



EcoAUDIT, S.L.P.

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera**

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA
LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, S.A.**

- Ejercicio 2023 -

Abril - 2024

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas de TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, S.A.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante, "EINF") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, de TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, S.A.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" y a los contenidos sujetos a verificación externa en la tabla "Índice de contenidos GRI", ambas incluidas en el EINF.

Responsabilidad del consejo de administración

La formulación del EINF, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del consejo de administración de la sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente de España y siguiendo los criterios *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en las tablas "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" e "Índice de contenidos GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

El consejo de administración de la sociedad es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2023. Los datos de ejercicios anteriores no fueron sujetos a verificación. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre el *Informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera* emitida por el Registro de Economistas Auditores (REA) del Consejo General de Economistas de España (CGEE).

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales, disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Alcance del trabajo

Nuestro trabajo de seguridad limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el EINF, así como la revisión de los procesos para recopilar dicha información y la aplicación de procedimientos analíticos y otras pruebas dirigidas a la obtención de evidencia sobre el EINF, como son:

- Obtener conocimiento del modelo de negocio, las políticas y el enfoque de gestión aplicado, así como los principales riesgos, relacionados con las cuestiones que la normativa mercantil exige que se incluyan en el EINF y la información necesaria para su revisión.
- Revisión de las actuaciones de la entidad para determinar la relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la entidad considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos de la entidad para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión y análisis de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 a partir de los datos suministrados por las fuentes de información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreo.
- Contraste de la información financiera reflejada en el EINF con la incluida en las cuentas anuales de la entidad.
- Obtención de una carta de manifestaciones del consejo de administración y la dirección.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

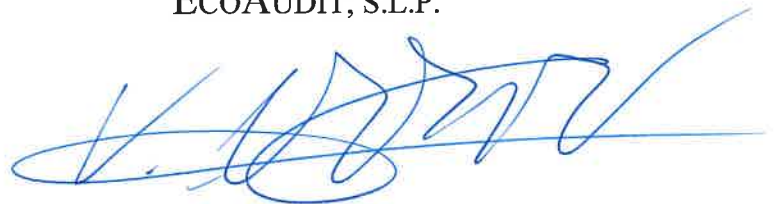
Conclusión (sin salvedades)

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en la evidencia obtenida, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS, S.A., correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos o jurisdicciones.

ECOAUDIT, S.L.P.

A large, stylized handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Vicente Carrió Montiel', is written over a horizontal line.

Madrid, 10 de abril de 2024

Fdo.: Vicente Carrió Montiel

Estado de Información No Financiera 2023



CONTENIDO

PRESENTACIÓN DEL INFORME	5
CARTA DEL PRESIDENTE	5
ALCANCE DEL INFORME	7
METODOLOGÍA	7
AGRADECIMIENTOS	8
1. CAPÍTULO 1: ÁMBITOS DE NEGOCIO	9
1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?	9
1.1.1. Origen de TIREA	9
1.1.2. Misión, visión, principios y valores	9
1.1.3. Sedes	10
1.1.4. Órganos de gobierno	11
1.1.5. Organigrama	13
1.1.6. Principales cifras de actividad	16
1.1.7. Grupos de Interés	16
1.2. ¿QUÉ HACEMOS?	18
1.2.1. Nuestros servicios	18
1.2.2. Principales hitos, proyectos y servicios 2023	20
2. CAPITULO 2: TIREA Y LA SOSTENIBILIDAD	29
2.1. GESTIÓN DE RIESGOS	29
2.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	32
2.3. NUESTRO ENFOQUE ESTRATÉGICO	36
2.3.1. Objetivos generales 2024	36
2.3.2. Plan de Estrategia y Eficiencia 2022-2024	36
2.4. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	43
3. CAPÍTULO 3: COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO	46
3.1. COMPORTAMIENTO ÉTICO	46
3.1.1. Código de Conducta	46
3.1.2. Respeto a los Derechos Humanos	46
3.2. BUEN GOBIERNO	48
3.2.1. Competencia	48
3.2.2. Protección de datos y ciberseguridad	48
3.2.3. Compliance Penal	50
3.2.4. Compliance Laboral	53
3.3. DESEMPEÑO ECONÓMICO SOSTENIBLE	53
4. CAPÍTULO 4: COMPROMISO AMBIENTAL	55

4.1.	PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN Y GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS	55
4.1.1.	Materias primas	55
4.1.2.	Energía	56
4.1.3.	Agua	58
4.2.	GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR	58
4.3.	CAMBIO CLIMÁTICO	60
4.3.1.	Huella de Carbono	60
5.	CAPÍTULO 5: COMPROMISO SOCIAL	63
5.1.	EMPLEO DE CALIDAD	63
5.1.1.	Plantilla	63
5.1.2.	Organización del trabajo y conciliación laboral	67
5.1.3.	Seguridad y salud	69
5.2.	PLAN GLOBAL DE RECURSOS HUMANOS	71
5.2.1.	Desarrollo del desempeño	72
5.2.2.	Estrategia retributiva	76
5.2.3.	Gestión del talento	76
5.2.4.	Cultura, comunicación y clima laboral	77
5.3.	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	78
5.3.1.	Plan de igualdad	78
5.3.2.	Gestión de la diversidad y accesibilidad	79
5.3.3.	Protocolos para el acoso o la discriminación	79
5.4.	GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR	81
5.4.1.	Compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés	81
5.4.2.	Gestión de proveedores	83
5.4.3.	Clientes	84
5.4.4.	Plantilla	85
5.5.	COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	85
	ANEXOS	88
	ANEXO 1- ÍNDICE DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD Y SEGÚN GRI	88
	ANEXO2 - OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	95
	ANEXO 3. METAS A LAS QUE CONTRIBUYE TIREA	96

Tabla 1: Porcentaje de asistencia y representación de las Juntas Generales de Accionistas.....	11
Tabla 2: Consejo de Administración de TIREA a 31/12/2023.....	12
Tabla 3: Composición Comisión de Seguimiento de Negocio	13
Tabla 4: Datos financieros 2023	16
Tabla 5: Asuntos relevantes de TIREA 2023.....	34
Tabla 6: Actividades realizadas para la consecución de las certificaciones.....	50
Tabla 7: Delitos identificados.....	51
Tabla 8: Consumo de Papel (kg) durante 2022-2023.....	56
Tabla 9: Consumo de energía(kWh) anual comprada a la red durante 2022-2023.....	57
Tabla 10: Consumo de energía generada (kWh) por instalación fotovoltaica durante 2023.....	57
Tabla 11: Consumo de agua anual (m3) durante 2022-2023.....	58
Tabla 12: Residuos no peligrosos y RAEEs (kg) generados durante 2022-2023.....	59
Tabla 13: Datos de gestión asociados a los residuos generados.....	59
Tabla 14: Resultados del Cálculo de la Huella de Carbono durante 2022-2023.....	61
Tabla 15: Distribución del personal de la Sociedad al término del ejercicio por categorías.....	63
Tabla 16: Distribución por categoría profesional y edad.....	63
Tabla 17: Distribución por categoría profesional y minoría.....	64
Tabla 18: Edad media de la plantilla.....	64
Tabla 19: Salario Base fijo (€) por categoría profesional y género.....	64
Tabla 20: Salario base fijo (€) por categoría profesional y edad.....	65
Tabla 21: Salario medio (fijo + variable) (€) por categoría profesional y género.....	65
Tabla 22: Salario medio (fijo + variable) (€) por categoría profesional y edad.....	66
Tabla 23: Brecha salarial.....	66
Tabla 24: Distribución por tipo de contrato y género.....	67
Tabla 25: Distribución por tipo de jornada y género.....	67
Tabla 26: Distribución por horario y género.....	68
Tabla 27: Solicitudes para conciliación de vida familiar y laboral.....	68
Tabla 28: Número de solicitudes de permisos de maternidad/paternidad.....	69
Tabla 29: Número de horas de absentismo.....	70
Tabla 30: Líneas de trabajo del Plan Global de RRHH.....	71
Tabla 31: Hitos completados en el transcurso de 2023.....	72
Tabla 32: Acciones formativas realizadas durante 2023.....	74
Tabla 33: Píldoras formativas realizadas durante 2023.....	74
Tabla 34: Número de horas de formación por categoría profesional y género.....	75
Tabla 35: Análisis de participación de las formaciones impartidas por género.....	75
Tabla 36: Compromisos adquiridos con los grupos de interés.....	82

Ilustración 1: Organigrama TIREA	14
Ilustración 2: Servicios de Tramitación de Entidades.....	18
Ilustración 3: Servicios de Ficheros Sectoriales.	18
Ilustración 4: Servicios de Integración / Facturación proveedores.	19
Ilustración 5: Servicios de Soporte	19
Ilustración 6: Cronograma EIAC.....	22
Ilustración 7: Beneficios de la plataforma CIMA.....	22
Ilustración 8: Incremento interanual Plataforma CIMA 2022-2023.....	23
Ilustración 9: Evolución Plataforma CIMA	24
Ilustración 10: Esquema firma Póliza Digital.	25
Ilustración 11: Ámbitos de estudio	26
Ilustración 12: Matriz de doble materialidad	35
Ilustración 13: Líneas de trabajo establecidas en el Plan de Estrategia y Energía 2022-2024.	37
Ilustración 14: Iniciativas agrupadas por las diferentes líneas de trabajo (WS).	37
Ilustración 15: Iniciativas del PEE en curso según líneas de trabajo.	38
Ilustración 16: Ciclo de Vida de los Servicios de TIREA.....	41
Ilustración 17: Pilares Sistema de Gestión RSC	44
Ilustración 18: Relación de asuntos relevantes identificados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (TIREA 2023)	95

PRESENTACIÓN DEL INFORME

CARTA DEL PRESIDENTE

Apreciado accionista:

Cerramos el ejercicio 2023 con la satisfacción de haber sido partícipes de la celebración de los primeros 25 años de andadura de TIREA, del largo camino recorrido y de los numerosos logros conseguidos, al tiempo que afrontamos con ilusión y confianza un horizonte con incertidumbres pero, también, con grandes oportunidades de crecimiento y negocio para TIREA.

A la hora de hacer balance de lo acontecido, el 2023 se erige como uno de los ejercicios de mayor relevancia tanto para la organización como para sus principales grupos de interés, no solo por los excelentes resultados económicos obtenidos, sino por la implantación y grado de avance de las diversas actuaciones previstas dentro del Plan de Estrategia y Eficiencia 2022-24, resumidas a lo largo del Informe de Sostenibilidad, y que persigue dotar a TIREA de las herramientas y recursos necesarios para afrontar de una manera solvente y sostenible futuros desafíos, manteniendo un desempeño excelente de sus servicios.

El Plan, que establece una exigente hoja de ruta en términos económicos, de inversión tecnológica y de recursos humanos, se encuentra presente en todas las áreas de la organización desde donde se ejecutan e impulsan acciones concretas de las seis palancas de actuación definidas. Fruto de dicho esfuerzo, y tras la evaluación de más de 30 indicadores de sostenibilidad, TIREA ha obtenido un rating ASG del 84%, superando en 3 puntos el obtenido en el ejercicio 2022, lo que se considera un desempeño de sostenibilidad calificado como Muy Alto respecto a su sector de actividad.

Durante el 2023, TIREA ha obtenido un beneficio neto después de impuestos de 5.8 millones de euros, un 28,9% que el año precedente, resultado que permite aumentar la retribución al accionista, por lo que se propondrá a la Junta General el pago de un dividendo bruto de 3 euros por acción, lo que representa un incremento del 50% respecto al ejercicio anterior.

Por segundo año consecutivo y de manera voluntaria, TIREA ha elaborado el presente Informe de Sostenibilidad, en su compromiso de mantener una actitud transparente y responsable orientada a difundir, de una manera estructurada, los principales logros y líneas de actuación en los ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza. Este año, además, en nuestro empeño de cumplir con el rigor informativo, el Informe ha sido sometido a verificación.

Antes de finalizar esta breve introducción a la Memoria de Sostenibilidad y a los estados financieros del ejercicio, quiero hacer una especial mención a la figura de Evaristo Río Castromil, Presidente de TIREA desde 1997 hasta 2021, y que nos dejó el pasado mes de octubre, por su valiosa contribución al sector asegurador y su apoyo incondicional a TIREA a lo largo de los 24 años que presidió la compañía, desarrollando una extraordinaria labor en el mejor interés de sus accionistas.

Finalmente quiero aprovechar esta oportunidad para agradecer la dedicación de todo el equipo humano de TIREA ya que, con su compromiso y esfuerzo, hacen posible que TIREA siga avanzando con paso firme en su proyecto empresarial.

Atentamente,



Javier del Río Martín
Presidente de TIREA

ALCANCE DEL INFORME

Un año más, TIREA quiere manifestar su compromiso con la **transparencia** y la **responsabilidad informativa** con nuestros Grupos de Interés mediante la elaboración de **forma voluntaria** del presente Informe de Sostenibilidad 2023.

Con la redacción del Informe se pretende **recoger de forma clara y precisa los avances** que, entre todos, se han conseguido a lo largo del año como fruto de una firme apuesta por la sostenibilidad a lo largo de toda su cadena de valor. Es su objetivo de dar a conocer de manera atractiva los datos, indicadores, objetivos, logros y proyectos más destacados para las diferentes líneas de actuación de la empresa desde las tres perspectivas de la Sostenibilidad: Ambiental, Social y Gobernanza.

TIREA presenta la información para el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de diciembre de 2023, utilizando como referencia los **Estándares GRI**, cuyo índice de contenidos GRI se encuentra incluido en el Anexo 1 del presente Informe.

Además, acorde a las tendencias actuales respecto del diálogo con los grupos de interés y la inclusión de la sostenibilidad como un pilar de la estrategia corporativa, se ha elaborado el Informe en línea con los requisitos que establece la **Ley 11/2018**, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad, en vigor en el momento de elaboración del Informe, así como con las nuevas **Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad** (ESRS, por sus siglas en inglés) que entrarán en vigor, a partir del 1 de enero de 2024, para los Informes que se publiquen en 2025 con respecto al ejercicio precedente. En el Anexo 1 se incluye un índice de contenidos referenciados a ambas normas.

Así mismo, como parte de su compromiso con la sostenibilidad, TIREA ha analizado su contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030. En el Anexo 2 se incluye una tabla donde se identifican el asunto relevante o cuestión abordada en este informe que contribuye a cada ODS.

METODOLOGÍA

Para la elaboración de este informe se ha seguido un planificado proceso de **recogida de información** utilizando, para ello, diferentes herramientas diseñadas específicamente para tal propósito, lo que ha permitido incluir nuevos indicadores cuantificables, evaluar sus tendencias interanuales y tratar los datos de la forma más precisa posible.

Por otro lado, se han realizado **entrevistas personalizadas** con los principales actores de cada unidad, lo que ha facilitado la comprensión del desempeño de cada una de las áreas y su enfoque de gestión respecto a las diferentes cuestiones ASG.

La **identificación de los asuntos relevantes** de naturaleza social, ambiental, de gobernanza y de negocio de mayor relevancia para la organización y sus Grupos de Interés se ha llevado a cabo a través de un **análisis Delphi** adaptado y que ha considerado diferentes fuentes, tal y como se detalla en el apartado 2.1 de este informe, contando con la colaboración de diferentes especialistas en sostenibilidad.

Posteriormente se han identificado los principales **impactos, riesgos y oportunidades** (IRO) relacionados con cada asunto a fin de evaluarlos mediante una serie de criterios para los que TIREA ha definido umbrales cualitativos y cuantitativos apropiados, según el caso. Con ello se ha podido realizar un **análisis de doble materialidad** basado en las directrices en fase de borrador, en el momento de elaboración del presente Informe, publicadas en 2023 por EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group).

TIREA ha procurado **seleccionar y presentar los contenidos** de este Informe de manera que toda la información relevante sobre los aspectos materiales contemplados en el análisis de doble materialidad quede cubierta demostrando, además, que éstos se encuentran en mayor o menor medida integrados en la estrategia corporativa ya sea a través de planes o políticas internas. Así mismo, TIREA se reafirma en su **compromiso** de continuar trabajando para **integrar la sostenibilidad y mejorar su gestión a lo largo de toda la cadena de valor**.

Durante todo el proceso de elaboración de este Informe, se ha recurrido a la **validación periódica** de los resultados parciales y agregados por la Dirección y principales responsables de TIREA.

AGRADECIMIENTOS

También es el objetivo de este Informe agradecer la confianza de todas las personas implicadas de una u otra forma con nuestra actividad y que, gracias a su colaboración, hacen posible que TIREA avance en estas cuestiones de sostenibilidad.

1. CAPÍTULO 1: ÁMBITOS DE NEGOCIO

1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?

1.1.1. Origen de TIREA

TIREA se crea en 1997 como respuesta a la iniciativa del Sector Asegurador en España para establecer un medio eficaz, seguro y económico, que facilite la comunicación y colaboración necesaria para alcanzar objetivos comunes. Su objetivo prioritario es el de ayudar en la mejora del negocio de las Entidades Aseguradoras, poniendo a su disposición la mejor tecnología de la información y las comunicaciones.

Respaldata por más de 165 Entidades Aseguradoras en el momento de su constitución, TIREA es una de las mayores iniciativas de cooperación del Sector Asegurador en Europa para la realización de un proyecto común de mejora. Actualmente cuenta con 78 entidades aseguradoras como accionistas.



1.1.2. Misión, visión, principios y valores

Misión: Ser una compañía que presta servicios de valor añadido al Sector Asegurador a través de aplicaciones y de una red de telecomunicaciones que facilitan el marco normalizador de los procesos de intercambio de información que intervienen en la cadena de valor sectorial.

Visión: Prestar servicios de valor añadido al Sector Asegurador, ayudando y facilitando el crecimiento del negocio de las Entidades Aseguradoras, haciendo uso de la mejor tecnología de la información y la comunicación.

Principios: Para el logro del desarrollo de la misión, TIREA ha adoptado un modelo de empresa basado en los siguientes principios:

- Máximos niveles en la calidad de servicio.
- Consideración estratégica de la seguridad de la información.
- Capacidad de adaptación a futuras evoluciones tecnológicas y del ámbito asegurador.
- Profesionales expertos en las distintas áreas de la tecnología utilizada.
- Control directo de la explotación de los servicios.
- Contacto permanente con el Sector Asegurador.
- Neutralidad e independencia, aunque con control de gestión por parte del Sector.
- Estricta adecuación a las normativas legales sobre el tratamiento informático de datos.
- Operación continua, 24 horas al día, todos los días del año.

Valores: TIREA se compromete a desarrollar su actividad basándose en una alta profesionalidad de sus empleados/as y equipo directivo, que permita dar un servicio eficiente y ajustado a las necesidades de los clientes, enfocándose en la excelencia y calidad del servicio.

En este sentido, se han definido los valores profesionales sobre los que se sustentan las ventajas humanas competitivas de la compañía, indicados a continuación:

- **Rigor:** Imparcialidad, precisión, análisis y tratamiento de asuntos mediante un proceso que no admita la menor sospecha de arbitrariedad o diferencia.
- **Independencia:** Libertad en la toma de decisiones sin intervenciones ajenas a las de carácter estrictamente técnico o legal.
- **Liderazgo:** Dirección basada en la motivación, la delegación, la responsabilidad, la participación y el trabajo en equipo que impulse a la organización.
- **Lealtad:** Desempeño de las responsabilidades profesionales con honestidad y atendiendo a la defensa de los intereses de la compañía, evitando situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los de la compañía.
- **Orientación de resultados:** Una gestión más flexible, ágil y con procesos eficientes.
- **Orientación al cliente:** Anticipación de las necesidades de los clientes con rapidez y agilidad.
- **Innovación:** Actitud de permanente mejora e innovación, asegurando el acceso a la información, gestionando el conocimiento y promoviendo el desarrollo tecnológico.
- **Colaboración:** Todos deben actuar poniendo a disposición de las demás unidades organizativas los conocimientos o recursos que puedan facilitar la consecución de los objetivos de la entidad.
- **Consideración:** La empresa pone a disposición de sus profesionales los recursos necesarios para el desempeño de la actividad laboral. Todos deben utilizar los recursos a los que tengan acceso, de forma responsable y adecuada al entorno de su actividad profesional.

Estos valores permiten alcanzar la misión, cumplir los compromisos y llevar la excelencia a la actividad de TIREA.

1.1.3. Sedes

TIREA cuenta con varias sedes en las que se desarrollan sus actividades ubicadas en:

- ✓ **TIREA 1.** Carretera El Escorial km 0,3 28231 Las Rozas de Madrid, Madrid. Esta sede se corresponde con el domicilio social de la entidad y en la que trabaja el mayor número de empleados. Se trata de un edificio de oficinas aislado, propio, de cuatro plantas sobre rasante y un semisótano, con un total de aprox. 4.508 m².
- ✓ **TIREA 2.** Calle López Santos, 4, 28231 Las Rozas de Madrid, Madrid, con una superficie de 1.417 m².
- ✓ **Oficina en Passeig de Gracia,** 55-57 Planta 4 puerta 6, 08008, Barcelona. Este centro cuenta con una superficie de 25 m².

Cabe destacar que, durante el mes de octubre de 2023, como una de las acciones para la mejora de la eficiencia y gestión de las instalaciones incluidas dentro del Plan de Estrategia y Eficiencia de TIREA, se ha llevado a cabo el **traslado del personal** ubicado en la sede de TIREA 2 a las instalaciones de TIREA 1. Así, por ejemplo, con esta actuación se ha conseguido unificar al equipo de Centro Operativo de Servicios (COS) y el Servicio de Atención a Usuarios (SAU) en una única localización, cumpliendo así con los objetivos de **sostenibilidad, ahorro de costes y optimización de espacios**.

Asimismo, debido a las acciones llevadas a cabo, durante y con posterioridad a la pandemia, en infraestructura tecnológica y de conectividad, así como organizativas (Flexwork), durante el 2024 no será necesario la utilización del edificio de TIREA 2 como centro de respaldo, disponiéndose de otra serie de recursos para asegurar la continuidad del negocio.

1.1.4. Órganos de gobierno

El artículo 19 de los Estatutos Sociales establece que los Órganos de Gobierno y administración de la empresa y, por tanto, su estructura de gobernanza, correrán a cargo de la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y el Director General.

Junta General

Durante el ejercicio 2023, la Junta General de Accionistas de TIREA se ha reunido en dos ocasiones, el 31 de mayo, para la aprobación de las cuentas anuales del ejercicio precedente, la reelección de los administradores cuyos mandatos habían vencido y para la reelección del auditor de cuentas de la sociedad para los ejercicios sociales 2023, 2024 y 2025 y, el 13 de diciembre, con carácter extraordinario para aceptar la dimisión de Plus Ultra Seguros Generales y Vida SAU de Seguros y Reaseguros como administrador de la Sociedad y designar para ocupar la vocalía vacante a Grupo Catalana Occidente S.A.

Ambas sesiones se celebraron de forma presencial en la sede social de TIREA asistida por medios telemáticos implantados en el 2021 para garantizar la celebración de la asamblea durante el periodo de pandemia, mediante la conexión en remoto de los accionistas que desearan asistir en tiempo real a la Junta, así como la delegación y el voto a distancia, garantizándose el pleno ejercicio de los derechos del accionista reconocidos en la Ley de Sociedades de Capital.

La Oficina del Accionista de TIREA se encuentra operativa de forma permanente para dar servicio a los accionistas en la documentación e información que precisen respecto de su participación accionarial, así como en todo lo relativo a la celebración de las Juntas Generales (desde la actualización de los datos de contacto, remisión de la documentación de la Junta e información sobre el abono del dividendo que corresponda a cada accionista).

Quórum Asistencia	Junta Extraordinaria 2023	Junta 2023	Junta Extraordinaria 2022	Junta 2022	Junta 2021
% Asistencia	56,50%	73,74%	73,17%	75,24%	67,70%
% Representación	30,89%	19,54%	13,80%	17,53%	18,48%
Total	87,39%	93,28%	86,97%	92,77%	86,18%

Tabla 1: Porcentaje de asistencia y representación de las Juntas Generales de Accionistas
(2021-2023)

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación y gestión de la Sociedad, salvo por las materias reservadas a la Junta General de Accionistas, conforme a lo establecido en el artículo 160 de la Ley de Sociedades de Capital. El Consejo de Administración de TIREA está integrado por dieciséis administradores personas jurídicas del sector asegurador. Durante el ejercicio 2023, se renovaron, por el plazo estatutario de cuatro años, las vocalías ocupadas por las entidades consejeras PELAYO y MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA, SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TIREA A 31/12/2023		
CARGO	ADMINISTRADOR	REPRESENTANTE
Presidente	MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Javier del Río Martín
Vocal	ALLIANZ, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Ricard Ribas Alins
Vocal	AXA SEGUROS GENERALES S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Kristof Vanooteghem
Vocal	BBVA SEGUROS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Aránzazu Gamboa Mutuberría
Vocal	CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Ramón Nadal de Dios
Vocal	CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS	Celedonio Villamayor Pozo
Vocal	GENERALI ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Francisco Javier Serna Ballarín
Vocal	LIBERTY SEGUROS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	María Eugenia Muguerza Goya
Vocal	MAPFRE RE COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	Gema Sánchez Sopeña
Vocal	MAPFRE VIDA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA	José Ignacio Pérez Postigo
Vocal	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Jesús del Río Aynat
Vocal	PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS APF	David Fiñana García
Vocal	GRUPO CATALANA OCCIDENTE S.A.*	Xavier Fontanet Serasols
Vocal	REALE SEGUROS GENERALES S.A.	Francisco Javier Tera Casado
Vocal	OCCIDENT GCO SAU DE SEGUROS Y REASEGUROS **	José Esclusa Rof
Vocal	ZURICH INSURANCE PLC SUCURSAL EN ESPAÑA	Margarida Gabarró Olivet
Secretaría no consejera	TIREA	Clara Vega García

Tabla 2: Consejo de Administración de TIREA a 31/12/2023

*Designada administradora de la sociedad el 13/12/2023 ocupando la vocalía vacante tras la dimisión de Plus Ultra Seguros Generales y Vida SAU de Seguros y Reaseguros.

** Con fecha 28 de diciembre de 2023, Seguros Catalana Occidente S.A. de Seguros y Reaseguros cambia su denominación social a Occident GCO SAU de Seguros y Reaseguros.

Comisión de Seguimiento de Negocio

La Comisión de Seguimiento de Negocio (en adelante, la Comisión o CSN) se encuentra plenamente operativa desde su constitución por el Consejo de Administración, en su sesión de fecha 7 de octubre de 2020, con la finalidad de reforzar su implicación en la compañía mediante la búsqueda de nuevas estrategias y líneas de negocio, profundizar en el conocimiento de los principales servicios y proyectos de TIREA y prestar su apoyo y asesoramiento al equipo directivo.

La CSN está compuesta por cuatro miembros del Consejo de Administración designados según los criterios y el procedimiento establecidos en su Reglamento de Funcionamiento y por el Director General, quien puede estar asistido en las reuniones por directivos de TIREA y/o por expertos externos si fuera necesario en función de los asuntos objeto de revisión por la Comisión. Durante el 2023, la CSN ha mantenido 4 reuniones de

seguimiento que han sido agendadas con carácter previo a los Consejos celebrados en los meses de marzo, mayo, julio y octubre de 2023.

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE NEGOCIO		
CARGO	ADMINISTRADOR	REPRESENTANTE
Vocal	ALLIANZ, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Ricard Ribas Alins
Vocal	OCCIDENT GCO SAU DE SEGUROS Y REASEGUROS	José Esclusa Rof
Vocal	LIBERTY SEGUROS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	María Eugenia Muguerza Goya
Vocal	GENERALI ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	Francisco Javier Serna Ballarín
Vocal	TIREA	Luis Fernández Peña
Secretaria Comisión	TIREA	Clara Vega García

Tabla 3: Composición Comisión de Seguimiento de Negocio

Dirección General

El Sr. Fernández Peña ostenta, desde el año 2001, la dirección y representación diarias de TIREA habiendo formado parte de su Consejo de Administración desde el año 2009 hasta julio de 2022. El Director General, asistido por las áreas de soporte de TIREA, supervisa el desempeño de la organización velando por el cumplimiento de los objetivos generales y estratégicos, el control presupuestario y el buen funcionamiento de los servicios en términos de eficacia, productividad y rentabilidad. Lidera el capital humano de TIREA informando al Consejo de Administración de la situación financiera, del progreso de los servicios y de la consecución de las directrices de negocio definidas. Durante el ejercicio 2023, y bajo su dirección, se ha avanzado en la implantación y avance de las acciones previstas en las seis líneas de trabajo definidas en el Plan Estratégico y de Eficiencia 2022-2024.

