



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

AFIRMAMOS
AL PACTO MUNDIAL

INFORME DE PROGRESO 2021

SEIDOR

TABLA DE CONTENIDOS

Carta de Renovación Del Compromiso	2
Perfil de La Entidad	4
SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	8
REPORTE EN ODS.....	9
Análisis	12
Grupo de Interés Clientes.....	15
Grupo de Interés Empleados	25
Grupo de Interés Proveedores	43
Grupo de Interés Socios/Accionistas.....	49
Grupo De Interés.....	49
Grupo de Interés Administración.....	52
Grupo de Interés Comunidad.....	56
Grupo de Interés Medio Ambiente	59

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



INFORME DE PROGRESO 2021



Atentamente,
Alejandro Daniel O'Davoren
Director General Adjunto

Vivimos un mundo líquido, en constante evolución. Los desafíos que presenta la sociedad son complejos y darles respuestas adecuadas exige de la colaboración entre gobiernos, organizaciones y personas. Seidor, como consultora tecnológica internacional, asume la responsabilidad de realizar su actividad desde el compromiso social y el deseo de progreso para todas las regiones del mundo.

Como actor influyente en el tejido empresarial, Seidor lleva a cabo su actividad considerando aspectos esenciales para la vida, como son el cambio climático, los derechos humanos, el bienestar de las personas, la igualdad de oportunidades y un escrupuloso respeto a las medidas de transparencia y buena praxis empresariales.

Es por ello, que nos satisface presentar un año más el Informe de Progreso de Seidor y así renovar y afianzar nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Desde el año 2014 en el que Seidor se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el compromiso con sus principios, nos ha ayudado a desarrollar actividades e iniciativas dirigidas a mejorar nuestra forma de relacionarnos y aportar valor a la sociedad desarrollando nuestra actividad de forma sostenible.

Dentro de nuestra filosofía destaca la mejora continua y es por ello que nuestra organización cuenta con un sistema integrado de gestión ambiental, de calidad, de seguridad de la información, de ciclo de vida del software y de servicios de TI, certificados según las normas y estándares ISO 9001, ISO 14001, ISO 15504, ISO 33001, ISO 2000-1, ISO 27001 y Certificado de Conformidad con el ENS.

En este Informe de Progreso referido a nuestra actividad en el ejercicio 2020, detallamos nuestras políticas y acciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desarrolladas a lo largo del año alineadas con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas se encuentra liderado por la Alta Dirección de Seidor transmitiendo estos valores a nuestros empleados, directivos y colaboradores en el trabajo del día a día, manteniendo la ética empresarial y la sostenibilidad como eje de nuestro negocio.

PERFIL DE LA ENTIDAD



INFORME DE PROGRESO 2021

DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Seidor S.A

Tipo de empresa

Gran Empresa

Dirección

Calle eix onze de setembre 41-43 baixos Vïc, Barcelona
08500 Spain

Localidad

Vïc

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

<https://www.seidor.es>

Número total de empleados

5795

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

767 millones

Beneficios obtenidos detallados por país

Beneficios/(Pérdidas) antes del Impuesto de Sociedades (miles de euros): Arabia Saudita: -202
Argentina: 3.090 Bélgica: 52 Bolivia: 45 Brasil: 3.950
Chile: 2.816 Colombia: 544 Costa Rica: 56 Dubái: 781
Ecuador: -187 EEUU: -1.022 El Salvador: 0 Egipto: -84
España: 12.692 Francia: -6 Guatemala: -94 Honduras:
0 Italia: 127 Kenia: 227 Kuwait: 128 Marruecos: 141
Mauricio: 23 México: -1.094 Panamá: 0 Perú: 4.873
Portugal : 3 Reino Unido: 67 República Dominicana:
12 Sudáfrica: 346 Taiwán: 7 Tanzania: 35 Uruguay :
125 Zambia: -133 Total países: 27.318

Impuestos sobre beneficios pagados

Impuesto de Sociedades (miles de euros): Arabia Saudita: 0 Argentina: 495 Bélgica: 1 Bolivia: 0 Brasil: 917 Chile: 26 Colombia: 239 Costa Rica: 0 Dubái: 0 Ecuador: 88 EEUU: 0 El Salvador: 0 Egipto: 0 España: 1.479 Francia: 0 Guatemala: 0 Honduras: 0 Italia: 39 Kenia: 66 Kuwait: 0 Marruecos: 9 Mauricio: 0 México:

589 Panamá: 0 Perú: 1.307 Portugal: 0 Reino Unido: 22 República Dominicana: 11 Sudáfrica: 125 Taiwán: 2 Tanzania: 37 Uruguay: 31 Zambia: 96 Total países: 3.981

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO

EMPRESARIAL

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Somos una multinacional tecnológica que ofrecemos un amplio abanico de soluciones y servicios de consultoría, de implantación, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones e infraestructura y servicios de outsourcing. SEIDOR tiene presencia directa en más de 30 países de: Europa, América Latina, Estados Unidos, Oriente Medio, Asia y África, prestando servicio a más de 8.500 clientes. SEIDOR es el socio tecnológico para la digitalización y automatización de los procesos de negocio de sus clientes. La estrategia de orientación al cliente y de excelencia operativa permite desarrollar relaciones a largo plazo con los mismos. El modelo de negocio de SEIDOR se fundamenta en ofrecer una propuesta de valor integral que combina soluciones tecnológicas avanzadas e innovadoras y los servicios profesionales de un equipo humano con capacidades y habilidades diferenciales, con sólidos conocimientos de las tecnologías, los mercados y las necesidades de sus clientes.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Bélgica, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Portugal, Italia, Estados Unidos de América, Argentina, Belice, Bolivia, Estado Plurinacional de Brasil, Chile, Costa Rica, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana, Uruguay, Paraguay, Emiratos Árabes Unidos, Israel, Egipto, Kenia, Marruecos, Mauricio, Sudáfrica, República Unida de Tanzania, Zambia

INFORME DE PROGRESO 2021

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

La evolución de Seidor para dar respuesta a los requerimientos de sus clientes y partes interesadas ha supuesto el desarrollo de nuevas organizaciones, conformando así la Corporación Empresarial SEIDOR que entre otras está compuesta por:

- SEIDOR S.A. Empresa matriz de Seidor, compañía multinacional de servicios de consultoría tecnológica, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, infraestructuras y outsourcing, con una propuesta de valor diferenciada para PYME y gran empresa, tanto de carácter privado como en el sector público, a través de un portafolio focalizado en 10 líneas de negocio: Estrategia de Transformación, Innovación y Ventures, Gestión Empresarial, Customer Experience, Employee Experience, Data & Analytics, Cloud, Workplace, Ciberseguridad y Gestión de Tecnología.
- SEIDOR CONSULTING. Especializada en soluciones y servicios integrales basados en el ecosistema SAP para mediana y gran empresa.
- MSS SEIDOR. Soluciones y servicios integrales específicos para la PYME.
- SBS SEIDOR. Focalizada en soluciones integrales desarrolladas a medida utilizando las principales tecnologías de mercado, Customer Experience sobre tecnología Adobe, y Gestión Documental.
- SAYTEL. Gestión y aprovisionamiento de sistemas e infraestructuras con foco en las tecnologías de IBM y Microsoft.
- GRUPO SEIDOR. Especializada en la distribución e implantación de soluciones integrales de sistemas de información.
- ITTERIA GLOBAL SERVICE. Experta en soluciones para el sector público. Todas estas entidades se han presentado siempre como una única organización al servicio de sus clientes, cuyo principal accionista es SEIDOR, S.A.

La Política Integrada de SEIDOR, constituye un marco de referencia y guía general, de tal forma que pueda mantenerse y mejorarse la calidad de los servicios que se presten en la compañía. La Dirección de SEIDOR garantiza que su Política es desarrollada y adoptada en cada una de las empresas que la conforman y es apropiada a la naturaleza de sus actividades, productos y servicios.

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Los principales riesgos que afectan al desarrollo de la estrategia de SEIDOR son:

- Riesgos financieros: riesgo de solvencia financiera y de acceso, riesgo de crédito, de liquidez y de mercado.
- Riesgos económicos: riesgo de paralización de la economía, disminución de ventas, subidas de impuestos, nuevos costes, pérdidas de cartera de clientes y disminución de las oportunidades de negocio.
- Riesgos de cumplimiento: derivados de cambios regulatorios, interpretación de legislación y normativa. Se incluyen los riesgos fiscales, de protección de datos personales, medioambientales y los vinculados a la gestión de recursos humanos.
- Riesgos de RRHH: Retención del talento y dificultad de incorporación de nuevo personal altamente cualificado.
- Riesgos de ciberseguridad: producidos por ataques o fallos en las infraestructuras, redes de comunicación, equipamiento de puestos de trabajo y aplicaciones que puedan afectar a la seguridad (física y lógica), así como a la integridad, disponibilidad o fiabilidad de la información operativa y financiera.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Evolución del sector:

El 2021 fue un año de recuperación para muchos sectores y servicios tras los meses más duros de la

INFORME DE PROGRESO 2021

pandemia, particularmente en el ámbito digital. Así, el sector de servicios TIC en España cerró el ejercicio 2021 con un crecimiento interanual en su facturación del 20,7%. Este repunte ha permitido concluir el año con un crecimiento medio anual de +9,7%.

Se estima que la facturación entre marzo y mayo de 2022 se sitúa en +55,8 puntos, lo que en una escala -100/+100 equivaldría a decir que casi el 78% de los empresarios TIC españoles espera un crecimiento de su cifra de negocio. Un indicador que, de nuevo, supera a las expectativas del promedio de la UE, donde el porcentaje de optimistas alcanza el 63%.

Las inversiones en digitalización durante 2021 tuvieron un carácter “defensivo”. Buscando con ellas optimizar el desarrollo del negocio o ahorrar costes. Muchas de estas inversiones empezaron a verse fomentadas por los fondos europeos Next Generation EU, incluidos los de la nube.

En términos laborales, el sector de los servicios digitales ha mantenido un fuerte ritmo de creación de puestos de trabajo. Las empresas de servicios digitales experimentaron un crecimiento interanual del +5,8%.

Atendiendo a la Encuesta de Población Activa, en 2021 las empresas de servicios de programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática (sector 62 de la CNAE) crearon 33.600 nuevos puestos de trabajo, cerrando con una cifra récord de 377.500 ocupados.

Tendencias futuras: Ante el avance imparable de la producción de datos, los beneficios comprobados del trabajo en remoto y el incremento de ciberataques, los tres ejes sobre los que principalmente se centraron los esfuerzos en TIC fueron el despliegue de infraestructuras IT resilientes, la automatización y la inteligencia artificial y la seguridad digital.

Se espera que en 2022 se continúen consolidando los entornos híbridos y multicloud para mejorar las necesidades de ejecución, eficiencia y colaboración

En 2021 cada vez más empresas se animaron a migrar cargas de trabajo más complejas y de misión crítica a propuestas en la nube.

Cuestiones como las demandas del trabajo y de estructuras empresariales distribuidas fueron determinantes para priorizar la seguridad en la red y los accesos mediante una gestión centralizada.

Las propuestas de Infraestructura como Servicio (IaaS) incluidas las centradas en la red (NaaS, Networking as a Service) comenzaron a ser una opción creciente dentro del ya más que aceptado consumo de la IT como servicio.

Las tecnologías 5G y Wifi 6 siguieron la pauta de 2020, extendiéndose en las empresas acelerando así la velocidad de las comunicaciones y el rendimiento de los dispositivos IoT.

Uno de los pilares fundamentales que ha marcado el 2021 ha sido la protección de las infraestructuras TI corporativas y se estima que para 2022 seguirá siendo uno de los principales retos de las empresas para asegurar los entornos de trabajo.

En cuanto a las perspectivas laborales, el sector TIC lideró el mercado laboral en 2022. Hasta mitad de 2021 los empleos de este sector aumentaron un 117%.

Durante 2021 Python se mantuvo en su posición de lenguaje de programación más popular, superando a programas como C y Java, los más populares de las dos últimas décadas, según revelan los datos del informe mensual de la comunidad de programadores TIOBE y el estudio Data Science de 2021 realizado por State of Data Science.

En los próximos años aparecerán un mayor número de aplicaciones, que irán incorporándose a nuestro día a día, proporcionándonos nuevas experiencias profesionales o de ocio. IoT, movilidad inteligente, ciberseguridad, 5G, Inteligencia artificial, servicios Low-code, son solo algunos ejemplos de tecnologías que están abriendo nuevas e infinitas oportunidades.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

INFORME DE PROGRESO 2021

2021 ha sido un año complejo, con grandes retos que perdurarán en el corto y medio plazo: la crisis sanitaria y el proceso de vacunación, el desabastecimiento, la emergencia climática, conflictos geopolíticos o el cambio de los modelos de trabajo, entre otros.

En este contexto, hemos sido capaces de dar lo mejor de nosotros cumpliendo en gran medida los objetivos marcados. Estos han sido los principales:

- Mantener el crecimiento anual a doble dígito en base al desarrollo del mercado nacional e internacional, tanto orgánica como inorgánicamente, consiguiendo una facturación de 614 millones de euros, lo que supone un incremento del 31,5% respecto 2020.
- Aumentar la aportación de valor a nuestra base de clientes a través de la diversificación del portafolio de la compañía.
- SEIDOR ha definido, comunicado y adaptado su estrategia go-to-market en base a un portafolio único, integral y global, formado por 10 líneas de servicio.
- Gestionar el talento, en todo su ciclo, ya que se trata de nuestro activo principal y nos enfrentamos a un entorno con escasez de talento tecnológico. Y todo ello manteniendo la agilidad como eje estratégico central.

En 2021 SEIDOR ha consolidado las **iniciativas de innovación** emprendidas en 2020 e impulsado otras nuevas, que sentarán la base de los próximos años:

- SEIDOR Products como nueva línea de negocio. Apostamos por el desarrollo de propiedad intelectual, de productos propios que puedan comercializarse y llegar a tener una vista propia, dando respuesta innovadora a desafíos y retos del mercado.
- Impulsores de los fondos Next Generation y agentes digitalizadores dentro del programa Kit Digital para la pyme, ofreciendo una propuesta

única e integral a nuestros clientes de menor dimensión.

