y que deben ser verificables en cuanto a cumplimiento y efectividad.

En Contactel los objetivos ambientales fueron:

- Reducir el consumo eléctrico ponderado un 2% (en ambas sedes): logrado
- Reducir el consumo ponderado de papel un 5% (en ambas sedes): logrado en la sede de Gran Canaria y no en Tenerife.
- Reducir el consumo ponderado de agua un 2% en la sede de Telde: logrado

En Inerza, los objetivos fueron:

- Reducir del número de viajes de trabajo entre sedes de un 10 %: logrado
- Reducción en el consumo de combustible en vehículos de la empresa en un 10%: logrado

El programa ambiental incluye:

- Comunicación a la plantilla de los aspectos ambientales identificados
- Comunicación de los objetivos ambientales para el ejercicio
- Concienciación a través de la publicación de ecotips
- Realización de una encuesta ambiental y de movilidad cada dos años
- Realización de un test de emergencias ambientales.

- **Certificaciones ambientales**

A pesar de que las actividades desarrolladas tienen bajo impacto ambiental, Contactel cuenta con las certificaciones ISO 14001 y EMAS.

Inerza también está certificada en la ISO 14001 “Sistema de Gestión ambiental” y ha realizado en 2021 el cálculo de la huella de carbono del ejercicio 2020, siendo verificado por una certificadora (AENOR) y registrado en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

- **Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales**

El Dpto. de Sistemas de Gestión (calidad) está compuesto por dos personas que son las que gestionan todo lo relacionado con los consumos energéticos y generación de residuos y su seguimiento. También les compete lo relacionado con las certificaciones que tiene la organización, tanto en Contactel como Inerza.

- **Provisiones y garantías para riesgos ambientales**

Por la actividad que desempeña la organización, no se requiere de provisiones ni aplicación de garantías para riesgos ambientales. No obstante, tanto Contactel como Inerza cuentan con una póliza de Responsabilidad Civil por contaminación accidental y repentina.

4.2. Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos

- **Consumo energético**

El consumo total de energía en el año 2021, tanto en Inerza como Contactel han sido:

Consumo de energía	Unidades de medida	CONTACTEL	INERZA	TOTAL
Diésel	Litros	1.231	2.467	3.698
Otros combustibles (Gasolina)	Litros		589	589
Total litros	Litros	1.231	3.056	4.287
Electricidad procedente de fuentes no renovables	kWh	433.633	28.881	462.514
Electricidad procedente de fuentes renovables	kWh	0	26.600	26.600
Total kWh	kWh	433.633	55.481	489.114

En cuanto a ICN, no se dispone de los datos de consumo de energía puesto que desarrolla sus actividades en un edificio de alquiler que incluye el consumo.

- **Medidas de ahorro y eficiencia energética:**

En Contactel, a raíz de las recomendaciones de la auditoría energética realizada a finales del mes de diciembre de 2020 se ha puesto en marcha las siguientes medidas de ahorro y eficiencia energética:

- Sustitución de distintas lámparas existentes por otras nuevas de tecnología LED de menor consumo.
- Se promueve entre la plantilla el ahorro y buen uso de la energía. Se ha publicado la “Guía de buenas prácticas ambientales” en la cual se hace hincapié en el correcto funcionamiento y uso de los equipos, así como el uso consciente de la iluminación.

En Inerza, por la actividad que desarrolla y el volumen no están obligados a realizar auditorías energéticas. El edificio de Las Palmas es de alquiler si bien se dispone de oficinas *smart*. Además, para la reducción del consumo energético se dispone de un sistema de corrientes de aire por lo que se no se consume combustible para climatización.

En cuanto a los consumos de combustibles asociados a desplazamientos, la Sociedad tiene aprobados objetivos específicos como la priorización del uso de videoconferencias para el equipo comercial y directivo y optimización de rutas para el equipo comercial.

- **Gestión de residuos**

Los procesos de eliminación y gestión de residuos están orientados al reciclaje y a minimizar el impacto en el medioambiente. La destrucción y el reciclaje del material eléctrico y electrónico, de los soportes informáticos y de la documentación se realiza por gestores de residuos especializados en este tipo de procesos.