1.1.5. Organigrama

A lo largo del ejercicio 2023, se ha seguido un proceso de configuración gradual de la estructura organizativa de TIREA, vinculado al Plan Estratégico y Global de Recursos Humanos, con la finalidad de adecuar la Estrategia y Cultura Corporativa en Recursos Humanos a las necesidades de los departamentos y empleados de TIREA, destacando la creación de una nueva Dirección de Medios y Tecnología, con la asunción progresiva de funciones relacionadas con las áreas de Innovación, Procesos, Alianzas/Proveedores, IT Seguridad y PCN o la reorganización de las funciones Recursos Humanos, anteriormente dependiente del Departamento de Finanzas, dentro de la Dirección de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC).

La nueva estructura de la organización queda plasmada en el siguiente Organigrama:

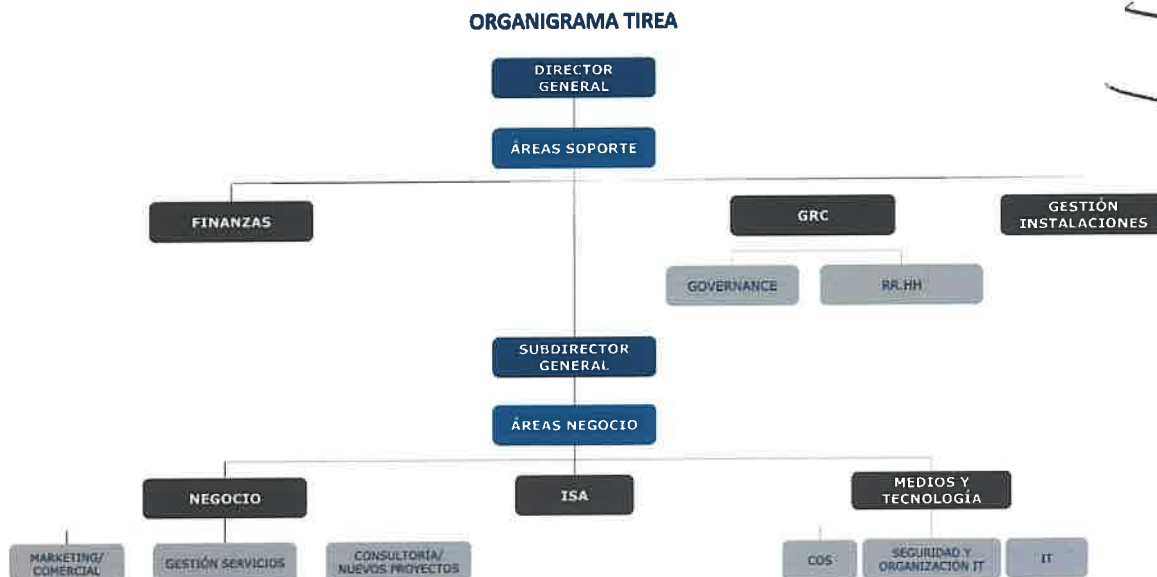


Ilustración 1: Organigrama TIREA

El equipo directivo está compuesto por:

- ✓ **DIRECTOR GENERAL:** LUIS FERNANDEZ PEÑA
- ✓ **SUBDIRECTOR GENERAL:** JUAN FRUCTOS VÁZQUEZ
- ✓ **DIRECTORA FINANZAS:** BEGOÑA SÁNCHEZ MARTÍN
- ✓ **DIRECTOR GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO, GRC Y RRHH:** MARIO DE LA FUENTE TÉLLEZ
- ✓ **DIRECTORA DE NEGOCIO:** ASUNCIÓN BLASCO LAFFÓN
- ✓ **DIRECTOR INGENIERIA DE SERVICIOS Y APLICACIONES, ISA:** MIGUEL ÁNGEL BELTRÁN GARCÍA
- ✓ **DIRECTORA MEDIOS Y TECNOLOGIA:** INMACULADA CESAR BENAVIDES
- ✓ **DIRECTOR IT:** CARLOS SÁNCHEZ GARCÍA
- ✓ **DIRECTOR TECNOLOGIA:** NOBUYA OSAWA

TIREA tiene constituidos las siguientes **Comisiones, Comités y Grupos de Trabajo** permanentes mediante los cuales se aseguran el buen gobierno y administración de la sociedad, la búsqueda continua de nuevas líneas de negocio estratégicas, el cumplimiento de los objetivos propuestos y una adecuada toma de decisiones en cada uno de los asuntos relevantes según su competencia:

- ✓ **Comité de Dirección y Negocio:** Órgano encargado del seguimiento y control de la actividad de TIREA, los servicios por ella prestados y la definición de nuevos proyectos, así como la revisión y aprobación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información. Se ha reunido 43 veces en 2023.
- ✓ **Comité de Seguridad:** Revisión de los riesgos más relevantes en materia de ciberseguridad y toma de decisiones con relación a su tratamiento. Se han reunido 7 veces en 2023.
- ✓ **Comité de Compliance Penal:** Impulso y seguimiento de todo el Sistema de Compliance Penal, apoyándose en el Grupo de Trabajo para la ejecución de las tareas. Se ha reunido 1 vez en 2023.

En cuanto a Comisiones y Grupos de trabajo se cuentan con las siguientes:

- ✓ **Comisión de Igualdad:** La Comisión está encargada de velar por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades y no discriminación entre personas trabajadoras en la propia empresa. Se ha reunido 4 veces en 2023.
- ✓ **Grupo de Trabajo de Homologación de Proveedores:** Se encarga de la definición y seguimiento de los requisitos de homologación de los proveedores con los que TIREA trabaja, así como de la elaboración y actualización del Manual de Homologación. Se ha reunido 7 veces en 2023.
- ✓ **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad:** Se encarga de la preparación del presente Informe de Estados no Financieros (EINF) así como de la recopilación de la documentación necesaria para la actualización de la evaluación del desempeño en materia de sostenibilidad. Se ha reunido 13 veces en 2023.
- ✓ **Grupo de Trabajo de Privacidad:** Se encarga del seguimiento de cuestiones relacionadas con la normativa de privacidad, protección de datos y el uso, como guía de buenas prácticas, de la Norma ISO 27701. Se han reunido 3 veces en 2023.
- ✓ **Grupo de Trabajo de Compliance Penal:** Se encarga de la ejecución y seguimiento de tareas relacionadas con el Sistema de Gestión de Compliance Penal. Se han reunido 12 veces en 2023.
- ✓ **Grupo de Trabajo de Certificaciones:** Se encarga de la implantación, seguimiento y evolución de los Sistemas de Gestión integrados de Calidad y Seguridad de la Información así como de la obtención de nuevas certificaciones, como las conseguidas, durante el ejercicio 2023, sobre el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio y el Esquema Nacional de Seguridad. Se ha reunido con una periodicidad semanal durante 2023.

1.1.6. Principales cifras de actividad

A continuación, se detallan los **indicadores económicos y de negocio más significativos** del ejercicio 2023, en cumplimiento del deber de información exigido en los Estados no Financieros y su puesta a disposición de los diferentes grupos de interés, sin perjuicio de la información que se recoge con mayor detalle en las cuentas anuales del ejercicio.

Datos financieros 2023	En euros (€)
Beneficios obtenidos	5.831.596,79
Impuestos sobre beneficios pagados (no devengados)	1.847.054,88
Subvenciones públicas recibidas	9.538,02
Capital social	5.890.000,00
Valor económico generado	33.906.352,41
Cifra de negocio	32.836.366,34
Otros ingresos de explotación	10.248,49
Valor económico distribuido	32.702.255,62
Sueldos y salarios	9.424.261,66
Otros gastos de explotación	16.701.370,69
Gastos financieros netos	0,00
Impuestos sobre beneficios-tributos	1.949.123,27
Gastos y multas debido a querellas y procesos relacionados con demandas de clientes o proveedores, infracciones legales, comportamientos anti-competencia, etc.	0,00

Tabla 4: Datos financieros 2023

TIREA ha obtenido un resultado después de impuestos de 5.826.085,44 € un 28,9% más que la cifra obtenida en el ejercicio 2022, lo que pone de manifiesto la consolidación y excelente marcha de la sociedad, así como la evolución muy positiva de la actividad de sus servicios.

Durante el 2023, se ha seguido capitalizando la sociedad, generando un retorno muy importante para el accionista de TIREA lo que ha permitido proponer una distribución de dividendos de 3 €/acción, la mayor cuantía desde que se reparten dividendos y que supone un 50% más que el ejercicio 2022.

1.1.7. Grupos de Interés

Los **Grupos de Interés** son todas aquellas personas y entidades que tienen objetivos propios y se ven afectadas directa o indirectamente por la actividad de TIREA y que también tienen la capacidad de afectar a ésta. Así, en TIREA se han identificado los siguientes Grupos de Interés:

- ✓ **Accionistas:** Personas jurídicas que poseen el capital social de TIREA.
- ✓ **Clientes y usuarios:** Personas físicas y jurídicas a las que TIREA presta servicio o hacen uso de éste como pueden ser los departamentos y empleados de sus clientes.
- ✓ **Consumidores:** Se incluye dentro de este grupo a consumidores finales de los servicios de TIREA, cuando proceda.
- ✓ **Proveedores estratégicos:** Personas físicas y jurídicas que proveen de productos, servicios o suministros críticos para la continuidad del negocio de TIREA.
- ✓ **Proveedores no estratégicos:** Personas físicas y jurídicas que proveen de cualquier tipo de producto, servicio o suministro a TIREA.
- ✓ **Plantilla:** Dirección, Empleados/as.
- ✓ **Administraciones Públicas:** Entidades públicas que participan en la regulación de las actividades de TIREA, ya sea de manera directa o indirecta.
- ✓ **Organismos reguladores:** Entidades privadas que participan en la regulación de las actividades de TIREA, ya sea de manera directa o indirecta.
- ✓ **Entorno social y ambiental:** Sociedad, naturaleza, fundaciones y asociaciones locales, comunidad científica y educativa, organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación y opinión pública, etc.

En el apartado relativo a la Gestión responsable de la cadena de valor incluido en la Sección 5.4.1 sobre el Compromiso Social del presente informe, se identifican los compromisos adquiridos con cada uno de estos grupos de interés y se comentan los hitos más relevantes conseguidos durante el 2023.

1.2. ¿QUÉ HACEMOS?

1.2.1. Nuestros servicios

La actividad de los servicios de TIREA se desarrolla principalmente en el mercado español.

Los **servicios de TIREA** se encuentran agrupados en las siguientes cuatro áreas:

TRAMITACIÓN DE ENTIDADES¹



Ilustración 2: Servicios de Tramitación de Entidades.

FICHEROS SECTORIALES²



Ilustración 3: Servicios de Ficheros Sectoriales.

¹ **Tramitación de Entidades:** Servicio CICOS: Centro Informático de Compensación de Siniestros. SDM: Gestión informatizada de la compensación de Daños Materiales. REGULA: Servicio de Regularizaciones, Diálogos y Compensación de importes entre Entidades CICOS, SDM REGULA e IE_LCS. SGA: Servicio de Gestión de Seguros de Arbitraje (Oficina Técnica y Ampliación de versiones). SGR: Sistema de Gestión de Recobros. SCCS: Sistema de Tramitación de Siniestros con el Consorcio de Compensación de Seguros. DIS DIGITAL: Servicio digital de Declaración de Inexistencia de Siniestro. SDP: Tramitación de siniestros de daños personales. SDP-LEX: Gestión de siniestros de daños personales entre entidades y abogados. SDP-DM: Tramitación de siniestros de daños personales con consulta de peritaciones. TCA: Gestión de siniestros por Tempestad Ciclónica Atípica. INTEREX: Sistema de interlocución extrajudicial de reclamaciones de siniestros. COASEGURO no Vida/Vida.

² **Ficheros Sectoriales:** SINCO: Fichero Histórico de Seguros del Automóvil. FIVA: Fichero Informativo de Vehículos Asegurados. ESA: Estadística del Seguro del Automóvil. FPTRI: Fichero Pérdida Total, Robo e Incendios. ESM: Estadísticas Sectorial Multirriesgos. Fichero Fraude Diversos.

INTEGRACIÓN/ FACTURACIÓN PROVEEDORES³

INTEGRACIÓN/ FACTURACIÓN PROVEEDORES



Ilustración 4: Servicios de Integración / Facturación proveedores.

SERVICIO DE SOPORTE⁴

SERVICIOS DE SOPORTE



Ilustración 5: Servicios de Soporte

Leyenda:



³ **Integración / Facturación Proveedores:** CAS: Convenio de Asistencia Sanitaria. MiHC: Mi Historia Clínica. GSF: Gasto Sanitario Futuro. FHS: Gestión y liquidación de Facturación Hospitalaria. GESMED: Intercambio de información y facturas electrónicas entre entidades aseguradoras y profesionales o gabinetes médicos. GESCOL: Plataforma que facilita a los abogados la gestión de los servicios asignados por la entidad aseguradora. AAPP: Emisión y conservación de las facturas electrónicas del Consorcio de Compensación de Seguros. SFE: Sistema Telemático de Facturación Electrónica por Terceros. Asistencia: Gestión de proveedores de grúas en Asistencia en carretera y servicios Taxi y VTC. GESGRU: Gestión de facturas de grúas. BPO: Business Process Outsourcing (GESENC: Gestión de encargos, GESDOC: Gestión documental, GESTFN: Gestión telefónica). GESTALLER. CAAM Autorizaciones Médicas. GESPROF: Gestión de facturación de profesionales.

⁴ **Servicios de Soporte:** SBT: Servicios Básicos de Telecomunicaciones. SENDA: Servicio de Normalización y Detección de Anomalías. BAREMO: Análisis de Impacto y Motor del Baremo de Autos. CIMA: Conectividad e Innovación para la Mediación Aseguradora. ReCIS: Certificado Internacional del Seguro del Automóvil. SGDS: Servicio de Certificación Electrónica de Documentación. Oficina Técnica EIAC: Estándar de intercambio de información entre entidades aseguradoras y corredurías de seguros. SIR: Sistema de Información de Recargos. Middleware Póliza Digital: Integración de diferentes proveedores de firma digital

1.2.2. Principales hitos, proyectos y servicios 2023

A continuación, se destacan los **proyectos y servicios más relevantes** durante 2023.

PROYECTO MI HISTORIA CLÍNICA PARA LA INTEROPERATIVIDAD DE LA HISTORIA CLÍNICA DIGITAL DE LA SANIDAD PRIVADA

Durante el año 2023, se ha producido el lanzamiento de la Plataforma "Mi Historia Clínica", un proyecto que nace en el año 2022, promovido por la Fundación IDIS, cuyo fin es conseguir la interoperabilidad de las historias clínicas digitales en la sanidad privada.

En este proyecto participan más de 15 empresas, entre entidades aseguradoras y grupos hospitalarios, representando más del 90% de la cuota de mercado en sus diferentes ámbitos.

Entre los **hitos más relevantes** cabe destacar:

1. La **consolidación del modelo de gobierno y del papel de TIREA como Oficina de Gestión de la plataforma** en el que, una vez más, se pone de manifiesto el valor de este modelo para conseguir la colaboración entre competidores para conseguir un objetivo común: mejorar la calidad de la sanidad y del servicio asistencial al ciudadano.

Como novedad, se ha implantado un Centro de Soporte para dar respuesta a las necesidades e incidencias que puedan surgir en el uso de la plataforma. Dicho servicio es prestado por TIREA con el soporte de Accenture.

2. La **fortaleza del modelo tecnológico seleccionado y su capacidad para adaptarse a un escenario cambiante de requerimientos y especificaciones técnicas por parte de las empresas participantes.**

Tras el cambio de aplicación autónoma de usuario con marca propia a aplicación marca blanca embebida dentro de los canales de acceso (apps y portales) ofrecidos por las aseguradoras y grupos hospitalarios adheridos; hoy, la plataforma es capaz de dar servicio a más de 12 millones de asegurados y pacientes que verán, desde sus canales sanitarios privados de referencia, cómo pueden acceder y compartir sus historias clínicas, mejorando así la continuidad asistencial independientemente del proveedor sanitario seleccionado.

La plataforma facilita el intercambio de información entre el centro de origen, donde se almacena la historia clínica, y el punto de destino (por ejemplo, un médico especialista en un centro sanitario distinto), a partir de una simple orden que emite el asegurado/paciente (dueño de la información) a través de la plataforma, sin que dicha información quede almacenada o sea tratada en ningún punto intermedio, mejorando la seguridad en las comunicaciones y eliminando los riesgos de que dicha información pueda ser manipulada en el proceso.

3. **El inicio de conversaciones para la incorporación de nuevos miembros, no sólo entidades aseguradoras y grupos hospitalarios, sino plataformas tecnológicas e instituciones y asociaciones sectoriales.**

Durante este año se han iniciado conversaciones para incrementar el perímetro de actuación de la plataforma entre las compañías aseguradoras y grupos hospitalarios que todavía no forman parte de Mi Historia Clínica (MiHC) con el fin de ofrecer la plataforma al máximo número de pacientes y asegurados.

Igualmente, se han abierto negociaciones con plataformas tecnológicas que dan servicio a profesionales extrahospitalarios como ChipCard, Docline, UClinic y Doctoris. Gracias a estos acuerdos se pretende facilitar el intercambio de información con el profesional sanitario que pasa consulta fuera del ámbito hospitalario, facilitando la continuidad asistencial del paciente.

Siguiendo este mismo objetivo, se han mantenido conversaciones con instituciones y asociaciones en el ámbito de la salud como el Consejo General de Colegios Oficiales Farmacéuticos, con empresas en el ámbito socio-sanitario y con laboratorios.

4. **Acercamiento a la Sanidad Pública para conseguir un modelo integrador y prepararse para el nuevo escenario europeo de datos de salud.**

Durante el año 2023, se han construido los lazos para el análisis y definición de lo que, en los próximos años, debería ser un espacio común en el que la información del paciente residente en el ámbito de la sanidad privada puede ser compartida con seguridad y transparencia con cualquiera de las plataformas de salud públicas gestionadas por las comunidades autónomas y viceversa, siguiendo las pautas que se establecen desde el Ministerio y atendiendo a las circunstancias particulares que se reclaman desde cada comunidad autónoma.

CIMA PÓLIZA DIGITAL

Estándar EIAC

EIAC es el Estándar sectorial para el intercambio de información entre las entidades aseguradoras y las corredurías de seguros, que normaliza los formatos, estructuras y campos de datos, sobre los que entidades y corredurías envían y reciben la información generada en sus procesos de negocio.

- Formato único para el intercambio de información.
- Catálogos de datos unificados.

Los principios fundamentales que rigen el Estándar EIAC son los siguientes:

- Común y Universal:
- Abierto a todas las entidades y corredurías.
- Uso libre y sin coste.
- Escalable: implementación gradual.
- Adaptable a los cambios y necesidades presentes y futuras.
- Facilidad de implementación.
- Formato xml.

Los estándares EIAC contemplan:

- Los elementos básicos: 'pólizas', 'recibos', ' siniestros', 'liquidaciones'.
- Todos los ramos.
- Todos los procesos para el elemento 'póliza' donde el emisor de la información es la entidad aseguradora.
- Todos los procesos bilaterales entre entidad y correduría para los elementos 'recibos', ' siniestros', así como las comunicaciones derivadas de los procesos de liquidación.



Ilustración 6: Cronograma EIAC.

A cierre de diciembre 2023, el grado de implantación del EIAC mostraba un índice de **87,1%** sobre el volumen de primas intermediadas a través de corredores con intercambio electrónico de datos con aseguradoras. En términos absolutos de volumen de negocio soportado por el estándar, es superior a los **5.522 millones de euros** en primas intermediadas.

Asimismo, el número de corredores que utiliza el estándar supone el **89,6%** de todos aquellos con intercambio de datos con aseguradoras, contabilizándose **más de 3.399 corredores operativos**.

Plataforma CIMA

PLATAFORMA ABIERTA:

Es una plataforma abierta que garantiza la conectividad EIAC entre todas las entidades aseguradoras y las soluciones tecnológicas de la mediación existentes en el mercado en sus diferentes formatos.

HUB DE COMUNICACIONES:

CIMA nace como respuesta a la necesidad sectorial de disponer de un único punto de encuentro entre la mediación y las entidades aseguradoras, que posibilite a entidades y corredores un único lenguaje, y que garantice la calidad de los datos intercambiados.

HERRAMIENTA SECTORIAL CIMA

es una plataforma de soluciones que, bajo el gobierno de los actores sectoriales, permite incorporar servicios de valor añadido en base a la demanda existente y pondrá a disposición de las partes las aplicaciones propias o de terceros que den respuesta a dicha demanda sectorial. Además, aporta funcionalidad de soporte para solucionar o mejorar parte de los problemas identificados en la puesta en marcha de la conectividad EIAC.

Ilustración 7: Beneficios de la plataforma CIMA.

Avances 2023:

Conforme a los datos informados por la Plataforma, el incremento interanual a cierre de 2023 con respecto a 2022 es el siguiente:

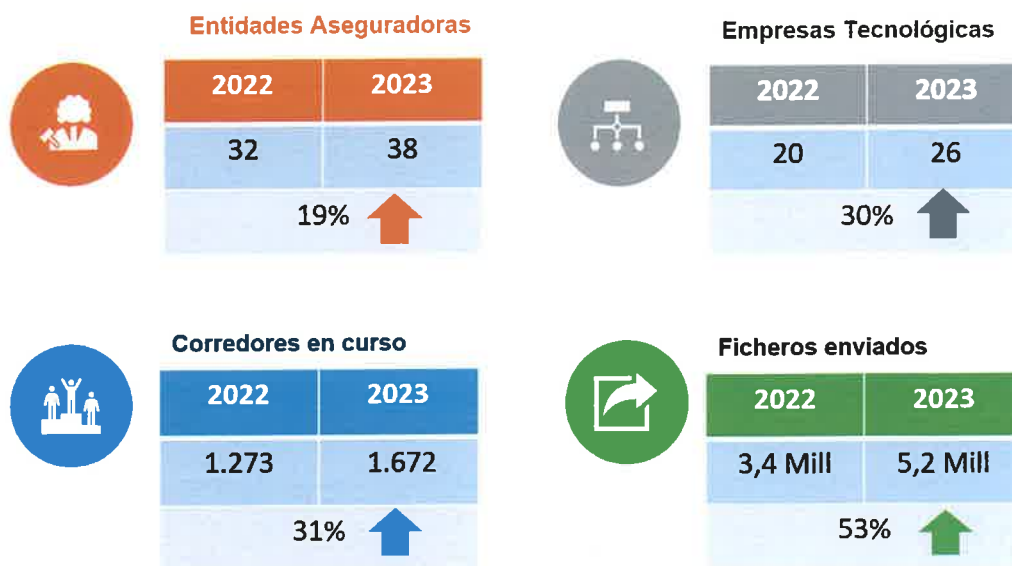


Ilustración 8: Incremento interanual Plataforma CIMA 2022-2023.

Con los 1.672 corredores adheridos se considera prácticamente cumplido el objetivo que teníamos fijado de 1.700 corredores en 2023, y representan el 70% en volumen de primas, y el 51% de los corredores que utilizan EIAC para el intercambio de información con aseguradoras.

Las 38 aseguradoras adheridas representan el 80% del volumen de primas mediadas.

Se cierra 2023 con 26 empresas tecnológicas adheridas que trabajan con el 72 % de los corredores operativos en EIAC.

Bajo la supervisión de la Comisión CIMA, en 2023 se ha trabajado en los **servicios de valor añadido** a incorporar en la Plataforma en los próximos ejercicios:

- **VERSIONES DEL ESTÁNDAR EIAC.** Las entidades adheridas ya operan en CIMA en la V06 del estándar que incorpora nuevos datos, nuevos procesos, nuevos campos obligatorios, normalizando nuevos conceptos y definiciones.

Se inicia el estudio y se constituyen los GT para la identificación de necesidades y propuestas de mejora de la V06 para avanzar a la V07 en 2024.

- **BIDIRECCIONALIDAD.** Desarrollar y poner a disposición de entidades aseguradoras y corredores, los procesos bidireccionales definidos en el estándar (comunicaciones con origen corredor).

- **ONBOARDING CIMA.** Seguir trabajando en el despliegue sectorial para continuar con la incorporación de las entidades, empresas de software y corredores.
- **PÓLIZA DIGITAL.** Se pone en marcha el proyecto Póliza Digital para poner a disposición de entidades y corredores una solución para la firma digital de las pólizas mediadas.
- **EVOLUCIÓN Y MEJORA CONTINUA.** Seguir evolucionando el portal CIMA, aportando todas las mejoras que se vayan identificando en los órganos de gobierno de la plataforma.

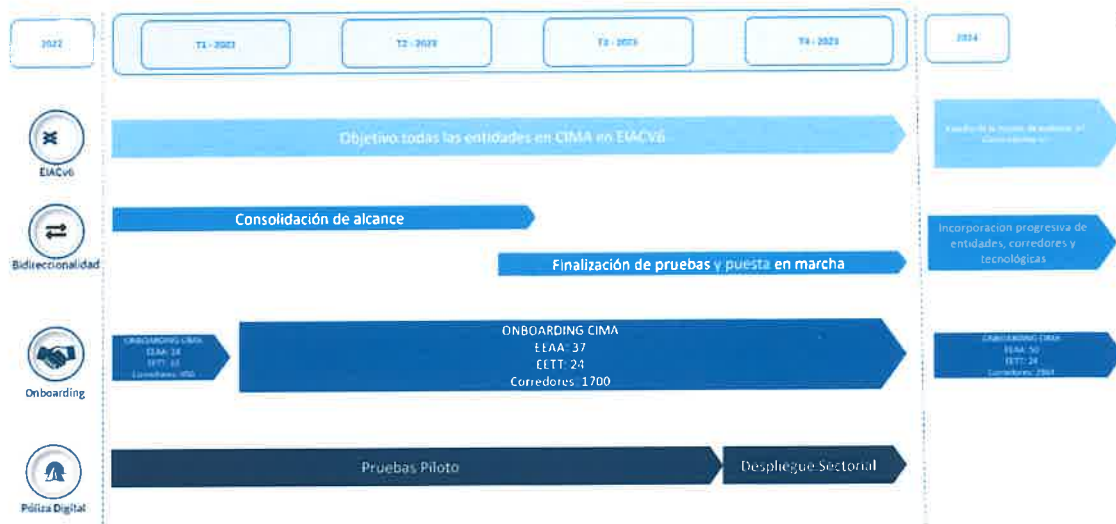


Ilustración 9: Evolución Plataforma CIMA

CIMA Póliza digital

Los acontecimientos a raíz de sentencias condenatorias a entidades aseguradoras por riesgos excluidos de un contrato de seguro no firmado han supuesto una seria advertencia de la necesidad de cumplimiento de lo estipulado en la Ley de Contrato de Seguro en cuanto al alcance del compromiso bilateral entre asegurador y asegurado y, más específicamente, la efectividad contractual de las cláusulas limitativas de su alcance y/o de las exclusiones. La firma es fundamental y necesaria.

Dentro de las iniciativas planteadas por la Comisión CIMA, y como consecuencia de estas últimas sentencias, se hace notar la necesidad de dar una solución al tema específico de la firma en el ámbito de los corredores.

La puesta en marcha de un proyecto sectorial, con el objeto de dotar al sector de una solución que ayude a resolver la problemática actual para obtener la firma de las pólizas intermediadas por corredores, aunque propuesto por la Comisión CIMA, ha requerido de la aprobación del Comité Ejecutivo de UNESPA.

La disponibilidad de una solución de firma digital orquestada de manera sectorial en la Plataforma CIMA, se considera una necesidad prioritaria por las entidades aseguradoras.

Se entiende CIMA como factor necesario de la solución, que aporta:

- Solución técnica
- Universalidad
- Método
- Simplicidad
- Orden y Gobierno
- Calidad
- Garantía
- Confianza
- Economías de escala

La solución implementada se ha basado en la creación de un middleware que facilite una API que pueda ser utilizada por las entidades aseguradoras, los corredores, y las empresas tecnológicas en sus aplicaciones ERP, y que integre a los diferentes proveedores de firma electrónica, que cumplan con los requerimientos funcionales exigidos.