- En el ámbito público, hemos impulsado tres centros de competencia específicos para el desarrollo de soluciones de puesto de trabajo, y verticales para la Educación y Salud.
- Receptores de la prestigiosa certificación mundial FIRST.org, que nos acredita como actor de referencia a nivel mundial para la provisión de servicios críticos de ciberseguridad a las empresas más exigentes.
- Apertura de alianzas para impulsar nuestro compromiso hacia el desarrollo del talento y de la actividad económica- Nuestros partnerships con las tres principales escuelas de negocio del país, IESE, ESADE y San Telmo son los principales ejemplos.

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

El Consejo de Dirección de SEIDOR y en su representación el director general adjunto Don Alejandro Daniel O'Davoren, lidera la implantación de la RSE en la compañía.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Medioambiente, Administración, Competidores, Comunidad/Sociedad Civil

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

SEIDOR identifica y determina los elementos y las partes interesadas tanto internas como externas que conforman el contexto que rodean a la organización y son pertinentes para su misión y dirección estratégica

INFORME DE PROGRESO 2021

y se ven afectadas por la actividad que SEIDOR desarrolla en el mercado e interactúan con la sociedad y el medioambiente, como parte esencial de su Sistema Integrado de Gestión y el establecimiento de sus objetivos.

[Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés](#)

En la página web de Seidor se puede consultar y descargar el certificado de adhesión de Seidor S.A y el último informe COP realizado, esta información es pública para todo aquel que desee consultarla incluidos los clientes, empleados, proveedores, etc., tienen esta comunicación disponible dentro del apartado de Certificaciones y Premios. Por otro lado, a nivel interno, Seidor pone a disposición de sus empleados todos los informes COPs realizados así como las certificaciones de adhesión al Pacto Mundial actualizadas.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

[Alcance del Informe de Progreso \(Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso\) y sus posibles limitaciones, si existen](#)

La sede central de Seidor se encuentra en Barcelona, la información que se reporta es de Seidor S.A España

[Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso](#)

SEIDOR, liderado por la Alta Dirección, realiza y mantiene un análisis de contexto en el que se identifican los elementos y partes interesadas que lo conforman, las expectativas que pueda ocasionar en estos en su relación e interacción con SEIDOR, las debilidades, amenazas, fortaleza y oportunidades que puedan afectarlas, su impacto y el nivel de riesgo asociado. Fruto del análisis de contexto, SEIDOR identifica los objetivos y acciones a acometer en el periodo dentro de su Sistema integrado de gestión de

calidad, ambiental, seguridad de la información de los servicio y actividad de negocio corporativos, que en la definición y construcción de sus políticas y procedimientos se ha integrado la Responsabilidad Social Empresarial y el compromiso con los principios del Pacto Mundial.

[Periodo cubierto por la información contenida en la memoria](#)

Año fiscal

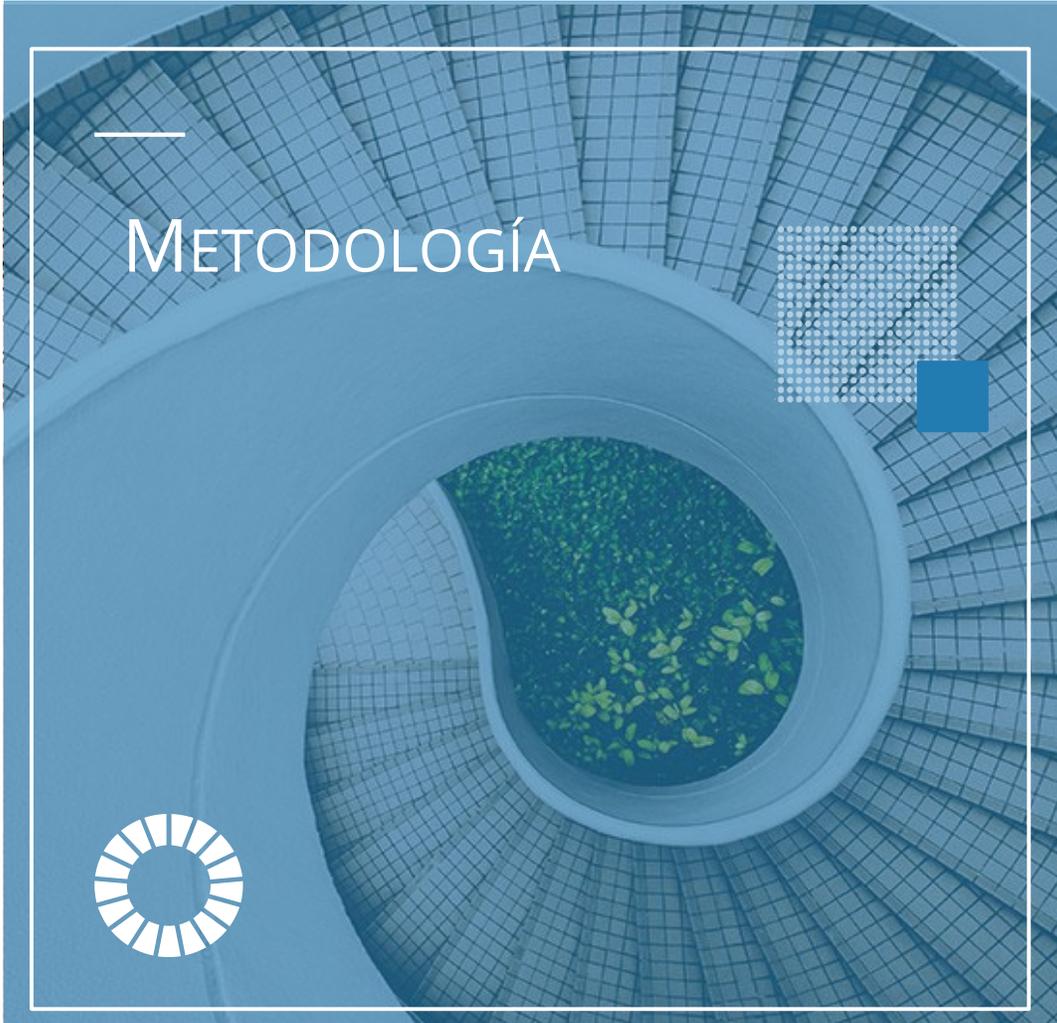
[Ciclo de presentación del Informe de Progreso](#)

Anual

REPORTE EN ODS

[¿Desea reportar con ODS?](#)

Sí



INFORME DE PROGRESO 2021

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización.

Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

En SEIDOR hemos elaborado el siguiente Informe de Progreso y desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de nuestra entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la SEIDOR en la materia a través de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la SEIDOR detectados en la identificación de las temáticas.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a SEIDOR a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando.

El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de SEIDOR del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



TEMÁTICAS CONTEMPLADAS

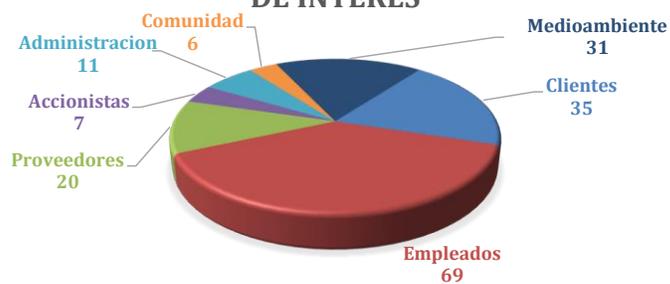
DERECHOS HUMANOS NORMAS LABORALES MEDIOAMBIENTE ANTICORRUPCIÓN



17 6 7 6



ELEMENTOS APLICADOS POR GRUPOS DE INTERÉS







Fomento de la

calidad en la entidad

En el año 2008 en dos empresas del grupo SEIDOR diseñamos e implementamos un Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma de referencia ISO 9001, actualmente alcanza a siete empresas del grupo en los siguientes servicios: Comercialización de productos hardware y software, desarrollo e implantación de soluciones de negocio a medida, servicios de soporte técnico y mantenimiento de equipamiento informático y gestión de proyectos de sistemas de información. Posteriormente hemos diseñado e implementado los sistemas de gestión de servicios y de seguridad de la información en 6 empresas del grupo en los alcances de los servicios de asistencia y soporte TI, Centro de Atención y Servicios de Seidor, Oficina de Ciberseguridad Corporativa, **Seidor Customer Service**, Centro de Servicios de Ciberseguridad, Centro de Servicios de Networking, Servicios gestionados de Sistemas SAP y el Servicio de asistencia y gestión de aplicaciones según las normas de referencia ISO 20000 e ISO 27001, y de evaluación de la madurez de los procesos del ciclo de vida del software ciclo de vida de software alcanzando el nivel de madurez 3 en 5 empresas del grupo en los alcances de Diseño, desarrollo, mantenimiento e implantación de sistemas de gestión y administración electrónica, Diseño y desarrollo de Software de aplicaciones SAP y Diseño, desarrollo, mantenimiento e implantación de sistemas de ciberseguridad según las normas de referencia ISO 15504 e ISO 33000.

Políticas Internas de Gestión – Política

La política del sistema integrado de gestión implementado en SEIDOR está encaminada a evidenciar el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección en garantizar la calidad, la seguridad y sostenibilidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes, como base del compromiso de cumplimiento de los acuerdos alcanzados con los clientes y la sociedad en general. En SEIDOR entendemos la calidad de los servicios en base a los siguientes aspectos principales:

- Orientación al cliente: Durante la prestación del servicio pueden producirse cambios y entendemos que la rapidez y la flexibilidad de actuación, es un punto clave para mantener la satisfacción del cliente.
- Disponibilidad y capacidad del servicio: Dotar los servicios de los planes, procedimientos y recursos necesarios con el objetivo de que los servicios estén operativos según la necesidad del cliente y las características y nivel de prestaciones comprometidas.
- La resolución y previsión de incidencias: Disponer de procedimientos y equipos especializados que garanticen la rápida solución de los posibles errores y fallos que inevitablemente se producen en la prestación de los servicios, acompañado por análisis de causa y estudios de tendencias que persiguen que las incidencias no se reproduzcan o incluso que no se produzcan por primera vez.
- La mejora continua: La medición y vigilancia de la eficacia de los procesos mediante la formulación de objetivos e indicadores, así como el seguimiento continuo de la prestación de los servicios, unido con una gestión y previsión de posibles riesgos y mantenimiento periódico de los sistemas que soportan los servicios, contribuyen a garantizar la correcta prestación de los servicios

Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

SEIDOR cuenta con un equipo dedicado en exclusiva a la gestión del Sistema Integrado de Gestión con un responsable que entre otras funciones que desarrollan, informan a la Dirección y al resto de la organización sobre el sistema de gestión, el análisis del contexto y los riesgos y oportunidades asociados y las necesidades de mejora que puedan existir.

El equipo de calidad trabaja para asegurar que la gestión de la calidad llegue a todos los niveles de la compañía.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Dentro de las tareas de seguimiento del departamento de Calidad para el control y mejora continua de nuestro sistema integrado de gestión y sus procesos asociados, realizamos las siguientes acciones:

INFORME DE PROGRESO 2021

- Plan anual de auditorías y seguimiento, donde se detalla, el calendario de los distintos tipos de actividades:

Auditorías internas: las realizan especialistas pertenecientes o colaboradores del departamento de Calidad de SEIDOR conforme a los requisitos establecidos para ejercer de auditor interno.

En estas auditorías se revisan los procedimientos, registros, seguimiento de indicadores, cumplimiento de objetivos y sistemas incluidos en el alcance de la auditoría a realizar, persiguiendo evidenciar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión. Como parte del proceso de auditoría se realizan seguimientos periódicos de procesos y sistemas en los distintos proyectos y servicios que presta SEIDOR: los realizan los técnicos del departamento de Calidad, quienes revisan y supervisan la ejecución de los procesos en la prestación de los servicios, según los procedimientos, los registros y el seguimiento de los indicadores de rendimiento establecidos.

Auditorías externas: las realizan anualmente auditores de las empresas certificadoras colaboradoras, que revisan las evidencias de conformidad de cada uno de los sistemas de gestión con las distintas normas ISO de referencia.

Seguimiento de procesos y sistemas: los realizan los técnicos del departamento de Calidad, quienes revisan y supervisan la ejecución de los procesos en la prestación de los servicios, según los procedimientos, los registros y el seguimiento de los indicadores de rendimiento establecidos.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Anualmente SEIDOR realiza una encuesta de satisfacción de clientes representativos, persiguiendo identificar aquellos puntos de mejora necesaria en nuestros procesos de gestión, comercial y de operación de nuestra compañía que influyen directamente en la relación con nuestros clientes.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Se valoran de 1 a 4 cada uno de los siguientes procesos con la media obtenida en la campaña de

2021:

- N° empresas clientes encuestadas: 201
- N° personas usuarios encuestadas: 382
- Porcentaje de participación: 26,18%
- Satisfacción media con los proyectos: 3,23 sobre 4
- Satisfacción media con la prestación del servicio: 3,4 sobre 4

Preguntamos además si las personas encuestadas en proyectos recomendarían a SEIDOR a otras empresas para la realización de proyectos similares y un 93 % si recomendarían a SEIDOR y el 83 % de las personas encuestadas en servicios si recomendarían a SEIDOR a otras empresas. Cabe destacar que en los servicios, el promedio mejor valorado es la atención y profesionalidad de nuestros técnicos con un 3,71 sobre 4 y en los proyectos, el promedio mejor valorado es la profesionalidad y conocimientos de nuestros técnicos con un 3,56 sobre 4.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Durante el transcurso de las actividades y operaciones en la prestación y ejecución de los proyectos y servicios en sus clientes, SEIDOR realiza una gestión de los riesgos del proyecto/servicio, así como las incidencias que puedan producirse. Adicionalmente SEIDOR dispone de un procedimiento para la gestión de las quejas y reclamaciones comunicadas por los clientes.