Como norma interna, se cumple con acciones de reciclado de papel y tóner. Esto se ha divulgado mediante comunicado a todo el personal.

Adicionalmente, en la Guía de buenas prácticas de Contactel se detallan acciones para una adecuada gestión de los residuos, entre ellas:

- Segregar correctamente los residuos, colocando cada residuo en su depósito correspondiente (papel y cartón, plásticos, orgánico).
- No depositar en dichos contenedores otros residuos (vidrio, pilas, etc.).
- No depositar en las papeleras ubicadas en los puestos de trabajo residuos que no sean de tipo orgánico.
- El papel que contenga datos personales y/o sensibles deberá destruirse haciendo uso de las trituradoras ubicadas en los espacios disponibles para tal fin.

- Los tóner y cartuchos de impresión no deben mezclarse con el resto de los residuos, sino que deben ser depositados en los espacios establecidos para tal fin o solicitar su retirada.

5. Derechos Humanos

5.1. Riesgos que afectan a la organización en materia de derechos humanos, políticas y compromisos

No se han identificado riesgos en materia de derechos humanos dado que el ámbito de actuación de la Compañía es nacional y, por tanto, existe un marco legal al cual nos sometemos y que garantiza el cumplimiento de dichos derechos.

No obstante, el Grupo se encuentra firmemente comprometido con la protección de los derechos humanos de todas las personas vinculadas con las empresas del Grupo, desde trabajadores, clientes, proveedores tal y como quedará reflejado en el Código Ético.

El Código Ético será aprobado en el mes de enero de 2022.

Los principios y valores generales reconocidos por el Grupo y recogido por el Código mencionado son los siguientes:

- Integridad y profesionalidad
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Respeto a las personas y a los derechos humanos
- Conciliación del trabajo y vida personal
- Salud y seguridad laboral
- Protección del medio ambiente
- Derechos colectivos

El propio Código establece un canal de denuncias de aplicación y uso para todas las sociedades de INETEL.

5.2. Procedimientos de debida diligencia en materia de Derechos Humanos

A raíz de la aprobación del Código Ético, se pone a disposición de la plantilla y cualquier persona con interés legítimo un canal de comunicación directo, denominado Canal Ético, al que pueden dirigirse por correo electrónico para

presentar una comunicación en caso de detectar algún tipo de incumplimiento o vulneración del Código Ético, incluyendo las denuncias por la vulneración de los derechos humanos.

Las comunicaciones podrán ser anónimas y deberán contener la descripción de los hechos que supongan la vulneración de los principios recogidos en el Código, así como aquellas conductas que se sospechen delictivas o irregulares.

Se garantizará, en todo momento, el máximo respeto a los derechos de las personas involucradas ante un presunto incumplimiento, así como el correcto tratamiento de datos de carácter personal que hayan sido facilitados, garantizando el ejercicio de los derechos que les asistan, así como la confidencialidad de las comunicaciones que se reciban.

5.3. Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos

En ninguna de las sociedades del grupo se han reportado hasta el momento en los canales puestos a disposición por el Grupo ninguna denuncia de vulneración de los Derechos Humanos.

5.4. Medidas implementadas para la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo

El Grupo cumple con los convenios de la OIT ratificados por España y que tienen su reflejo en las disposiciones legales de aplicación como el derecho a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Desde la creación de las empresas que constituyen INETEL siempre ha existido paz social, nunca se ha vivido un conflicto laboral. Existe Representación Legal de los Trabajadores en aquellos centros donde la plantilla así lo ha decidido y la comunicación con las personas representantes de la plantilla es fluida y en un marco de respeto mutuo.

5.5. Medidas implementadas para la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del

trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil

El Grupo cuenta con un Plan de Igualdad debidamente registrado y con un conjunto de acciones aprobadas para su implantación durante su vigencia.

En cuanto al trabajo forzoso y el trabajo infantil, ambos están prohibidos por nuestra legislación.