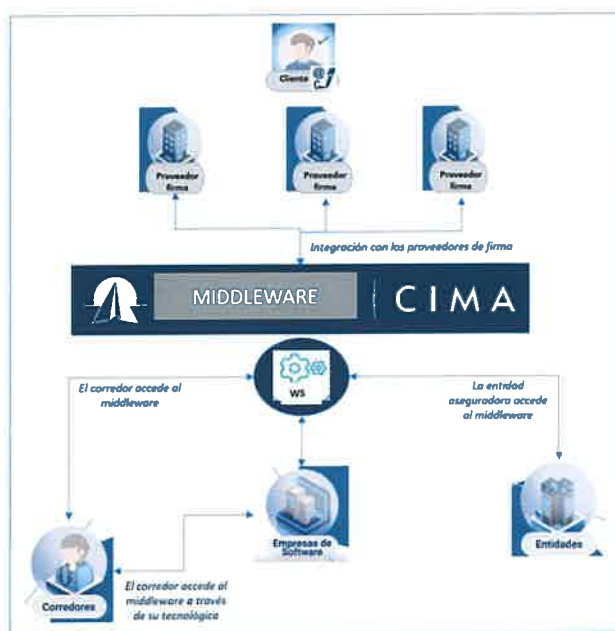


Ilustración 10: Esquema firma Póliza Digital.

Durante el año 2023, se han acometido las actividades de desarrollo y puesta en marcha de la solución, y se ha realizado un piloto con 3 entidades aseguradoras de la Comisión y 3 proveedores de firma.

El sistema está preparado para poner a disposición de todos los que forman parte de la plataforma CIMA la solución para la firma digital de las pólizas intermediadas por los corredores.

ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE NEGOCIO Y COMUNICACIÓN

Sin perjuicio de la exposición que más adelante se realiza del Plan de Estrategia y Eficiencia 2022-24 y de sus seis líneas de actuación en el punto 1.4.2, se ha considerado conveniente, por su vinculación con la actividad de TIREA y su posible reflejo en la puesta en marcha de nuevos proyectos y servicios, realizar una explicación más detallada de la Estrategia de Desarrollo de Negocio y Comunicación, incardinada dentro del Workstream 4 del referido plan estratégico.

TIREA ha trabajado, durante el 2023, en la realización de un análisis estratégico que le permitiese identificar nuevos ámbitos en los que desarrollar su misión corporativa, así como la evolución de su porfolio de servicios actual con la finalidad última de propiciar el crecimiento futuro de la organización de una manera sostenible y rentable, teniendo en cuenta las necesidades de las entidades aseguradoras clientes de TIREA.

Para ello, tras una primera fase de Discovery, en la que se determinó la metodología a seguir y la definición de unas premisas de actuación, se identificaron unas primeras oportunidades de negocio que fueron objeto de sondeo, iniciándose un periodo de consulta mediante la celebración de mesas redondas con un grupo relevante de entidades aseguradoras para su valoración.

Fruto de la revisión realizada con las entidades aseguradoras, las sesiones mantenidas con proveedores de soluciones tecnológicas y con expertos del sector se ha generado un inventario de iniciativas destacadas, ámbitos de estudio y propuestas de mejora de los servicios actuales.

En relación con los ámbitos de estudio, se ha acotado el análisis de oportunidades a los bloques de Data Center Mindset (Gestión del Dato), Simplifying Intelligently (Simplificación Inteligente) y Plugging into ecosystems (Interconexión Ecosistemas) definidos en el Insurance Focus 2023 de NTT Data y que han dado como resultado la concreción de los siguientes cuatro ámbitos de estudio:

- (I) Vehículo Conectado,
- (II) Enriquecimiento del dato y caracterización del riesgo,
- (III) Adaptación normativa, certificaciones y homologaciones y
- (IV) Open Insurance



Ilustración 11: Ámbitos de estudio

Para abordar el análisis y contenido de cada Ámbito de Estudio se ha seguido una estructura de investigación compuesta de cinco áreas de estudio: Tendencias de mercado, selección de casos de uso, scouting de las compañías más relevantes, criterios de selección utilizados en el scouting y conclusiones.

Los cuatro ámbitos de estudio se encuentran muy avanzados y se espera que durante el 2024 se puedan identificar y priorizar las iniciativas de alto potencial que puedan ejecutarse.

Asimismo, durante el ejercicio 2024, se trabajará en el impulso de las iniciativas de mejora continua detectadas a raíz de la fase de consulta realizada con las entidades aseguradoras.

SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA GESTORA DE BOMBEROS DE UNESPA

La Gestora de Conciertos para la Contribución a los Servicios de Extinción de Incendios nace el 21 de diciembre de 1994 con personalidad jurídica propia y forma de Agrupación de Interés Económico (AIE).

La Agrupación tiene por objeto la gestión o administración de aquellos procesos tendentes a cumplir con la obligación del sector asegurador de contribuir al establecimiento y mejora del servicio de extinción de incendios con arreglo a la normativa sobre Haciendas Locales y Comunidades Autónomas vigente.

Dicho compromiso se regula mediante la celebración de los oportunos conciertos con las administraciones correspondientes por parte de la Agrupación.

Para cumplir con su cometido, la Gestora requiere de un trabajo técnico-administrativo de análisis, decisión, ejecución y control de procesos operativos, administrativos y de soporte, económicos y de gobierno. Dichos procesos suponen una gran carga administrativa al personal tanto técnico como directivo de UNESPA.

El año 2023, UNESPA decide disminuir dicha carga mediante la externalización de dicho proceso a un gestor del sector, con experiencia, conocedor de dichos procesos; y selecciona a TIREA, que lleva trabajando con la gestora desde el año 2019 en el desarrollo y puesta en marcha de una solución eficiente que permita la carga, el cálculo y la gestión eficiente de los ficheros de primas necesarios para el reparto de las contribuciones especiales entre los distintos entes locales y regionales responsables de los Servicios de Extinción de Incendios.

La Agrupación se sigue gobernando desde UNESPA, que ejerce el rol de Administrador General y preside la Asamblea de Socios; pero descarga en TIREA las tareas de gestión y administración de la Gestora, aunque bajo su supervisión.

Dicha externalización **integra todos los procesos administrativos y de gestión** tanto operativos como económicos de la gestora, si bien, se establecerán unos procedimientos de control y toma de decisiones en UNESPA con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de la Gestora y de sus órganos de gobierno.

Para el desempeño de sus funciones TIREA actúa como **Oficina de Gestión** de la Gestora de Bomberos, reportando a la dirección de UNESPA y su Administrador General, y apoyándose en las herramientas, aplicaciones y recursos tecnológicos actualmente a disposición de la Gestora.

La externalización de la gestión supone un **ahorro** efectivo de **costes** para la AIE, una mejora para UNESPA por una **mejor utilización** de sus **recursos** y la oportunidad de seguir mejorando sus **herramientas tecnológicas** en beneficio de este proceso.

Con el fin de asegurar una exitosa gestión del cambio y un efectivo traspaso del conocimiento entre los equipos, se ha establecido un **acompañamiento** temporal por UNESPA para formar y dar soporte al equipo de TIREA en todos los procesos que se desarrollan en la Gestora.

En la actualidad, la Oficina de Gestión de TIREA presta servicio a más de 200 entidades aseguradoras en la liquidación y gestión de sus impuestos en el ámbito del servicio de extinción de incendios con más de 130 entidades locales y regionales.

El año 2023 ha sido el año de lanzamiento de la Plataforma "Mi Historia Clínica", un proyecto que nace en el año 2022, promovido por la Fundación IDIS, cuyo fin es conseguir la interoperabilidad de las historias clínicas digitales en la sanidad privada.

2. CAPITULO 2: TIREA Y LA SOSTENIBILIDAD

2.1. GESTIÓN DE RIESGOS

Los principales riesgos no financieros identificados en las actividades que desarrolla TIREA se han agrupado en los siguientes cuatro bloques principales:

Riesgos ambientales

- **Gestión eficiente de recursos:** Engloba los riesgos asociados al consumo no sostenible de materias primas, agua y energía contribuyendo, por tanto, a su agotamiento, la superación de los límites planetarios (Planetary boundaries) o el incremento de costes de adquisición por su encarecimiento o indisponibilidad.
- **Gestión de residuos y prevención de la contaminación:** En referencia a los riesgos asociados a la prevención ambiental como pueden derivar en un impacto negativo o perjuicio del medioambiente y de la salud humana, así como en sanciones y mala reputación por afección a la sociedad y/o al medio ambiente.
- **Adaptación y mitigación del cambio climático:** Incluye los riesgos relacionados con el impacto en el cambio climático por el incremento de la huella de carbono corporativa o el incumplimiento de adecuación a nuevos requisitos legales en materia de cambio climático, así como la mala reputación al no poder cumplir los objetivos de descarbonización adquiridos por la Unión Europea y España como país miembro.
- **Protección de la biodiversidad y los ecosistemas:** Considera los riesgos que afecten a la biodiversidad y a los ecosistemas que puedan suponer un detrimento de la calidad de éstos, la recepción de sanciones y/o la pérdida de reputación corporativa.

Riesgos sociales

- **Empleo de calidad:** En referencia a todos aquellos riesgos relacionados con las condiciones laborales de TIREA, como pueden ser la insatisfacción de los empleados o la indisponibilidad de personal con capacitación técnica y adecuación a las nuevas tecnologías para el correcto desarrollo de los trabajos, de forma que se limiten los servicios prestados por la organización.
- **Modernización de los modelos de trabajo:** Incluye los riesgos asociados a la obsolescencia del trabajo por falta de adaptación a las nuevas políticas, tendencias y demandas de los trabajadores. Ejemplos de estos riesgos pueden ser la fuga de talento o afrontar costes asociados a la rotación de la plantilla.
- **Gestión del talento:** Agrupa los riesgos relativos al desarrollo profesional dentro de TIREA incluyendo la formación, la evaluación del desempeño o la transferencia de conocimientos, entre otros. Algunos de estos riesgos son el descontento e insatisfacción laboral o el no poder abordar nuevas oportunidades de negocio por falta de talento.

- **Igualdad de oportunidades:** En referencia a los riesgos de desigualdad de trato por género, edad, raza, etc., que puedan producirse, así como aquellos que perjudiquen la diversidad o accesibilidad. No disponer de mecanismos y promoción de la igualdad de oportunidades es un ejemplo de este tipo de riesgos que puede derivar en descontento, insatisfacción, sentido de no pertenencia, fuga de talento e incluso sanciones por parte de los organismos reguladores.
- **Compromiso social:** Agrupa los riesgos que se relacionan con los canales de comunicación establecidos entre TIREA y su entorno social para la toma de decisiones en cuestiones de sostenibilidad, incluida la acción social.
- **Gestión responsable de la cadena de valor:** Riesgos asociados a la gestión de la cadena de valor (proveedores, clientes, accionistas, usuarios, consumidores) desde la homologación y supervisión de los diferentes agentes hasta la garantía de las condiciones laborales óptimas, entre otras. Un claro ejemplo de estos riesgos puede ser la contratación de proveedores cuya praxis, junto a la falta de controles por parte de TIREA, genere impactos negativos sobre otros grupos de interés.
- **Cambios contextuales del entorno sociopolítico:** Considera los riesgos asociados a la disponibilidad de mecanismos de adaptación a los cambios coyunturales que puedan producirse a nivel político, sanitario, económico o social, así como otras situaciones externas que encarezcan o impidan la actividad de TIREA.

Riesgos de gobernanza

- **Conducta empresarial ética y responsable:** Incluye aquellos riesgos relacionados con el comportamiento ético y responsable en la empresa. Su falta de promoción o protección, así como la no transformación del modelo de negocio de acuerdo con los actuales marcos normativos y tendencias actuales podrían ser claros ejemplos.
- **Compliance penal:** Se integrarían en esta sección los posibles riesgos que deriven en la posibilidad de que las personas jurídicas incurran en responsabilidad penal. Concretamente los riesgos que puedan causar perjuicios por no salvaguardar los derechos de los grupos de interés o recibir sanciones por incumplimiento legal.
- **Compliance laboral:** Agrupa los riesgos asociados al incumplimiento de las obligaciones normativas o reglamentarias en materia laboral que puedan ocasionar daño a la plantilla. Un sistema de prevención, detección y resolución de incidentes ineficaz puede ser un riesgo significativo para esta categoría.
- **Competencia:** Incluye los riesgos relacionados a no prevenir situaciones de incumplimiento de la normativa de competencia leal y el relativo a conflictos de intereses que pueden derivar en sanciones.
- **Protección de datos y ciberseguridad:** Engloba todos los riesgos que comprometen en mayor o menor medida la confidencialidad, accesibilidad, disponibilidad y seguridad integral de la información, como por ejemplo, no disponer de mecanismos de control ante situaciones de incumplimiento (brechas de seguridad, vulnerabilidad de la información, etc.).

Riesgos de negocio

- **Desempeño económico sostenible:** Considera los riesgos económico-financieros que tienen un claro enfoque ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) y que comprometen la obtención de beneficios económicos por parte de la empresa, pero de manera responsable y sostenible. Riesgos de esta índole puede ser el hecho de no disponer de políticas de gasto o inversión que repercutan en beneficios directos o indirectos sobre la sociedad o el medio ambiente, recibir sanciones que supongan pérdidas económicas o de oportunidades de negocio, etc.
- **Eficiencia operativa:** Se refiere a todo riesgo que pueda afectar al correcto desempeño de los servicios como puede ser el aumento de costes o del tiempo de ejecución, por ejemplo, por la comisión reiterada de errores al gestionar manualmente la información en un determinado proceso.
- **Gestión de activos para la continuidad del negocio:** Incluye riesgos como la interrupción de los servicios por indisponibilidad o inadecuación de la infraestructura necesaria o perder oportunidades de negocio por no disponer de activos.
- **Nuevas tecnologías de la era digital:** En referencia a todos los riesgos derivados de la aparición de nuevas tecnologías como el riesgo a no adaptarse a la transformación digital del sector o contribuir a la obsolescencia del modelo de negocio por falta de adaptación a cambios y evolución de tecnologías.
- **Ampliación de negocio y nuevos mercados:** Riesgos asociados al desarrollo comercial del negocio, la evolución o aparición de servicios como pueden ser la falta de actualización de los servicios ante la evolución del sector y el marco regulatorio, o el perder competitividad y nuevas oportunidades de negocio ante nuevos competidores que ofrezcan servicios más punteros.

Para cada una de las áreas anteriormente mencionadas, se han identificado los principales riesgos que, en el corto y medio plazo, sean previsibles y se ha evaluado la probabilidad de que dicho riesgo se materialice, la estimación del impacto que pudiera tener tanto sobre la empresa como sobre la sociedad y el medio ambiente, y finalmente, se han establecido acciones para mitigar, gestionar y controlar cada uno de ellos. Acciones que se encuentran integradas en su mayor parte en el Plan de Eficiencia y Estrategia 2022-24. La gestión de estos riesgos se explica y desarrolla a lo largo del presente Informe en su apartado correspondiente.

Asimismo, cabe señalar que, dada su relevancia para el negocio, TIREA ha establecido un método de evaluación de los Riesgos específicos, que abarca la arquitectura de la herramienta SandaS, para la Gestión de Riesgos bajo el marco normativo ISO 27001, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Además, incluye algunos alineamientos complementarios, en la identificación y tratamiento de aquellos riesgos de interrupción a los cuáles está expuesta la organización (marco normativo ISO 22301), como parte del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.

2.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

El análisis de **Doble Materialidad** es un elemento central de la futura presentación de informes de sostenibilidad corporativa en la Unión Europea, tal y como se establece en la **Directiva de Información de Sostenibilidad Corporativa** (CSRD, por sus siglas en inglés) que deroga a efectos prácticos, a partir del 1 de enero de 2024, a la actual Directiva de Información no Financiera (NFRD) en Europa y a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad en España, una vez se apruebe su trasposición al ordenamiento jurídico español, también prevista para 2024.

Según se indica en la CSRD así como en el anteproyecto de ley por la que se regula el marco de información corporativa sobre cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza publicado para su trasposición al marco regulatorio español, la presentación de informes de sostenibilidad se llevará a cabo de manera uniforme bajo el **Estándar de Reporte de Sostenibilidad Europeo** (ESRS), cuyo elemento principal es el concepto de Doble Materialidad, obligando a las empresas a realizar un análisis detallado de impactos, riesgos y oportunidades para determinar la importancia relativa de las cuestiones de sostenibilidad desde una perspectiva de doble materialidad.

Es por ello, que TIREA se encuentra en un **proceso de cambio y mejora** en la concepción de su propia gestión de las cuestiones sociales, ambientales y de gobernanza, asumiendo los principios y requisitos de los nuevos estándares y tendencias de sostenibilidad, y se compromete, además, en los próximos años, a dar un paso más en la integración de los Grupos de Interés en la participación dicha gestión. Este enfoque garantiza la transparencia, la responsabilidad y contribuye a una toma de decisiones más informada.

El **análisis de doble materialidad** es una parte esencial del ejercicio de reporte de sostenibilidad ya que nos ayuda a determinar qué temas o subtemas de sostenibilidad son relevantes para la empresa y, por lo tanto, es necesario definir una información adecuada sobre estos. Incluye dos dimensiones:

- **Materialidad de impacto:** Valora los impactos significativos reales o potenciales sobre las personas o el medioambiente a corto, medio o largo plazo; tanto los causados directamente por la empresa o los causados indirectamente por su cadena de valor.
- **Materialidad financiera:** Supone identificar aquellos asuntos materiales que desencadenan efectos financieros para la compañía, es decir, que generan o pueden generar riesgos u oportunidades que influyen en los flujos de caja futuros y, por lo tanto, en el valor de la empresa a corto, medio o largo plazo.

Es importante tener en cuenta que, desde la **perspectiva de doble materialidad**:

- Se da la misma importancia a la materialidad de impacto como a la financiera.
- El Consejo de Administración ha identificado previamente los temas de sostenibilidad relevantes para la empresa antes de realizar la evaluación.
- Se tiene en cuenta el impacto (ya sea positivo o negativo) de todas las partes interesadas afectadas.

Para llevarlo a cabo TIREA ha realizado las siguientes fases:

1. Identificación y priorización de grupos de interés (citados en el punto 1.1.7)
2. Identificación de los asuntos relevantes en cuestiones de sostenibilidad.
3. Evaluación de la doble materialidad de los asuntos relevantes.
4. Integración de los aspectos materiales en la estrategia corporativa.
5. Determinación del enfoque de reporte para los contenidos del informe de sostenibilidad.

Para la identificación de asuntos relevantes se ha partido de la lista de temas y subtemas propuestos por la CSRD y los ESRS, las cuestiones de sostenibilidad incluidas en la Ley 11/2018, el mapa de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión, así como el propio Plan de Estrategia y Eficiencia de TIREA 2022-24. El resultado de dicha identificación son los **24 asuntos relevantes** que se muestran a continuación ordenados por categoría.

Nº	Categoría	Asuntos	Descripción
1	Ambiental	Gestión eficiente de recursos	Consumo eficiente y responsable de materias primas, agua y energía promoviendo la circularidad (p.ej. uso de materias primas recicladas, reutilizadas o recuperadas).
2	Ambiental	Gestión de residuos y prevención de la contaminación	Prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de residuos u otros tipos de contaminación.
3	Ambiental	Adaptación y mitigación del cambio climático	Cálculo de la huella de carbono de la empresa y establecimiento de medidas de adaptación y mitigación de las consecuencias del cambio climático.
4	Ambiental	Protección de la biodiversidad y los ecosistemas	Preservación y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas afectada por las actividades de la empresa.
5	Social	Empleo de calidad	Calidad y estabilidad del empleo (tipología de contrato, remuneración e integración). Condiciones laborales seguras, igualitarias, con diálogo social interno y sin vulneración de derechos. Fomento de la participación de la plantilla en las decisiones organizativas. Procurar un clima laboral positivo.
6	Social	Modernización de los modelos de trabajo	Adaptación a nuevos modelos de trabajo (flexwork / híbrido). Políticas y medidas de organización del tiempo de trabajo incluyendo la conciliación o la desconexión laboral. Flexibilidad.
7	Social	Gestión del talento	Atracción y retención del talento. Evaluación del desempeño. Planes de desarrollo. Formación de los empleados, inversión de recursos en la mejora de conocimientos y capacidades. Fomentar la transferencia del conocimiento.
8	Social	Igualdad de oportunidades	Medidas para la igualdad de trato y oportunidades, gestión de la diversidad. Trabajo e instalaciones accesibles para personas con discapacidad. Elaboración e implementación del segundo Plan de Igualdad.
9	Social	Compromiso social	Procesos de escucha activa tanto al personal de la organización como a los grupos de interés para la toma de decisiones y la resolución de necesidades. Acciones con impacto positivo sobre la sociedad (p.ej. voluntariado, donaciones, promoción de eventos culturales o deportivos, etc.).
10	Social	Gestión responsable de la cadena de valor: Proveedores estratégicos	Supervisión y auditoría de proveedores y subcontratistas estratégicos (mantenimiento instalaciones, seguridad, ofimática, soporte técnico especializado, etc.). Condiciones laborales seguras, igualitarias, con diálogo y sin vulneración de derechos. Garantía de suministro. Planes de contingencia ante indisponibilidad. Compra siguiendo criterios de compliance
11	Social	Gestión responsable de la cadena de valor: Proveedores no estratégicos	Supervisión de proveedores y subcontratistas no estratégicos. Condiciones laborales seguras, igualitarias, con dialogo y sin vulneración de derechos. Compra con criterios de compliance.
12	Social	Gestión responsable de la cadena de valor: Clientes, accionistas y usuarios	Seguridad y atención de quejas y reclamaciones de los clientes. Privacidad y seguridad de la información de los clientes, así como igualdad de adhesión a los servicios. Adaptación a nuevos hábitos de consumo, necesidades, requerimientos regulatorios y modelos de trabajo.
13	Social	Gestión responsable de la cadena de valor: Consumidores	Seguridad, y atención de quejas y reclamaciones de los consumidores. Privacidad y seguridad de la información de los consumidores, así como su libertad de acceso. Adaptación a nuevos hábitos de consumo, en la medida en que pueda afectar a la prestación del servicio.

Nº	Categoría	Asuntos	Descripción
14	Social	Cambios contextuales del entorno sociopolítico	Adaptación a cambios coyunturales políticos (p.ej. aprobación o derogación de leyes), geopolíticos (p.ej. conflictos bélicos), sanitarios (p.ej. Pandemias o epidemias), económicos (p.ej. Inflación o recesión) y sociales (p.ej. hábitos de consumo o modelos de trabajo según generación).
15	Económico	Desempeño económico sostenible	Correcto desempeño económico de la empresa, fiscalidad responsable, rentabilidad y obtención de beneficios.
16	Gobernanza	Conducta empresarial ética y responsable	Cultura de empresa, Protección de los denunciantes, Compromiso corporativo. Transformación de la cultura interna de RSC a Sostenibilidad (ámbito transversal más amplio).
17	Gobernanza	Compliance penal	Canal de denuncias. Desarrollo y vigilancia de políticas y manuales para la gestión del Compliance penal, Gestión de riesgos y cumplimiento normativo. Prevención, detección y resolución efectiva de incidentes.
18	Gobernanza	Compliance laboral	Reglamento de régimen interno y protocolos de trabajo, Gestión de riesgos y cumplimiento normativo en materia laboral. Prevención, detección y resolución efectiva de incidentes (acoso, discriminación, etc.).
19	Gobernanza	Competencia	Gestión de riesgos y cumplimiento normativo (conflicto de intereses, defensa de la competencia de los órganos de gobierno, etc.). Prevención, detección y resolución efectiva de incidentes. Desarrollo y aplicación de manuales para el cumplimiento de la normativa de competencia internos y externos (UNESPA).
20	Gobernanza	Protección de datos y ciberseguridad	Confidencialidad, disponibilidad y seguridad integral de la información (RGPD, LOPDGD, Prevención, detección y resolución efectiva de incidentes. Análisis del cumplimiento de la privacidad. Auditorías periódicas. Implementación de PISEL, Certificaciones según Normas ISO 9001, 27001, 22301 y obtención del Esquema Nacional de Seguridad, etc.)
21	Negocio	Eficiencia operativa	Automatización de procesos. Simplificación y optimización la gestión interna de proveedores, aplicaciones y procesos críticos de soporte.
22	Negocio	Gestión de activos para la continuidad del negocio	Plan de continuidad de negocio aplicado a procesos críticos, seguridad de las operaciones, mejora de la capacidad de recuperación ante incidencias (averías, errores, servicios denegados, etc.).
23	Negocio	Nuevas tecnologías de la era digital	Adaptación y aplicación de nuevas tecnologías al sector asegurador como 5G, IoT, Big Data, IA, BlockChain, etc. (insurtech).
24	Negocio	Ampliación de negocio a nuevos mercados	Apertura de nuevas líneas de negocio, evolución de los servicios sectoriales, ampliación de la gestión comercial, nuevo plan de comunicación y marketing.

Tabla 5: Asuntos relevantes de TIREA 2023

Así, este listado contempla todas aquellas cuestiones relativas a sostenibilidad que son de gran importancia para TIREA.

Posteriormente se han identificado los principales **impactos, riesgos y oportunidades** (IRO) relacionados con cada asunto a fin de evaluarlos mediante los siguientes criterios para los que TIREA ha definido umbrales cualitativos y cuantitativos apropiados, según el caso.

Para evaluar un determinado asunto desde la perspectiva de la materialidad financiera se considera su **probabilidad de ocurrencia** y la **magnitud potencial de sus efectos financieros en el corto, medio y largo plazo**.

Para evaluar cada asunto desde la perspectiva de la materialidad de impacto se utiliza la **probabilidad de ocurrencia** y la **gravedad de sus impactos negativos**. Si bien, la gravedad se compone por tres subcriterios: Alcance (la extensión del impacto), Magnitud (la escala de cuán grave es para la sociedad y el medio ambiente), y la Remediación (medida en la que dicho impacto puede remediarse).

Durante todo el proceso se han validado los resultados parciales y agregados de doble materialidad con la Dirección y principales responsables de TIREA, obteniendo así la siguiente **matriz de doble materialidad**.

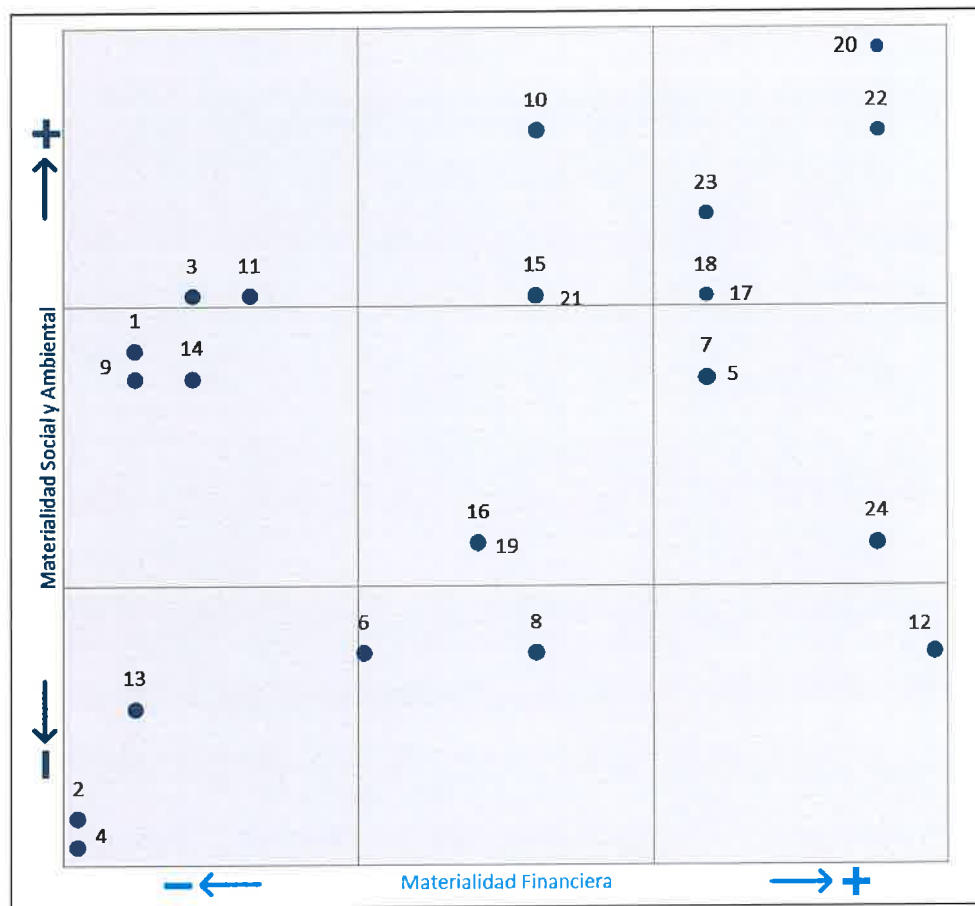


Ilustración 12: Matriz de doble materialidad

Cabe recordar que, independientemente de la valoración obtenida para cada asunto, **todos son considerados de gran importancia para TIREA**, si bien aquellos que se representan en los cuadrantes superiores o a la derecha representan las cuestiones de mayor urgencia o importancia relativa en este momento como la ciberseguridad (20) o la continuidad del negocio (22).