Objetivos marcados para la temática

Durante el año 2022 el esfuerzo del Departamento de Calidad se centró, principalmente, en la consecución de los siguientes objetivos:

- Consolidación y mantenimiento de los sistemas de gestión corporativos.
- Realización del cálculo de la Huella de Carbono.
- Realización de metodologías de ayuda a la gestión de proyectos y servicios.
- Consolidación de la plataforma de Formación "SEIDOR Academy by S2Lean" y creación de contenidos y realización de acciones de formación con el objetivo de dotar a nuestros empleados de conocimiento de nuestros sistemas de gestión, concienciar en la adopción de buenas prácticas basadas en la concienciación y en las buenas

INFORME DE PROGRESO 2021

prácticas en diversas materias.

- Implantación de nuevos sistemas de gestión de servicios a divisiones y empresas del grupo
- Diseño e implantación de los controles de seguridad establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad en los sistemas y servicios que diversas divisiones y empresas del grupo SEIDOR ofrecen a entidades de la Administración Pública, alcanzando posteriormente la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad nivel alto.



Blanqueo o lavado de dinero y información transparente al cliente

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción: SEIDOR dispone de un Código de Conducta empresarial en el que asume una serie de compromisos que hace extensivos a todos sus colaboradores y empleados. Es por ello por lo que exige a sus empleados y colaboradores que sean honestos, transparentes e imparciales en el desempeño de sus tareas, transmitiendo siempre las ventajas sin ocultar los riesgos en la toma de decisiones de nuestros clientes.

Política de Blanqueo de Capitales – Política

Entre los compromisos asumidos está el de luchar contra la corrupción en cualquier de sus formas, compromiso recogido en su Código de Conducta. Este compromiso se traduce en los siguientes principios generales:

- Seidor rechaza toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta.
- Seidor aplica un programa para luchar con la corrupción denominado "Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción"

Medidas adoptadas para prevenir el blanqueo de capitales - Acción / Proyecto

Compromisos: Tomando como base el análisis de las actividades más expuestas al riesgo de corrupción y siguiendo las estipulaciones de su Código de Conducta, SEIDOR asume los siguientes compromisos

en el desempeño de sus actividades:

- **SOBORNOS:** SEIDOR prohíbe el uso de toda forma de pago ilícito, con medios pecuniarios o de cualquier otro tipo, con el objetivo de obtener cualquier ventaja en las relaciones con sus partes interesadas, entendiéndose que el concepto de "ventaja" incluye el trato de favor o la garantía de obtención de prestaciones debidas. Naturalmente, la prohibición también resulta de aplicación a los empleados que, en virtud de sus funciones y las actividades que desempeñan en la compañía, pretendan aceptar y/u ofrecer sobornos en su propio beneficio o en el de familiares, asociados o conocidos.
- **DONACIONES A PARTIDOS POLÍTICOS Y A OTRAS ORGANIZACIONES:** SEIDOR se abstiene de ejercer cualquier tipo de presión ilícita, de forma directa o indirecta, sobre políticos; no financia partidos políticos, ni a sus representantes o candidatos, ni en España ni en el extranjero; ni patrocina ningún acontecimiento cuyo fin exclusivo sea la propaganda política.
- **TRATOS DE FAVOR:** SEIDOR no autoriza la realización, oferta ni aceptación, directa ni indirecta, de pagos ni beneficios por cualquier importe con el fin de agilizar servicios debidos por parte de sus interlocutores.

Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento

En su Código de Conducta Empresarial, así como en la Política de Tolerancia Cero con la Corrupción, SEIDOR exige a los empleados, responsables y terceros relacionados, que denuncien toda infracción, o sospecha de infracción, de cualquier normativa destinada a evitar la comisión de un delito a través del canal de denuncias habilitado por la compañía. Las denuncias deberán ser presentadas a través de la aplicación web facilitada por la compañía en su Código de Conducta Empresarial. En todos los casos, SEIDOR garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona informante, sin perjuicio de las obligaciones legales previstas y la defensa de los derechos de la empresa o de las personas implicadas en el testimonio.

Enlace de interés: Código de conducta y políticas empresariales

INFORME DE PROGRESO 2021

(<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/codigo-conducta.html>)

contribuyendo a una mayor sostenibilidad.

Código de campo cambiado

Objetivos marcados para la temática

Difundir y aplicar el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Código de Conducta empresarial de SEIDOR entre todas las personas y partes interesadas con las que se relaciona en su actividad.



La Dirección de Seidor es consciente de las expectativas de todas aquellas partes interesadas con las que interactúa dentro del contexto de nuestra actividad y asume su compromiso con el cumplimiento de estas, trabajando para ofrecer productos y servicios de calidad y sostenibles.

Código Ético / Conducta - Política

Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.

Política de Compras Responsables - Política

SEIDOR, como parte esencial de la homologación de sus proveedores solicita su compromiso expreso con los principios del Pacto Mundial y el desarrollo de sus productos y servicios de forma sostenible.



En SEIDOR ofrecemos a nuestros clientes las soluciones y los servicios más avanzados e innovadores que les ayuden a evolucionar y optimizar la gestión de sus procesos de negocio y

Código Ético / Conducta - Política

Nuestro código empresarial es el núcleo que identifica el estándar de conducta que Seidor quiere observar en toda su actividad empresarial y el comportamiento y la actuación de cada uno de los Colaboradores, Empleados y Directivos.

En un entorno de mercado tan exigente como el actual, se hacen necesarias soluciones y servicios que resuelvan los desafíos planteados. En ese sentido, es imprescindible estar seguro de que la estrategia elegida tendrá el éxito esperado. La búsqueda continuada de la excelencia de nuestros productos y servicios, junto con alentar el talento de nuestro personal, son objetivos estratégicos que nos hacen más competitivos y capacitados para satisfacer los requisitos y necesidades de nuestros clientes y partes interesadas; fundamentan los resultados de nuestra empresa, aportan beneficio en la sociedad y colaboran en la sostenibilidad de nuestro planeta.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La estrategia de marca de SEIDOR ha sido impulsada en 2021 en base a una serie de ejes clave, con el fin de fortalecer su identidad corporativa entre sus distintos stakeholders, entre ellos el diseño y despliegue de un plan de comunicación entre clientes y empleados para consolidar el reconocimiento de los valores corporativos y el posicionamiento de la marca.

Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR está comprometido a velar por el seguimiento, mantenimiento y la mejora continua de las políticas, normas y procesos que conforman los sistemas de gestión corporativos.

Objetivos marcados para la temática

Destacar el firme compromiso de SEIDOR con la excelencia en el servicio a nuestros clientes,

INFORME DE PROGRESO 2021

desarrollando nuestra actividad de forma responsable y sostenible, contribuyendo de forma positiva al desarrollo de la sociedad, basado en el cumplimiento de los acuerdos establecidos y la superación de expectativas de los clientes, el cumplimiento legislativo, el respeto por el medio ambiente, el comportamiento ético de nuestros profesionales, la seguridad, la gestión de la calidad, el desarrollo y bienestar de nuestros equipos, y el buen gobierno de los sistemas de gestión corporativos. El 90% de nuestros clientes manifiestan que recomendarían a Seidor como consultora tecnológica.



Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

SEIDOR está completamente orientada y comprometida con la satisfacción de sus clientes, cubriendo sus necesidades presentes y futuras, priorizando la prevención sobre la corrección.

Política de Calidad - Política

La misión de SEIDOR en su relación con sus clientes persigue principalmente buscar la excelencia de nuestros bienes y servicios de modo que nuestros clientes y usuarios obtengan la satisfacción esperada de aquellos.

Cultura de calidad, que implica disponer de un sistema de gestión de la calidad y procesos definidos e implantados, que a partir de la estipulación de objetivos y realización de planes de acción y mejora continua persigue aumentar la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.

Garantizar los productos y servicios y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de nuestros clientes y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

SEIDOR cuenta con un Centro de Atención y Servicios de Seidor (CASS), que es una unidad organizativa que ejerce como primer punto de contacto con la comunidad de usuarios para recibir las demandas de soporte de servicio y gestionar, en primera instancia, su tratamiento.

El CASS monitorizará y controlará el estado de las solicitudes de servicio, y se ocupará de su seguimiento hasta la resolución.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

SEIDOR tiene establecido un procedimiento de gestión de reclamaciones extrajudiciales, para sus clientes y otras partes interesadas.

Este procedimiento está integrado dentro del sistema de gestión y tiene como principal objetivo el registro, la intermediación, la resolución de posibles conflictos, la mejora continua y el seguimiento de las acciones correctoras que se propongan.

El inicio del procedimiento de reclamaciones puede producirse a través de diferentes vías:

- Correo electrónico (calidad@seidor.es), al que pueden dirigirse clientes y/o cualquier otra parte interesada.
- Solicitud de intermediación al departamento de Calidad expresada por cualquier persona de SEIDOR en favor de cualquier otra parte interesada.
- Encuesta de satisfacción mediante la cual se comunique la insatisfacción de alguno de nuestros clientes.

Todas las quejas se registran en el sistema de gestión correspondiente y se escalan al equipo de Calidad, quien realiza una primera investigación interna para analizar las causas de dichas quejas y se plantea medidas y acciones de corrección. Posteriormente, se consensua un plan de acción con el área de SEIDOR afectada (comercial, de operaciones, administración, etc.) y posteriormente con el cliente o la persona interesada afectada; el departamento de calidad realiza el seguimiento de la ejecución de dicho plan, así como una evaluación final de la eficacia de dichas acciones acometidas y se procede a su cierre una vez comprobado que se ha mitigado o resuelto la causa de la queja de origen y verificada con la persona afectada.

INFORME DE PROGRESO 2021

Objetivos marcados para la temática

La estrategia de SEIDOR de cara a la medición y mejora de los niveles de los servicios se basa en los siguientes objetivos estratégicos:

- Monitorización inmediata y continua del estado de los niveles de servicio y sus riesgos e incumplimientos (alarmas).
- Garantizar el servicio, a través de la medición de los tiempos de atención y respuesta comprometidos mediante la vigilancia continua y la planificación de los equipos responsables.
- Tener un sistema de revisión y mejora continua de la conformidad, uso y eficacia de los procedimientos establecidos.
- Poseer un Plan de propuestas de innovación que mejoren el rendimiento de los sistemas que soportan los servicios actuales.
- Realizar un análisis y seguimiento planificado de la situación de los sistemas mediante el análisis de los datos obtenidos de las herramientas de monitorización implantadas.
- Gestión de la competencia de los técnicos de los servicios mediante planes de formación específicos.
- Estructuración de equipos de trabajo multidisciplinares.
- Impulso de la gestión del conocimiento, del acceso a la información del servicio y de la transmisión de conocimientos entre los distintos equipos de trabajo. • Fomentar la flexibilidad de los recursos, mediante su gestión de acuerdo a las necesidades del servicio.
- Implantación de medidas y procesos que fomenten el autoservicio por parte de los usuarios y, así, aumentar la eficiencia de los equipos de trabajo y la resolución de incidencias.
- Establecer propuestas de mejoras tecnológicas encaminadas a aumentar la disponibilidad de los servicios, procedentes de nuestra experiencia en servicios similares que estamos realizando en otros clientes.
- Realización de auditorías periódicas, al menos anuales, del sistema integrado de gestión y la

prestación de los servicios.



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Protección de datos: SEIDOR, para garantizar la correcta gestión del tratamiento de datos personales, ha conformado un “Comité de Protección de Datos Personales (OPD)” y ha nombrado un delegado de protección de datos (DPd).

Normativa Vigente - Política

Para garantizar las gestiones relacionadas con la protección de datos, SEIDOR cuenta con un “Comité de Protección de Datos Personales (OPD)” y con un delegado de protección de datos que asumen las siguientes funciones:

- Diseñar, implantar y supervisar los procesos del Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales de Seidor
- Diseñar y mantener la política de privacidad de las empresas del grupo.
- Supervisar el registro de tratamientos de datos personales de la compañía.
- Informar y asesorar de las obligaciones en materia de protección de datos.
- Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y el del Reglamento (UE) 2016/679 Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- Asesorar en la evaluación de impacto relativa a la protección de datos personales.
- Supervisar el cumplimiento e implantación de las medidas de mitigación de riesgos identificadas.
- Supervisar la investigación de incidencias de protección de datos personales.
- Cooperar y actuar como punto de contacto con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

INFORME DE PROGRESO 2021

Política de Calidad – Política

Seidor velará por la protección de los datos personales que se almacenen e intercambien durante la actividad cotidiana en desarrollo de sus negocios, en la medida en que dicha protección es prioritaria para alcanzar un máximo nivel de calidad en el desarrollo del objeto social.

Todos los Empleados de Seidor deberán respetar siempre la legislación sobre protección de datos personales cuando traten datos personales de clientes, proveedores, accionistas o empleados. Reflejado en política de privacidad.

Enlace de interés: Política de privacidad de SEIDOR (<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/politica.html>)

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

En la página web de Seidor se pueden consultar las distintas certificaciones y políticas de la organización. El personal de Seidor dispone en la intranet corporativa, de todas las políticas, normativas y documentos relacionados, disponibles para su consulta.

Enlace de interés: Certificaciones de Seidor (<https://www.seidor.com/certificaciones>)

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Seidor adoptará políticas formativas, distribuyendo periódicamente material didáctico para facilitar su comprensión y evitar así cualquier incumplimiento en su aplicación Formación interna "Buenas Prácticas en Seguridad de la Información".

Los objetivos de esta formación son los siguientes:

- Comprender los conceptos básicos de seguridad informática.
- Conocer factores de riesgos que puedan comprometernos y prevenir problemas de seguridad.
- Interiorizar y llevar a cabo buenas prácticas que garanticen la seguridad de la información en las actividades cotidianas de nuestro día a día.

- Crear una cultura de seguridad en Seidor, que servirá para establecer las bases de la protección, tanto de nuestra información confidencial, como la de nuestros clientes y proveedores.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

SEIDOR dispone de políticas y normativas y control de acceso a los sistemas de información corporativo, en el que se estipulan entre otras medidas organizativas y técnicas de cambio periódico y complejidad de las contraseñas, adicionalmente tiene implantado el sistema de doble factor de autenticación para la gestión de accesos y contraseñas de los empleados. En las campañas de concienciación y formación internas que se realizan hay un apartado en el que se trata la gestión de las contraseñas, estableciendo pautas y recomendaciones para el uso correcto y seguro de las contraseñas.