6. Corrupción y soborno

6.1. Riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno

En materia de corrupción y soborno, y de acuerdo con las actividades desarrolladas y servicios prestados por el grupo, se detectan como riesgos más significativos los siguientes:

- Delito de tráfico de influencias
- Delito de corrupción en los negocios (corrupción interna)
- Delito de obstrucción a la actividad inspectora o supervisora
- Delito de fraude y estafa
- Delito contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social
- Delito contra la propiedad intelectual e industrial
- Delito de blanqueo de capitales
- Delito contra el mercado y los consumidores
- Competencia desleal
- Incumplimiento de la normativa sobre protección de datos

Hasta la fecha no se ha materializado ninguno de los riesgos anteriores, por lo que no se han detectado impactos.

6.2. Políticas y compromisos

En INETEL, no existe un modelo de prevención penal. No obstante, dispone de una Política contra la corrupción y blanqueo de capitales que, en congruencia con el Código Ético que se aprobará en 2022, defiende una cultura basada en principios y valores que favorezcan la transparencia en la gestión, el cumplimiento de la legalidad y la prevención de la corrupción.

El objetivo de esta política es fijar y difundir los principios de actuación básicos del Grupo INETEL para evitar las prácticas empresariales corruptas y el blanqueo de capitales. Se asume el compromiso con la permanente vigilancia y sanción de actos y conductas fraudulentas, el mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación del personal para desarrollar una cultura empresarial ética y de honestidad.

Principios básicos de actuación recogidos en la política:

- Cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno Corporativo.
- “Tolerancia cero” hacia la corrupción en los negocios, en todas sus formas.
- Aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de toda la plantilla, con independencia de su nivel jerárquico o funcional.
- Implantación en la Empresa de un Código Ético, de obligado cumplimiento.
- Implantación de un canal de comunicación (Canal Ético) para trasladar posibles incumplimientos de las normas internas de la empresa y/o de las normas legales.
- Cumplimiento de las obligaciones fiscales.

El Código Ético por su parte recoge medidas contra la corrupción y el soborno, y el blanqueo de capitales, que se detallan en el siguiente apartado.

6.3. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y soborno y blanqueo de capitales

El Código Ético recogerá los principios y pautas de actuación de todo el personal en aras del cumplimiento de un buen gobierno corporativo y de ética profesional.

Como medida general el Grupo se abstendrá de realizar cualquier operación con personas físicas o jurídicas presuntamente relacionadas con movimientos ilícitos de capital y, en general, con todas aquellas personas de las cuales se tengan dudas acerca de la licitud de sus actividades. Para ello se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Velar porque los clientes vinculados al grupo reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe

ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la entidad.

- Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un cliente, proveedor y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y la empresa, debe darse aviso inmediato a los superiores con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.
- Asegurar el cumplimiento de las normas para prevenir y controlar conductas relacionadas con este fenómeno, y con ello evitar riesgos en la operación de la empresa.

Entre otras, se mencionarán en el Código Ético las siguientes prácticas anti corruptivas y antisoborno:

- Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos públicos.
- Se deberán rechazar y poner en conocimiento del Comité Ético cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas anteriormente

Durante el año 2021 ninguna de las sociedades de INETEL ha recibido denuncias a través de los canales puestos a disposición por el Grupo en materia de corrupción y soborno.

6.4. Asociaciones sectoriales

En 2021 la cuantía total aportada en concepto de membresías por pertenencia a asociaciones sectoriales ha sido de 33.359 € y se desglosan de la siguiente manera:

INERZA	Importe €
CLUSTER MARÍTIMO CANARIAS	2.000
ASOC. CANARIA DE EMPRESAS DE INTERNET	7.200
CONFEDERACIÓN CANARIA DE EMPRESARIOS	6.871
CONTACTEL	
CONFEDERACIÓN CANARIA DE EMPRESARIOS	6.000
CIRCULO DE EMPRESARIOS	3.000
ASOC. PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCION	1.088
ASOC. CANARIA DE EMPRESAS DE INTERNET	7.200
Total cuotas membresía	33.359

7. Sociedad

7.1. Riesgos que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, proveedores, consumidores e información fiscal

En relación con la sociedad, los principales riesgos se refieren al impacto generado por la falta de productos o servicios por parte nuestros proveedores y las percepciones que tienen nuestros consumidores con la calidad y la atención de nuestros profesionales.