Los **contenidos de este informe** se han seleccionado y presentado de forma que toda la información relevante sobre los aspectos materiales reflejados en la matriz quede cubierta demostrando, además, que éstos se encuentran en mayor o menor medida integrados en la estrategia corporativa ya sea a través de planes o políticas internas.

2.3. NUESTRO ENFOQUE ESTRATÉGICO

2.3.1. Objetivos generales 2024

- ✓ Proseguir con la creación de grupos de trabajo conjuntos con Entidades que permitan detectar y analizar nuevas iniciativas y oportunidades de servicios de valor añadido para el Sector.
- ✓ Avanzar en la implantación de las nuevas iniciativas que se están poniendo en marcha al objeto de conseguir una mayor integración y participación en los procesos de negocio de las Entidades.
- ✓ Aumentar el seguimiento de las Entidades para incrementar la cuota de participación en servicios actualmente operativos que aún tienen potencial de crecimiento.
- ✓ Profundizar en los procesos de revisión funcional, modernización tecnológica, seguridad y garantía de continuidad de los servicios actuales y futuros.
- ✓ Proseguir con el proceso de revisión organizativa y dimensionamiento de la estructura para adaptarla a las necesidades de atención a las Entidades, prestación de servicios, evolución tecnológica y sostenibilidad futura.
- ✓ Continuar con la política de estricto control presupuestario para la capitalización sostenida de la sociedad, el mantenimiento de las inversiones realizadas y el incremento del valor contable de la acción.
- ✓ Continuar con la ejecución del Plan de Estrategia y Eficiencia 2022-2024 según los objetivos e iniciativas establecidos en las diferentes líneas de trabajo especialmente en las correspondientes a Desarrollo de Negocio y RRHH y Gestión del Talento.

2.3.2. Plan de Estrategia y Eficiencia 2022-2024

El Consejo de Administración de TIREA, acordó definir y poner en marcha un **Plan de Estrategia y Eficiencia** donde se identificarían acciones a llevar a cabo en los próximos años para garantizar la sostenibilidad y mejorar la productividad de TIREA.

El encargo encomendado por el Consejo se plasmó en el Plan de Estrategia y Eficiencia 2022-2024 (en adelante PEE) que recoge **seis líneas de actuación** o workstreams orientadas a permitir una mejor adaptación de la organización a un entorno económico y tecnológico cada vez más cambiante y poder seguir ofreciendo servicios de alto valor añadido a sus clientes y accionistas.

El Plan se diseñó en dos Fases, la primera de ellas, consistente en la definición de objetivos, métricas y un plan de ejecución y gobernanza y el correspondiente análisis de impacto económico en la organización, que finalizó en diciembre de 2022 y, una segunda fase, que conlleva la ejecución de las acciones previstas en las líneas de trabajo, revisión de resultados e indicadores (KPIs) a lo largo de los ejercicios 2023 y 2024.

Las **líneas de trabajo** o workstreams (WS) establecidas son las siguientes:



Ilustración 13: Líneas de trabajo establecidas en el Plan de Estrategia y Energía 2022-2024.

En ellas quedan reflejados los siguientes **objetivos estratégicos**:

- Optimizar la eficiencia en el consumo de suministros, materiales, servicios y espacios de trabajo para conseguir un ahorro en costes.
- Optimizar los procesos operativos para lograr un modelo más eficiente, mejorar la productividad y calidad en la prestación de servicios.
- Garantizar la continuidad de negocio a través de la optimización de la infraestructura de los procesos y aplicaciones.
- Adaptar la oferta de servicios a un marco cambiante y más competitivo en el seno del sector asegurador.
- Modernizar la Estrategia y Cultura Corporativa en RRHH y apostar por una Gestión eficiente del Talento.
- Garantizar el cumplimiento en materia de sostenibilidad, competencia y adaptación a nuevas normativas.

Las **iniciativas más relevantes** agrupadas por WS, se presentan a continuación:



Ilustración 14: Iniciativas agrupadas por las diferentes líneas de trabajo (WS).

Durante el 2023, TIREA ha realizado un **seguimiento** detallado para conocer el avance del Plan, identificando las iniciativas en curso, completadas y planificadas para la puesta en marcha en el siguiente año, destacando los avances en aquellas iniciativas que tenían como objetivo **agilizar la optimización y eficiencia de los procesos** más estratégicos.

18

INICIATIVAS EN CURSO

Estratégicas: DCaaS y evolución tecnológica, Certificaciones PCN y ESN, Plan RR.HH
Operativas: Autom. Procesos BPO y F.E., Salesforce Sales Cloud, UX, Nueva Web, Proveedores
Corporativas: Sostenibilidad, Memoria no Financiera, Instalación Fotovoltaica

INICIATIVAS PLANIFICADAS

8

- WS1** Sistema Inteligente de Gestión Eléctrica
- WS2** Nuevo Proceso de Transferencia del Conocimiento
Procesos automatizados DevOps CI/CD
- WS3** Implantación de mapeado de Servicios en Producción
Ampliación herramienta de control uso hardware y software
Herramienta de control y gestión de licencias activas
- WS4** Redefinición área de Desarrollo de Negocio
Implantación Salesforce Service Cloud para control incidencias
Plan de Comunicación Digital (Newsletter, Boletines, RR.SS)



INICIATIVAS COMPLETADAS

9

- WS1** Instalación autoconsumo. Adecuación iluminación, climatización,...
- WS1** Actualización del modelo de contrato de Servicios.
Reorganización de los espacios de trabajo Tirea-1 y 2.
- WS2** Nuevo modelo de contratación de servicios.
- WS3** Ejecución y optimización del modelo CPD-as-a-service
Puesta en marcha nuevo centro de D.R.
Certificación ESN.
- WS4** Procedimientos de adhesión a nuevos servicios sectoriales.
- WS6** Decálogo de cumplimiento de la normativa de competencia.
Implantación nueva política de Conflictos de Intereses.
Rating Sostenibilidad. Memoria no Financiera.

Ilustración 15: Iniciativas del PEE en curso según líneas de trabajo.

Las líneas de trabajo del PEE están enfocados en asuntos relevantes para TIREA en cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, tal y como se detalla en los correspondientes apartados temáticos del presente informe, pero también se abordan cuestiones propias de su modelo de negocio. A continuación, se expone la información más relevante relativa a estos asuntos más vinculados al negocio:

Gestión de activos para la continuidad de negocio

Las diferentes revoluciones digitales que han marcado la operativa de las empresas en las últimas décadas han convertido la gestión de las infraestructuras tecnológicas en un elemento crítico. Para TIREA, esta criticidad es más acusada si cabe, ya que la propia misión de la compañía se sustenta en una oferta de servicios para las entidades del sector asegurador que operan y se explotan sobre la infraestructura tecnológica necesaria.

Esto significa que dicha infraestructura no sólo soporta las necesidades internas de TIREA, sino que está ligada al propio negocio de la compañía.

Además, como parte inseparable de su oferta de servicios, TIREA mantiene un fiel compromiso de calidad de servicio (QoS) para garantizar la disponibilidad y operativa de dichos servicios para sus clientes como usuarios de estos.

Para cumplir con este compromiso TIREA mantiene definido y actualizado un **Plan de Continuidad de Negocio (PCN)** bajo el estándar ISO 22301, que da respuesta a los escenarios de **crisis, mitigando sus efectos** y apoyando con procesos de documentación, pruebas y formación y comunicación al personal de la organización.

Dicho plan establece los procesos a seguir en caso de sufrir una interrupción no planificada en uno o varios servicios. Incluyendo planes de contingencia para los procesos de negocio, los activos, los recursos humanos, las infraestructuras e incluso, en algunos casos, para los socios comerciales.

En esta línea se han desarrollado las siguientes iniciativas que cubren todos los aspectos del PCN, incluyendo análisis, formación, pruebas y comunicación, además de los propios planes específicos por servicios y procesos críticos:

- Análisis BIA (Business Impact Analysis) de los procesos y servicios.
- Elaboración de los Planes de Continuidad de procesos y servicios.
- Plan de pruebas y simulación de escenarios de crisis.
- Formación de roles activos y personal general.
- Adecuación de la documentación al standard ISO 22301.
- Formación en el Plan a través de píldoras informativas

Ampliación de negocio y nuevos mercados

Dentro de las diferentes áreas que conforman la operativa de cualquier empresa tienen especial relevancia todas aquellas que, de una u otra forma, gobiernan la relación con los clientes o potenciales clientes. En estos ámbitos, las actividades conllevan por un lado la gestión comercial de las diferentes cuentas, bien de forma directa o a través de los canales de venta adecuados, y por otro, la promoción y comunicación de los servicios de la empresa tanto a sus actuales como a los potenciales clientes objetivo. En definitiva, son la cara visible de la empresa en el día a día con los clientes, y comúnmente se conocen como las áreas de Ventas y Marketing.

Para abordar estas cuestiones la **estrategia de Desarrollo de Negocio y Comunicación** de TIREA se fundamenta en los siguientes tres grandes pilares para cubrir un **triple enfoque**:

A. Gestión comercial

El **enfoque comercial**, entendido como la relación continua de TIREA con sus clientes y potenciales clientes, se aborda mediante la gestión comercial de TIREA es la base para la relación continua con los clientes y potenciales clientes de la organización, asegurando el crecimiento sostenido del negocio, respondiendo y anticipándose a las demandas de los clientes, y garantizando la excelencia en el nivel de servicio. En este sentido, se están ejecutando las siguientes iniciativas:

- Identificación de los clientes potenciales en cada servicio objetivo.
- Realización de campañas comerciales y seguimiento de estas para los servicios y clientes identificados.
- Redefinición de perfiles y roles en Desarrollo de Negocio.
- Planificación y seguimiento comercial de cuentas principales.
- Presentación personalizada de servicios y novedades a todas las cuentas importantes.
- Planificación de la acción comercial y preparación / seguimiento de presupuestos.
- Seguimiento económico y de actividad de los servicios.
- Implantación de herramienta de soporte para el seguimiento y gestión de ofertas y contratos.

B. Plan de Comunicación y Marketing

El **enfoque promocional**, entendido como las acciones y canales que utiliza TIREA para dar visibilidad de sus servicios y difundir informaciones de interés para clientes, potenciales clientes, actores del sector asegurador en general, empleados y accionistas, se aborda mediante la aplicación del Plan de Comunicación y Marketing.

Dicho Plan tiene el objetivo de establecer una política de generación y difusión de contenido para aumentar el conocimiento y visibilidad de los servicios entre clientes y

clientes potenciales, utilizando formatos atractivos a través de todos sus canales de comunicación.

En un entorno B2B, el objetivo principal debe ser la utilidad de dichas acciones, tanto en forma, como en contenido y para ello este Plan pretende analizar los principales canales de comunicación para detectar cómo puede aumentarse su utilidad.

En esta línea de trabajo se trabaja en las siguientes iniciativas:

- Definición y puesta en marcha de nueva web y contenidos digitales.
- Elaboración de boletín de novedades (Newsletter) de los servicios para su distribución interna y a clientes.
- Publicación periódica de contenidos en redes (LinkedIn, X) y en medios externos (BDS...).
- Presencia en eventos sectoriales.

C. Servicios Sectoriales y Nuevas Líneas de Negocio

Este último bloque da respuesta al **enfoque de producto**, entendido como la gestión de la oferta de servicios de TIREA a sus clientes, incluyendo las iniciativas para el despliegue de nuevos servicios.

Los servicios sectoriales son la razón de ser de TIREA ya que forman parte de la misión de la compañía lo que, junto a la aparición de nuevos actores en el sector, hace necesario estudiar cómo afronta la empresa la respuesta a las nuevas necesidades, oportunidades y tecnologías para continuar prestando nuevos y mejores servicios.

Para ello, este bloque de actuación plantea la realización de iniciativas como las siguientes:

- Puesta en marcha de metodología y procesos de adhesión acordados con UNESPA y Entidades (comisiones).
- Seguimiento estricto de adhesiones y financiación de nuevos servicios.
- Prospección de mercado para identificar necesidades, que puedan ser resueltas por TIREA con nuevos servicios.

Con estas iniciativas TIREA pretende garantizar la rentabilidad y viabilidad de todos los servicios sectoriales y la aportación de valor añadido al sector asegurador, con especial atención al sector de las empresas Insurtech.

Estas compañías, en muchos casos llamadas Insurtech (de la unión en inglés de Insurance y Technology), responden a dos tipologías fundamentales:

- Operadores de seguros, en cualquiera de sus formas, centrados en nuevos modelos de seguros y nichos de mercado, y como tales, potenciales clientes de TIREA.
- Proveedores de servicios digitales, y como tales, potencial competencia de TIREA.

Alrededor de los nuevos servicios presentados, y en línea con lo que sucede en otros sectores como la banca y la energía, han surgido en los últimos años nuevos actores que se incorporan al sector para **dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes**, apoyados en **nuevas tecnologías de la era** digital como el blockchain, el Big Data o la inteligencia artificial.

Uno de los objetivos de TIREA, es buscar en este ecosistema las vías de colaboración con estos nuevos actores, detectar a los más innovadores, para conseguir:

- Convertir a los nuevos actores centrados en el producto en **CLIENTES** de TIREA.
- Convertir a los nuevos actores centrados en tecnología e infraestructura en **PARTNERS** y no en competidores.

Eficiencia operativa

Para poder optimizar los procesos operativos para lograr un modelo más eficiente, así como mejorar la productividad y calidad en la prestación de servicios de TIREA se ha partido del ciclo de vida de estos, y que involucren a la gran mayoría de áreas de la compañía, desde su inicio (bien sea por una demanda o necesidad de los propios clientes o por una oferta de servicio proactiva por parte de TIREA) a su explotación en producción, es decir, al uso del servicio por parte de los clientes.

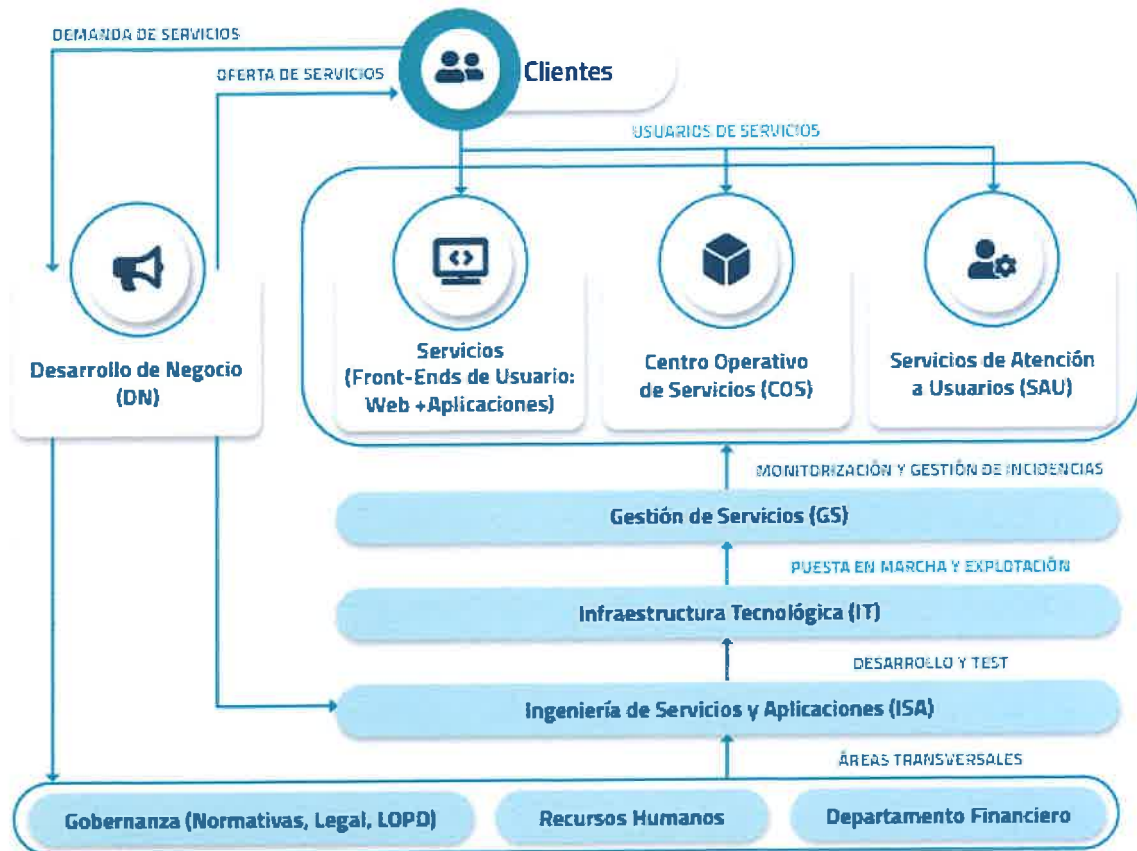


Ilustración 16: Ciclo de Vida de los Servicios de TIREA

Se distinguen **tres grandes áreas** dentro de esa operativa, donde se engloban los procesos más importantes:

- **Generación de Negocio:** Es la relación directa con los clientes y potenciales clientes para la detección de oportunidades y satisfacción de las necesidades de estos.
- **Desarrollo y Explotación de Servicios:** Es la creación, puesta en marcha y gestión continua de los servicios que TIREA presta a sus clientes.
- **Soporte al Negocio:** Es la provisión de recursos humanos y materiales, la vigilancia de cumplimiento de las normativas vigentes y la gestión económica del negocio, dentro de los estándares de calidad marcados por TIREA.

Para abordar la eficiencia operativa se han configurado tres grandes bloques de actuación:

A. La gestión de proveedores y colaboradores

La correcta gestión de los proveedores es imprescindible para garantizar la prestación de servicios con una óptima relación calidad/precio, y debe ser uniforme en todas las áreas de TIREA. Asimismo, la gestión adecuada de colaboradores externos y la

transferencia de conocimiento son clave para la correcta evolución y mejora de los servicios a cliente.

En este bloque se están ejecutando las siguientes iniciativas:

- Implantación de modelo de contratación de servicios que maximice la relación demanda/capacidad.
- Inclusión sistemática de estándares de calidad y seguridad en los contratos con personal externo de desarrollo (SLAs).
- Implantación de un nuevo proceso y estructura integral de gestión de proveedores.
- Definición e implantación de un proceso de transferencia del conocimiento, incluyendo roles internos por tecnología/área de conocimiento.

Con ello se persigue, no solo mejorar la productividad de equipos externos y la calidad o seguridad de los servicios sino además lograr unos precios más competitivos manteniendo el conocimiento técnico y funcional en TIREA.

B. La automatización de procesos

TIREA realiza un estudio exhaustivo de sus procesos operativos estratégicos, para la correcta documentación y detección de ineficiencias, con especial énfasis en aquellas tareas susceptibles de ser automatizadas. Asimismo, monitoriza las iniciativas en curso y propuestas de mejora de estas, especialmente en la externalización de procesos de negocio (BPO, por sus siglas en inglés).

En este bloque se están ejecutando las siguientes iniciativas:

- Definición de flujos, documentación y matriz de responsabilidades (RACI) de cada proceso.
- Identificación de ineficiencias y tareas susceptibles de Automatización en cada proceso.
- Extensión de tecnologías de respuesta automática (IVR) a todos los servicios posibles.
- Mejora de la experiencia digital de cliente (UX) mediante técnicas de autoconsumo de información e IA.
- Automatización de procesos BPO manuales repetitivos basada en herramientas de IA.
- Implantación de una herramienta para la gestión de eventos con control dinámica de las cargas de trabajo.
- Implantación de proceso DevOps CI/DC.

Con ellas se pretende optimizar los tiempos de ejecución de tareas lo que a su vez permitirá racionalizar mejor los recursos externos y ahorrar costes mejorando el servicio a clientes.

C. La gestión de aplicaciones

Basado en un correcto inventariado de aplicaciones y plataformas asociadas para su racionalización, de forma que TIREA pueda realizar una inversión óptima en aquellas tecnologías necesarias para el correcto desarrollo y explotación de los servicios.

En este bloque se están ejecutando las siguientes iniciativas:

- Homogeneización de las aplicaciones de gestión de clientes, proyectos e incidencias.
- Eliminación de las aplicaciones sin uso o sustituidas por nuevas soluciones.

Mediante estas acciones conseguirá minimizar los errores y el tiempo de puesta en producción al menos un 20%.

2.4. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

TIREA es consciente de la relevancia cada vez mayor que tienen todos los aspectos referidos a la sostenibilidad en la empresa y la necesidad de que las políticas y líneas de actuación implantadas en esta materia sean impulsadas desde los órganos de dirección.

En este sentido, TIREA mantiene implantado, desde 2015, un **Sistema de Responsabilidad Social Corporativa** (en adelante Sistema de RSC), con el que se realiza la identificación y control de los riesgos estratégicos, operativos, legales y de carácter reputacional que puedan afectar a TIREA, y que tiene el propósito de promover, integrar y coordinar el compromiso de la organización con las cuestiones de sostenibilidad.

A lo largo de todos estos años, el Sistema de RSC ha permitido a TIREA alinear sus procesos de negocio con los diferentes aspectos medioambientales, sociales y de gobierno (ASG), tanto los regulado mediante normativa como otros que afectan o se ven afectados por su actividad.

Este Sistema de RSC se fundamenta en un **marco normativo** y en un Sistema de Gestión integrado por ocho pilares o bloques de cumplimiento.

El marco normativo está compuesto por:

- Política General de Responsabilidad Social Corporativa
- Código de Conducta
- Seis Políticas de compromiso con las partes interesadas (Accionistas, Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad y Medioambiente, Instituciones y Organismos Reguladores)
- Procedimientos elaborados en desarrollo de las Políticas RSC (Protocolos de prevención de situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, Procedimiento Flexwork, II Plan de Igualdad y Catálogo de Medidas de Conciliación).

Las referidas Políticas, Código de Conducta y Protocolos forman parte del conjunto de normas de carácter institucional de TIREA y son de obligado cumplimiento por todos los integrantes de la organización y, en concreto, por el Consejo de Administración, los directivos/as y empleados/as (considerado en conjunto personal de TIREA).

Estas políticas se encuentran disponibles según sus destinatarios en los canales de información establecidos al efecto.

Así, los **principios y valores** que inspiran nuestra Política de RSC son los siguientes:

- Cumplimiento de las leyes y normas nacionales, de derecho europeo e internacional que puedan ser aplicables a la actividad de TIREA, tanto en territorio español como, en su caso, en el extranjero, así como otras regulaciones, estándares o procedimientos que TIREA decida asumir voluntariamente para el correcto desempeño de su negocio.
- Instaurar y mantener una cultura de sostenibilidad basada en principios éticos y de buen gobierno; de respeto a los derechos humanos, al medio ambiente, y a las reglas de libre mercado, así como a cualquier procedimiento interno de carácter corporativo que TIREA establezca en desarrollo de su Política.

El cuadro que se exhibe a continuación detalla los ocho pilares de cumplimiento incluidos dentro del Sistema de Gestión RSC:

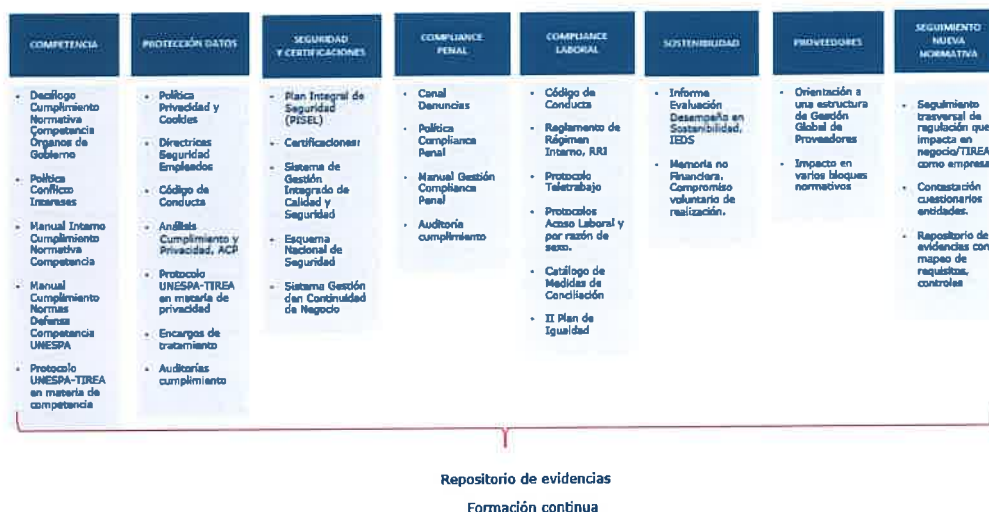


Ilustración 17: Pilares Sistema de Gestión RSC

Las actuaciones más relevantes realizadas en el 2023 por TIREA son las siguientes:

- Intensificación de las actuaciones llevadas en cada bloque normativo.
- Creación de un nuevo bloque normativo relativo al seguimiento regulatorio ante el aumento de iniciativas legislativas que pueden afectar a la actividad y servicios de TIREA.
- Incremento de acciones con enfoque transversal a toda la organización e impacto en varios bloques normativos.
- Orientación al tratamiento de los distintos bloques normativos como Sistemas de Gestión, siguiendo metodología PDCA, exigencia de auditoría y/o verificación, creación de grupos de trabajo permanentes, acopio de evidencias documentales, exigencia de formación continua, etc.
- Especial atención en materia de concienciación y formación en todos los bloques formativos. Creación de un site corporativo de formación con más de 35 acciones formativas realizadas

Como medida adicional, se ha encargado por segundo año consecutivo a un consultor externo la emisión de un **informe de evaluación y rating** sobre el desempeño de TIREA en materia de sostenibilidad de acuerdo con la metodología de la *European Federation of Financial Analysts Societies* (EFFAS).

Como consecuencia de lo anterior, el Informe de Evaluación del Desempeño en Sostenibilidad, emitido el 13 de julio de 2023, tras la revisión de 32 indicadores (3 medioambientales, 11 sociales y 18 de gobierno), fijó **un rating global de sostenibilidad para TIREA del 84%** (un 3% más que en 2021) distribuido de la siguiente manera:

- Aspectos de Gobierno Corporativo y Viabilidad a largo plazo: 84% (2% más que el año anterior)
- Aspectos Sociales: 82% (1% más que el año anterior)

- Aspectos Medioambientales: 84% (7% más que el año anterior)

Así mismo, en línea con el fomento de una comunicación transparente, TIREA informa de forma periódica a las diversas partes interesadas de cuestiones relacionadas con aspectos ASG a través de los siguientes canales:

- Mediante la elaboración de los Informes de Seguimiento del Sistema de Gestión de RSC que se emiten con carácter anual reportando al Consejo los avances del Sistema que detallan las actuaciones relacionadas con aspectos ASG.
- En las actas correspondientes del Consejo y de la Comisión de Seguimiento de Negocio, que continúan reflejando la puesta en conocimiento y/o la adopción de acuerdos relativos a aspectos ASG o relacionados con el Sistema de Gestión de RSC de TIREA.
- En los distintos Informes de Seguimiento del Plan Estratégico y de Eficiencia 2022-2024.
- En la Informe Anual o Estados de Información No Financiera que se publican anualmente.

Como parte de su compromiso con la sostenibilidad, y su afán por consolidarse como una compañía responsable impulsada por el propósito de mejorar la calidad de vida y contribuir a un futuro mejor, TIREA procura **contribuir con su actividad a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030.

La relación de los **asuntos relevantes** de sostenibilidad identificados en 2023 con los **ODS** se representa en el **Anexo 2** del presente informe. Así mismo, se presentan las metas a las que contribuye TIREA en asuntos ambientales, sociales y de gobernanza.

3. CAPÍTULO 3: COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO

3.1. COMPORTAMIENTO ÉTICO

3.1.1. Código de Conducta

El **Código de Conducta** de TIREA establece los principios y valores que debe cumplir la organización en el desempeño de su actividad.