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto

En el año 2011 diseñamos e implantamos un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado según la norma de referencia ISO 27001, como muestra del compromiso y preocupación de SEIDOR en materia de seguridad de la información y así demostrar el control establecido en seguridad de la información desde el diseño de los servicios y sistemas y durante todo su ciclo de vida garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información y el cumplimiento de los requisitos legales relacionados, en la actividad de Implantación de Sistemas de Gestión, de la empresa matriz SEIDOR, S.A.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) se encuentra en un proceso de crecimiento y mejora continua cada año. SEIDOR tiene el compromiso y la intención de seguir manteniendo este crecimiento en los próximos años.

Código de campo cambiado

INFORME DE PROGRESO 2021

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Seidor realiza dos tipos de auditorías:

Auditorías internas y **Auditorías externas**. Ambas se encuentran descritas en las páginas 16-17 de este documento.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

En el año 2022 se han llevado a cabo seis auditorías

Documentos adjuntos: Política de seguridad de la información pública

[\(PO27.01 POLITICA SEGURIDAD\)](#)

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos específicos de la Seguridad de la información en SEIDOR son:

- Velar por la seguridad de la información, en las distintas dimensiones del SGSI.
- Gestionar formalmente la seguridad, sobre la base de procesos de análisis de riesgos.
- Elaborar, mantener y probar los planes de disponibilidad y continuidad de la actividad que se definan para los distintos servicios ofrecidos por la organización.
- Realizar una adecuada gestión de incidencias que afecten a la seguridad de la información.
- Mantener informado a todo el personal acerca de los requerimientos de seguridad, y difundir buenas prácticas para el manejo seguro de la información.
- Proporcionar los niveles de seguridad acordados con terceras partes cuando se compartan o cedan activos de información.
- Cumplir con la reglamentación y normativa vigente.

Accesibilidad de los productos y servicios

Tal como se refleja en nuestra Política y Código Empresarial, SEIDOR con su dirección al frente, está comprometida con la búsqueda de la excelencia de los productos y servicios que proporciona a nuestros clientes, desarrollando nuestra actividad de forma

responsable y sostenible, contribuyendo de manera positiva en la sociedad en la que convivimos y que conforma junto con el resto de partes interesadas el contexto de nuestra compañía.

Código Ético / Conducta - Política

En relación con los clientes, SEIDOR garantiza los productos y servicios y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de nuestros clientes y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.

Políticas Internas de Gestión - Política

SEIDOR realiza toda su estrategia empresarial en base a un análisis exhaustivo del contexto de la organización, la identificación y gestión de las expectativas de cada una de las partes interesadas y trabajando para poder ofrecer productos y servicios de calidad y sostenibles, en base a nuestros principios de profesionalidad, integridad, honradez y respeto a la ley.

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad - Acción / Proyecto

SEIDOR apuesta por la integración de personas con discapacidad en el entorno profesional y asegura el cumplimiento de los estándares legales en materia de accesibilidad y cuotas de discapacidad en plantilla.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La estrategia de SEIDOR de cara a la medición y mejora de los niveles de los servicios, recoge la realización de auditorías periódicas, al menos anuales, del Sistema integrado de gestión y la prestación de los servicios.

Objetivos marcados para la temática

El objetivo principal perseguido en el diseño de los diversos sistemas de gestión implementados en SEIDOR es garantizar la calidad de los servicios que prestamos a nuestros clientes, como base para

INFORME DE PROGRESO 2021

demostrar nuestro compromiso de cumplimiento de los acuerdos alcanzados con los clientes.



Relación duradera con

los clientes

SEIDOR destaca la importancia de disponer de un sistema de vigilancia y control de la satisfacción de nuestros clientes y un procedimiento ágil y eficaz para gestionar, responder y solucionar las posibles insatisfacciones, quejas o reclamaciones producidas.

Código Ético / Conducta - Política

Nuestra filosofía de trabajo se basa en detectar las necesidades de nuestros clientes a través de una relación directa con los mismos, comprometiéndonos con sus necesidades y aplicando soluciones que garanticen los resultados propuestos y su experiencia satisfactoria.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

SEIDOR prioriza el restaurar el funcionamiento normal del servicio tan rápido como sea posible y minimizar el impacto negativo sobre los servicios de TI en explotación, garantizando de ese modo que se mantenga el más alto nivel de calidad y disponibilidad del servicio. Asimismo, responder a otras solicitudes de servicio de los usuarios.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

SEIDOR dispone de un procedimiento de gestión de las quejas y reclamaciones de sus clientes. Este proceso consiste en la realización de las siguientes tareas:

- Detección de la queja/reclamación de las personas usuarias por personal de SEIDOR o recepción de la

queja/reclamación por las vías especificadas a las partes interesadas.

- Creación y clasificación del registro. Registrando la información necesaria, así como el análisis de causa oportuno.
- Transferir la queja/reclamación al grupo de Responsables de Reclamaciones de Calidad.
- Contestación a la persona afectada.
- Registro de las acciones correctivas asociadas a las quejas/reclamaciones y creación de los registros oportunos de seguimiento de la eficacia de dichas acciones.

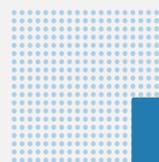
Objetivos marcados para la temática

Fidelizar a nuestros clientes, proporcionando experiencias únicas y personalizadas basadas en un acompañamiento permanente, fruto de una larga experiencia y enfoque en los valores de sostenibilidad, servicio y soporte, garantizando la competitividad de nuestros clientes.

En definitiva, convertirnos en sus socios tecnológicos acompañándolos en su transformación digital. Para ello en SEIDOR hemos establecido una serie de expectativas para 2022:

- Tener mayor agilidad en la resolución de conflictos
- Ampliar el porfolio de servicios y productos
- Mantener un asesoramiento profesional, fiabilidad y confianza con nuestros clientes.
- Establecer una buena relación calidad precio.
- Adquirir Conocimientos de su negocio o sector, experiencia en clientes similares
- Conseguir el cumplimiento de compromisos, ejecución de proyectos y servicios sin conflictos.
- Facilidad de contacto y atención cercana y personal.
- Alineación de nuestro portfolio de servicios con las necesidades de nuestros clientes.

GRUPO DE INTERÉS EMPLEADOS





Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

SEIDOR se compromete a procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.

Código Ético / Conducta - Política

SEIDOR garantiza a todas las personas un trato igual y no discriminatorio con independencia de su raza, color, religión, sexo y orientación sexual, nacionalidad, edad, grado de discapacidad y demás circunstancias legalmente protegidas.

Política de Diversidad - Política

SEIDOR apuesta por la integración de personas con discapacidad en el entorno profesional y asegura el cumplimiento de los estándares legales en materia de accesibilidad y cuotas de discapacidad en plantilla. SEIDOR garantiza el acceso de todos los empleados a sus instalaciones mediante la adaptación y mejora de la accesibilidad de todos los edificios operativos y corporativos del Grupo.

Es por ello, que Seidor cuenta con 56 personas que presentan algún tipo de discapacidad en su plantilla, lo que corresponde con el 1%.

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

SEIDOR tiene establecido un Protocolo contra el Acoso. El objeto de este procedimiento es establecer el marco y las actividades necesarias para garantizar el compromiso de la dirección de Seidor con el trato honesto y respetuoso con las personas, y más concretamente con sus empleados y que se refleja públicamente en la "Política y Código Empresarial de Seidor".

En él se encuentra incluido su compromiso con los principios establecidos en el Pacto Mundial en las áreas de derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción al cual nos encontramos adheridos desde abril de 2014, concretamente con aquellos principios relativos a los derechos humanos y las normas laborales.

En este procedimiento se describe el protocolo de investigación y actuación ante una situación de acoso denunciada por un trabajador.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

SEIDOR incluye en sus Planes de Formación aquellas acciones necesarias para prevenir este tipo de riesgos laborales-psicosociales, incentivando y facilitando la realización de las mismas a trabajadores/as, mandos intermedios y directivos.

Se imparte esta formación en las materias de "Liderazgo", "Dirección de grupos", "Asertividad y habilidades Sociales", "Riesgos Psicosociales", "Acoso laboral", "Técnicas de afrontamiento del acoso laboral", etc..

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El Plan de Igualdad de SEIDOR describe el procedimiento de actuación en caso de sufrir acoso. Cualquier trabajador de las empresas del grupo Seidor que estime que está siendo víctima de acoso laboral podrá presentar una denuncia en el centro solicitando su intervención.

El proceso en conjunto se articula en cuatro etapas en las que se tendrá en cuenta el respeto a los derechos de las partes afectadas, tanto denunciante como presunto acosador, así como la confidencialidad de la información tratada.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Comité de Igualdad:

Dentro del Plan de Igualdad de SEIDOR se recoge la creación del Comité paritaria de Igualdad para velar

INFORME DE PROGRESO 2021

por su aplicación, realizar el adecuado seguimiento y, en su caso, modificaciones de este, así como para intentar conseguir el distintivo para las empresas en materia de igualdad.

El comité estará compuesto como máximo por 7 miembros de la Dirección de la Empresa y 7 miembros de los sindicatos firmantes del presente Plan de Igualdad.

Objetivos marcados para la temática

Consolidar una cultura de compañía inclusiva.
Entender la diversidad como un valor.

Respetar la presencia de talento en todos los niveles, así como la igualdad de oportunidades en los procesos de selección.



Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

SEIDOR se compromete al cumplimiento de los Derechos Humanos y trabaja para prevenir y gestionar los riesgos asociados a su vulneración. Realizando las formaciones y acciones necesarias al respecto tal como se recoge en su Código de Conducta.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

SEIDOR realiza las acciones de formación precisas para que todos sus empleados tengan conocimiento suficiente del Código de Conducta y de su contenido. La formación incluye criterios y orientaciones para resolver dudas de acuerdo con la experiencia acumulada.

Junto a la formación general, Seidor da formación especializada a aquellos grupos de sus directivos o trabajadores que, por razón de las labores que desempeñan, deben tener un conocimiento más preciso y detallado de las reglas de conducta aplicable a su área de actividad.

Código Ético / Conducta - Política

SEIDOR reconoce que los Derechos Humanos son derechos fundamentales y universales, debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo.

Difusión de buenas prácticas - Acción / Proyecto

SEIDOR realiza acciones de comunicación entre sus empleados para fomentar la igualdad de género y el lenguaje no sexista, la no discriminación y la inclusión de todas las personas.

Enlace de interés: Código de conducta y políticas empresariales

<https://proimg.seidor.com/sites/default/files/2022-08/CODIGO-ETICO-SEIDOR.pdf>

Objetivos marcados para la temática

SEIDOR realiza acciones y procedimientos para prevenir y gestionar los riesgos asociados a la vulneración de los derechos humanos en su relación con el personal de la compañía, con atención especial a los ligados a la actividad empresarial tales como el derecho de asociación (libertad de sindicación y derecho a negociación colectiva), la igualdad y no discriminación, los derechos de la infancia y la juventud (supresión de la explotación infantil y trabajos forzados) o el derecho a condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.



Igualdad de género

SEIDOR declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra

INFORME DE PROGRESO 2021

organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos.

Plan de Igualdad – Política

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de SEIDOR, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

SEIDOR cuenta con un Protocolo de acoso. Este se encuentra descrito en la página 26 de este documento.

Política de Conciliación - Política

SEIDOR cuenta con medidas de conciliación para dar respuesta a distintos momentos vitales de los profesionales, entre ellos, la paternidad/maternidad. En nuestra organización somos conscientes de que una jornada de trabajo flexible fomenta y facilita la vida laboral y familiar, es por ello por lo que tenemos flexibilidad horaria y teletrabajo, para todo aquel que quiera disponer de estas facilidades.

Política de Reclutamiento y Selección - Política

Para lograr atraer al mejor talento, SEIDOR dispone de un procedimiento de Selección y Contratación en la compañía donde el principal objetivo es incorporar la perspectiva de género en el proceso de selección de personal, siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, neutralidad y transparencia, para

obtener un mejor aprovechamiento de las capacidades de las personas en toda su diversidad, evitando cualquier tipo de discriminación y apuesta por factores diferenciales como la innovación, la presencia internacional, la diversidad de proyectos y la flexibilidad. La presencia internacional, la diversidad de proyectos y la flexibilidad.

Incluso en la situación tan excepcional provocada por la pandemia del Coronavirus, SEIDOR ha tenido que luchar con la escasez de talento en el sector en 2020, implantando un modelo 100% on-line para nuestros procesos de selección.

De esta forma, en el año 2021 SEIDOR incorporó a más de 700 profesionales en España y a más de 1500 en el resto de las filiales.

Un 28,94% de la plantilla de empleados/as de SEIDOR son mujeres.

Medidas de género - Acción / Proyecto

Plan de igualdad: SEIDOR declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la L.O. 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Protocolo de actuación en caso de acoso sexual y por razón de sexo: Cualquier persona trabajadora de las empresas del grupo Seidor que estime que está siendo víctima de acoso sexual o acoso por razón de sexo podrá presentar una denuncia en el centro solicitando su intervención, donde se hará cargo la Comisión de Igualdad para su investigación e intervención, si es necesario.

INFORME DE PROGRESO 2021

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

La denuncia propiamente dicha deberá constar por escrito, por tanto, la persona denunciante deberá cumplimentar el formato establecido de denuncia por acoso.

El impreso también estará a disposición de quien lo precise en el departamento de Recursos Humanos.

El escrito de denuncia se deberá presentar vía correo electrónico a comisiondeigualdad@seidor.es para iniciar el proceso, estos lo enviarán a la Comisión creada para investigar y actuar.

A la persona denunciante se le hará entrega de un recibo de entrega.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Seguimiento del Plan de igualdad: El Seguimiento, fundamentalmente la evaluación, son procesos claves para conocer el impacto del Plan de Igualdad. El seguimiento y la evaluación estarán orientadas a:

- Fomentar la responsabilidad y la transparencia en el proceso de gestión.
- Identificar restricciones en los logros de los objetivos y rutas de cómo superarlas.
- Identificar nuevas necesidades que requieran nuevas acciones.
- Disponer de datos fiables para la toma de decisiones sobre ajustes a la planificación y la continuidad de este.
- Facilitar el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles.
- Conocer el grado de aprovechamiento de los recursos previstos.
- Analizar el desarrollo del Plan. El sistema de seguimiento y evaluación se establece sobre la base del propio Plan de Igualdad.