En relación con los clientes, existe un riesgo en cuanto a la alta concentración del negocio en pocos clientes o grandes cuentas. Este riesgo se ha determinado como moderado teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede generar en el grupo. Como medida se está trabajando desde el Departamento de desarrollo de negocio, para diversificar los servicios y ampliar la cartera de clientes.

Las políticas empresariales del grupo pretenden dar respuesta y mitigar los riesgos indicados anteriormente. En particular se dispone de una política y un procedimiento para nuestros proveedores de productos y servicios.

Respecto a los clientes, disponemos de una política empresarial donde se recoge el compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible y con la excelencia en el servicio que prestamos a nuestros clientes y personas usuarias de nuestros servicios.

7.2. Compromisos de la empresa con el desarrollo

Por la actividad que realizamos, damos cobertura a las necesidades de diferentes empresas en el ámbito tanto público como privado. Con respecto a la sociedad canaria, somos la empresa de referencia en recepción y comunicación de servicios esenciales del Gobierno de Canarias, a través de los canales 012 y 112.

Por otro lado, generamos un impacto local directo ya que la mayor parte de nuestros empleados se localizan en la comunidad canaria. Actualmente, INETEL tiene contratadas solo cinco personas fuera del archipiélago.

Se fomenta la inserción laboral a través de prácticas de alumnos procedentes de Formación Profesional (FP) y de la Universidad.

Además, participamos en diferentes asociaciones para favorecer la inserción laboral y la atracción del talento. Este año en particular destacar la ratificación del Programa Canarias Masterclass, a través de la participación en la Asociación Canary Talent (2.680€), en el que el Grupo ha participado en el programa que ofrece a los jóvenes talentos de las Islas la oportunidad de conocer cómo será un día en su futuro laboral.

Por otro lado, el grupo fomenta la contratación de proveedores de productos y servicios provenientes del archipiélago.

CANALES DE DIÁLOGO EXISTENTE CON LAS PARTES INTERESADAS

En la actualidad, los canales de diálogo existentes se circunscriben a empleados, clientes, proveedores y administración local; y se gestionan a través del Departamento de Comunicación y Marketing.

7.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y patrocinios

Por otra parte, a través de INETEL, se han patrocinado los siguientes eventos:

- Repeople Conference 2021, organizado por Coliving Canary Island, con una aportación de 3.000€.
- Copatrocinio de Torneo de Padel Canario en el Tordo Padel Club con una aportación de 1.000€.
- Torneo de Tenis Raquetcort, con una aportación de 3.210€.

Las aportaciones a fundaciones sin ánimo de lucro en 2021 han sido las siguientes:

- Donación de Contactel a la Fundación Canaria Yrichen - 6.000€.
- Donación de Contactel a los afectados por el Volcán de la Palma, a través del Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane. - 6.000€.
- Soporte web gratuito brindado por Inerza, a través de la Asociación Up2U que programa actividades que favorezcan la reinserción social de jóvenes - valorado en unos 3.000€.

7.4. Subcontratación y proveedores

- **Política de compras**

El Grupo cuenta con un procedimiento de Proveedores y Compras donde se consideran aspectos ambientales, así como de seguridad de la información y se detalla cómo se lleva a cabo la evaluación de proveedores, la cual se realiza

anualmente a través de la valoración de una serie de parámetros, cuyo resultado sirve para decidir sobre la continuidad de los mismos.

A raíz de la integración de ambas sociedades, se está trabajando en un nuevo procedimiento que permita incorporar nuevos criterios para la evaluación de los proveedores que presten servicio a la compañía, considerando entre otros, aspectos de seguridad, continuidad, sociales, de igualdad de género y ambientales, así como la adhesión a los principios establecidos en el código ético elaborado para todas las sociedades del Grupo.

En el grupo se apuesta firmemente por trabajar con proveedores locales, los cuales superan más del 80% del total.