La empresa asume y obliga al cumplimiento del Código de Conducta, que vincula a todos los empleados/as de la compañía y a su directiva.

La conducta se rige por el respeto a la legalidad, así como el mutuo respeto, solidaridad y cooperación con las personas con las que se relacionen ya sean compañeros, clientes o el resto de la sociedad. Con ello, se pretende fomentar un ambiente de trabajo basado en la confianza que promueva el desarrollo personal y profesional, rechazando cualquier tipo de explotación, acoso o discriminación.

Adicionalmente, se recogen en este código una serie de principios esenciales y perdurables que no necesitan una justificación externa y tienen una importancia intrínseca para los que forman parte de TIREA, llamados valores éticos.

Los cuatros **valores éticos irrenunciables** son:

- **Integridad:** Comportamiento intachable, alineado con la rectitud y la honestidad.
- **Responsabilidad:** Asumir responsabilidades y actuar conforme a ellas.
- **Transparencia:** Información adecuada y fiel de lo que se hace, información veraz y contrastable.
- **Seguridad:** Alto nivel de seguridad en los procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección de la plantilla, contratistas, clientes y el entorno local.

Estos valores son irrenunciables, fundamentales y se encargan de guiar todas las acciones y comportamientos formando parte de la base sobre la que se construye la confianza mutua dentro de la compañía.

Asegurar que estos principios y valores, incluido el respeto de los derechos humanos, permanecen a lo largo de toda la cadena de valor de TIREA, es una de sus prioridades en materia de sostenibilidad y un compromiso a futuro, dado que la empresa considera a sus proveedores y colaboradores externos como parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento, de rentabilidad y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

3.1.2. Respeto a los Derechos Humanos

Cómo parte fundamental del Código de Conducta, TIREA mantiene un compromiso empresarial con el respeto a los principios de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, defendiendo que todos los seres humanos son iguales en dignidad y derechos.

En este sentido, se compromete a asumir la responsabilidad de respetar los Derechos Humanos, formalizando tanto un **proceso de diligencia debida** para identificar,

prevenir, mitigar y rendir cuentas sobre cómo TIREA aborda el impacto de su actividad sobre los Derechos Humanos, como un proceso que permita reparar todas las consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos que haya provocado o contribuido a provocar.

Este compromiso de TIREA con el respeto de los Derechos Humanos parte de la Carta Internacional de Derechos Humanos formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Asimismo, se compromete a respetar los Convenios Internacionales aprobados por dicho organismo y por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Derechos Sociales, así como a los Diez Principios del Pacto Mundial de Liderazgo Empresarial de Naciones Unidas.

El desarrollo de trabajo sostenible, trabajo decente y crecimiento económico está directamente vinculado al respeto de los derechos humanos y laborales, estableciendo como **metas** pertinentes las siguientes:

- **Igualdad de oportunidades:** La organización promueve el desarrollo profesional y personal de toda su plantilla, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus Políticas de actuación. La selección y promoción de los empleados/as de la organización se fundamenta en los criterios objetivos de mérito y capacidad.
- **No discriminación:** El Órgano de Administración debe velar por el mantenimiento de un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal. Bajo esta premisa, TIREA no tolerará ningún tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas o sindicales, religión o cualquier otra condición personal, física o social.
- **Seguridad en el trabajo:** TIREA proveerá a sus empleados/as 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 la normativa aplicable en esta materia en todos los lugares en que desarrolle sus actividades empresariales.
- **Erradicación del trabajo infantil:** Ni TIREA, ni sus proveedores, recurrirán al trabajo infantil y velará por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad.
- **Erradicación del trabajo forzoso:** TIREA se compromete a no recurrir al trabajo forzoso o realizado bajo coacción y a velar por el equilibrio entre el ámbito profesional y personal de todos sus empleados/as. Igualmente, evitará contratar a proveedores, contratistas o colaboradores externos con riesgo de desarrollar dichas prácticas de forma directa o indirecta.
- **Garantizar la libertad sindical:** TIREA respeta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de sus trabajadores/as.
- **Formación en materia de Derechos Humanos:** TIREA se compromete a difundir y hacer públicos sus compromisos en materia de Derechos Humanos, así como a fomentar la realización de iniciativas de formación entre su plantilla en materia de ética, integridad y derechos humanos.

3.2. BUEN GOBIERNO

3.2.1. Competencia

Como parte indudable de su compromiso con el comportamiento ético y el buen gobierno, TIREA se compromete al estricto cumplimiento de la normativa reguladora de derechos de consumidores y usuarios, así como a la no realización de prácticas engañosas o de competencia desleal, y la no realización de manifestaciones o alegaciones falsas o inciertas sobre productos o servicios.

El **derecho de la competencia** afecta a todas las entidades mercantiles y pretende regular el comercio para evitar, por ejemplo, fijación de precios entre empresas y la creación de monopolios o restricciones de comercio ilegales. El conflicto de intereses se encuentra vinculado con los deberes de actuación de los administradores de la Sociedad y de los empleados.

La Secretaría del Consejo junto con el Director del Departamento de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC) trabajan periódicamente y de forma coordinada con un gabinete legal externo para la revisión y actualización de posibles riesgos en materia de conflictos de intereses y de competencia por la concurrencia en los Órganos de Gobierno de TIREA de entidades aseguradoras competidoras entre sí. Estos trabajos se integran dentro del WS6 "Gobierno y Compliance" del Plan de Estrategia y Eficiencia y pretenden dar respuesta a la necesidad de disponer de procedimientos documentados que permitan prevenir, detectar y resolver adecuadamente los riesgos e incidencias que puedan presentarse relacionadas con esta materia.

Así, en 2023, TIREA ha implementado de forma efectiva el **Decálogo de cumplimiento de la normativa de competencia** que fue aprobado en el último trimestre de 2022 por el Consejo de Administración. En él se recogen los principios generales que deberán ser respetados por los miembros de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración de TIREA en sus relaciones con esta y en las reuniones en las que participen.

Asimismo, este año también ha implementado la nueva **Política de Conflictos de Intereses** con el que se regulan las decisiones del Consejo de Administración de TIREA, así como las de cualquier empleado que ocupe puestos con capacidad de decisión asociada a la gestión laboral, operativa, comercial, jurídica, de contratación o que tengan relación con proveedores, clientes o contrapartes, tendentes a evitar que el interés personal sea contrario o entre en colisión con los intereses de la Organización e interfieran en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades profesionales.

Estas acciones se han complementado con **cuatro acciones formativas**, tanto teóricas como prácticas, en materia de competencia realizadas durante todo el año. De esta forma, toda la plantilla afianzó los conceptos esenciales relativos a la normativa de competencia, los principales riesgos, las actuaciones prohibidas y los procedimientos a seguir, tanto para evitar situaciones de riesgo como para actuar ante su materialización.

3.2.2. Protección de datos y ciberseguridad

Uno de los principales objetivos que persigue TIREA en el desempeño de su actividad es la prestación de servicios bajo parámetros de calidad, orientación y seguridad. Es por ello, que trabaja anualmente en la evolución de su Sistema de Gestión Integrado manteniendo las correspondientes certificaciones en Calidad según la Norma ISO 9001 y de Seguridad de la Información respecto de la Norma UNE-ISO/IEC:27001.

La seguridad de la información es una actividad que compete a todo el personal de TIREA, estando comprometidos con la protección de la información necesaria para la adecuada

operación de todos sus procesos y desarrollando su actividad asumiendo y aplicando las normas y procedimientos de seguridad establecidos.

Toda la información de TIREA relativa a clientes, accionistas, empleados, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole parecida, se considera confidencial y es tratada como tal, cumpliendo con el deber de TIREA de no revelar información confidencial o secretos profesionales, garantizado en todo momento la confidencialidad, con sujeción a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD). Todo el personal de TIREA adquiere el compromiso de confidencialidad mediante la firma de la cláusula de confidencialidad establecida al efecto.

TIREA ha asumido, como buenas prácticas, el compromiso voluntario de realización de auditorías bianuales de protección de datos de los servicios de TIREA, salvo por los Sistemas de Información Comunes que se realizan con carácter anual en cumplimiento de lo establecido en el Código de Conducta regulador del tratamiento de datos personales en los Sistemas Comunes de Información del Sector Asegurador.

En el tercer trimestre del año se ha iniciado la auditoría externa de protección de datos, que abarca la revisión del cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos respecto de todos los servicios de TIREA. En este sentido, la organización persigue el alineamiento de la actividad y servicios de TIREA a la normativa de privacidad aplicable, así como la constatación de la suficiencia de las medidas técnicas y organizativas adoptadas para garantizar un correcto tratamiento de los datos personales en la prestación de servicios de TIREA.

La auditoría se prolongará durante el primer trimestre del ejercicio 2024 debido a la amplitud de su alcance ya que se han sometido a verificación todos los servicios de TIREA, en los que TIREA tiene la condición de Encargado de Tratamiento, así como las actividades o ficheros en los que TIREA actúa en calidad de Responsable. En este sentido, son objeto de verificación más de 30 servicios y 6 ficheros titularidad de TIREA.

No obstante, lo anterior, con fecha 24 de noviembre de 2023, se ha emitido el Informe de Auditoría de Cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos de los Sistemas Comunes de Información del Sector Asegurador que concluye que TIREA posee:

- Un nivel de cumplimiento Muy Satisfactorio.
- Un nivel y madurez de gestión de cumplimiento Muy satisfactorio.

Entendiéndose por "Muy Satisfactorio" que la Entidad cumple todos los requisitos principales de la Normativa sobre Protección de Datos.

El referido Informe ha sido facilitado a la Agencia Española de Protección de Datos, dentro de la Memoria de Actividades 2023 realizada sobre el Código de Conducta regulador de los Sistemas Comunes.

Asimismo, como se ha indicado en la sección relativa al ámbito de negocio, TIREA ha iniciado, en el ejercicio 2023, dos proyectos estratégicos que refuerzan el compromiso de la organización con la seguridad. Por un lado, la adaptación del Plan de Continuidad de Negocio a los requerimientos de la Norma ISO 22301 y por otro lado, los trabajos de preparación para la adecuación de TIREA al Esquema Nacional de Seguridad.

Gracias a estos proyectos se han obtenido dos nuevas certificaciones:

- **Certificación ISO 22301** de Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio, un logro que refleja el constante compromiso de TIREA con la resiliencia empresarial.
- **Certificación en nivel medio del Esquema Nacional** de Seguridad para los servicios FIVA y SIR, que refuerza el compromiso de la organización con la protección de la información sensible y la gestión integral de la seguridad.

Las principales actividades para la consecución de estas dos nuevas certificaciones se recogen en la siguiente tabla.

Actividades comunes en ambas certificaciones	• Integración de las nuevas certificaciones en el Sistema de Gestión Integral • Adaptación de normativa y procedimientos transversales • Ampliación y definición de nuevos roles y responsabilidades • Enfoque globalizado de auditorías de ISO 9001, ISO 22301 e ISO 27001
Actividades relativas a Continuidad de Negocio (ISO 22301)	• Análisis de riesgos e impactos en el negocio • Definición de estrategias y planes de continuidad • Desarrollo de políticas y procedimientos específicos • Establecimiento de simulacros y pruebas
Actividades relativas al Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	• Análisis GAP contra los requerimientos del ENS y el estado actual de los controles de ISO 27001 (Anexo A) • Adecuación de procesos internos para alinearse a los requisitos del ENS • Implementación de controles no existentes en TIREA y requeridos por el ENS • Identificación, control y seguimiento de evidencias de cumplimiento de controles

Tabla 6: Actividades realizadas para la consecución de las certificaciones.

3.2.3. Compliance Penal

TIREA está comprometida con el cumplimiento de la normativa reguladora que afecta a la organización como persona jurídica, a los derechos de consumidores y usuarios, a la no realización de prácticas engañosas o de competencia desleal, así como a la no realización de manifestaciones o alegaciones falsas o inciertas sobre un producto o servicio.

Por este motivo, TIREA cuenta con el Consejo de Administración, comentado en el apartado 1.1.5, que se constituye como **Órgano de Gobierno de Compliance Penal** (OGCP) y es el encargado de:

- Garantizar y definir** los valores fundamentales de TIREA promoviendo una cultura de Compliance a todos los miembros de la organización.
- Implementar, mantener y mejorar** continuamente el Sistema de Gestión de Compliance Penal (SGCP) de acuerdo con la norma UNE 37301, para prevenir, detectar delitos o reducir el riesgo de su comisión.
- Constituir el Comité de Compliance Penal** (CCP), encargado de la supervisión y funcionamiento de la ejecución del Sistema de Gestión de Compliance Penal.
- Rectificar y difundir** la Política de Compliance Penal realizando revisiones periódicas.

Así, durante 2023, en línea con estas funciones y su Código de Conducta, el OGCP de TIREA ha aprobado la **Política de Compliance Penal** y ha actualizado su **Sistema de Gestión de Compliance Penal** (SGCP) bajo la Norma ISO 37301 que, este año por primera vez, ha sido sometido a verificación.

A finales del ejercicio, se ha iniciado el proceso de verificación por un Auditor externo de la implantación realizada por TIREA de su Sistema de Gestión de Compliance Penal cuyo informe preliminar se ha emitido en febrero 2024. Los trabajos de auditoría han abarcado la realización de entrevistas con los diferentes departamentos y áreas de TIREA, la revisión y análisis comparativo de la documentación en relación con los estándares legales aplicables y la comprobación de los principales indicadores del estado actual del sistema y de su nivel de madurez. El referido informe preliminar constata que el Sistema de Gestión de Compliance Penal instaurado en TIREA resulta adecuado a los objetivos de la Organización, con medidas de control eficaces, para intentar prevenir y detectar los delitos identificados, sin que se hayan apreciado aspectos significativos no sometidos a dichos controles. Se establecen propuestas de mejora que se irán gestionando progresivamente para mejorar el nivel de madurez del Sistema.

La implantación de este sistema de gestión supone la evaluación periódica de los riesgos penales y su exposición a los diferentes departamentos de TIREA, estableciendo salvaguardas o controles para minimizarlos. Los **ámbitos operativos** en los que TIREA encuentra mayor exposición a los riesgos penales son:

- Actuación en el ámbito del mercado y la competencia.
- Relación con terceros.
- Relación con las Administraciones Públicas, funcionarios o autoridades.
- Obligaciones con la Hacienda Pública y la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Tratamiento de información reservada o privilegiada.
- Tratamiento de los recursos naturales y el medio ambiente, así como de vertidos e instalaciones ilegales.

Como consecuencia de esta evaluación se han identificado los delitos recogidos en el Código Penal que deben ser tratados y que se indican a continuación:

Artículos C.P.	Delitos
173.1	Contra la integridad moral
184	Acoso sexual
197 quinquies	Descubrimiento y revelación de secretos
197 bis	Acceso ilegal a la información protegida
197 ter	Delito informático
251 bis	Estafa
258 ter	Frustración en la ejecución
261	Falsedad documental contable
261 bis	Insolvencia punible
264 quarter	Daños informáticos
288	Contra la propiedad intelectual e industrial
285	Uso información reservada
286 bis	Corrupción en los negocios
302	Blanqueo de capitales
305	Fraude a Hacienda y Seguridad Social
318	Contra derechos de trabajadores/as
3028	Medio ambiente
427 bis	Cohecho
429	Tráfico de influencias
510 bis	Delitos de odio

Tabla 7: Delitos identificados.

Cabe señalar que de este análisis de riesgos se estima **un nivel de riesgo medio** en relación con delitos de corrupción en los negocios, puesto que la relación de TIREA con la Administración Pública es limitada.

Si bien, a los efectos de minimizar la probabilidad de que estos riesgos puedan materializarse en conductas delictivas, TIREA cuenta con diferentes mecanismos de control interno y supervisión (sistema de gestión, control de proveedores, controles financieros y no financieros como organizativos jurídicos y técnicos).

Otra forma de prevenir este tipo de riesgos es a través del **Grupo de Trabajo de Compliance Penal**, el cual tiene como función vigilar que exista un riguroso cumplimiento legal y reglamentario en todas las prácticas que se desarrollan en TIREA, y la formación y concienciación de los empleados sobre el Código de Conducta, y el resto de las políticas de compromiso de la compañía.

Es importante recordar que cualquier empleado de TIREA tiene el deber, de conformidad con el artículo 31.bis.5.4º del Código Penal, de poner de manifiesto los posibles incumplimientos del Código de Conducta, de la normativa interna de la Sociedad o de la legislación vigente, que pueda detectar en la Organización, sus administradores o en sus empleados.

Cumpliendo con lo exigido por la Ley 2/2023, de Protección del Informante (de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción) TIREA ha puesto a disposición de todos sus grupos de interés (empleados, clientes, accionistas, proveedores, etc.) un Canal de Denuncias a través del cual el interesado puede comunicar de forma confidencial actividades o hechos potencialmente irregulares que pueden vulnerar lo dispuesto en la legislación vigente, en el Código de Conducta o en la normativa interna de TIREA.

La presentación de denuncias falsas o notoriamente infundadas podrá dar lugar a la aplicación del régimen disciplinario previsto en el Convenio Colectivo. El sistema asegura la no represalia del denunciante de buena fe y la confidencialidad de todas sus fases.

Durante el ejercicio 2023, no se ha recibido ninguna denuncia a través de este canal.

La empresa colaborará y cooperará con las autoridades administrativas y judiciales, así como con el Ministerio Fiscal, en relación con cualquier actuación seguida por aquellas que tengan vinculación con su actividad o por alguna de las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Compliance Penal.

Asimismo, atenderá con la máxima diligencia cualquier requerimiento que le realicen las citadas autoridades en relación con actuaciones que se sigan frente a la compañía o por cualquier otro motivo.

El incumplimiento del Código de Conducta y de la normativa de aplicación que genere un riesgo penal, podrá dar lugar a las sanciones disciplinarias de acuerdo con la regulación laboral al supuesto concreto.

Por otro lado, todo el personal debe dejar constancia de haber recibido el **Reglamento de Régimen Interno**, a los efectos que puedan asumirlo en su labor profesional.

Igualmente, en los contratos que TIREA firma con sus **proveedores** se incluye una cláusula por la cual estos se comprometen a adoptar las medidas oportunas necesarias para controlar y prevenir la comisión de delitos o actos ilícitos con arreglo a lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, así como la presentación de documentación que avale la confidencialidad, la solvencia financiera y estar al corriente de pago de las cuotas correspondientes de la Seguridad Social, entre otros.

Adicionalmente, la **Política de Compras** de TIREA prevé un proceso para la homologación y evaluación de proveedores, con especial atención a aquellos que puedan tratar datos de carácter personal que está siendo revisado dentro del proyecto global de homologación, sobre el que se aporta más información en el punto 4.4.2, reforzando así el cumplimiento de estos asuntos.

Respecto a la **prevención de los sobornos**, en su Código de Conducta, TIREA establece que no se podrán recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que se esté realizando en nombre de TIREA. Se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario.

La eficacia de todas las acciones de gestión de riesgos **frente a la lucha contra la corrupción y soborno** realizadas por TIREA, se han analizado mediante la verificación del Sistema de Gestión de Compliance mencionado anteriormente, pudiendo afirmar su correcto dimensionamiento respecto a las características de la organización y su riesgo frente a estos delitos, así como su adecuada gestión y funcionamiento.

3.2.4. Compliance Laboral

TIREA mantiene un férreo compromiso con el cumplimiento de sus obligaciones en materia de Compliance Laboral para garantizar la igualdad, diversidad y accesibilidad, así como la prevención del acoso y la discriminación de cualquier tipo.

Por este motivo, dispone de diferentes mecanismos de prevención, detección, resolución y seguimiento de los riesgos asociados al ámbito laboral. Entre ellos podemos destacar el Código de Conducta, el Reglamento de Régimen Interno (RRI), el Catálogo de Medidas de Conciliación, el Protocolo de Teletrabajo, los Protocolos de Prevención del Acoso Laboral y de Acoso Sexual por Razón del Sexo o el nuevo Plan de Igualdad.

En el bloque 5 de este informe relativo al Compromiso Social de TIREA se amplía la información sobre estos mecanismos y cómo contribuyen a la seguridad laboral e integridad dentro de la compañía. Si bien cabe señalar que, un año más, no se han registrado quejas, denuncias o incidencias relativa a aspectos laborales a través del Canal de Denuncias demostrando la efectividad de los mecanismos de prevención establecidos que, además, han sido reforzados este 2023 con la aprobación del segundo Plan de Igualdad.

3.3. DESEMPEÑO ECONÓMICO SOSTENIBLE

TIREA apuesta por la sostenibilidad económica de su negocio, por lo que las acciones y decisiones tomadas consideran y apoyan el desarrollo económico de la compañía a largo plazo.

Como se ha descrito en el primer capítulo de este informe, TIREA mantiene sus esfuerzos en reducir sus gastos operativos mediante la optimización de procesos para así poder invertir sus recursos en garantizar el correcto estado y dimensionamiento de las infraestructuras. Algo esencial en cualquier compañía tecnológica, pues es la base para la prestación de un servicio fiable, eficiente y de calidad.

Los principales datos financieros incluidos en el apartado 1.1.6 de este informe reflejan con cierta claridad el desempeño de la empresa durante 2023. Todas estas cifras se detallan y desarrollan en el Informe de Gestión y en las Cuentas Anuales.

Estos datos, en asociación con el incremento en el rating de sostenibilidad obtenido (ver apartado 2.4), son reflejo del esfuerzo de la compañía por garantizar la continuidad del negocio y un desempeño económico sostenible, pero tomando en consideración al mismo tiempo los aspectos ambientales, sociales y culturales, entendiendo que una cosa no puede suceder sin la otra.

Asimismo, cabe señalar que, TIREA tiene un impacto positivo en el tejido económico mediante la subcontratación de proveedores nacionales (y locales en aquellos casos en los que es posible) apostando por tener una estrecha relación con éstos para detectar posibles oportunidades de mejora e influir positivamente a lo largo de toda la cadena de valor.

4. CAPÍTULO 4: COMPROMISO AMBIENTAL

4.1. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN Y GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS

Si bien la actividad que desarrolla TIREA no es potencialmente contaminante ni presenta impactos en la biodiversidad y/o espacios protegidos, dada la escasa dimensión de los aspectos ambientales asociados a la prestación de sus servicios (actividades administrativas y de gestión) y al mantenimiento de sus instalaciones, sí se ha reflejado en el análisis de materialidad, apartado 2.1 del presente informe, su preocupación por asuntos ambientales. La Dirección de TIREA aboga por el compromiso en materia de sostenibilidad ambiental, la **prevención de la contaminación y la mejora continua en la eficiencia del uso de recursos** necesarios para la adecuada prestación de todos sus servicios.

La gestión eficiente del uso de recursos es uno de los objetivos principales de TIREA con respecto a la mejora de la sostenibilidad ambiental, buscando así la optimización de sus suministros, materiales, servicios y espacios de trabajo para conseguir un ahorro significativo en el consumo de recursos y costes de la organización.

La plasmación práctica de este objetivo queda reflejada en las iniciativas identificadas, algunas de ellas ejecutadas durante 2023, dentro del Workstream (WS1) de Gestión de Instalaciones del Plan de Estrategia y Eficiencia, orientadas a los ámbitos siguientes:

- **Eficiencia de los suministros:** La gestión de electricidad, agua y otras fuentes de energía es un factor clave para el uso responsable de estos recursos, además de ser un componente crítico de los gastos generales de la empresa. En el caso de TIREA, se han analizado estos consumos con especial énfasis en el Suministro Eléctrico.
- **Materiales y Servicios:** Además de los suministros existen una serie de servicios asociados a la operativa de las instalaciones que contribuyen a la continuidad del negocio en su día a día, destacando los servicios de Seguridad, Limpieza y Mantenimiento y Gestión de los Materiales Fungibles. Para mejorar la eficiencia de estos servicios está prevista la revisión de los contratos, en el período de renovación, que garantice la continuidad, la mejora en eficiencia y calidad del servicio en cuestión.
- **Optimización de espacios:** una correcta gestión de los bienes inmuebles incluye la racionalización de los espacios, que redunde en un menor consumo de recursos, en un mejor clima laboral y aumento de la productividad.

Estas acciones se promueven transversalmente a través de toda la organización y se describen durante los apartados del bloque de compromiso ambiental de este informe.

4.1.1. Materias primas

Dentro de los recursos materiales utilizados por la organización, los más representativos son el uso del papel y los tóneres de impresora. Sin embargo, cabe destacar que, considerando la naturaleza del negocio y su objeto social, TIREA está apostando de manera directa por la digitalización, no solo para la mejora en la eficiencia de los procesos operativos y de comunicación con parte de sus grupos de interés, sino para fomentar la reducción de estos materiales, disminuyendo así los impactos ambientales en la actividad diaria de la compañía, cumpliendo con sus compromisos ambientales.

El proyecto de automatización de la gestión de solicitudes de ejercicios de derechos que se gestionan por cuenta de las entidades aseguradoras relacionados con los Sistemas de Información Comunes de Información del Sector Asegurador, regulados por un Código de Conducta aprobado por la Agencia Española de Protección de Datos, ha continuado, en 2023, eliminando gran cantidad de uso de papel en todo el proceso de gestión de solicitudes de ejercicios de derechos de protección de datos de diversos servicios.

La tecnología Microsoft SharePoint y PowerAutomate, han permitido centralizar y automatizar la gestión de todas las solicitudes de ejercicios de derechos de los tres Sistemas de Información por el Departamento encargado de su tramitación.

Asimismo, los servicios de externalización de procesos de negocio (Business Process Outsourcing (BPO) en inglés) tienden a la digitalización de facturas en papel permitiendo una optimización de los procesos de negocio de las entidades mejorando la productividad y la eficiencia.

Con todas las actuaciones anteriores se ha conseguido potenciar el uso sostenible de los recursos de TIREA:

- Ahorro en papel.
- Eliminación de uso de impresora y tóner.
- Minimización del uso de escáner, limitando su uso sólo para las solicitudes que se reciban por carta.
- Reducción de otro material de oficina (bolígrafos, archivadores, grapas, etc.).

Así, tal y como se refleja en la siguiente tabla la cantidad de papel utilizada en los procesos se está reduciendo progresivamente⁵.

Oficina	Materiales utilizados por peso o volumen (kg)		
	Consumo papel 2022	Consumo papel 2023	% variación
TIREA 1	450	482,5	7%
TIREA 2	242,5	35	-86%
Barcelona	12,5	7,5	-40%
Total	705	525	-26%

Tabla 8: Consumo de Papel (kg) durante 2022-2023.

Durante 2023 no se han utilizado materiales reciclados ni reutilizados.

4.1.2. Energía

Dada la actividad de la organización y como consecuencia de la digitalización de procesos comentada en el apartado anterior, el consumo eléctrico de TIREA es el recurso más utilizado, justificado en el apartado 4.1.1.

Cabe destacar que, aunque sea el recurso energético más utilizado, durante 2023 se han efectuado numerosas acciones, recogidas en el WS1 del Plan Estratégico y de Eficiencia mencionado en el apartado 2.3.2, que han disminuido el consumo energético de la organización, presentadas a continuación:

⁵ En el caso del consumo de tóner se contabilizan a partir de los residuos gestionados por lo que se incluye en el apartado de residuos 4.2.

- Sustitución del 80% de elementos ineficientes (iluminación LED y climatización), disminuyendo el consumo un 12% con respecto al año pasado.²
- Optimización de Espacios (traslado de TIREA 2 a TIREA 1), con una reducción de consumo de TIREA 2 de un 33%.²
- Instalación de placas Fotovoltaicas para autoconsumo en TIREA 1: presentando una disminución del consumo eléctrico en un 22% anual.⁶

Además de estas acciones, se ha realizado un seguimiento diario del apagado de equipos de climatización, así como el alumbrado de zonas. Asimismo, la organización presenta un sistema automático, que actúa de manera presencial sobre el alumbrado de escaleras, aseos y zonas de paso y un alumbrado nocturno.

Todo este conjunto de acciones ha supuesto una mejora en el consumo energético de la organización obteniendo una calificación muy positiva en el Informe Rating de Evaluación de Desempeño en Sostenibilidad.

En las siguientes tablas se indican los consumos energéticos según su fuente, dentro de la organización y el indicador de intensidad energética por superficie de oficina:

Oficina	Consumo de energía comprada a la red					
	Consumo 2022 (kWh)	Consumo 2023 (kWh)	m ²	kWh/ m ² 2022	kWh/ m ² 2023	% variación
TIREA 1	759.733	589.378	4.508	168,53	130,74	-22%
TIREA 2	188.301	90.678	1.417	132,89	63,99	-52%
Barcelona	5.466	4.997	125	43,73	39,98	-9%
Total	953.500 ⁷	685.053	6.050	345,15	234,71	-32%

Tabla 9: Consumo de energía(kWh) anual comprada a la red durante 2022-2023.