Objetivos marcados para la temática

En el Plan de igualdad los objetivos específicos que se han planteado son:

- **Cultura de empresa:** Informar a las nuevas incorporaciones de la existencia de un Plan de

igualdad en la empresa colgado en la intranet. Sensibilización en materia de igualdad y diversidad

- **Comunicación:** Hacer accesible el Plan de Igualdad a toda la plantilla, para su sensibilización en esta materia, lo que ayudará a que contemplemos la visión de género en cualquiera de las actividades que realizamos.

Revisar y adecuar la redacción de todos los documentos escritos internos de la Empresa, con la finalidad de asegurar la utilización de un lenguaje igualitario y no excluyente.

- **Selección y contratación:** Definir la política de contratación sin discriminación por razón de sexo. Y hacer difusión de ella. Promocionar la incorporación de mujeres en la compañía.
- **Formación:** Garantizar la igualdad de acceso para todos los trabajadores, o al menos de forma proporcional en las formaciones que se realicen dentro de la empresa. Información a los trabajadores de las distintas formaciones que tiene a su alcance.
- **Desarrollo y promoción profesional:** Asegurar que los criterios de desarrollo profesional y evaluación no sean discriminatorios. Hay que asegurar que las evaluaciones del desempeño no incurran en sesgos por razón de género.
- **Retribuciones:** Identificar las brechas salariales que se puedan encontrar en la compañía y garantizar que la retribución de cada trabajador/a atenderá únicamente a los criterios de: conocimientos, experiencia, habilidades y el mercado laboral, sin discriminación alguna por sexo.
- **Compromiso con la conciliación de la vida laboral y familiar:** Promover que las reuniones de trabajo se realicen dentro del horario laboral.
- **Acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo:**

- Identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo, o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

INFORME DE PROGRESO 2021

- Campaña de sensibilización a todos los trabajadores de la empresa, empezando por la dirección de la empresa.
- Formación sobre la prevención del acoso en el trabajo.
- Evitar los posibles riesgos laborales de las mujeres embarazadas o en periodo de lactancia.

- **Violencia de género:** Sensibilizar en materia de violencia de género a toda la plantilla.



Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

El Órgano de Administración, la Dirección y todos y cada uno de los profesionales y colaboradores de SEIDOR asumen la responsabilidad y el compromiso de establecer una sólida cultura de cumplimiento. En consecuencia, se exige que todos los profesionales y colaboradores lleven a cabo sus actividades aplicando los principios de integridad, profesionalidad y respeto, cumpliendo la legislación y regulaciones vigentes, el Código de Conducta Empresarial de SEIDOR, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.

Política Anticorrupción - Política

Se encuentra descrita en el punto "Blanqueo o lavado de dinero y información transparente al cliente" de la página 18 de este documento.

Código Ético / Conducta - Política

Dentro del Código de Conducta empresarial de SEIDOR se establece que, en el ejercicio de una actitud responsable, destacamos la necesidad de abstenerse a cualquier forma de soborno de autoridades o de funcionarios públicos, por medio de ventajas personales, aunque sea para que cumplan sus obligaciones o apuren sus propias rutinas de trabajo. Estos procedimientos, además, pueden

conformar una infracción penal. En ningún caso, una persona que se encuentre en el ámbito de este código debe solicitar, aceptar u ofrecer, ya sea directa o indirectamente, gratificaciones, sobornos, dádivas de ningún tipo. Esto incluye el intercambio indebido de dinero, préstamos, privilegios especiales, favores personales, beneficios o servicios.

Cuando tenga dudas acerca de si una transacción está permitida, consulte a su supervisor o jefe inmediato.

En el desarrollo de sus negocios internacionales, Seidor se guiará por las recomendaciones y directrices emitidas por las asociaciones empresariales y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, así como las premisas y los documentos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

Tanto el Código de Conducta Empresarial como el Plan de Tolerancia Cero se encuentran disponibles para todo el personal de SEIDOR en la intranet corporativa, en el apartado documentos. De forma externa puede encontrarse en la página web de SEIDOR.

Enlace de interés: Código de conducta y políticas empresariales

<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/codigo-conducta.html>

Código de campo cambiado

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

El modelo de Compliance de SEIDOR recoge el sistema de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de la compañía.

SEIDOR desea, desde una óptica estrictamente penal, asegurar el establecimiento de mecanismos de control internos y medidas eficaces de prevención de delitos, así como la detección y supervisión de estos, de forma que, preventivamente, se evite el riesgo que la compañía se pueda ver incurso en cualquier tipo de procedimiento penal como consecuencia de no disponer de mecanismos de control adecuados y eficaces.

INFORME DE PROGRESO 2021

SEIDOR ha continuado dando a conocer el Sistema de Gestión de Compliance Penal a sus profesionales a través de presentaciones, plan de comunicación y formación en plataforma online.

Durante el año 2019, en las oficinas de SEIDOR en España se llevó a cabo un plan obligatorio de formación de Compliance penal a través de una plataforma online a la que tienen acceso todos los profesionales de la compañía y durante el año 2022, SEIDOR ha continuado dando a conocer el Sistema de Gestión Compliance Penal a sus profesionales a través de presentaciones, plan de comunicación y ha ampliado la formación a nuevas filiales incorporadas al grupo durante el año.

Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR ha implementado procedimientos adecuados para:

- Facilitar canales de comunicación para que, tanto los miembros de la organización como terceros, comuniquen de buena fe y sobre la base de indicios razonables, aquellas circunstancias que puedan suponer a materialización de un riesgo penal para la organización, así como incumplimientos o debilidades del Sistema de Gestión de Compliance Penal.
- Garantizar la confidencialidad de la identidad de las personas que hagan uso de dichos canales de comunicación.
- Prohibir cualquier tipo de represalia, tomando las medidas necesarias para proteger a aquellos miembros de la organización o terceros que realicen comunicaciones de buena fe y, sobre la base de indicios razonables, a través de dichos canales de comunicación.
- Facilitar asesoramiento a aquellas personas que planteen dudas o inquietudes relacionadas a través de los canales de comunicación establecidos por la organización.
- Garantizar el conocimiento de los canales de comunicación existentes, así como de los procedimientos que regulan su funcionamiento, entre los miembros de la organización.

- Fomentar el uso de los canales de comunicación entre los miembros de la organización.

Las obligaciones de informar se establecen de forma clara en la política de Compliance penal y procedimientos derivados del Sistema de Gestión de Compliance Penal de la organización y refuerzan por otros medios, tales como comunicaciones informales de la Dirección durante su trabajo diario con el personal.

El canal de denuncias establecido por SEIDOR está ubicado en su página web (www.seidor.es) y referenciado en su Código Empresarial, que consiste en un formulario que permite a las personas interesadas comunicar cualquier tipo de hecho que pueda revestir caracteres de ilícito penal.

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos establecidos son los siguientes:

- Integrar y coordinar el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos por cualquier profesional de SEIDOR.
- Generar un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos, manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades.
- Actuar, en todo momento, al amparo de la legislación vigente y dentro del marco establecido por el Código de Conducta Empresarial, dando cumplimiento a la normativa interna de SEIDOR.
- Impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" y comportamiento responsable de todos los profesionales de SEIDOR, con independencia de su nivel jerárquico.
- Desarrollar e implementar procedimientos adecuados para el control y la gestión integral de la prevención de delitos.
- Mantener el énfasis en las actividades proactivas como la prevención y detección.
- Investigar toda denuncia de un hecho presuntamente delictivo o irregular a la mayor brevedad posible, garantizando tanto la

INFORME DE PROGRESO 2021

confidencialidad del denunciante como de todas las investigaciones que se desarrollen.

- Comunicar a todos los profesionales de SEIDOR el deber de informar sobre cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal o cualquier otra irregularidad que sea contraria a los principios que propone el Sistema de Gestión de Compliance Penal.
- Implementar programas de formación adecuados para los profesionales de SEIDOR en los deberes que imponga la legislación aplicable en cada momento.



Formación al empleado/a

Para SEIDOR la atención al talento es un activo fundamental, procurando su bienestar y óptimo desarrollo profesional, en base a los siguientes pilares: diversidad, con especial atención al talento femenino; conexión con los jóvenes; aprendizaje continuo y especializado; innovación en los procesos y herramientas de colaboración y trabajo; y flexibilidad.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

La formación en cada una de las empresas de SEIDOR se planifica a través de la identificación de necesidades formativas, y dichas necesidades podrán surgir como consecuencia de la propuesta de un empleado, de una carencia o nuevos conocimientos identificados por parte de los responsables de operaciones de cada área.

En todos los casos, la necesidad de formación identificada, así como la planificación de esta, se consignarán en el Plan de Formación anual de SEIDOR.

Política de RRHH - Política

La identificación de las necesidades de formación puede realizarse de cualquiera de las siguientes maneras:

- A través de solicitud por parte de los empleados de SEIDOR, a sus responsables de área cuando éstos consideren necesario ampliar su formación en algún campo específico relacionado con el desempeño de su trabajo.
- Cuando se detecten fallos o errores reiterados en la realización de un trabajo o función.
- Cada vez que la empresa desarrolle nuevas actividades que precisen conocimientos adicionales por parte de empleados y/o directivos.

Formación - Acción / Proyecto

La gestión del talento es un elemento crítico para SEIDOR, donde las personas son lo más importante y, por ello, en el año 2021, se realizaron los programas de formación en:

1. Compliance: SEIDOR ha continuado dando a conocer el SGCP a sus profesionales a través de presentaciones, plan de comunicación y reuniones, haciendo foco en la importancia de su cumplimiento.
2. Formación en buenas prácticas de ciberseguridad
3. Sistema de gestión de servicios
4. Gestión de seguridad de la información
5. Gestión ambiental y buenas prácticas
6. RGPD para trabajadores
7. Manual de formación de jefes de proyectos

A través de encuestas mensuales a toda la compañía, se evaluó el estado emocional de las personas de la compañía y como consecuencia SEIDOR creó un programa, el Programa S, donde la S engloba "Somos Seidor" y "Salud". Este programa se creó para realizar tanto webinars, como workshops para managers a fin de darles nuevas herramientas de gestión ante la situación, a la que asistieron 684 personas.

- **Webinars**, en colaboración con la Fundación Mapfre:
 - "Proactividad toma las riendas de tu vida". 137 asistentes
 - "Cambiando hábitos, sepamos lo que comemos". 67 asistentes online
 - "Planifica tu actividad física. Cómo preparar una carrera". 64 personas
 - "Multitasking productivo". 90 asistentes online

INFORME DE PROGRESO 2021

• **Workshops**, impartidos por personas internas de Seidor en abierto a todo el mundo:

- “Cuida tu espalda”. 93 personas
- “Desconecta para reconectar, desconexión digital y a la mejora de la organización en el trabajo para reducir la sensación de estrés laboral”. 75 personas
- “Gestión de conflictos con el cliente”. 113 personas. De este workshop creamos un protocolo sobre cómo abordar las situaciones conflictivas con los clientes
- “Cómo aplicar la creatividad a nuestro entorno laboral” “cómo abordar su enfoque en los proyectos, de una manera diferente y creativa”. 45 personas

Al margen del Programa#S, también se impartieron diferentes programas formativos en torno al desarrollo de SOFT SKILLS y transformación cultural:

- “Aprende a dar feedback”. Desarrollo en las habilidades de conversación para que las personas sepan cómo desarrollar a otras a través de las conversaciones
- “Oratoria y storytelling”. Mejorar las habilidades comunicativas ante los clientes internos y externos
- “Liderazgo y gestión de equipos”. Capacitar a los mandos intermedios en la gestión de personas

Todas las iniciativas anteriores se realizaron con el objetivo de tratar de minimizar los efectos del confinamiento y el cambio repentino al modelo de teletrabajo.

Además de lo anterior, se realizaron píldoras audiovisuales formativas que se difundieron en diversas capas:

- “Liderazgo en tiempos del COVID” para managers y manos intermedios.
- “Comunicación virtual y remota” para toda la compañía.
- “Reuniones efectivas en remoto” para toda la compañía.

Para aquellas personas cuyos casos de afectación por la situación pandémica había sido mayor se establecieron sesiones individuales de coaching o mentoring, según necesidad.

Este Programa S se fue combinando con otra serie de acciones formativas que se adaptaron a la nueva situación pandémica. Los programas que se impartieron durante el segundo semestre del 2020, fundamentalmente en formato virtual y mixto fueron:

1. Comunicación interpersonal efectiva: a fin de abordar los diferentes estilos comunicativos que tenemos las personas.
2. Agile, Scrum, Management3.0 y Activate: se centró en analizar los marcos de trabajo ágiles que se utilizan más frecuentemente dentro de nuestro sector.
3. Liderazgo y gestión de equipos. destinado para Teams leaders y enfocado a la gestión de personas y al autoconocimiento. Atracción del talento Para lograr atraer al mejor talento, SEIDOR apuesta por factores diferenciales como la innovación, la presencia internacional, la diversidad de proyectos y la flexibilidad.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Tras la finalización de cada curso se realiza la evaluación de la eficacia. Esta se hace habiendo transcurrido el tiempo necesario para que sea posible medirla. Estos intervalos variarán en función de los contenidos y objetivos de cada acción formativa.

Esta evaluación la realizará el responsable directo para ver la aplicación real y futura de los conocimientos adquiridos al trabajo, y la motivación que el curso ha proporcionado.

Esta evaluación quedará reflejada en el Plan de Formación o bien en la aplicación de Cualificaciones y Currículo que se maneja dentro de la Gerencia de Consultoría SAP. Además, tras la realización de cada formación se distribuirá un “Cuestionario final de formación” que nos permite mejorar las actividades de formación en el futuro a través de la valoración de los distintos asistentes a cada una de las acciones formativas.

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos perseguidos son:

INFORME DE PROGRESO 2021

- Proporcionar la capacitación o realizar otras acciones (por ejemplo; emplear el personal competente) para satisfacer estas necesidades;
- Evaluar la efectividad de las acciones tomadas.
- Mantener registros de educación, capacitación, capacidades, experiencia y calificaciones.
- Mejora continua del Plan de Formación



Diversidad de la plantilla en la entidad

El compromiso con la diversidad es un elemento clave en la transformación cultural de la compañía.