- **Supervisión de proveedores**

En los dos últimos años no se han llevado a cabo auditorías de calidad ni de sostenibilidad a proveedores. En este sentido, se está revisando el procedimiento de Proveedores y Compras para desarrollar el sistema de supervisión y auditoría a proveedores.

No obstante, a nivel interno se realiza un seguimiento de los SLA (acuerdos de nivel de servicio que tuvieron que cumplir) y una evaluación anual de su desempeño. En 2021 se han realizado un total de 83 evaluaciones a proveedores. El resultado de las mismas ha sido la aptitud de todos los proveedores con los que el Grupo trabaja actualmente.

7.5. Consumidores

- **Salud y seguridad de los consumidores**

Nuestros centros de trabajo no poseen oficinas de atención al cliente, por tanto, no hay medidas antiCovid-19 distintas a las de aplicación para la plantilla.

- **Protección de datos**

En cuanto a las medidas de gestión de la privacidad de datos personales, todas las sociedades cumplen con el RGPD y la LOPDGDD, habiéndose designado para Contactel e Inerza un DPD. Además, contamos con una asesoría legal especializada para todos los asuntos relacionados con la protección de datos que presta sus servicios a todas las sociedades del grupo.

Medidas relacionadas con la gestión de la privacidad de los datos:

- Todo el personal contratado firma un documento que especifica las obligaciones del personal relativos a la protección de datos.
- Existencia de registros de actividades de tratamiento
- Se suscriben contratos de tratamiento de datos, tanto cuando actuamos como responsables como cuando los hacemos como encargados.
- Se realizan auditorías de LOPD cada dos años no siendo obligatorias.
- Existe una Política de Privacidad y Aviso Legal en la web
- Existen políticas de conservación de datos de carácter personal
- Contactel e Inerza están certificados en el ENS y en la ISO 27001
- Se ha realizado un análisis de riesgo y evaluación de impacto en Contactel en noviembre de 2019 y una AARR en Inerza en septiembre de 2020 que concluyó la no necesidad de hacer una evaluación de impacto.
- Existen protocolos para el ejercicio de los derechos ARCOPOL
- Existen protocolos de actuación ante violaciones de seguridad.

En el 2021 no se han comunicado a la Autoridad de control brechas de seguridad ni incidentes relacionados con la protección de datos personales ni hemos tenido sanciones de la AEPD.

7.5.1. Sistemas de reclamación y quejas, gestión y resolución de las mismas

En cuanto a la gestión de reclamaciones y quejas de consumidores finales debemos distinguir las dos áreas de negocio del Grupo:

Inerza, presta servicios de consultoría, especializándose en la implantación de soluciones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el desarrollo de software y en servicios de outsourcing, por lo que recibe quejas y reclamaciones únicamente de empresas (B2B) y no de consumidores finales.

En Inerza las quejas y reclamaciones se gestionan según lo indicado en su Manual del Sistema Integrado de Gestión. Se utiliza la herramienta Odoos para documentar, investigar y solucionar cada petición. Una vez registrada la queja en la herramienta se le asigna un responsable. Esta persona será la encargada de hacer el correspondiente seguimiento de las acciones encaminadas a su resolución, siendo el Comité de Dirección quien coordina las actuaciones y hace un seguimiento más exhaustivo de las reclamaciones más relevantes teniendo en consideración la importancia del cliente y gravedad de la queja.

Contactel, presta servicios de teleoperador, por lo que recibe quejas y reclamaciones tanto de empresas como de consumidores finales.

Contactel ofrece a los clientes un Servicio de Atención al Cliente (SAC) que permite un contacto directo entre la empresa y el consumidor.

Con el fin de gestionar quejas, sugerencias y felicitaciones del servicio prestado por la compañía, Contactel cuenta con un procedimiento establecido a tales efectos. Quedan excluidas de este procedimiento las quejas, reclamaciones y sugerencias que provengan de personas usuarias/clientes del servicio 012 (atención telefónica del Gobierno de Canarias), las cuales tienen su propio procedimiento validado por la organización cliente.