Oficina	Consumo de energía generada por instalación fotovoltaica 2023		
	Consumo (kWh)	m ²	kWh/ m ² 2023
TIREA 1	35000	4.508	7,76

Tabla 10: Consumo de energía generada (kWh) por instalación fotovoltaica durante 2023.

El consumo de energía comprada a la red se gestiona mediante ENDESA ENERGÍA S.A.U siendo un 33% ⁸de su procedencia de origen renovable. En el caso de la energía generada por la instalación fotovoltaica es 100% renovable.

Por otro lado, TIREA utiliza gasóleo para los grupos electrógenos que entrarían en funcionamiento en caso de un corte del suministro eléctrico permitiendo la continuidad de la actividad de TIREA. Si bien, durante el año 2023 no ha sido necesario el suministro de este combustible, dado que el consumo únicamente ha sido el asociado a las actividades de mantenimiento preventivo para asegurar un correcto funcionamiento de estos equipos.

⁶Los datos de reducción del consumo indicados son a fecha de septiembre de 2023 al no disponer de los datos a cierre del año durante la elaboración del presente informe.

⁷. Se ha recalculado tomando como datos verificados los datos proporcionados.

⁸ Origen de la electricidad producida por ENDESA ENERGÍA S.A.U según la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de 2022 indicado en las facturas.

4.1.3. Agua

En relación con el consumo de agua su uso es únicamente higiénico-sanitario, por lo que las cantidades consumidas no son significativas. Sin embargo, consciente de la necesidad de hacer un uso responsable y la capacidad de mejora en este ámbito, la organización se encuentra valorando la implantación de mecanismos de reducción del agua en aseos, además de promover las buenas prácticas del personal de TIREA relacionado con los valores y la conciencia de la empresa sobre el medio ambiente.

En la siguiente tabla queda reflejada la cantidad de agua consumida anual en cada sede de TIREA:

Oficina	Consumo anual de agua (m ³)		
	2022	2023	% Variación
TIREA 1	1615	1712	6%
TIREA 2	320	156	-51%
Barcelona	30	22	-27%
Total	1965	1890	-4%

Tabla 11: Consumo de agua anual (m³) durante 2022-2023.

Como se puede apreciar, el consumo de agua ha disminuido levemente destacando la reducción del consumo en las instalaciones de TIREA 2, a causa de la optimización de espacios llevada a cabo. Además de ello, las medidas tomadas previamente relacionadas con la sensibilización para que la plantilla haga un consumo responsable reafirman el compromiso de TIREA con el uso eficiente de recursos.

4.2. GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

La implantación de modelos circulares y eficientes en la utilización de recursos es uno de los principales retos medioambientales que se presentan en la actualidad, TIREA prioriza la digitalización de procesos, fomenta un consumo responsable y gestiona adecuadamente conforme la normativa aplicable los residuos producidos.

La gestión adecuada de los residuos es una parte fundamental en el desarrollo de una economía circular y sostenible en la que lo importante no es sólo la reducción de los residuos generados sino su transformación en materia prima para generar nuevos productos.

En cuanto a la gestión de residuos, TIREA adopta un método de recogida selectiva, fomentando y promoviendo entre su plantilla la adecuada segregación de residuos en origen y una posterior gestión.

En el caso de residuos orgánicos, plásticos, envases, vidrios, etc. son reciclados y depositados diariamente en los contenedores habilitados para tal uso por los servicios municipales. En el caso del papel confidencial, se garantiza su adecuada destrucción conforme la normativa aplicable relativa a la protección de datos y su posterior gestión de acuerdo la normativa de residuos.

Los flujos de residuos más significativos son el del papel y cartón por su volumen de generación, y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (equipos informáticos, monitores y pantallas, etc.) por considerarse una tipología de residuos "especial" que requiere de un tratamiento de clasificación y desmontaje específico.

La cantidad de residuos generados, se presentan en las siguientes tablas, diferenciados por su tipología:

Oficina	Residuos no peligrosos generados						Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos		
	Papel (kg)			Tóneres usados (kg)			RAEEs (kg)		
	2022	2023	% Variación	2022	2023	% Variación	2022	2023	% Variación
TIREA 1	8320	9280	12%	21	18	-14%	400	1.741	335%
TIREA 2							0	0	
Barcelona	0	0	0	0	0		0	0	0
Total	8320	9280	12%	21	18	-14%	400	1.741	335%

Tabla 12: Residuos no peligrosos y RAEEs (kg) generados durante 2022-2023.

La cantidad de residuos de papel se considera significativa dado el esfuerzo realizado por TIREA para la digitalización de los procesos, especialmente en la centralización y automatización de la gestión de todas las solicitudes de derechos de protección de diversos servicios. Si bien, este residuo generado en los años 2022 y 2023 es elevado debido a que se ha llevado a cabo un proceso extraordinario de destrucción de documentación obsoleta o cuyo plazo de conservación se ha cumplido conforme con la normativa vigente.

Por otro lado, cabe destacar la generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos presentados en la tabla anterior. Como se puede apreciar han aumentado la cantidad de RAEEs debido a la gestión de los residuos generados en el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) ubicado en la instalación de TIREA 1, a causa de la retirada de cabinas obsoletas con un importante peso.

Todos los residuos generados por TIREA y anteriormente mencionados son recogidos mediante transportistas autorizados y posteriormente gestionados por gestores autorizados garantizando un adecuado tratamiento de acuerdo con la legislación aplicable.

En la siguiente tabla se recogen los principales datos de gestión asociados a los residuos:

TIPOLOGÍA DE RESIDUO	CÓDIGO LER	PROCESO ASOCIADO	GESTOR AUTORIZADO	OPERACIÓN DE VALORIZACIÓN
Papel y cartón	20 01 01	Actividades Administrativas	Irmasol, S.A.	R12 ¹⁰
RAEEs	16 02 14	Operaciones de mantenimiento	REVERTIA REUSING AND RECYCLING, S ¹¹ .	R12 R13 ¹²
Tóneres	08 03 18	Actividades Administrativas	LASERCART MADRID SL	R12

Tabla 13: Datos de gestión asociados a los residuos generados.

⁹ Se presentan los kg totales de residuos de papel de ambas oficinas en conjunto ya que el punto de recogida está ubicado en TIREA 1 y no se disponen de los datos por separado.

¹⁰ R12: intercambio de residuos para someterlos a cualquiera de las operaciones enumeradas entre R1 y R11. Acondicionamiento previo a la valorización.

¹¹ El gestor de RAEEs del año pasado fue el **Grupo de Blas recuperaciones, S.L.** los cuales gestionaron una tipología similar de residuos bajo el código LER 20 01 35 y LER 20 01 36.

¹² R13: Acumulación de residuos para someterlos a cualquier de las operaciones enumeradas entre R1 y R12. Almacenamiento de residuos previo a su valorización.

En cuanto a la gestión de los tóneres usados, su recogida y gestión es llevada a cabo por una empresa gestora acreditada por la Comunidad de Madrid de acuerdo con la normativa, que además, es un Centro Especial de Empleo en el que se promueve la integración en el mercado laboral de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial así como la sensibilización social.

Así mismo, es importante mencionar que en relación con la tipología de residuos de fluorescentes y luminarias usadas, que han sido sustituidas por nuevos dispositivos más eficientes energéticamente, se mantienen almacenados en las instalaciones de la organización de acuerdo con la normativa y se gestionan a través de un gestor de residuos autorizado. Durante 2023 no se han recogido estos residuos a expensas de realizarse durante 2024 por tanto se reportarán estos datos de generación en el ejercicio siguiente.

Por último, en relación con el desperdicio de alimentos, desde la compañía no se realiza suministro directo como tal de alimentos al personal. Se pone a disposición de la plantilla un bono "ticket restaurant" para el consumo externo, promoviendo así el gasto en negocios locales en torno a los edificios. Además, en los comedores de la Organización se encuentran instaladas máquinas vending con snacks y bebidas incrementando en los últimos años los productos saludables.

Tanto en los referidos comedores como en los pequeños "office" situados en diversas plantas de las instalaciones de TIREA, se han habilitado contenedores para la adecuada segregación de la cantidad mínima de residuos que se genera.

4.3. CAMBIO CLIMÁTICO

Todas las acciones propuestas anteriormente relacionadas con la prevención de la contaminación y el uso eficiente de los recursos de la organización repercuten directa e indirectamente en la mitigación del cambio climático y para ello es necesario analizar la situación actual, identificando los componentes que impactan en el uso de recursos, costes y procesos operativos, considerando las tres instalaciones en las que se realiza la prestación de servicios de TIREA.

Este análisis inicial es fundamental para hacer un seguimiento del impacto generado por TIREA, con el objetivo de plantear acciones que mitiguen el cambio climático. Todo ello se obtiene a partir del cálculo de la huella de carbono desarrollado en el siguiente apartado.

4.3.1. Huella de Carbono

En relación con la Huella de Carbono de TIREA, se ha realizado el cálculo para las siguientes emisiones directas (alcance 1) y para las emisiones indirectas asociadas a la compra de electricidad para los edificios (alcance 2) de acuerdo con la metodología de cálculo desarrollada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) para el cálculo de huella de carbono de una organización.

Se han aplicado los factores de emisión contemplados en su herramienta calculadora, obteniéndose los siguientes resultados para el ejercicio 2023:

EMISIONES	2022			2023			% VARIACIÓN
	DATO ACTIVIDAD	FACTOR DE EMISIÓN	EMISIONES tCO ₂	DATO ACTIVIDAD	FACTOR DE EMISIÓN	EMISIONES tCO ₂	
Emisiones directas Flota de Vehículos Gasolina	1.685 L	2,250 KgCO _{2e} /L	3,79	2.369,94 L	2,250 KgCO _{2e} /L ¹³	5,33	41%
Emisiones directas Flota de Vehículos Diesel ¹⁴	5.658 L	2,519 KgCO _{2e} /L ³	14,25	5060 L	2,519 KgCO _{2e} /L ¹⁵	12,75	-11%
Emisiones directas consumo de combustible fuentes fijas	37,5 L	2,721 KgCO _{2e} /L	0,10	37,5 L	2,721 KgCO _{2e} /L	0,10	0%
Emisiones fugitivas equipos climatización ¹⁶	20 kg	1.624 PCA ¹⁷	32,48	0 Kg ¹⁸	0	0	-100%
Consumo eléctrico	953.500 kWh	0,272 KgCO _{2e} /kWh	259,35	720.053 kWh	0,272 KgCO _{2e} /kWh ¹⁹	195,85	-24%
Total			309,98			214,03	-31%

Tabla 14: Resultados del Cálculo de la Huella de Carbono durante 2022-2023.

¹³ Factor de emisión considerando la opción más conservadora E5 de acuerdo con las instrucciones de la Calculadora para el Registro de la Huella de Carbono del MITERD.

¹⁴ En 2024 TIREA elaborará un procedimiento de cálculo de emisiones asociadas a los vehículos de flota de la organización, ya que en este caso son emisiones indirectas, dentro del alcance 3 no asociadas a las actividades de la organización y fuera de su control operacional, puesto que en la mayoría de los casos los vehículos no son utilizados para actividades profesionales dentro de TIREA sino para uso personal del empleado/empleada. Este año se indica en el cálculo en línea con lo reportado en 2022.

¹⁵ Factor de emisión considerando la opción más conservadora B7 de acuerdo con las instrucciones de la Calculadora para el Registro de la Huella de Carbono del MITERD.

¹⁶ Los equipos de climatización son revisados y mantenidos por una empresa habilitada a tal fin conforme los requisitos establecidos en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (RITE). Las emisiones fugitivas asociadas a las fugas de gases de efecto invernadero que se pueden producir potencialmente en estos equipos se contabilizan a partir de los datos de recarga que facilitan las empresas mantenedoras en cumplimiento del art. 4 del Reglamento 517/2014. Se asume que la cantidad fugada es igual a la cantidad recargada.

¹⁷ Factor de emisión del gas refrigerante R-407C de acuerdo con las instrucciones de la Calculadora para el Registro de la Huella de Carbono del MITERD.

¹⁸ Durante el año 2023 no se tienen registros de operaciones de mantenimiento correctivo en las que se haya llevado a cabo una recarga de gas refrigerante, salvo la correspondiente a la fuga registrada en 2022, cuya recarga se ha realizado en 2023.

¹⁹ Factor de emisión considerando mix eléctrico comercializadora ENDESA ENERGÍA, S.A.U del año 2022, dato más actualizado proporcionado por la Calculadora para el Registro de Huella de Carbono MITERD.

La principal fuente de emisión de GEI de la empresa es atribuible a su consumo eléctrico, representando un 91,51% de emisiones indirectas (alcance 2) frente a un 8,49% de emisiones directas (alcance 1) del total emitido durante 2023.

Estas emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico se han reducido en un 31%. Esto es debido a todas las medidas establecidas en el Plan de Estrategia y Eficiencia, relacionadas con la sustitución de elementos ineficientes como la utilización de luminarias con tecnología LED, la optimización de los espacios (Traslado de TIREA 2 a TIREA 1) y la instalación de placas fotovoltaicas para el autoconsumo, ya comentadas en el apartado 4.1.2.

Durante el año 2024 TIREA continuará trabajando para mantener esta tendencia de mejora y los compromisos internacionales y nacionales en materia de cambio climático, especialmente dando continuidad a las medidas propuestas para la reducción de consumos eléctricos dentro del Plan de Estrategia y Eficiencia.

5. CAPÍTULO 5: COMPROMISO SOCIAL

5.1. EMPLEO DE CALIDAD

5.1.1. Plantilla

En los datos de empleo que se presentan a continuación se recopila toda la información relevante relacionada con las personas que conforman la plantilla de TIREA que prestan servicios a través de contrato laboral para la organización.

En cuanto a la distribución de la plantilla por género, edad y categoría profesional, se obtienen los siguientes desgloses a cierre del año fiscal, estando conformado el total de la plantilla por un 34,92% de mujeres y un 65,08% de hombres.

Categoría profesional	Distribución del personal de la Sociedad al término del ejercicio, por categorías.					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alta Dirección	0	0	2	2	2	2
Directores/as	2	3	4	4	6	7
Resto de personal de dirección	2	2	3	4	5	6
Técnicos/as y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	33	34	66	67	99	101
Empleados/as de tipo administrativo	5	5	3	3	8	8
Comerciales, vendedores y similares	0	0	0	0	0	0
Resto de personal cualificado	0	0	2	2	2	2
Trabajadores no cualificados	0	0	0	0	0	0
Total personal al término del ejercicio	42	44	80	82	122	126

Tabla 15: Distribución del personal de la Sociedad al término del ejercicio por categorías.

Categoría profesional	Distribución por categoría profesional y edad					
	2022			2023		
	<30 años	30 -50 años	>50 años	<30 años	30 -50 años	>50 años
Alta Dirección	0	0	2	0	0	2
Directores/as	0	0	6	0	1	6
Resto de personal de dirección	0	1	4	0	1	5
Técnicos/as y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	2	63	34	2	62	37
Empleados/as de tipo administrativo	0	3	5	0	2	6
Comerciales, vendedores y similares	0	0	0	0	0	0
Resto de personal cualificado	0	1	1	0	1	1
Trabajadores no cualificados	0	0	0	0	0	0
Total personal al término del ejercicio	2	68	52	2	67	57
	122			126		

Tabla 16: Distribución por categoría profesional y edad.

Como se aprecia en los datos de la tabla anterior la mayor parte de la plantilla de TIREA está englobada en el intervalo de edad de 30 a 50 años.

Así mismo, se mantiene por año consecutivo el personal con discapacidad dentro de la organización.

Categoría profesional	Distribución por categoría profesional y minoría	
	Personal con discapacidad	
	2022	2023
Alta Dirección	0	0
Directores/as	0	0
Resto de personal de dirección	0	0
Técnicos/as y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	1	1
Empleados/as de tipo administrativo	1	1
Comerciales, vendedores y similares	0	0
Resto de personal cualificado	0	0
Trabajadores no cualificados	0	0
Total personal al término del ejercicio	2	2

Tabla 17: Distribución por categoría profesional y minoría.

La edad media de la plantilla se refleja en la siguiente tabla, presentando una pequeña variación:

Edad Media (años)					
Mujeres		Hombres		Plantilla	
2022	2023	2022	2023	2022	2023
49,74	50,36	48,63	49,46	49,01	49,78

Tabla 18: Edad media de la plantilla.

TIREA ofrece un nivel retributivo adecuado al mercado laboral y a la categoría profesional respetando los principios de igualdad entre hombres y mujeres y sin discriminación por edad.

En relación con las retribuciones de la plantilla en las siguientes tablas se indican los salarios base y salarios medios fijos y variables desagregados por sexo, edad y categoría profesional.

Categoría profesional	Salarios base fijo (€) por categoría profesional y género			
	Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023
Alta dirección + dirección	116.582,23	130.430,95	168.196,70	172.257,73
Resto personal Dirección	79.486,97	79.558,86	78.638,67	75.152,27
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	38.318,04	38.880,87	43.111,27	44.169,88
Empleados de tipo administrativo	38.728,07	39.596,15	27.138,89	27.614,06
Resto personal cualificado			24.933,22	25.789,17
TOTAL SALARIO MEDIO	44.054,15	47.053,20	52.771,54	53.999,48

Tabla 19: Salario Base fijo (€) por categoría profesional y género.

La media del salario base fijo ha aumentado un 7% en el caso de las mujeres y un 2% en el caso de los hombres con respecto el año anterior.

Categoría profesional	Salarios base fijo (€) por categoría profesional y edad					
	2022			2023		
	<30 años	30 -50 años	>50 años	<30 años	30 -50 años	>50 años
Alta dirección + dirección			155.293,08		150.000,00	159.354,91
Resto personal Dirección		62.926,22	82.990,93		63.507,62	79.243,84
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	24.585,90	35.825,30	52.718,64	20.331,54	37.043,49	52.539,78
Empleados de tipo administrativo		26.443,11	39.145,54		20.288,15	40.041,11
Resto personal cualificado		22.005,68	27.860,76		23.155,56	28.422,78
TOTAL SALARIO MEDIO	24.585,90	35.609,87	69.044,82	20.331,54	38.416,95	68.135,09

Tabla 20: Salario base fijo (€) por categoría profesional y edad.

Categoría profesional	Salario medio (fijo + variable) (€) por categoría profesional y género			
	Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023
Alta dirección + dirección	130.850,86	149.217,24	192.633,60	197.447,55
Resto personal Dirección	83.858,76	83.934,59	82.963,79	79.285,65
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	40.425,54	41.019,32	45.482,15	46.151,89
Empleados de tipo administrativo	39.677,05	40.744,38	27.505,56	27.989,61
Resto personal cualificado			26.304,55	27.207,58
TOTAL SALARIO MEDIO	46.710,65	50.315,90	56.770,51	57.436,81

Tabla 21: Salario medio (fijo + variable) (€) por categoría profesional y género.

La media del salario fijo más variable ha aumentado en un 8% en el caso de las mujeres y un 1% en el caso de los hombres con respecto el año anterior.

Categoría profesional	Salario medio (fijo + variable) (€) por categoría profesional y edad					
	2022			2023		
	<30 años	30 -50 años	>50 años	<30 años	30 -50 años	>50 años
Alta dirección + dirección			188.066,92		176.475,00	191.325,79
Resto personal Dirección		76.694,23	88.968,06		77.307,61	84.992,41
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	25.938,12	38.023,70	56.556,72	21.023,73	39.316,23	56.328,76
Empleados de tipo administrativo		27.537,54	39.821,65		20.851,47	40.997,96
Resto personal cualificado		22.005,68	23.215,99		24.429,12	29.986,03
TOTAL SALARIO MEDIO	25.938,12	37.913,62	77.150,72	21.023,73	41.157,03	75.714,14

Tabla 22: Salario medio (fijo + variable) (€) por categoría profesional y edad.

La retribución variable está compuesta por:

- ✓ Un % de retribución variable sobre su salario fijo anual establecido en el contrato de trabajo que puede oscilar entre un 5,5% y un 17,65%.
- ✓ Complementos:
 - PRP(*): Renting vehículo, seguro médico a familiares, Material tecnológico, formación individual
 - Provisiones a planes de previsión social de ahorro y jubilación(*).

(*) En función de la categoría profesional.

- ✓ Beneficios sociales:
 - Seguros de salud y dental (toda la plantilla)
 - Seguro de vida y/o accidentes (toda la plantilla tiene o seguro de vida o seguro de accidentes)
 - Cheques restaurante (toda la plantilla).
 - Formación

Así mismo, respecto a la brecha salarial, el análisis realizado por el Departamento de RRHH/Comisión de Igualdad concluyó una brecha salarial del 19,50%, quedando, por tanto, por debajo de los valores marcados por el Ministerio de Igualdad.

Categoría profesional	Brecha salarial (Diferencia remuneración hombres y mujeres %)	
	2022	2023
Alta dirección + dirección	34,90%	33,01%
Resto personal Dirección	3,48%	-4,92%
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	11,74%	12,36%
Empleados de tipo administrativo	-40,13%	-38,60%
Resto personal cualificado	100,00%	100,00%
TOTAL SALARIO MEDIO	19,50%	16,08%

Tabla 23: Brecha salarial.

5.1.2. Organización del trabajo y conciliación laboral

TIREA se encuentra adscrita a los siguientes convenios colectivos de trabajo aplicables en función de la ubicación de sus centros de trabajo:

- Sede social y edificio de oficinas en Las Rozas de Madrid: "Convenio Colectivo de trabajo del sector de Oficinas y Despachos en la Comunidad Autónoma de Madrid 2022-2024"
- Oficina de Barcelona: "Convenio colectivo de trabajo del sector de oficinas y despachos de Cataluña para los años 2022-2024 (Código de convenio num. 79000375011994)"

El 100% de los contratos de la plantilla se articulan bajo alguno de los anteriores convenios.

TIREA apuesta por ofrecer un empleo de calidad y estable. Aproximadamente el 70% de la plantilla lleva más de 7 años trabajando en la organización y el 99,9% de los contratos son de tipo indefinido y el 100% a jornada completa.

La distribución de la plantilla por tipo de contrato se adjunta en la siguiente tabla:

Tipología de contrato	Distribución por tipo de contrato desagregada por género					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Indefinido	42	44	80	81	122	125
Temporal	0	0	0	0	1	1 ²⁰

Tabla 24: Distribución por tipo de contrato y género.

En las siguientes tablas se incluyen la distribución tipo de jornada y por horario de la plantilla desagregada por sexo.

Tipología de jornada	Distribución por tipo de jornada desagregada por género					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Completa	39	42	80	82	119	124
Reducida	3	2	0	0	3	2
Tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total	42	44	80	82	122	126

Tabla 25: Distribución por tipo de jornada y género.

²⁰ Contrato temporal por prácticas profesionales formativas (6 meses) a tiempo completo.

Tipología de jornada	Distribución por horario desagregada por género					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Jornada continua	25	25	52	57	77	82
Jornada partida	17	19	28	25	45	44
Turno (mañana/tarde/noche)	0	0	0	0	0	0
Total	42	44	80	82	122	126

Tabla 26: Distribución por horario y género.

Durante el año 2023, no se ha llevado a cabo el despido de ningún profesional de la plantilla.

TIREA cuenta con un Catálogo de Medidas de Conciliación, el cual fue facilitado a la plantilla para el aporte de ideas, previo a su aprobación por la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad. En él se incluyen mejoras y medidas para favorecer el teletrabajo, flexibilidad horaria, vacaciones y permisos retribuidos.

- **FlexWork.** Se ha continuado durante el ejercicio con este modelo, que permite a la plantilla de TIREA disponer de unos días al mes en los que realizar el trabajo en modo remoto, estableciendo el máximo en seis días por mes, y así favorecer la conciliación en cualquier situación personal asegurando la igualdad entre hombres y mujeres.
- **Flexibilidad horaria.** El modelo de trabajo permite un horario flexible de entrada y salida con tramos de presencia obligatoria. En cada Departamento/Área, y de acuerdo con las características propias del mismo, se podrá establecer un horario flexible semanal de 39 horas de invierno (y jornada intensiva de verano) o 37,5 h/semana todo el año que se podrá dividir en 2 partes: tiempo de presencia obligatoria para todo el personal en su puesto de trabajo y parte flexible que comprende el resto de la jornada hasta completar las horas/día o semana.

En el año 2023, se han concedido las siguientes solicitudes de adecuación de jornadas y/o turnos de trabajo por conciliación de la vida familiar y laboral.

Tipología de contrato	Solicitudes para conciliación de vida familiar y laboral					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Reducciones de jornada	0	0	0	0	0	0
Acuerdos de trabajo a distancia	1	2	1	5	2	7
FlexWork - ampliación	2	5	0	4	6	9

Tabla 27: Solicitudes para conciliación de vida familiar y laboral.

- **Vacaciones.** Toda la plantilla tiene derecho al disfrute de los días de vacaciones anuales retribuidos. Los empleados disfrutan de un periodo de vacaciones homogeneizado a 23 días laborables/año, aplicando a toda la plantilla el convenio con mayor número de días de vacaciones anuales independientemente del que corresponda por ubicación de centro de trabajo.
- **Permisos retribuidos.** En lo que respecta a los permisos retribuidos se cumple estrictamente todo lo previsto en Convenios y legislación vigente. Dichos permisos retribuidos (periodo de lactancia, acompañamiento a personas dependientes, asuntos personales, etc.) se adaptan a las necesidades de los propios empleados, ampliándose tanto en el tiempo a disfrutar como en su distribución.

Número de solicitudes de permisos de maternidad / paternidad			
2022		2023	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
1	1	0	3

Tabla 28: Número de solicitudes de permisos de maternidad/paternidad.

En cuanto al derecho de desconexión digital, TIREA tiene recogido en su Reglamento de Régimen Interno, su compromiso de garantizar a la plantilla, fuera del tiempo de trabajo, legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar, siendo igualmente de aplicación lo dispuesto en los Convenios Colectivos del Sector de Oficinas y Despachos de Cataluña y de la Comunidad de Madrid aplicables a los centros de trabajo de TIREA. Asimismo, fomenta la flexibilidad y la conciliación para facilitar una mayor autogestión y organización del tiempo. Además de todo lo indicado anteriormente, cabe destacar que el Plan de Igualdad garantiza la equidad de género en materia de organización y tiempo de trabajo.

5.1.3. Seguridad y salud

TIREA tiene el pleno compromiso de asegurar la seguridad y salud de toda la plantilla, garantizando el cumplimiento de toda la normativa legal y reglamentaria vigente. Respecto de la plantilla de proveedores externos, los servicios de prevención de riesgos laborales de TIREA y los de las empresas proveedoras coordinan sus actividades para garantizar las condiciones de seguridad y salud exigidas y dar cumplimiento a la legislación aplicable en esta materia.

Para ello, desarrolla un programa interno con una serie de medidas para lograr la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, asegurando que la plantilla trabaje en un entorno seguro, realizando las adecuaciones técnicas de las instalaciones necesarias, como en el caso de la instalación de DESA (desfibrilador externo semiautomático), realización de simulacros de evacuación periódicos, etc.

En este sentido, y como directriz básica, destaca la Política de Seguridad y Salud publicada en base a la siguiente normativa:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (modificada por la Ley 54/2003).
- R.D. 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (modificado por el R.D. 604/2006).

- Guía "Evaluación de Riesgos Laborales" del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Los niveles de seguridad, salud y bienestar de la plantilla se evalúan periódicamente.

TIREA asume y promueve, desde el espíritu de la integración de la prevención de riesgos laborales, los siguientes principios básicos de actuación:

- Garantizar el cumplimiento del marco jurídico laboral en materia de prevención de riesgos laborales.
- Incorporar la prevención de riesgos laborales en la estrategia y en los procesos de decisión.

El pack de Bienvenida, que se facilita a las nuevas incorporaciones en plantilla, incluye toda la documentación relativa a seguridad y prevención de riesgos laborales.

TIREA tiene contratado un servicio de prevención externo con la empresa Quirón Prevención para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la adecuación del entorno de trabajo saludable, seguro y estable. No se ha producido ningún accidente laboral en el año 2023, de acuerdo con lo indicado en el Informe de Siniestralidad, emitido a fecha de diciembre 2023, por FREMAP Mutua Colaboradora. Así mismo, la empresa no cuenta con trabajadores afectados por enfermedades profesionales.