El éxito de SEIDOR está íntimamente relacionado con sus profesionales, a los que se valora por sus capacidades, esfuerzo y talento, independientemente de su raza, sexo, religión, ideas políticas, nacionalidad, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, origen social o cualquier otra condición. El Código de Conducta Empresarial y la Política de Igualdad corporativa recogen las normativas de respeto e igualdad de oportunidades por las que aboga SEIDOR.

Plan de Igualdad - Política

SEIDOR cuenta con un Plan de Igualdad que refleja el respeto por la diversidad y que tiene como objetivos:

- Consolidar una cultura de compañía inclusiva.
- Entender la diversidad como un valor.
- Asegurar la presencia de talento femenino en todos los niveles, así como la igualdad de oportunidades en los procesos de selección.

Código Ético / Conducta - Política

El Código de Conducta Empresarial: SEIDOR aboga por la igualdad y no discriminación, garantizando a todas las personas un trato igual y no discriminatorio con independencia de su raza, color, religión, sexo y orientación sexual, nacionalidad, edad, grado de discapacidad y demás circunstancias legalmente protegidas.

Políticas Internas de Gestión - Política

Para garantizar la igualdad en la plantilla de SEIDOR se ha establecido:

- Un Plan de igualdad: descrito en la página 28 del documento.
- Accesibilidad a las personas con discapacidad.
- Medidas de conciliación y beneficios sociales: SEIDOR cuenta con medidas de conciliación para dar respuesta a distintos momentos vitales de los profesionales, entre ellos, la paternidad/maternidad. Además de facilitar el equilibrio de la vida personal y profesional, se pretende promover la corresponsabilidad, ofreciendo las mismas medidas a hombres y a mujeres con, por ejemplo, una amplia flexibilidad horaria.
- Una política retributiva que carece de sesgos por cuestiones de género, raza o religión. La retribución fija y la retribución variable, los dos componentes fundamentales de la estructura retributiva de la compañía, se establecen de manera objetiva.
- Correcta gestión de las Relaciones laborales: SEIDOR gestiona las relaciones laborales localmente, atendiendo a las particularidades de cada mercado y, sobre todos, a la legislación vigente en cada país.
- Protocolo Antiacoso: descrito en la página 26 del documento.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

La empresa incluye en sus Planes de Formación aquellas acciones necesarias para prevenir este tipo de riesgos laborales-psicosociales, incentivando y facilitando la realización de estas a empleados trabajadores, mandos intermedios y dirección. Se imparte dicha formación en las materias de "Liderazgo", "Dirección de grupos", "Asertividad y Habilidades Sociales", "Riesgos Psicosociales", "Prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo", "Difusión del Protocolo", "Técnicas de afrontamiento del acoso laboral", etc... Se realizan seminarios y cursos dirigidos específicamente a personal directivo y mandos intermedios con el objetivo principal de ayudarles a identificar aquellos factores que puedan generar

INFORME DE PROGRESO 2021

reclamaciones por acoso y a canalizar adecuadamente las posibles quejas en esta materia. Identificando la política de SEIDOR de erradicación de las situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo en la empresa.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Campañas de sensibilización a los mandos intermedios en las políticas y normativas en materia de igualdad y no discriminación en todo el ciclo de vida del empleado en la compañía, desde el proceso de selección, contratación, gestión de los equipos, promoción, evaluación del desempeño y fin de la relación laboral.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Comisión de igualdad: La composición de la Comisión de Igualdad es paritaria y los miembros pertenecen a las diferentes áreas de la empresa.

La Comisión de Igualdad se crea para velar por su aplicación, realizar el adecuado seguimiento y, en su caso, modificaciones de este, así como para intentar conseguir el distintivo "Igualdad en la Empresa".

Informe de Diversidad - Herramienta de Seguimiento

En el informe de Estado de Información No Financiera se detallan y analizan los resultados de las acciones referentes a la gestión de la diversidad dentro de la empresa.

Objetivos marcados para la temática

Promover la cultura igualitaria en la empresa:

- Favorecer una cultura de empresa que permita asentar el principio de igualdad de oportunidades en toda la empresa.
- Sensibilizar en materia de igualdad y diversidad.
- Incluir en el Plan de Acogida un módulo específico sobre Igualdad de Oportunidades, para informar a las nuevas incorporaciones.



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

La protección del medio ambiente es uno de los principios rectores de la actuación empresarial de Seidor, que actúa siempre de acuerdo con lo establecido en las leyes y demás normas sobre protección medioambiental, así como lo establecido en su Sistema de Gestión Ambiental certificado en ISO 14001.

Política Ambiental - Política

Seidor dentro de su Sistema Integrado de Gestión, posee un adecuado sistema de normas y procedimientos de gestión medioambiental, conformes con la legalidad vigente en cada caso, que permite identificar y minimizar los distintos riesgos medioambientales, en especial cuando se trata de eliminación de residuos, manejo de materiales peligrosos y prevención de vertidos y filtraciones. Seidor facilita a todos sus empleados y colaboradores, conocimiento de todas las normas y procedimientos internos de la compañía sobre protección medioambiental, así como aquellas buenas prácticas medioambientales y de eficiencia energética que afecten a su actividad y nivel de responsabilidad.

Política de Gestión Energética - Política

SEIDOR realiza y mantiene dentro de su sistema de gestión ambiental un control de los consumos energéticos que realizan sus empleados e instalaciones para la correcta prestación de los servicios, Seidor ha identificado aquellas actividades que pueden influir en el impacto ambiental dentro de su actividad, y ha puesto en marcha iniciativas para disminuir dicho impacto ambiental:

INFORME DE PROGRESO 2021

• **Mantenimiento y consumo de energía de las oficinas:** o Realización de auditoría energética cuatrienal y plan de ahorro asociado o Realización del cálculo de la huella de carbono, su registro y el plan de reducción asociado. o Realización de material de concienciación en buenas prácticas ambientales dirigido a los empleados. o Facilitar el teletrabajo y la jornada flexible.

• **Flota de vehículos y transporte del personal:** Realización de material de concienciación de conducción eficiente, el uso de transporte público colectivo y el uso de herramientas para las reuniones en remoto evitando desplazamientos innecesarios. o Facilitar el teletrabajo y la jornada flexible, reduciendo los desplazamientos a las oficinas.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Como muestra del compromiso de SEIDOR con el medioambiente, en el año 2014 diseñamos e implantamos un sistema de gestión ambiental certificado según la norma de referencia ISO 14001, integrado con el sistema de gestión de calidad, con el objetivo de garantizar controlar y minimizar el impacto ambiental producido en el ejercicio de nuestra actividad, así como de los aspectos ambientales significativos, la eficiencia energética y de la correcta gestión de los residuos y por supuesto del cumplimiento de la legislación ambiental vigente a nivel territorial y estatal. Así como la concienciación y formación necesaria en estos aspectos de todo nuestro equipo de profesionales.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

SEIDOR dispone de manuales y guías en el ámbito medioambiental:

Formación: "Gestión ambiental y buenas prácticas", en esta formación se dan pautas sobre la gestión de recursos, la eficiencia energética y sobre la gestión de residuos.

Formación en materia medioambiental - Acción / Proyecto

SEIDOR cuenta con una formación propia que se

imparte a todo el personal de SEIDOR de forma periódica. La formación consta de lo siguiente:

1. Sistema de Gestión ambiental, ISO 14001
2. Gestión de recursos y eficiencia energética
3. Conducción eficiente
4. Gestión de residuos

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

La Dirección de SEIDOR revisa el Sistema Integrado de Gestión con una periodicidad anual. El objetivo de estas revisiones es valorar la conveniencia de lo establecido en el SIG y su alineación con la dirección estratégica de SEIDOR.

La revisión es realizada por la Dirección, en colaboración con el Responsable del Sistema Integrado de Gestión quien se encarga de proporcionar la información y documentación relativa a diversos puntos, entre ellos los siguientes puntos medioambientales:

- Objetivos y Metas: descripción del grado de ejecución y cumplimiento de los mismos.
- Estipulación de los Objetivos para el año siguiente.
- Análisis de Indicadores: Estado y evolución de los indicadores de calidad durante el año.
- Análisis de Aspectos Ambientales y el Desempeño Ambiental de SEIDOR
- Resultados de Auditorías.
- Propuestas de Aspectos a Mejorar y Conclusiones.

Objetivos marcados para la temática

- Mantener la Integridad del Sistema de Gestión ambiental de SEIDOR.
- Mejorar de manera continua el sistema de formación en materia medioambiental de los empleados de SEIDOR.



Conciliación familiar y laboral

SEIDOR cuenta con medidas de conciliación para dar respuesta a distintos momentos vitales de los profesionales, entre ellos, la paternidad/maternidad. Además de facilitar el equilibrio de la vida personal y profesional, se pretende promover la corresponsabilidad, ofreciendo las mismas medidas a hombres y a mujeres.

Plan de Igualdad - Política

Descrito en la página 28 de este documento.

Política de Conciliación - Política

SEIDOR se compromete en su política a procurar medidas que garanticen y faciliten la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar del personal.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

SEIDOR ofrece una amplia flexibilidad horaria (de lunes a jueves, la jornada es de 8,5 horas con entrada flexible de: 8.00 a 9.30 y una hora para la comida.

La jornada de los viernes son de 7 horas, con entrada flexible de 8.00 a 9.00.

El teletrabajo es otra opción a disposición de los empleados de SEIDOR.

Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto

SEIDOR dispone de una serie de beneficios sociales para sus empleados:

- **La Retribución flexible** es una fórmula que permite percibir parte de tu retribución anual a través de una serie de bienes y servicios, que se abonan antes de la imputación de impuestos en la nómina: o Tickets

restaurante, Transporte y Guardería o Seguro médico privado

- **Club Seidor Pulse:** descuentos y ofertas en multitud de productos y servicios por ser empleado de Seidor, mediante la plataforma Club Seidor Pulse.
- **Programa Talent in:** programa de referencias de Seidor en España con el que se pretende impulsar la búsqueda de candidatos a través de los propios colaboradores de la compañía, premiando a quienes refieran a personas interesadas en sumarse a nuestro equipo.
- **Oficina Partner Bankinter:** es la oficina de banca dentro de Seidor. Se ofrece flexibilidad de gestión, accesibilidad, atención personal, ayuda inmediata en las cuestiones bancarias, financieras y de capital.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

SEIDOR tiene implantada la opción de teletrabajo para mayor conciliación laboral, reducción de costes de movilidad, incluso, aumento de la productividad. La evolución de la TIC ha provocado que el teletrabajo sea una opción perfectamente viable tanto para las empresas como para los empleados.

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Durante las auditorías internas que realiza SEIDOR, se revisa el Plan de Formación, se detectan necesidades formativas y se proponen y acuerdan acciones de mejora. Posteriormente en la Revisión por la Dirección, se establecen las acciones que finalmente se realizarán.

Por otro lado, durante todo el año el Departamento de RRHH y el Departamento de Calidad están en continuo contacto revisando y actualizando el Plan de formación.

Número de horas de absentismo - Indicador de Seguimiento

Uno de los indicadores que se establecen desde el Departamento de RRHH es el ratio de absentismo, obteniendo los siguientes resultados: Ratio de absentismo 2020: Varón: 0,53% y Mujer: 0,40% Ratio de absentismo 2021: Varón: 0,35% y Mujer: 0,26%

INFORME DE PROGRESO 2021

Objetivos marcados para la temática

SEIDOR persigue como objetivos: Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados. Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la empresa.



Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Seidor está comprometida a brindar a los empleados un ambiente de trabajo saludable y seguro, libre de todo peligro reconocido, cumplir con todas las normas y prácticas de seguridad y asumir responsabilidad por tomar las precauciones necesarias para proteger a nuestros compañeros y a nosotros mismos.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

SEIDOR tiene la finalidad de promover comportamientos y condiciones de trabajo seguras y saludables, asume los siguientes compromisos:

- Integrar la prevención de riesgos en el sistema general de gestión de la empresa y en su estructura organizativa, mediante la aplicación del Plan de Prevención.
- Cumplir con la legislación aplicable en prevención de riesgos laborales.
- Promover la mejora continua de las condiciones de trabajo y los comportamientos seguros en toda la organización.
- Fomentar la participación y consulta de los trabajadores.
- Involucrar a todo el personal de la empresa en la materia.
- Aplicar los principios de acción preventiva en la empresa.
- Facilitar las instrucciones y la información y formación necesarias a todo el personal de la empresa.

- Disponer de los recursos necesarios para lograr la consecución de los objetivos y de las metas que anualmente se revisan.

Código Ético / Conducta - Política

Seidor mantiene un claro compromiso de informar a todos los destinatarios de este código de conducta de las reglas y procedimientos en materia de prevención de riesgos laborales. Los destinatarios del código de conducta deberán poner en conocimiento de la compañía, a través de sus superiores o los responsables de salud laboral, la existencia de cualquier presunta infracción de las reglas en esta materia.

Enlace de interés: Código de conducta y políticas empresariales

<https://proimg.seidor.com/sites/default/files/2022-08/CODIGO-ETICO-SEIDOR.pdf>

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

De forma periódica el departamento de Riesgos Laborales de SEIDOR imparte cursos basados en la salud y la seguridad en el trabajo.

Objetivos marcados para la temática

- Fomentar los hábitos saludables en los trabajadores.
- Prevenir e informar de riesgos laborales a los empleados Informar de las pautas de prevención de accidentes laborales.
- Divulgar la cultura preventiva.



Ambiente laboral

SEIDOR gestiona las relaciones laborales localmente, atendiendo a las particularidades de cada mercado y, sobre todo, a la legislación vigente en cada país. De conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las leyes aplicables en los

INFORME DE PROGRESO 2021

países que opera, la compañía respeta el derecho de libertad sindical, de asociación y la negociación colectiva de sus empleados.

Plan de Igualdad - Política

SEIDOR establece en su Plan de Igualdad que en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo.

Código Ético / Conducta - Política

En el Código de Conducta de SEIDOR se recoge el Trato Honesto y Respetuoso con las Personas. Creemos que el éxito continuado y sostenible de nuestra actividad depende en gran medida del trato humano.