La compañía pone a disposición de sus clientes y usuarios diferentes canales de entrada a través de los cuales éstos pueden presentar quejas, reclamaciones o sugerencias. Concretamente los canales son los siguientes:

- Vía telefónica
- Vía web
- Correo electrónico

Conforme al procedimiento aprobado, cuando se recibe la queja a través de los canales puestos a disposición por la compañía, el área de sistemas de Gestión abre un ticket en la herramienta de *ticketing* de la organización asignándole un número de registro para su seguimiento. En un plazo máximo de 72 horas se debe enviar acuse de recibo a la persona reclamante. Se asigna un responsable y en un plazo de 10 días hábiles se debería dar resolución. El área de sistemas de Gestión realiza semestralmente un informe en el que se recoge un análisis de las quejas recibidas y se remite al Comité de Dirección.

Por su parte, **ICN** también cuenta con un procedimiento de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.

- **Nº de quejas y reclamaciones recibidas por clientes y usuarios en 2021**

Tipología	CONTACTEL	INERZA	ICN II	Total
Atención recibida	26	N/A	15	41
Retrasos	0	3	0	3
Total	26	3	15	44

- **Resolución**

Del total de quejas y reclamaciones recibidas durante el año, 18 de ellas han resultado favorables a INETEL y 26 favorables al reclamante.

En **Inerza**, en las reclamaciones recibidas el motivo principal es por la falta de cumplimiento de plazos en las entregas mientras que en Contactel e ICN II son debidas a la atención recibida.

En **Contactel** en particular, se realiza una estrategia Agile de resolución de incidencias en la que, una vez reportado cualquier evento relacionado con los clientes, se reporta a la Dirección y se establece una visita y un plan de acción para abordar dicho evento.

- **Encuestas de satisfacción del cliente**

Durante el año 2020 se implantó un nuevo sistema de seguimiento de la satisfacción de los clientes (empresas) dentro del módulo del Odoo. Con ello recogemos periódicamente las reclamaciones, de las que hacemos un seguimiento, y las felicitaciones. Con respecto a los clientes, del análisis de las actas de gestión comercial se evidencia un alto nivel de satisfacción.

Durante el 2021 se ha iniciado una campaña de medición de la satisfacción mediante entrevistas semiestructuradas a los clientes en las visitas.

7.6. Información fiscal

- **Los beneficios obtenidos en 2021 han sido**

País	Empresa	Beneficio antes Impuestos (€)	Integración UTEs (€)			Total Sociedades (€)
			ICN II	Conerza II	Inbico UTE	
España	Contactel	2.086.798	152.063	71.455	72.130	2.468.292
España	Inerza	653.617	152.063	71.455	96.174	973.309
España	INETEL	- 120.423	N/A	N/A	N/A	-120.423

- **Los impuestos sobre beneficios pagados en 2021 han sido**

Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados)

País	Impuestos sobre beneficios (€)
España	348.068
Total	348.068

- **Subvenciones públicas**

Las subvenciones públicas recibidas durante el 2021 son todas del Servicio Canario de Empleo por la contratación de personas con discapacidad, correspondiendo a Contactel la cantidad de 16.921€ y a Inerza la cifra de 3.907€.

8. Anexo.

Índice de contenidos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Contenidos de ley de información no financiera	Materialidad	Apartado del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI seleccionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	2.1. Modelo de negocio 2.2. Líneas de negocio en las que opera el Grupo 2.3. Sistema de Gobierno 2.4. Actividades, marcas, productos y servicios	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	Material	2.5 Mercados en los que opera	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	2.6 Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	2.6 Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Material	1 Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	GRI 102-54
Principio de materialidad	Material	1 Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	GRI 102-46 GRI 102-47
MEDIO AMBIENTE			
Gestión Ambiental			
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	4.1 Riesgos ambientales, políticas y compromisos	GRI 102-15 GRI 103-2
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	4.1 Riesgos ambientales, políticas y compromisos	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	4.1 Riesgos ambientales, políticas y compromisos	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	4.1 Riesgos ambientales, políticas y compromisos	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	Material	4.1 Riesgos ambientales, políticas y compromisos	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	4.1 Riesgos ambientales, políticas y compromisos	GRI 103-2

Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	N/A
Economía circular y prevención de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	4.2 Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos	GRI 103-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	N/A
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	N/A
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	N/A
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	4.2 Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	4.2 Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos	GRI 103-2
Uso de energías renovables	Material	4.2 Uso sostenible de los recursos y gestión de residuos	GRI 302-1
Cambio climático			

Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía. 1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	N/A
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	No material		N/A
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	No material		N/A
Biodiversidad			
Protección de la biodiversidad: Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No material	Tras el análisis de materialidad realizado, este asunto no ha resultado relevante para la compañía ya que todas nuestras oficinas están ubicadas en terrenos urbanos y por tanto no afectan a espacios naturales protegidos o a áreas de alta biodiversidad no protegidas. 1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera	N/A
Protección de la biodiversidad: Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No material		N/A
SOCIAL Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Empleo			
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	3.1 Riesgos y oportunidades	GRI 102-15 GRI 103-2
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	Material	3.2 Empleo	GRI 405-1 b
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	3.2 Empleo	GRI 102-8 a y c
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	3.2.4 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	3.2.5 Remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2

Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	3.2.6	Brecha salarial del Grupo	GRI 103-2 GRI 405-2
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	3.2.7	Remuneraciones medias de consejeros y directivos	GRI 103-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	3.2.8	Políticas de desconexión laboral	GRI 103-2
Empleados con discapacidad	Material	3.2.9	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	Material	3.3	Organización del trabajo	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Material	3.3	Organización del trabajo	GRI 103-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	3.3	Organización del trabajo	GRI 103-2
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	3.4	Salud y seguridad	GRI 103-2 GRI 403-1 al 403-3 GRI 403-7 (Versión GRI 2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	Material	3.4	Salud y seguridad	GRI 403-9 (2018) en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 (Versión GRI 2018) a
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	3.5	Relaciones sociales	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	3.5	Relaciones sociales	GRI 102-41
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	3.5	Relaciones sociales	GRI 103-2

Formación				
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Material	3.6	Formación	GRI 103-2 GRI 404-2 a
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Material	3.6	Formación	GRI 404-1 por lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional
Accesibilidad universal				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	3.7	Accesibilidad e Igualdad	GRI 103-2
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	3.7	Accesibilidad e Igualdad	GRI 103-2
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	3.7	Accesibilidad e Igualdad	GRI 103-2
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	3.7	Accesibilidad e Igualdad	GRI 103-2
DERECHOS HUMANOS				
Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	5.1	Riesgos que afectan a la organización en materia de derechos humanos, políticas y compromisos	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	5.2	Procedimientos de debida diligencia en materia de Derechos Humanos	GRI 102-16 GRI 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	5.3	Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos	GRI 103-2 GRI 406-1
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 eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u	Material	5.4	Medidas implementadas para la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo	GRI 103-2
		5.5	Medidas implementadas para la eliminación de la discriminación en el empleo y	

obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.		la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	
--	--	--	--

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	6.1 Riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno 6.2 Políticas y compromisos	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	6.3 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y soborno y blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	6.3 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y soborno y blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	7.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y patrocinios	GRI 102-13

SOCIEDAD

Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Enfoque de gestión: Políticas y riesgos	Material	7.1 Riesgos que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, proveedores, consumidores e información fiscal	GRI 103-2
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	7.2 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 103-2
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	7.2 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 103-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	7.2 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 102-43
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	6.4 Asociaciones sectoriales 7.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y patrocinios	GRI 103-2

Subcontratación y proveedores

La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	7.4	Subcontratación y proveedores	GRI 103-2
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	7.4	Subcontratación y proveedores	GRI 102-9 GRI 103-2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	7.4	Subcontratación y proveedores	GRI 102-9
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	7.5	Consumidores	GRI 103-2
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	7.5.1	Sistemas de reclamación y quejas, gestión y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1
Información fiscal				
Los beneficios obtenidos país por país	Material	7.6	Información fiscal	103-2
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	7.6	Información fiscal	103-2
Las subvenciones públicas recibidas	Material	7.6	Información fiscal	GRI 201-4



inetel