Se continúa con la colaboración de Quirón Prevención y el mantenimiento de los equipos DESA que se encuentran ubicados en los dos edificios que TIREA posee en Las Rozas de Madrid a través de Proyecto Salvavidas (ANEK S3, S.L.) así como de los equipos de extinción de incendios.

Relacionado con la salud laboral se puso a disposición de todos los empleados la posibilidad de realizar los reconocimientos médicos anuales.

En 2023 se ha potenciado especialmente la formación en prevención de riesgos laborales. El departamento de RRHH ha realizado una formación específica en PRL y centrada en la capacitación para el desempeño de funciones de nivel básico. Además, once personas de la plantilla han participado en acciones formativas relacionadas con primeros auxilios y emergencias.

En la siguiente tabla se indican los casos de absentismo:

Tipo de absentismo	Número de horas de absentismo ²¹					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Accidente laboral	0	0	0	0	0	0
Enfermedad común	4.904	2.352	1.448	1.944	6.352	4.296

Tabla 29: Número de horas de absentismo.

En el caso de absentismo por enfermedad común se ha reducido un 32% durante el periodo de 2023.

²¹ El cálculo de las horas de absentismo está generado de los datos proporcionados por la mutua donde se incluyen los días de baja médica por contingencias comunes y días de baja por AT/EP. Para obtener el total de horas se ha multiplicado los días por 8 horas de jornada laboral.

TIREA colabora con la Fundación MAPFRE en la difusión de hábitos de vida saludable entre sus empleados/as, tanto desde el punto de vista físico como emocional. El objeto de estas actividades es promover la mejora de la salud concienciando y facilitando criterios y herramientas para su puesta en práctica.

5.2. PLAN GLOBAL DE RECURSOS HUMANOS

Al objeto de mitigar las eventualidades asociadas a la gestión de los riesgos en materia de Recursos Humanos (RRHH), TIREA ha elaborado un Plan Global de RRHH cuya implantación ha comenzado en 2023.

Con este ambicioso Plan se pretende llevar a cabo la modernización de la Estrategia y Cultura Corporativa en RRHH, priorizando los aspectos más relevantes para la gestión de personas que permitirán la evolución de la compañía.

Las principales líneas de trabajo y objetivos plasmados en el plan estratégico son los siguientes:

Líneas de Trabajo	Objetivos
Función RRHH	Gestión de las personas más eficiente. Analizar sistemas de RRHH actuales y proponer mejoras Identificar necesidades y herramientas tecnológicas a aplicar en los procesos de RRHH.
Desempeño y desarrollo	Establecer un modelo de carrera optimizado. Emitir un plan de formación actualizado y adaptado a las necesidades de cada departamento. Integrar un sistema de evaluación del desempeño, fomentando un continuo feedback.
Gestión del talento	Desarrollar un plan sostenible para la sucesión de puestos críticos y claves de la organización. Captar el interés de nuevos perfiles.
Retribución	Establecer bases más objetivas, teniendo en cuenta la aportación de valor de cada puesto de trabajo, alineado con el mercado y de forma equitativa.
Cultura, comunicación y clima	Determinar el marco de gestión de cambio para implantar las iniciativas propuestas y apoyar la evolución cultural de la organización. Entablar acciones para fomentar la comunicación interna y externa para conseguir los objetivos planteados anteriormente.

Tabla 30: Líneas de trabajo del Plan Global de RRHH.

En el transcurso de 2023, se ha completado los siguientes hitos del Plan Global de RRHH según líneas de trabajo:

Línea de Trabajo	Hito
Diseño Organizativo	Organigrama Plan de Carrera y Sucesión
Desarrollo y Desempeño	Evaluación de desempeño ²²
Estrategia retributiva	Valoración de puestos Estructura salario fijo Análisis de la retribución variable actual
Cultura, comunicación y Clima Laboral	Marco para la gestión del cambio Mejores prácticas de comunicación Encuesta de clima
Gestión del talento	Analizar y definir estrategia
Función de RRHH	Análisis del alcance de la función de RRHH actual

Tabla 31: Hitos completados en el transcurso de 2023.

5.2.1. Desarrollo del desempeño

Formación técnica

TIREA sigue creyendo en la formación como herramienta fundamental para el crecimiento, seguridad, capacitación y eficiencia de la plantilla, contribuyendo a la atracción y fidelización del talento en la organización.

TIREA tiene el firme convencimiento que invertir en formación es invertir en el principal activo de la empresa, el capital humano, para el logro de:

- ✓ Mejora de habilidades y conocimientos.
- ✓ Mejora la satisfacción personal y en el trabajo que incide directamente en la productividad.
- ✓ Mejora y facilita la capacitación de los empleados en las necesidades detectadas en los procesos de evaluación.
- ✓ Mejora la eficiencia operativa. La formación a empleados aumenta la eficiencia y productividad en la relación de sus tareas diarias.
- ✓ Promueve el contacto entre personas de distintos departamentos, contribuyendo a mantener la cohesión de los equipos y sentido de pertenencia aun siendo realizadas de forma virtual.
- ✓ Genera un efecto positivo en el rendimiento de la organización.
- ✓ Facilita la consecución de objetivos.

En cuanto a contenidos, las acciones formativas (en adelante AAF) del ejercicio 2023 se han impartido atendiendo a la estrategia y objetivos de la empresa, mejorando competencias técnicas, digitales, personales y sociales.

En cuanto a formatos, se sigue trabajando con el Aula Virtual, para seguir garantizando el acceso de toda la plantilla a las AAF, además de la convivencia con el trabajo presencial y el teletrabajo establecido a través del protocolo Flexwork.

²² Se ha desarrollado durante 2023 y se prevé su implantación y despliegue en 2024.

Las AAF efectuada a lo largo de 2023 son las siguientes:

Título	Programa de Formación	Ámbito
Taller Adaptarme a los cambios	Concienciación en aspectos con Igualdad y Clima Laboral	Salud y trabajo
Crear el cambio: Cultivar una mentalidad de crecimiento	Concienciación en aspectos con Igualdad y Clima Laboral	Salud y trabajo
Tecnoestrés y bienestar digital	Concienciación en aspectos con Igualdad y Clima Laboral	Salud y trabajo
Salud cardiovascular en la mujer (y el hombre)	Concienciación en aspectos con Igualdad y Clima Laboral	Salud y trabajo
Pon tu estrés a trabajar para ti	Concienciación en aspectos con Igualdad y Clima Laboral	Salud y trabajo
Formación competencia Plantilla	Formación en materia de competencia	Competencia
Formación competencia y conflictos de intereses Consejo Administración	Formación en materia de competencia	Competencia Conflicto de Intereses
Sesión formativa al Consejo sobre conflicto de intereses	Formación en materia de competencia	Conflicto de Intereses
Formación competencia Comité de Negocio	Formación en materia de competencia	Conflicto de Intereses Competencia
Igualdad Retributiva	Conocimientos técnicos	Conocimiento Técnico
Soft Skills para Profesionales Tecnólogos	Habilidades y Gestión	Habilidades
Cursos anuales de Inglés por niveles	Inglés	Inglés
Acción formativa roles activos PCN	Formación en ISO 22301	PCN
Curso de formación a roles activos del PCN	Formación en ISO 22301	PCN
Reglamento Open Finance		Regulatorio
Propuesta Reglamento Espacio Europeo de Datos Sanitarios		Regulatorio
Problemática nueva regulación Facturación Electrónica		Regulatorio
Sostenibilidad y Protección de Datos		Regulatorio
Ejercicio phishing dirigido Netflix	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Modulo 15. Protección contra el ransomware e información general de Formación en Ciberseguridad	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Módulo 16. 2FA y técnicas para contraseñas seguras	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Seguridad códigos QR	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Ejercicio simulación phishing	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Formación OWASP a empleados de ISA y Explotación	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Riesgos para seguridad por campaña Renta 2023	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Ejercicio de phishing LinkedIn	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI

Título	Programa de Formación	Ámbito
Module 13. Bases de la Ciberseguridad	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI
Phishing. ¿Cómo podemos protegernos?	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI

Tabla 32: Acciones formativas realizadas durante 2023.

Durante el año 2023, se ha seguido realizando Píldoras formativas internas recogidas en la siguiente tabla:

Título	Programa de formación	Ámbito
Píldora de Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	ENS
Píldora Acciones en materia y eficiencia en Sostenibilidad	Concienciación en Sostenibilidad	Medioambiente
Píldora formativa Plan Estratégico y Eficiencia	Concienciación en Sostenibilidad	Medioambiente Social Gobierno
Píldora formativa PCN	Formación en ISO 22301	PCN
Píldora PCN. Show must go on	Plan formación y conciencia en Plan Continuidad de Negocio de Tirea	PCN
Píldora Teletrabajo vs Flexwork	Concienciación en aspectos relacionados con Igualdad y Clima laboral, Salud y Trabajo	SALUD Y TRABAJO
Píldora La Calidad en TIREA: ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	SGC
Píldora Documentos principales de los Sistemas de Gestión	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad Sistema de Gestión de la Calidad Formación en ISO 22301 Plan formación y conciencia en Plan Continuidad de Negocio de Tirea Formación Sistema Gestión Delitos Penales	SGC SGSI ENS PCN
Píldora formativa sobre el Sistema de Gestión de Compliance Penal	Formación Sistema Gestión Delitos Penales	SGCP
Píldora formativa Canal de Denuncias de Tirea. Ley de Protección del Denunciante	Formación Sistema Gestión Delitos Penales	SGCP CANAL DENUNCIAS
Píldora Seguridad en el Puesto de Usuario	Campaña concienciación en materia de ciberseguridad	SGSI

Tabla 33: Píldoras formativas realizadas durante 2023.

A continuación, se detalla la cantidad de horas de formación por categoría profesional y con perspectiva de género:

Categoría profesional	Número horas de formación por categoría profesional y género					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alta dirección + dirección	219	136,8	185	260,6	404,00	397,40
Resto personal Dirección	121	51,7	60	132,65	181,00	184,35
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	1.071	798,4	2.157,50	1.294,45	3228,50	2092,85
Empleados de tipo administrativo	52	41,5	10,5	16,8	62,50	58,30
Resto personal cualificado	0	0	45	9,2	45,00	9,20
TOTAL	1.463,00	1.028,40	2.458,0	1.713,70	3.921,0	2.742,1

Tabla 34: Número de horas de formación por categoría profesional y género.

Análisis	Análisis de participación con perspectiva de género					
	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Nº en plantilla	44	44	84	82	128	126
% respecto al total de plantilla	34,38%	34,92%	65,63%	65,08%	100%	100%
Participaciones en AAFF	351	430	574	752	925	1182
% respecto al total	37,95%	36,38%	62,05%	63,62%	100%	100%
Horas	1.463,00	1.028,40	2.458,0	1.713,70	3.921,0	2.742,1
% respecto al total	37,31%	37,50%	62,69%	62,50%	100%	100%

Tabla 35: Análisis de participación de las formaciones impartidas por género.

Durante el año 2023 las mujeres, representando un 34,92% de la plantilla, han alcanzado un 36,38% de las participaciones en AAFF y un 37,50% de las horas invertidas en formación.

Dada la relevancia de la formación dentro de la organización y siendo uno de los objetivos prioritarios del departamento de RRHH, resulta primordial la elaboración de un **plan anual integral de desarrollo**, englobado dentro del Plan Estratégico y Global de RRHH, con acciones formativas, que permitan impulsar el rendimiento individual de los empleados, desarrollen su crecimiento profesional y su adecuación ante posibles sucesiones dentro de la organización.

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño establece qué responsable debe evaluar el desempeño laboral de los empleados/as, para poder identificar sus fortalezas y debilidades, ofrecer comentarios y colaborar en la definición de objetivos. Es una herramienta que ayuda a mejorar la gestión de recursos humanos, ofreciendo una mejor visión del rendimiento de cada una de las personas que conforman la plantilla.

Actualmente, se pretende implementar un sistema de evaluación de desempeño adaptado a la cultura TIREA, que garantice el alineamiento e impulso de conductas deseadas de manera homogénea.

Se prevé plantear un modelo híbrido entre medidas basadas en objetivos cualitativos sujetos al Modelo de Competencias, establecidos en los diferentes niveles organizacionales y objetivos cuantitativos, que midan parámetros financieros y de productividad, con el objetivo de compensar el esfuerzo y objetivo desarrollado por cada empleado. La compensación de dicho esfuerzo está relacionada con la Estrategia retributiva desglosada en el siguiente apartado.

5.2.2. Estrategia retributiva

TIREA establece actualmente un porcentaje de retribución variable establecido por contrato de entre un 5,5%-17,65%, según se indica en el en el apartado 5.1.1.

Se plantea definir una estrategia retributiva en los siguientes años que vincule compensación y desempeño, además de procesos de incremento estructurados y alineados al mercado, revisar la política retributiva vigente y formar a los líderes en aspectos retributivos.

5.2.3. Gestión del talento

La Gestión del Talento hace referencia al conjunto de procesos que la organización, a través del Departamento de RRHH, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa.

Así mismo, considerando que la edad media de la plantilla de TIREA es de 50 años, resulta indispensable establecer un plan de sucesión para cubrir puestos críticos, así como con un plan de carrera de puestos clave para construir de manera sostenible un pool de talento que asegure la preparación y el desarrollo continuo de la plantilla.

Este plan de sucesión es una estrategia a medio/largo plazo con la que se espera tener alternativas ante la salida de personal en posiciones críticas o clave para los resultados de la compañía, asegurando que siempre haya una posible sucesión que garantice la continuidad de desempeño del puesto laboral.

Por ello, durante 2023 se han identificado los puestos y perfiles clave, indicando las posiciones y perfiles críticos, e identificado las necesidades de incorporación, elaborando un mapeo de posibles sucesores, priorizando las jubilaciones u otras contingencias que puedan ocurrir en los próximos años.

Además, se prevé trabajar en una adecuada captación y formación de las nuevas incorporaciones, de forma que la transición sea lo más adecuada posible y con el menor impacto en la organización.

Todas estas acciones se recogen en el WS5 del PEE, donde se priorizan los aspectos más relevantes para la gestión de personas.

5.2.4. Cultura, comunicación y clima laboral

Tras el planteamiento de las iniciativas establecidas en el Plan Estratégico y Global de Recursos Humanos 23-25, se ha detectado una necesidad de desarrollar un Plan de Comunicación Interna, con el objetivo de dar conocer todas las acciones a la plantilla de TIREA y que su impacto sea mayor.

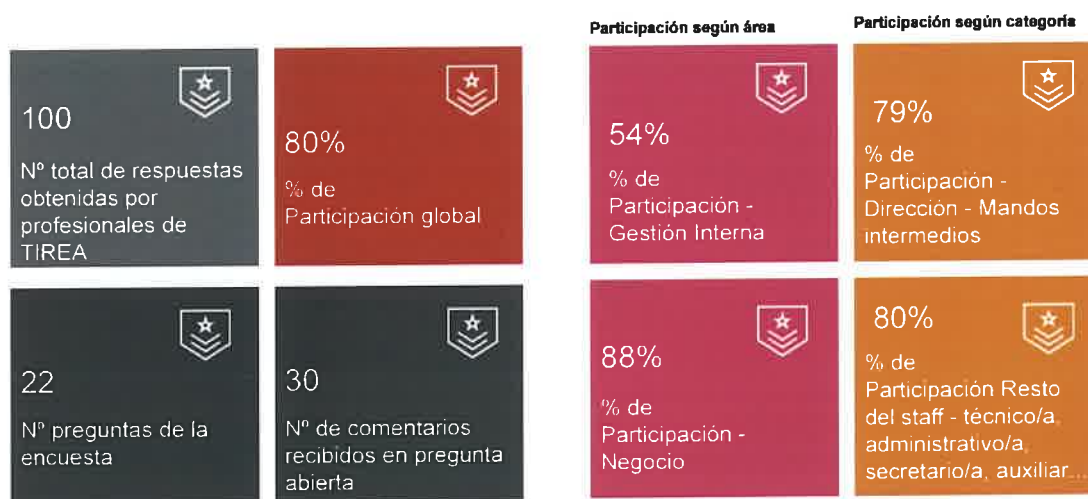
Los canales de comunicación principales son:

Email	Newsletter	Reuniones corporativas
Encuestas periódicas	Embajadores	Portal del empleado
Web de TIREA	Reuniones con colectivos clave	

A través de estos canales de comunicación no solo se pretende informar al empleado, sino conocer también por su parte las opiniones al respecto de las acciones tomadas para adaptarlas a sus necesidades

Es por ello que, en Julio de 2023, se lanzó una encuesta de clima laboral, con el objetivo de medir como la plantilla percibe los cambios y conocer que clima se respira dentro de la organización.

Nivel de participación:



Dimensiones evaluadas:

Dimensión	Descripción
 Percepción ante el cambio	Pretende medir la percepción de la organización ante los cambios planteados hasta el momento. De este modo se podrá determinar la resistencia al cambio de forma global y por áreas funcionales y establecer medidas para lograr una mejor percepción ante los mismos.
 Nivel de compromiso	Busca medir el nivel de compromiso, motivación y orgullo de pertenencia a la organización.
 Liderazgo	Evalúa la percepción de la plantilla respecto al liderazgo y capacidad de influencia de la dirección.
 Colaboración y trabajo en equipo	Pretende evaluar el nivel de colaboración y compañerismo entre las personas de un área funcional o de otros departamentos diferentes en la ejecución de tareas y consecución de objetivos.
 Compensación y bienestar	Medirá la percepción del empleado respecto a su retribución y otras medidas de compensación que contribuyan al bienestar del mismo.
 Desarrollo y desempeño	Evalúa cómo se siente el empleado respecto a su carrera profesional y evaluación del desempeño.
 Propósito	Pretende conocer en qué medida el propósito de TIREA es conocido y si se alinea con el de las personas.

Conclusiones de la encuesta:

Dimensión	Conclusiones generales	Propuesta de vías de actuación
 Percepción ante el cambio	Los empleados se muestran sensibles a los cambios de la organización. Además, entienden que estos son necesarios para ir en la dirección correcta y ser competitivos. No obstante, todavía existen ciertos puntos de desinformación, sobre todo en las categorías staff.	- Dar continuidad a las medidas planteadas en el Plan de Comunicación de TIREA. - Diversificar los canales y emisores, adaptando estos a cada situación, (p.e. transmitiendo activamente mensajes desde cada Dirección y aprovechando el rol del embajador como punto de apoyo de los cambios.). - Medir frecuentemente la "temperatura" ante el cambio y priorizar las comunicaciones en función del nivel de urgencia e importancia.
 Nivel de compromiso	Según los datos, los empleados se sienten comprometidos con la compañía, manifestando su intención de permanecer en ella en un plazo de 3 años. No obstante, en base a los comentarios aportados es probable que este resultado se explique por la edad media de los empleados de la compañía y una presunta dificultad de cambio laboral.	- Evolucionar aspectos culturales mediante acciones de comunicación que fomenten el nivel de compromiso, enfocándose en el colectivo de empleados que se sitúan por debajo de la edad media de la compañía. - Velar por el mantenimiento de la alta motivación y orgullo de los trabajadores por la compañía. En este sentido, los embajadores serán clave para "tomar el pulso".
 Liderazgo	Los empleados se sienten capaces de poder compartir sus ideas a pesar de expresar cierta desconfianza al expresar con libertad sus ideas y opiniones. Las categorías staff tienen la percepción que las decisiones tomadas por la dirección no son justas y equitativas. Posiblemente, estas percepciones se deban a la falta de clarificación del rol de los líderes o el proceso de toma de decisiones.	- Dar continuidad al Plan de Comunicación de TIREA, contextualizando las iniciativas o comunicados a realizar. - Realizar de un análisis del estilo de liderazgo en TIREA y su papel transformacional dentro de la organización. - Realización de sesiones de apoyo al liderazgo y sesiones de formación para la gestión eficiente de equipos.

TIREA | Resultados - Encuesta de Clima
PwCOctubre 2023
49

5.3. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

5.3.1. Plan de igualdad

TIREA dispone de un Plan de Igualdad que aboga, de forma efectiva, por la igualdad de oportunidades y la no discriminación entre personas trabajadoras de la organización.

En 2023 se elaboró, aprobó y registró el **II Plan de Igualdad** de la organización en cumplimiento de los artículos 45 y 46 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y su normativa de desarrollo, con la finalidad de implantar medidas orientadas a eliminar los obstáculos que dificultan o impiden la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el mundo laboral, y a eliminar la discriminación por razón de sexo en las empresas.

La vigencia del plan es de 4 años, desde el 22 de junio de 2023 hasta el 21 de junio de 2027.

El II Plan de Igualdad de TIREA tiene como objetivos generales:

- **Promover el principio de igualdad de trato entre las personas, garantizando las mismas oportunidades** profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.
- **Garantizar en la empresa la ausencia de discriminación**, directa o indirecta, por razón de sexo, y especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y las condiciones laborales.
- **Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo** de todas las personas de la organización a través de la Implantación de un protocolo de actuación ante una situación de acoso sexual.
- **Promover** mediante acciones de formación la igualdad de oportunidades en todos los niveles organizativos.
- **Potenciar la conciliación** de la vida profesional, personal y familiar de todas las personas trabajadoras de la institución.
- **Garantizar la igualdad de retribución** para trabajos de igual valor.
- **Utilizar un lenguaje no sexista** a la hora de hacer comunicaciones orales, escritas o visuales, ya sean internas o externas de la organización.

El II Plan de Igualdad está disponible en la intranet de TIREA para su consulta para toda la plantilla y está registrado en la plataforma REGCON, Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad, del Ministerio de Trabajo y Economía Social, donde se puede acceder públicamente.

En el año 2023, se ha dado formación técnica al Departamento de Recursos Humanos en materia de igualdad retributiva y está prevista la realización de una acción formativa, en el primer trimestre del 2024, a toda la plantilla sobre el II Plan de Igualdad y los protocolos de prevención del acoso laboral y por razón de sexo aplicables en la organización, dentro del compromiso asumido por TIREA para la concienciación y prevención de situaciones de acoso en el ámbito laboral.

5.3.2. Gestión de la diversidad y accesibilidad

El Código de Conducta de TIREA promueve y defiende el principio de igualdad de trato y oportunidades para sus profesionales, independientemente de su raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación política o sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares, como principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplica tanto a la contratación de profesionales como a la formación, las oportunidades de carrera, los niveles salariales y todos los demás aspectos de la relación con los/las trabajadores.

TIREA está firmemente comprometida con la mejora en la accesibilidad, existiendo una gran concienciación en que las obras que se realizan en las instalaciones faciliten y mejoren la accesibilidad de nuestras oficinas. En 2023, no se ha tenido que realizar ninguna acción para la adaptación del puesto de trabajo a sus trabajadores con discapacidad. Se cumplen con todas las medidas de accesibilidad obligatorias desde el punto de vista legislativo.

En relación con el personal en plantilla con discapacidad, TIREA cuenta con dos personas en plantilla, cumpliendo el porcentaje exigido por la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

5.3.3. Protocolos para el acoso o la discriminación

El Código de Conducta de TIREA establece entre sus principios fundamentales impulsar un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no

discriminación, la prevención de cualquier clase de acoso y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo humano, prestando especial atención a los colectivos en riesgo de exclusión y, en especial, al colectivo de personas con discapacidad.

La comunicación es un pilar clave para impulsar las buenas relaciones entre profesionales y un entorno agradable de trabajo. Toda la información necesaria para el diálogo social se garantiza mediante alguno de los canales de comunicación establecidos por la organización como web corporativa (área privada), portal del empleado, canal de denuncias, comunicación directa con el Departamento de Recursos Humanos, etc., comentados en la sección relativa a Grupos de Interés.

TIREA respeta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de su plantilla. Dichos representantes deben poder llevar a cabo sus actividades en el marco de la ley, la normativa, las relaciones y prácticas laborales imperantes y los procedimientos acordados, aunque, en este caso, el personal de TIREA no ha expresado su necesidad de tener representación sindical. Por tanto, si bien hasta la fecha el personal de TIREA no han solicitado el ejercicio del derecho establecido en el Artículo 4.c) del Estatuto de los Trabajadores, la empresa pone a su disposición canales de comunicación y medios necesarios para garantizar el ejercicio de los procesos de información, consulta y negociación a los que tienen derecho.

Cabe destacar, que la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales establece la obligación de los empresarios de garantizar la seguridad y salud de su plantilla, minimizando o haciendo desaparecer los riesgos que se pudieran originar en el ámbito laboral. Esta protección debe abarcar no sólo los riesgos de carácter físico, sino también aquellos riesgos que puedan causar un daño psíquico en la salud de los/as trabajadores/as.

Las situaciones de acoso producidas en el centro de trabajo pueden originar un riesgo laboral de carácter psicológico. Asimismo, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres establece, en su artículo 48, que las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención.

Por su parte, TIREA dispone de un Reglamento de Régimen Interno desde enero de 2003 que se ha ido actualizando, estando publicada actualmente la versión 7 de dicho Reglamento, donde se desarrolla el procedimiento de actuación ante la comisión de determinadas faltas, calificando como muy grave el acoso sexual. Asimismo, el Código de Conducta de TIREA, aprobado el 27 de octubre de 2016, pretende fomentar un ambiente de trabajo basado en la confianza que promueva el desarrollo personal y profesional, rechazando cualquier tipo de explotación, acoso o discriminación. Es por ello, que TIREA rechaza, de manera contundente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo y declara, expresamente, que los considera inaceptables e intolerables, sin atender a quien sea la víctima o el acosador.

En este contexto, TIREA dispone de un protocolo para la Prevención y Actuación ante situaciones de acoso laboral y otro específico para la prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo con el propósito de prevenir, detectar y, en su caso, eliminar este tipo de conductas en el seno de la organización garantizando un entorno de trabajo saludable en el que se respete en todo momento la integridad y la dignidad de las personas.