El respeto por las personas es un valor fundamental en Seidor. Seidor respetará y fomentará los Derechos Humanos y no se permitirá actuaciones o manifestaciones verbales o escritas irrespetuosas contra ninguna persona o grupo de personas, se hallen o no presentes.

De igual forma Seidor prohíbe de manera categórica a los destinatarios de este código cualquier tipo de conducta violenta y de comportamiento agresivo, incluida la agresión, la amenaza de agresión física o la violencia verbal.

Seidor garantiza a todas las personas un trato igual y no discriminatorio con independencia de su raza, color, religión, sexo y orientación sexual, nacionalidad, edad, grado de discapacidad y demás circunstancias legalmente protegidas.

Seidor reconoce el Factor Humano como el recurso de más valor de nuestra empresa y tiene como objetivo primordial que todo el personal de Seidor se considere como parte importante e integrada en nuestra empresa “Queremos que quieran trabajar con nosotros”.

Seidor está comprometida a brindar a los empleados un ambiente de trabajo saludable y seguro, libre de todo peligro reconocido, cumplir con todas las normas y prácticas de seguridad y asumir responsabilidad por tomar las precauciones necesarias para proteger a nuestros compañeros y a nosotros mismos. Seidor está comprometida a brindar y mantener un ambiente de trabajo seguro y exento de drogas que aliente la productividad y servicio óptimos a nuestros clientes.

Protocolo Antiacoso Laboral - Política

Descrito en la página 26 de este documento.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

La seguridad y la salud de sus profesionales son prioritarios para SEIDOR, más allá del cumplimiento estricto de las obligaciones legales en la materia. Por ello, se promueve también el bienestar y se fomenta una cultura de prevención en todas las actividades realizadas por la compañía.

El Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) de España, entre otros recursos, es una herramienta significativa en el ámbito de la seguridad, higiene y ergonomía y psicología contando con el apoyo de nuestros servicios de prevención ajeno (SPA) para la especialidad de la medicina en el trabajo.

Política de Igualdad - Política

Dentro del Plan de igualdad de SEIDOR se establece el Procedimiento sobre el Lenguaje No Sexista.

En los últimos años, y a partir de la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, se están produciendo importantes avances en el ámbito social y legislativo que han propiciado cambios favorables para

INFORME DE PROGRESO 2021

conseguir que la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres sea real y efectiva.

La actual presencia de las mujeres en la vida pública y sus roles, tienen grandes repercusiones en el lenguaje que nos hacen replantearnos nuestros hábitos lingüísticos para que respondan a esta nueva realidad.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Cualquier trabajador de las empresas del grupo Seidor que estime que está siendo víctima de acoso laboral podrá presentar una denuncia en el centro solicitando su intervención.

El proceso en conjunto se articula en cuatro etapas en las que se tendrá en cuenta el respeto a los derechos de las partes afectadas, tanto denunciante como presunto acosador, así como la confidencialidad de la información tratada.

La denuncia propiamente dicha deberá constar por escrito, por tanto, el denunciante deberá cumplimentar el formato establecido de denuncia por acoso laboral. El impreso también estará a disposición de quien lo precise en el departamento de Recursos Humanos.

El escrito de denuncia se deberá presentar en sobre cerrado a Recursos Humanos o se podrá enviar por mail a rrrh@seidor.es para iniciar el proceso.

Al trabajador denunciante se le hará entrega de un recibí de entrega.

Los expedientes se custodiarán en el departamento de Recursos Humanos con todas las garantías para mantener la confidencialidad.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

SEIDOR cuenta con un Manual de Bienvenida en el que se comparte la siguiente información:

- Política y Código de Conducta Empresarial.
- Calendario y Jornada Laboral.
- Ausencias y Permisos
- Intranet de SEIDOR
- Programa TALENT-IN
- Club SEIDOR pulse

- Oficina Partner BANKINTER
- Retribución Flexible.
- Tickets restaurante, Transporte y Guardería 10. Seguro médico

Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

En SEIDOR para garantizar nuestro compromiso con la seguridad laboral tenemos en cuenta las siguientes cuestiones:

- Cuidar mi salud y la seguridad de mis compañeros.
- Participar en actividades relacionadas con la salud y seguridad.
- Respetar y cuidar nuestras instalaciones y equipos.
- Establecer mecanismos que garanticen la seguridad del personal y la operación de la industria.
- Promover la imagen de la empresa como una empresa comprometida con la seguridad y el medio ambiente.
- Conocer, aplicar y observar las medidas de seguridad de nuestro ámbito laboral.
- Suministrar información a la sociedad sobre el desempeño ambiental y aspectos específicos de seguridad de la empresa en forma transparente.

Ratio de rotación en la empresa - Indicador de Seguimiento

Entre los Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR, se encuentra el ratio de rotación en la empresa.

Los resultados obtenidos en los dos últimos años han sido los siguientes:

• Rotación 2020:

- Género: Varón 9,00%, Mujer 5,40%
- Edad: Menos de 30 años 16,10%, Entre 30 y 50 años 6,70%, Más de 50 años 5,50%
- Categoría Profesional: Administración 3,30%, Comercial y Marketing 7,00%, Directores 2,20%, Técnicos 10,00%

• Rotación 2021:

- Género: Varón 6,20%, Mujer 4,40%

INFORME DE PROGRESO 2021

-Edad: Menos de 30 años 5,80%, Entre 30 y 50 años 5,90%, Más de 50 años 2,30%

-Categoría Profesional: Administración 2,60%, Comercial y Marketing 3,70%, Directores 0,30%,

Objetivos marcados para la temática

- Garantizar un comportamiento ético en todas nuestras actuaciones por parte de todo el personal de Seidor.
- Evaluar y garantizar la competencia técnica y de gestión del personal, además de asegurar la motivación adecuada de éste para su participación en la mejora continua de nuestros procesos.
- Concienciar y formar a todas las personas que participan en las actividades de nuestra empresa, internas o externas, de la cultura, beneficios y obligatoriedad del cumplimiento de la presente política, así como en materia de seguridad de la información y de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de Seidor.



Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

SEIDOR reconoce los derechos básicos de los trabajadores, siendo prevalentes y constituyendo un límite infranqueable.

Código Ético / Conducta - Política

SEIDOR mantiene un especial interés en el control y seguimiento del cumplimiento de los derechos humanos en su relación con el personal de la compañía, con atención especial a los ligados a la actividad empresarial tales como el derecho de asociación (libertad de sindicación y derecho a negociación colectiva), los derechos de la infancia y la juventud (supresión de la explotación infantil y trabajos forzados) o el derecho a condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.

La política social, que se aplica a todas las empresas del Grupo, nos exige reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.

Convenio Colectivo - Política

En España, el 100% de los empleados se encuentran protegidos por el convenio colectivo de aplicación, principalmente, el convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, y los convenios colectivos de trabajo del sector del comercio del metal de las diferencias provincias en las que tiene sede el grupo.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

SEIDOR cuenta con un canal de denuncias habilitado para todo aquel que lo necesite.

Objetivos marcados para la temática

El principal objetivo de los derechos laborales que establece SEIDOR es la protección del trabajador. SEIDOR proporciona toda la información, canales de comunicación, herramientas y medios disponibles de la organización para tal fin.



Evaluación de desempeño a empleados/as

El Órgano de Administración, la Dirección y todos y cada uno de los profesionales y colaboradores de SEIDOR asumen la responsabilidad y el compromiso de establecer una sólida cultura de cumplimiento. En consecuencia, se exige que todos los profesionales y colaboradores lleven a cabo sus actividades aplicando los principios de integridad, profesionalidad y respeto, cumpliendo la legislación y regulaciones vigentes, el Código de Conducta Empresarial y la normativa establecida en SEIDOR.

La evaluación del desempeño se realiza en base a los criterios definidos para cada puesto de trabajo, basados en objetivos, competencias y habilidades.

INFORME DE PROGRESO 2021

Política de Igualdad - Política

Descrita en la página 28 de este documento.

Política de RRHH - Política

Se dispone de un sistema de evaluación por competencias y objetivos gestionado por la herramienta **SuccessFactors** que permite evaluar el desempeño, desarrollo y promoción atendiendo únicamente a objetivos y competencias.

Política de Remuneraciones - Política

El éxito de SEIDOR depende, de forma significativa, de la consecución de los objetivos individuales de los profesionales que forman parte de la compañía. Para promover el cumplimiento de estos objetivos y, por tanto, de los de cada unidad de negocio y los de la compañía, existe un sistema de retribución variable que alcanza a la mayor parte de los profesionales.

En España, la compañía ofrece un plan de retribución flexible que permite a todos los profesionales destinar parte de su retribución a asistencia sanitaria, transporte, tickets guardería y tickets restaurante, beneficiándose de precios especiales y ventajas fiscales.

Evaluación continua - Acción / Proyecto

El Seguimiento, fundamentalmente la evaluación, son

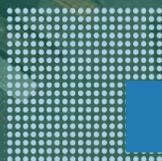
procesos claves para conocer el impacto del Plan de Igualdad. El seguimiento y la evaluación estarán orientadas a:

- Fomentar la responsabilidad y la transparencia en el proceso de gestión.
- Identificar restricciones en los logros de los objetivos y rutas de cómo superarlas.
- Identificar nuevas necesidades que requieran nuevas acciones.
- Disponer de datos fiables para la toma de decisiones sobre ajustes a la planificación y la continuidad de este.
- Facilitar el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles.
- Conocer el grado de aprovechamiento de los recursos previstos.
- Analizar el desarrollo del Plan.

Objetivos marcados para la temática

El objetivo general del Plan de Igualdad, además de dar cumplimiento a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, es: Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos.

GRUPO DE INTERÉS PROVEEDORES





Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

SEIDOR persigue relacionarse con sus proveedores de una forma ética y lícita, así como respetuosa con los derechos humanos, la igualdad y la sostenibilidad.

Código Ético / Conducta - Política

Uno de los objetivos fundamentales del Código de Conducta de Seidor es reconocer que cualquier actividad que se realiza por parte de Seidor, repercute directamente en otras personas, organizaciones y la sociedad en general, por lo cual nos comprometemos a implantar y comunicar los siguientes principios:

- Relacionarnos con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Fomentar la actividad con los proveedores y el comercio de cercanía a las distintas oficinas y delegaciones tanto nacionales como internacionales.

Política de Compras - Política

Todas las Direcciones de Operaciones de las empresas de SEIDOR actúan en el proceso de compras para asegurar que los productos o servicios adquiridos, o contratados con terceros, cumplen con los requisitos especificados en los requisitos de compra (del proceso, ambientales, seguridad de la

información, legales, normativos, y estatutarios), y en los contratos realizados.

En este sentido se establecen controles del cumplimiento y de los compromisos que adquieren los proveedores mediante cláusulas específicas en los contratos suscritos.

Política de proveedores - Política

En el Procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores de SEIDOR se describe la sistemática establecida en SEIDOR para llevar a cabo la formalización de las solicitudes de necesidades de material, equipos, otros recursos, suministros o servicios, así como de la posterior tramitación de los pedidos, teniendo como resultado final la entrada de productos/servicios que cumplen todo lo requerido por la organización.

También tiene por objeto establecer las pautas a seguir para la selección, homologación y evaluación de proveedores de productos y servicios con incidencia en el Sistema Integrado de Gestión.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

La dirección de SEIDOR considera necesario para ejecutar sus operaciones distinguir entre cinco tipos de proveedores:

1. Proveedores Estratégicos: Proveedores negociados y homologados por clientes o por la Dirección de SEIDOR motivado por políticas y estrategias empresariales, empresas del grupo y clientes que actúan como proveedor.
2. Proveedores Históricos/Habituales: son todos aquellos que mantienen una relación con SEIDOR de una forma continuada de más de cinco años e incluso su relación es anterior a la implantación del sistema.
3. Proveedores generales: son todos aquellos con los que SEIDOR mantiene una relación comercial, que no están incluidos en los definidos anteriormente.
4. Proveedores nuevos: son todos aquellos que aspiran a comenzar una relación comercial con SEIDOR.
5. Pequeño proveedor: son todos aquellos en los que sus operaciones anuales no superan los 50.000 € y

INFORME DE PROGRESO 2021

los profesionales/colaboradores autónomos, los cuales se evalúan en cada una de las operaciones por separado por parte de la Dirección de Operaciones implicada y no necesitan homologación previa.

Es responsabilidad de la Dirección de SEIDOR, junto con los distintos Responsables de Área identificar aquellos proveedores históricos y estratégicos integrados en el sistema.

Fichas de homologación de proveedores - Acción / Proyecto

En el proceso de homologación de los proveedores generales se les hace llegar a estos un cuestionario "RE08.02_HOMOLOGACION_PROVEEDORES" con los requisitos iniciales, donde deben de indicar su nivel de madurez por cada uno de estos requisitos y donde se especifica su resultado.

El cuestionario de homologación se reenviará a los proveedores generales homologados bianualmente. Para los nuevos proveedores, incluido los clasificados como pequeños, se les hace un seguimiento de la primera compra por parte de la Dirección de Operaciones implicada en la compra de los productos y/o servicios, donde deben de tener como máximo dos incidencias identificadas que además deben de estar corregidas satisfactoriamente, con el objetivo de ratificar su homologación.

La homologación de los proveedores estratégicos, en línea con lo definido anteriormente, la realiza la Dirección de Seidor en el proceso de negociación con estos siguiendo objetivos y líneas estratégicas de la organización.

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

En las auditorías internas y externas que realiza SEIDOR, se comprueba y verifica que las gestiones con los proveedores se están llevando conforme a lo establecido en las políticas y procedimientos de la organización. Además, se realizan evaluaciones de los proveedores de forma periódica.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

La evaluación de proveedores es responsabilidad del Responsable del Sistema Integrado de Gestión, con la cumplimentación correspondiente de la ficha de evaluación de proveedores, donde se evalúa el nivel de satisfacción de las operaciones generales realizadas cada año (Excelente 5, Buena 4, Normal 3, Mala 2, Muy mala 1) sobre los siguientes conceptos:

- Forma de pago
- Incidencias operaciones.