5.4. GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR

5.4.1. Compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés

GRUPOS DE INTERES	COMPROMISOS	LOGROS/AVANCES
ACCIONISTAS	- Creación de valor en el corto y largo plazo. Mantener una política adecuada de retribución de dividendos. - Gestionar la sociedad bajo los principios de transparencia, ética profesional y empresa rentable. - Proteger la imagen corporativa y gestionar la cultura de empresa como un activo. - Cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Capital (LSC) y en la política de compromiso con los accionistas respecto al trato equitativo en el derecho de información y voto en la Junta General, así como en los derechos económicos. - Mantener un canal de comunicación fluido para informar en tiempo, de forma fiable, trazable y en igualdad de condiciones. - Gestionar la sociedad bajo los principios de transparencia, ética profesional y empresa rentable.	- Mantenimiento de compromisos Política de compromiso al accionista. - Emisión del Informe de Evaluación de Desempeño de la Sostenibilidad por Sociedad de Tasación S.A., obteniendo TIREA un rating de Sostenibilidad (ESG) del 84%. Compromiso de revisión anual. - Asunción voluntaria de facilitar información ASG en la Memoria Anual de TIREA. - Durante el ejercicio 2023, no se ha recibido reclamación alguna por parte del accionariado de TIREA respecto a los derechos previstos en la LSC. Tampoco se ha gestionado ninguna solicitud de exclusión del capital social.
CLIENTES	- Cumplimiento riguroso de la legislación vigente y de los compromisos contractuales o voluntarios asumidos. - Incorporación en los procesos principios de calidad que satisfagan las necesidades del cliente, profesionalidad y ética empresarial. - Aseguramiento de los requisitos de seguridad y protección de la información de carácter personal en los servicios prestados. - Información clara y honesta de la oferta comercial y los contratos. - Atención, diálogo y gestión eficiente de incidencias y reclamaciones. - Relaciones cercanas y fluidas con el propósito de conocer sus necesidades. - Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio que, mediante los procedimientos, recursos humanos y materiales suficientes, garanticen la prestación de los servicios ante situaciones de indisponibilidad.	- Iniciativas en materia de mejora de la eficiencia y transformación digital: gestión de usuarios, gestión de canales digitales y actualización de contenidos en la web, gestión de procesos Business Process Outsourcing (BPO) etc. - Análisis de cumplimiento y privacidad (ACP), garantizando la protección por defecto y desde el inicio de la información de carácter personal. - Como parte del Plan de Estrategia y Eficiencia se ha realizado la implantación de la herramienta CRM (Salesforce) para la mejora de la comunicación y gestión comercial con los clientes. - Obtención de la certificación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio y el Esquema Nacional de Seguridad. - Reunión con los CISOS de las principales entidades clientes para la puesta en común de necesidades en materia de seguridad y detección de riesgos por cumplimiento normativo
PROVEEDORES	- Calidad de la cadena de suministro - Desarrollo tecnológico para la integración de sistemas de comunicación - Gestión eficiente de pedidos. - Negociación profesional. Confidencialidad e igualdad de oportunidades. - Relaciones comerciales operativas. - Comportamiento integro. Cumplimiento de la legislación. Transmitir valores y compromisos éticos de TIREA. - Diálogo y comunicación. - Fomento de la contratación a comunidades locales.	- Grupo de Trabajo Compliance-Proveedores - En curso elaboración de un Sistema de homologación de proveedores (SGP) - Actualización del Manual de Compras - Iniciativas en materia de mejora de la eficiencia y transformación digital: gestión de usuarios, y actualización de contenidos en la web, etc. - Evolución a gestión global de proveedores. En curso la revisión

GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISOS	LOGROS/AVANCES
		del Manual de Homologación de Proveedores
PLANTILLA TIREA	- Continuidad con el proyecto empresarial y estabilidad laboral. - Servicios y beneficios sociales. - Comunicación transparente y fluida a través de los diferentes canales - Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida personal y profesional. - Desarrollo profesional basado en el mérito, esfuerzo personal y la integridad en el comportamiento. - Clima de trabajo adecuado y entorno laboral seguro. Garantía de seguridad y salud laboral. - Comportamiento ético, responsable y de respeto mutuo. - Facilidad de libre asociación y dialogo directo con cualquier nivel de la estructura organizativa. - Cumplimiento de la legislación y del convenio colectivo.	- Iniciativas en materia de mejora de la eficiencia y transformación digital: automatización de procesos manuales, cambios a nivel de organización y tareas para optimizar procesos. - Formato aula virtual para el acceso a toda la formación de forma igualitaria - Plan de formación para la mejora de aptitudes y actitudes potenciando la carrera profesional. - Aprobación de II Plan de Igualdad de TIREA, con la representación de los trabajadores a cargo del sindicato UGT. - Puesta en marcha del Plan Global de RRHH.
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ORGANISMOS REGULADORES	- Practicar la competencia leal y respetar los derechos los grupos de interés. - Fomentar la cooperación y el establecimiento de alianzas y el intercambio de experiencias entre empresas del sector, organizaciones empresariales, administraciones públicas y comunidades locales. - Cumplimiento del marco regulatorio aplicable y de los plazos que se determinen, de la remisión de la documentación e información legalmente establecidas o a requerimiento de un organismo regulador, institución o administración pública. - Información a tiempo, fiable, y trazable. - Modelo de negocio social y ambientalmente responsable.	- TIREA es miembro del Subcomité "Sistemas de Gestión del cumplimiento y Sistemas de Gestión Anticorrupción" de AENOR. - Mantenimiento de Adhesión a la campaña "estamos seguros" de UNESPA - Participación en los grupos de trabajo de Unespa sobre Innovación y Seguridad lógica y física. - TIREA se encuentra en proceso de adhesión a la Red EWI, Empower Women in Insurance.. Anteriormente, se encontraba adherida una persona del equipo directivo de la compañía. - En curso la negociación de un acuerdo de patrocinio con la Fundación IDIS
ENTORNO SOCIAL Y AMBIENTAL	- Información oportuna y transparente de las actividades desarrolladas y su impacto ambiental y social en el territorio. - Seguridad de las instalaciones. - Sostenibilidad del proyecto empresarial. Promover acciones que contribuyan a la gestión sostenible y reducción del impacto Ambiental asociado a sus actividades. - Actuación empresarial ética. - Cumplimiento de la legislación y de la Declaración Universal de Derechos Humanos. - Colaboración en programas formativos y en proyectos de generación de conocimiento e innovación. - Promoción del empleo y oportunidades laborales.	- Acciones dentro del WS1 relativo a Eficiencia en Gestión de Instalaciones y que se comentan en la sección relativa a cuestiones medioambientales. - Acciones llevadas a cabo e impulsadas a través del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

Tabla 36: Compromisos adquiridos con los grupos de interés.

5.4.2. Gestión de proveedores

La empresa, fiel al objetivo empresarial de generar riqueza y bienestar para la sociedad, adopta una ética responsable también en sus políticas de compras y adquisición de bienes. TIREA se compromete a desarrollar prácticas responsables en la cadena de valor, estableciendo procesos de relación con los proveedores que sean transparentes, objetivas e imparciales y que se basen en los principios del Código de Conducta y facilitando a los usuarios toda la información relevante sobre los productos y servicios comercializados.

Durante el año 2023, se ha creado un grupo de trabajo para la definición y seguimiento de los requisitos de homologación de los proveedores con los que TIREA colabora, además de comenzar con la elaboración y actualización del Manual de Homologación prototipo, donde se describen tanto las responsabilidades como las etapas del proceso, estructurándose en 5 fases:

- Conocer el producto y determinar el nivel de homologación necesario.
- Homologación del proveedor: Establecimiento de requisitos y/o nivel de homologación en función del tipo de producto o la relevancia del servicio a prestar por el proveedor
- Procedimiento de compra
- Procedimiento de contratación (contrato, SLA, etc.)
- Seguimiento de la empresa proveedora

Este documento tiene como finalidad dotar a TIREA de un sistema de gestión que analice, clasifique y homologue a los proveedores, como grupos de interés (stakeholders) en función del impacto que dicha participación puede producir en la apreciación (económica, reputacional, de compliance, etc.) de TIREA por parte de sus accionistas, clientes y la Sociedad en general.

El referido procedimiento establece los requisitos necesarios para la homologación de los proveedores tanto en el momento de la contratación como en la renovación de los servicios contratados teniendo en cuenta el cumplimiento de aspectos legales, fiscales, laborales, de seguridad, protección de datos, sostenibilidad, compliance penal, etc.

El proceso de homologación establece cuatro niveles (N1 Bajo, N2 Medio, N3 Alto y N4 Muy Alto) de menor a mayor impacto del producto o criticidad del servicio que nos suministre el proveedor, requiriéndole el aporte de la documentación que se haya especificado en función del Nivel de Homologación en que se encuentre.

A partir del Nivel 3 Alto (productos cuya prestación implique tener acceso a datos de carácter personal, y/o que suponga un impacto importante en cualquiera de los Sistemas de Gestión de TIREA) y Nivel 4 Muy Alto (productos que supongan un alto impacto en cualquiera de los Sistemas de Gestión implementados en TIREA o en la prestación de Servicios que cubren necesidades esenciales para la viabilidad de la organización) será preciso su alta en la lista de proveedores evaluables y la realización de un seguimiento periódico (al menos anual) de la prestación del servicio bajo los Sistemas de Gestión a los que impacte.

La frecuencia del seguimiento y revisión de los distintos proveedores viene marcada por el nivel de homologación asignado.

Durante el año 2023 el grupo de trabajo de homologación de proveedores se ha reunido en siete ocasiones y tiene previsto poner en marcha el Manual de Homologación de Proveedores de TIREA durante el año 2024.

5.4.3. Clientes

El aseguramiento de un modelo de negocio de calidad, eficiencia y mejora continua, así como el mantenimiento de la confianza y satisfacción de los clientes se fundamenta en los siguientes valores:

- ✓ Respeto a la legislación vigente y a los compromisos contractuales y/o voluntarios asumidos.
- ✓ Desempeño de nuestra actividad bajo los principios de calidad, profesionalidad y ética empresarial.
- ✓ Búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de sus actividades, e iniciativa continúa orientada al cuidado de la relación con el cliente.
- ✓ Establecimiento de procedimientos para la gestión rápida de peticiones y consultas.
- ✓ Cuidar que las relaciones con nuestros clientes sean cercanas y fluidas con el propósito de conocer sus necesidades y facilitarles un óptimo servicio.
- ✓ Adaptación a los nuevos hábitos de consumos.
- ✓ Desarrollo de los procedimientos necesarios para garantizar los requerimientos convenidos.
- ✓ Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio que, mediante los procedimientos, recursos humanos y materiales suficientes, garanticen la prestación de los servicios ante situaciones de indisponibilidad.

Los contratos con los clientes son redactados de forma sencilla y clara. En las relaciones precontractuales o contractuales con los clientes, se propicia la transparencia y se informa lealmente de las distintas alternativas existentes, en especial, en lo referido a servicios, productos y tarifas.

Así mismo, fruto de este compromiso de TIREA es el mantenimiento de las certificaciones del Sistema de Gestión bajo las normas UNE-ISO 9001:2015, UNE-ISO/IEC:27001:2014 y UNE-ISO 22301:2020 certificadas por entidad externa y la obtención, durante el ejercicio 2023, de la certificación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio según la Norma UNE-ISO 22301:2020 y el Esquema Nacional de Seguridad conforme al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo.

Cabe destacar el Área de Atención Telefónica (CAT) como canal de comunicación con los clientes y usuarios finales de los servicios de TIREA. El CAT está integrado por los siguientes servicios:

- ✓ Servicio de Atención a Usuarios (SAU)
El Servicio de Atención a Usuarios de TIREA atiende, con un horario de 24 horas por 7 días a la semana, a los usuarios de las entidades aseguradoras adheridas a los diferentes servicios.
- ✓ Servicio de Atención a Proveedores (SAP)
El SAP da soporte a diferentes colectivos (talleres, hospitales, peritos, abogados y médicos, etc.) cuya actividad se desarrolla en el ámbito asegurador y, concretamente, dentro de los servicios SFE, CAS, GESMED, PCS, GCS, CIMA, ...

- ✓ Asistencia en Carretera (Asistencia).
TIREA se encarga, desde noviembre de 2013, de atender las incidencias de los proveedores de servicios de asistencia en carretera referentes al Servicio de Asistencia.
- ✓ Servicio de Atención a Usuarios CIMA.
EL Servicio de Atención a Usuarios CIMA atiende, con un horario de 24 horas por 7 días a la semana, a los usuarios de las entidades aseguradoras, mediadores y empresas tecnológicas adheridas a CIMA.

Todos los clientes reciben un trato imparcial y objetivo respecto a los demás, adecuándose en todo momento el comportamiento de sus profesionales a lo establecido en el Código de Conducta.

5.4.4. Plantilla

La gestión responsable de la plantilla de TIREA engloba los siguientes compromisos:

- ✓ Continuidad con el proyecto empresarial y estabilidad laboral.
- ✓ Servicios y beneficios sociales.
- ✓ Comunicación transparente y fluida a través de los diferentes canales.
- ✓ Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida personal y profesional.
- ✓ Desarrollo profesional basado en el mérito, esfuerzo personal y la integridad en el comportamiento.
- ✓ Clima de trabajo adecuado y entorno laboral seguro. Garantía de seguridad y salud laboral.
- ✓ Comportamiento ético, responsable y de respeto mutuo.
- ✓ Facilidad de libre asociación y diálogo directo con cualquier nivel de la estructura organizativa.
- ✓ Cumplimiento de la legislación y del convenio colectivo.

Además de estos compromisos, en octubre de 2023, se realizó una encuesta de clima laboral ya comentada en el apartado 5.2.4 del presente informe.

5.5. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

A nivel global el impacto positivo de la compañía es claro consolidando con más de 60 entidades aseguradoras, más de 2.100 centros sanitarios y hospitalarios, más de 1.100 proveedores de asistencia en carretera y gestionando un portafolio de más de 30 servicios y proyectos, pero sin olvidar el apoyo al impulso de la digitalización en toda nuestra cadena de valor.

TIREA ha promovido la colaboración con diversas instituciones públicas y privadas en aquellos aspectos que pudieran estar relacionados con el ámbito asegurador, así, entre otras actuaciones destacan:

- Mantenimiento de Membresía al Subcomité "Sistemas de Gestión del Cumplimiento y Sistemas de Gestión Anticorrupción" de AENOR;
- Mantenimiento de la Adhesión a la campaña "Estamos Seguros" de UNESPA.
- Participación en los Grupos de Trabajo de UNESPA sobre Innovación y Seguridad Lógica y Física.

El compromiso de TIREA con las comunidades y agentes locales se articula, además, a través de diferentes acciones llevadas a cabo e impulsadas mediante el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa.

Durante el ejercicio 2023, se decidió que las aportaciones o donaciones que se realizaran en el próximo ejercicio se escogiese a una fundación, asociación u ONG acreditada con el sello "DONA con Confianza" de la Fundación Lealtad, evaluador independiente que ha verificado previamente su cumplimiento con los Principios de Transparencia y Buenas Prácticas en materia de Sostenibilidad.

Con tal fin, en el mes de noviembre de 2023, se envió una encuesta a los empleados de TIREA obteniendo una mayor puntuación proyectos con un ámbito de actuación relacionado con la investigación en salud, siendo beneficiarios la categoría de infancia, y con una zona geográfica local o nacional. Durante el ejercicio 2024, se seleccionará a la ONG receptora de la aportación económica que cumpla con los referidos criterios establecidos por la Fundación Lealtad.

Así mismo, se ha planteado la oportunidad de facilitar, a uno de nuestros trabajadores, la posibilidad de contribuir al **adiestramiento de un perro guía**. Esta acción se concreta en favorecer la socialización del futuro perro guía, permitiendo el acceso de este a las instalaciones de TIREA y que permanezca bajo la guardia y control del trabajador durante la jornada laboral. Una vez transcurrido este periodo, pasará a disposición de la Fundación Once Perro Guía para continuar con su adiestramiento.

Además de lo comentado anteriormente, durante el presente año, se realizaron las siguientes acciones con un impacto directo en las comunidades locales:

- ✓ Campañas anuales de donación de sangre con la Cruz Roja.

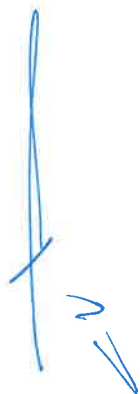
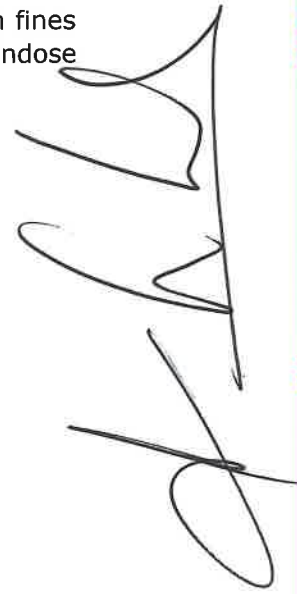
	Fecha	Institución
Campañas donación de sangre	19 de mayo	Cruz Roja
	24 de noviembre	Cruz Roja

- ✓ Donaciones directas a ONGs e instituciones religiosas por un importe total de 1.900 euros.
- ✓ Acuerdo con centros formativos para la realización de prácticas: durante el ejercicio 2023 un alumno ha realizado prácticas en TIREA.
- ✓ Colaboración con Fundación MAPFRE y Fundación Adecco para acceder a la bolsa de empleo de cara a integrar a colectivos desfavorecidos.
- ✓ TIREA incentiva el comercio de proximidad en el abastecimiento de bebidas y alimentos de supermercados, tiendas de alimentación y caterings de la zona. Asimismo, fomenta la reserva de hoteles y restaurantes cercanos a las instalaciones de TIREA, apoyando así a los establecimientos del entorno local. El importe total de gasto por parte de TIREA en establecimientos de entorno local ascendió en el 2023 a 18.000 €

En este sentido, y dado el interés de TIREA por participar en foros que luchan por la igualdad de género, se está tramitando la adhesión como socio de empresa para el ejercicio 2024 a la Red EWI (Empower Women in Insurance): Red de compañías y profesionales del Sector Asegurador con un objetivo común: impulsar la presencia de mujeres en el ámbito directivo. Anteriormente, la participación se realizaba por la adhesión, a título individual, de una persona del equipo directivo de la compañía.

Así mismo, cabe señalar que TIREA respeta el desempeño de actividades sociales y públicas por parte de sus profesionales, siempre que no interfieran en su ejercicio

profesional en la empresa. La vinculación, pertenencia o colaboración de los profesionales con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos, se realiza de tal manera que quede claro su carácter personal, evitándose cualquier relación con la entidad.



ANEXOS

ANEXO 1- ÍNDICE DE CONTENIDOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 EN MATERIA DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD Y SEGÚN GRI

Tema	Código GRI STANDARDS (como referencia) Modelo de Negocio	Página	Comentarios
Entorno empresarial. Organización y estructura	GRI 2-1 Detalles organizativos, 2021	9-17	
	GRI 2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización, 2021	10	
	GRI 2-7 Empleados, 2021	63-66	
	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados, 2021	-	No se considera
	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición, 2021	11-15	
	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno, 2021	11-12	
	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno, 2021	12	
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno, 2021	11-12	
	GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14-15,48	
Mercados	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales, 2021	17-28	
Gobernanza	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición, 2021	11-15	
	GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno, 2021	11-12	
	GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno, 2021	11-12	
	GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno, 2021	11-12	
	GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14-15,48	
	GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad, 2021	11-15	
	GRI 2-15 Conflictos de interés, 2021	48	
	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas, 2021	52,53,77,80,86	
	GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno, 2021	11-13	
	GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno, 2021	11-14	
	GRI 2-19 Políticas de remuneración, 2021	64-66	
Objetivos, estrategias y políticas	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible, 2021	36-43	
	GRI 2-23 Compromisos y políticas, 2021	46-53	Ver bloques temáticos
	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas, 2021	46-54	Ver bloques temáticos

	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos, 2021	29-31 46-54	Ver bloques temáticos
	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes, 2021	52,53, 77,80,86	
	GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas, 2021	48-53	Ver bloques temáticos
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones, 2021	82 85-86	
Grupos de interés	GRI 2-29 Enfoque de la participación de los grupos de interés, 2021	16-17 32-36	
	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva, 2021	67	
Materialidad	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales, 2021	32-36	
	GRI 3-2 Lista de temas materiales, 2021	33-34	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	29-31	
Principales riesgos no financieros relacionados con las cuestiones vinculados a las actividades del grupo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	29-31 33-34	Ver bloques temáticos
Reporte, y prácticas para la elaboración de informes	GRI 2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización, 2021	10	
	GRI 2-3 Periodo, objeto de informe, frecuencia y punto de contacto, 2021	7-8	
	GRI 2-4 Actualización de la información, 2021	57,61	Recálculo de consumo energético 2022
	GRI 2-5 Verificación externas, 2021	5	
Cuestiones ambientales			
Efectos actuales y previstos de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y seguridad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	33-35	Ver también bloque 4 Compromiso ambiental
Certificación ambiental	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	-	No se considera
Principio de precaución	GRI 2-23 Compromisos y políticas, 2021	55	
Riesgos ambientales y recursos destinados a su prevención	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	29-31 32-36	Ver también capítulo 4 Compromiso ambiental
Emisiones gases contaminantes, contaminación lumínica y ruido	GRI 305-7 óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx), y otras emisiones significativas al aire, 2016	-	No relevantes, si bien cumple requisitos ambientales aplicables

Consumo de materias primas	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen, 2016	56	
	GRI 301-2 Insumos reciclados, 2016	56	
	GRI 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	-	No se considera
Consumo de energía	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización, 2016	57	
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización, 2016	-	No aplica
	GRI 302-3 Intensidad energética, 2016	57	
	GRI 302-4 Reducción del consumo energético, 2016	56-57; 62	
	GRI 302-5 Reducción de requerimientos energéticos de productos y servicios, 2016	-	No aplica
Consumo de agua	GRI 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido, 2018	-	No se considera
	GRI 303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua, 2018	-	No se considera
	GRI 303-3 Extracción de agua, 2018	-	No se considera
	GRI 303-4 Vertido de agua, 2018	-	No se considera
	GRI 303-5 Consumo de agua, 2018	58	
Cambio climático	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1), 2016	61-62	
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2), 2016	61-62	
	GRI 305-3 Emisiones indirectas de GEI cadena de valor (alcance 3), 2016	-	No ha medido el alcance 3
	GRI 305-4 Intensidad de emisiones de GEI	-	No se considera
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI, 2016	62	
	GRI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, 2016	-	No aplica
	GRI 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	-	No relevantes, si bien cumple requisitos ambientales aplicables
Economía circular y gestión de residuos	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación, 2016	59	
	GRI 306-4 Transporte de residuos peligrosos, 2016	-	No transportan
	GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos, 2020	58-60	
	GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos, 2020	58-60	
	GRI 306-3 Residuos generados, 2020	58-59	
	GRI 306-4 Residuos no destinados a la eliminación, 2020	59	
	GRI 306-5 Residuos destinados a la eliminación, 2020	59	
Desperdicio de alimentos	----	60	

Contaminación suelo y aguas	GRI 306-3 Derrames significativos, 2016	-	No aplica
Protección de la biodiversidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	55	
	GRI 304 -1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, 2016	-	No aplica
	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad, 2016	55	
	GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados	-	No aplica
	GRI 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	-	No aplica
Gestión responsable de la cadena de valor: Proveedores	GRI 308-1 Proveedores evaluados con criterios ambientales		No se lleva a cabo
	GRI 308-2 Impactos ambientales en la cadena de suministro		No se lleva a cabo
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	GRI 2-7 Empleados, 2021	63-64	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	63-77	
Organización del trabajo	GRI 2-7 Empleados, 2021	63-64	
	GRI 2-19 Políticas de remuneración, 2021	64-66	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	67-69	
Modernización de los modelos de modelos de trabajo	GRI 401-3 Permiso parental	69	
Salud y seguridad	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, 2018	69-71	
	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes, 2018	69-71	
	GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo, 2018	69-71	
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre seguridad y salud, 2018	14-15 69-71	
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, 2018	70,73	
	GRI 403-6 Fomento de salud de los trabajadores, 2018	77-78 69-71	
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales, 2018	29-31 69-71	
	GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, 2018	70	

	GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral, 2018	70	
	GRI 403-10 las dolencias y enfermedades laborales, 2018	70	
Relaciones sociales	GRI 2-23 Compromisos y políticas, 2021	85-87	
	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones, 2021	82 85-86	
	GRI 2-30 Acuerdos de negociación colectiva, 2021	67,85	
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo, 2018	14-15 69-71	
Formación	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	72-76	
	GRI 404-1 Media de formación de horas al año por empleado, 2016	75	
	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición, 2016	72-76	
	GRI 404-3 Porcentaje de empleados evaluados	75	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	----	79-81	
Igualdad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	78-81	
	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado, 2016	63-64	
	GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres, 2016	64-66	
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas, 2016	80	
Respeto a los Derechos humanos			
Derechos humanos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	46-47	
	GRI 2-23 Compromisos y políticas, 2021	43-44 44-47	
	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas, 2021	43-44 44-48	
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas, 2016	80	
Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo, 2016	30,47	
No discriminación	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas, 2016	80	
Trabajo forzoso	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de caso de trabajo forzoso u obligatorio, 2016,	30,47	
Trabajo infantil	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil, 2016	30,47	

Lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-23 Compromisos y políticas, 2021	51-53	
	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción, 2016	51-53	
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, 2016	51-54	
	GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas, 2016	52	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-23 Compromisos y políticas, 2021	51-53	
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	51-54	
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, 2016	51-54	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones, 2021	85-87	
	GRI 201-1 Beneficios obtenidos por país (antes de impuestos), 2016	16	
Sociedad			
Compromiso con el desarrollo sostenible	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible, 2021	36-45	Ver también bloques temáticos
	GRI 2-23 Compromisos y políticas, 2021	63-87	Ver también bloques temáticos
Impactos de la actividad en la sociedad y las comunidades locales	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos, 2016	86	
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo, 2016	86	
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales – en las comunidades locales, 2016	-	No considerado
	GRI 2-29 Enfoque de la participación de los grupos de interés, 2021	16-17 32-36	
Subcontratación y proveedores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	81-83	
	GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas, 2016	81-84	
	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas, 2016	81-85	
Consumidores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales, 2021	81,84	
	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios, 2016	48-50	
	GRI 416-2 Casos de Incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios, 2016	48-51	

	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes, 2021	84	
Información fiscal	GRI 201-1 Beneficios obtenidos por país (antes de impuestos), 2016	16	Principales cifras de actividad
	GRI 201-1 Impuestos sobre beneficios pagados, no devengados, 2016	16	Principales cifras de actividad
	GRI 201-2 Implicaciones financieras, riesgos y oportunidades, 2016	-	Se considera en cuentas anuales
	GRI 201-3 Obligaciones del plan de beneficios y otros planes	-	Se considera en cuentas anuales
	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno, 2016	16	

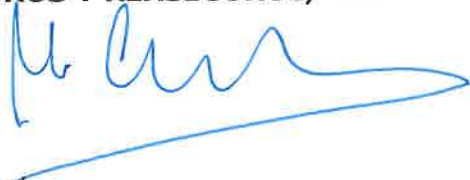
ANEXO2 - OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

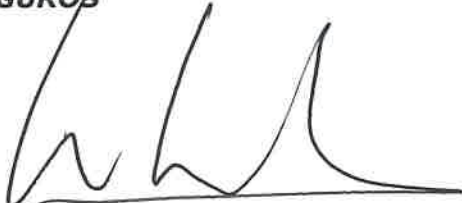
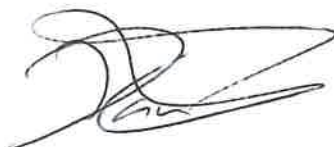
																
Ambiental																
Gestión eficiente de recursos																
Gestión de residuos y prevención de la contaminación																
Adaptación y mitigación del cambio climático																
Protección de la biodiversidad y los ecosistemas																
Social																
Empleo de calidad																
Modernización de los modelos de trabajo																
Gestión del talento																
Igualdad de oportunidades																
Compromiso social																
Gestión responsable de la cadena de valor: Proveedores estratégicos																
Gestión responsable de la cadena de valor: Proveedores no estratégicos																
Gestión responsable de la cadena de valor: Clientes																
Gestión responsable de la cadena de valor: Consumidores																
Cambio contextuales del entorno socio-político																

Ilustración 188: Relación de asuntos relevantes identificados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (TIREA 2023)

ANEXO 3. METAS A LAS QUE CONTRIBUYE TIREA

- 4.3** Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad.
- 4.4** Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
- 5.1** Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres.
- 5.2** Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
- 5.5** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios.
- 5.c** Aprobar y fortalecer políticas acertadas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres a todos los niveles.
- 6.4** Aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos para hacer frente a la escasez de agua.
- 7.3** Mejorar la eficiencia energética.
- 8.2** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.
- 8.4** Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles.
- 8.5** Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
- 8.8** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
- 9.1** Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.
- 9.2** Promover una industrialización inclusiva y sostenible aumentando su contribución al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales.
- 10.2** Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.
- 10.3** Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, promoviendo políticas y medidas adecuadas a ese respecto.
- 12.2** Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
- 12.5** Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- 13.1** Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales.
- 13.2** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias de la empresa.
- 15.1** Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan.
- 16.5** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
- 16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
- 16.7** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.
- 17.16** Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- 17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.  Vocal D. RICARD RIBAS ALINS	AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS  Vocal D. KRISTOF VANOOTEGHEM
BBVA SEGUROS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS  Vocal Dª. ARANZAZU GAMBOA MUTUBERRIA	CAJA DE SEGUROS REUNIDOS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.  Vocal D. RAMÓN NADAL DE DIOS
CONSORCIO DE COMPENSACION DE SEGUROS  Vocal D. CELEDONIO VILLAMAYOR POZO	GENERALI ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS  Vocal D. JAVIER SERNA BALLARIN
GRUPO CATALANA OCCIDENTE S.A.  Vocal D. XAVIER FONTANET SERAROLS	LIBERTY SEGUROS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.  Vocal Dª. MARÍA EUGENIA MUGUERZA GOYA

MAPFRE ESPAÑA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.  Presidente D. JAVIER DEL RÍO MARTÍN	MAPFRE RE COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.  Vocal Dª. MARÍA GEMA SÁNCHEZ SOPEÑA
MAPFRE VIDA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS SOBRE LA VIDA HUMANA.  Vocal D. JOSE IGNACIO PEREZ POSTIGO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA  Vocal D. JESÚS DEL RÍO AYNAT
OCCIDENT GCO SAU DE SEGUROS Y REASEGUROS  Vocal D. JOSÉ ESCLUSA ROF	PELAYO MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA  Vocal D. DAVID FIÑANA GARCÍA
REALE SEGUROS GENERALES S.A.  Vocal D. FRANCISCO JAVIER TERA CASADO	ZURICH INSURANCE EUROPE AG SUCURSAL EN ESPAÑA  Vocal Dª MARGARIDA GABARRÓ OLIVET
 Secretaria no Consejera Dª. CLARA VEGA GARCÍA	