El proceso de Evaluación de Proveedores es realizado de forma continua por cada Dirección de Operaciones de SEIDOR, por el Departamento de Compras y por el Responsable del Sistema Integrado de Gestión, en el que se verifica que estén alineados con la definición de las políticas y los procedimientos de gestión definidos por SEIDOR, que no reciban quejas por parte de nuestros clientes debido a los productos o servicios suministrado directamente por el proveedor y que los productos o servicios cumplan con las especificaciones en cuanto a cantidad, calidad cumplimiento de fecha de entrega o prestación y además que todos los elementos estén en perfecto estado de uso sin desperfectos. La renovación de los contratos, para todos los proveedores, se hará automáticamente siempre que anualmente no se superen el número de No Conformidades al Proveedor estipuladas por SEIDOR o no supere la evaluación anual, en estos casos se deberá de valorar la conveniencia o no de renovarlo.

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

El cuestionario "RE08.02_HOMOLOGACION_PROVEEDORES" que se envía a los nuevos proveedores, así como bianualmente, consta de lo siguiente:

A. Información:

1) Para obtener la calificación de proveedor "homologado" se requiere aceptar el "Código Empresarial de Seidor" y disponer de una nota mínima de 6 sobre 10 en la puntuación total final.

2) Puntuación total del Prov. = (Suma puntos Niv. Mad./Puntuación Max. Posible) * 10

B. Enlace al Código de Conducta Empresarial de Seidor

INFORME DE PROGRESO 2021

C. Requerimientos por las siguientes categorías diferenciadas en:

- Legislación.
 - Calidad.
 - RSC -Medio Ambiente.
 - Seguridad de la Información y Protección de Datos.
- De los que deberá de indicar su nivel de madurez y la justificación y evidencias de este.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR realiza periódicamente auditorías internas, en dichas revisiones se pretende determinar el nivel de conformidad con los procedimientos y requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, las normas de referencia y los alcances establecidos.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

En el momento de la entrega se procederá a revisar la coincidencia de los parámetros y requerimientos definidos en el pedido con el producto/servicio recibido.

En caso de existir algún tipo de incidencia, ésta será remitida al Responsable de Área, quien procederá a tramitarlo con el área de Calidad (calidad@seidor.es) como No Conformidad y a resolverlo con el proveedor. Así mismo, lo notificará al Responsable del Sistema Integrado de Gestión.

Objetivos marcados para la temática

Disponer de una relación con nuestros proveedores basadas en el cumplimiento de la legalidad y la confianza mutua, alineados con nuestras políticas y código de conducta empresarial que nos permita el suministro de productos y servicios a nuestros clientes con los parámetros de calidad y sostenibilidad comprometidos por SEIDOR.



Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

SEIDOR publica y difunde su código de conducta empresarial en el que se compromete a realizar un consumo responsable y el desarrollo de nuestra actividad para ofrecer productos y servicios de calidad contribuyendo a una mayor sostenibilidad, el cumplimiento de los Derechos Humanos y trabaja para prevenir y gestionar los riesgos asociados a su vulneración.

Código Ético / Conducta - Política

SEIDOR en su Código de Conducta Empresarial destaca como objetivo, el hacer Negocio de Forma Ética y Responsable.

El respeto por las personas es un valor fundamental en SEIDOR. Nuestro código alcanza a la relación de SEIDOR con los principales grupos de interés de la compañía: clientes, proveedores, competidores, empleados, accionistas y otros grupos.

Política de Compras - Política

Dentro del Procedimiento de Compras de SEIDOR se establecer las pautas a seguir para la selección, homologación y evaluación de proveedores de productos y servicios con incidencia en el Sistema Integrado de Gestión, donde se establecen los requisitos de selección y homologación de los proveedores.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Para realizar una notificación de Incumplimientos del Código empresarial de SEIDOR existe un formulario habilitado.

Siempre que un destinatario o conocedor del código de conducta de Seidor quiera poner en conocimiento de la compañía una posible vulneración del mismo, podrá dirigirse directamente al Comité de Compliance a través de los siguientes medios: Rellene el formulario canal de denuncias Seidor: http://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/ce_rtificaciones/formulario-denuncias-seidor.html

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2021

SEIDOR hace llegar a sus proveedores el Código de Conducta Empresarial a través del cuestionario de Homologación, en el que se le solicita que se conozca y acepte.

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR anualmente en la Revisión por la Dirección, realiza un seguimiento de las homologaciones realizadas, así como, la evaluación de la actividad y las comunicaciones establecidas con los proveedores.

Proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

El Departamento de Calidad de SEIDOR lleva a cabo el registro de las fichas de Homologación de los proveedores, donde se recopilan los certificados aportados como justificantes de en las materias incluidas en el formulario sobre cumplimiento legal y Compliance, calidad, RSC, medioambiente y seguridad de la información y protección de datos personales.

Objetivos marcados para la temática

Seleccionar y homologar proveedores que compartan con SEIDOR sus valores y compromisos de proporcionar productos y servicios a sus clientes de calidad, sostenibles y comprometidos con los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas y los objetivos de la ODS.



Relación duradera con los proveedores

La política de SEIDOR en su relación con sus proveedores y partners se basa en establecer alianzas duraderas en el tiempo compartiendo objetivos estratégicos.

Política de Compras - Política

La homologación de los proveedores estratégicos es

competencia directa de la Dirección de Seidor, en el proceso de negociación con estos se siguen objetivos y líneas estratégicas de la organización.

SEIDOR identifica a los siguientes proveedores estratégicos:

- Empresas del GRUPO SEIDOR.
- Proveedores propuestos por Clientes, en la prestación de sus servicios.
- Fabricantes y proveedores de reconocido prestigio y líderes en sus respectivos mercados, que son la base de la calidad de los servicios que prestamos y los proyectos que ejecutamos como SAP, IBM, Microsoft, HP, Lenovo, DELL, entre otros.
- Entidades financieras.
- Nuestros Clientes, como política estratégica, SEIDOR favorece la compra de productos y servicios a nuestros clientes.

Suministros energéticos.

Servicios de comunicaciones y/o Cloud. Asesoría Legal y Fiscal.

- Consultoras de negocio. Asociaciones y fundaciones empresariales.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

SEIDOR publica en su web su código de conducta empresarial y lo difunde este entre todas las partes interesadas, y promueve su conocimiento y aceptación entre sus empleados, colaboradores, proveedores y socios.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

El proceso de evaluación continua de proveedores que realiza SEIDOR, explicado anteriormente, persigue vigilar y asegurar la relación comercial estable con estos, durante el ejercicio 2020 no se ha producido ningún proceso de deshomologación de proveedor.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

El objetivo del proceso de gestión de incidencias de

INFORME DE PROGRESO 2021

compras de proveedores es resolver todas aquellas posibles No Conformidades de compras sin que se vean afectados nuestros clientes y favorezcan la continuidad de nuestras relaciones comerciales con nuestros proveedores.

Objetivos marcados para la temática

- Disponer de proveedores como socios estratégicos que colaboren en la consecución de nuestros

objetivos y compartan nuestros valores y compromisos con la sostenibilidad.

- Mantener excelencia en la Prestación de sus servicios y productos
- Mantener una comunicación continua para detección de nuevas oportunidades

GRUPO DE INTERÉS SOCIOS/ACCIONISTAS





Transparencia en la exposición de la información

SEIDOR realiza una gestión de la información transparente no ocultando los riesgos en la toma de decisiones, cumpliendo con la legislación vigente, garantizando un comportamiento ético y honesto en todas nuestras actuaciones, rechazando y persiguiendo toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta

Código Ético / Conducta - Política

El Código de Conducta empresarial de SEIDOR establece que los socios y accionistas se comprometerán a respetar y seguir las siguientes normas y preceptos:

- Configurar la empresa como un instrumento al servicio de la creación de riqueza, haciendo compatible su ineludible finalidad de obtención de beneficios con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.
- Configurar la empresa como una institución a medio y largo plazo sin que el afán de enriquecimiento a corto plazo comprometa su continuidad.
- Exigir siempre la actuación ética de las personas que integran nuestra empresa, incluyendo la aprobación del correspondiente Código de Conducta y procurando su efectiva aplicación.
- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.
- Nombrar como administradores y directivos a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.
- Definir y defender la misión y los valores de la empresa en línea con su Código de Conducta.

Política de Integridad y Transparencia - Política

El Órgano de Administración, la Dirección y todos y cada uno de los profesionales y colaboradores de SEIDOR asumen la responsabilidad y el compromiso de establecer una sólida cultura de cumplimiento. En consecuencia, se exige que todos los profesionales y colaboradores lleven a cabo sus actividades aplicando los principios de integridad, profesionalidad y respeto, cumpliendo la legislación y regulaciones vigentes, el Código de Conducta Empresarial de SEIDOR, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.

Comunicación con el socio o accionista - Acción / Proyecto

Como principio fundamental en SEIDOR se genera un entorno de transparencia y se mantienen canales de comunicación fluida tanto a nivel interno entre los distintos estamentos de la organización como con clientes y otras partes interesadas externas, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos, manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades a sus empleados, responsables y terceros con los que se relaciona, que denuncien toda infracción, o sospecha de infracción, del Código Ético, del Plan Tolerancia Cero contra la Corrupción y/o de cualquier normativa destinada a evitar la comisión de un delito a través del canal de denuncias habilitado por la compañía.

Las denuncias deberán ser presentadas a través de la aplicación web facilitada por la compañía en su Código de Conducta Empresarial.

En todos los casos, SEIDOR garantiza la confidencialidad de la identidad de la persona informante, sin perjuicio de las obligaciones legales previstas y la defensa de los derechos de la empresa o de las personas implicadas en el testimonio.

Objetivos marcados para la temática

Concienciar y formar a todas las personas que participan en las actividades de nuestra empresa, internas o externas, de la cultura, beneficios y

INFORME DE PROGRESO 2021

obligatoriedad del cumplimiento del código de conducta corporativo, así como en materia de seguridad de la información y de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión de Seidor.



Satisfacción de expectativas

SEIDOR realiza toda su estrategia empresarial en base a un análisis exhaustivo del contexto de la organización, la identificación y gestión de las expectativas de cada una de las partes interesadas y trabajando para poder ofrecer productos y servicios de calidad y sostenibles, en base a nuestros principios de profesionalidad, integridad, honradez y respeto a la ley.

Código Ético / Conducta - Política

La Dirección de Seidor es consciente de las expectativas de todas las partes interesadas con las que interactúa dentro del contexto de nuestra actividad y asume su compromiso con el cumplimiento de estas como estrategia general de negocio.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Entre nuestro compromiso recogidos en los distintos procedimientos mencionados anteriormente, destacamos el plan continuo de comunicación y formación a través de canales digitales para asegurar el acceso de cualquier profesional de la compañía a toda la información sobre gobierno corporativo.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR realiza periódicamente auditorías internas y seguimiento de los procesos e indicadores establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, así como la revisión por la Dirección donde se comprueba el grado de eficacia de los procesos e indicadores establecidos, el resultado del análisis de riesgos, la eficacia de las acciones planteadas y la consecución de los objetivos y metas definidos en base a las líneas estratégicas del negocio y el análisis de contexto.

Satisfacción del socio o accionista - Indicador de Seguimiento

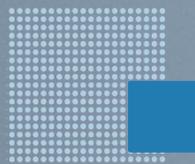
En su análisis de contexto, SEIDOR identifica las expectativas de los socios y accionistas y la Dirección General, así como la valoración de los riesgos asociados a estas y plantea acciones de mitigación y de corrección, valora la eficacia de las acciones y calcula el riesgo residual resultante.

Objetivos marcados para la temática

En líneas generales las expectativas de los socios, accionistas incluidos en la dirección general de SEIDOR se enmarcan en la continuidad del negocio y el posicionamiento de SEIDOR en el mercado como empresa de referencia en los servicios de TI.

En este contexto se define el objetivo de satisfacción de la Dirección General de SEIDOR en el cumplimiento de la eficacia de las acciones planteadas de mitigación de los riesgos consiguiendo alcanzar un riesgo medio residual de Tolerable (3) y la eficacia de las acciones de recuperación en el caso de que se deban de poner en marcha ante la materialización de alguna de las amenazas.

GRUPO DE INTERÉS ADMINISTRACIÓN





Contratos transparentes con la administración pública

SEIDOR, según expresa en su Código de Conducta Empresarial, en todas sus relaciones con autoridades y representantes públicos de cualquier nacionalidad o ámbito, actuará siempre de manera respetuosa y de acuerdo con lo que establezca la legalidad aplicable para promover y defender sus legítimos intereses empresariales. Así mismo se compromete y persigue respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlos donde sea posible.

Código Ético / Conducta - Política

El Código de Conducta Empresarial de SEIDOR incluye los siguientes principios en su relación con la administración pública:

- Mantener el principio de neutralidad política, no interfiriendo políticamente en las comunidades donde desarrollamos nuestras actividades, como muestra además de respeto a las diferentes opiniones y sensibilidades de las personas vinculadas a la empresa.
- Relacionarnos con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie.
- Realizar aportaciones a partidos políticos e instituciones públicas sólo de conformidad con la legislación vigente y, en todo caso, garantizando su transparencia.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y con las entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.

Política de Blanqueo de Capitales - Política

SEIDOR está especialmente comprometida con la persecución del blanqueo de capitales. Los destinatarios de nuestro código de conducta se abstendrán de promover, facilitar, participar o

encubrir cualquier tipo de operación de blanqueo de capitales, y procederán en cualquier caso a denunciar cualquier operación de blanqueo de capitales de la que tengan noticia.

Política de Regalos - Política

En ningún caso las personas que se encuentran en el ámbito del Código de Conducta Empresarial de SEIDOR, ofrecerán o aceptarán regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial, cuyo valor exceda de lo que pueda ser considerado como razonable y moderado atendidas las circunstancias del asunto y el país de que se trate.

En aquellos supuestos excepcionales en los que, de acuerdo con las prácticas de negocios de un país extranjero, sea necesario aceptar obsequios que excedan del valor que en España se considera moderado o razonable, el obsequio se aceptará siempre en nombre de la compañía, que será su única propietaria. En las operaciones comerciales y negociación de servicios está prohibido ofrecer regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la comercialización y distribución de bienes y servicios.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

SEIDOR aplica un programa para luchar contra la corrupción denominado "Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción" en el que se rechaza de forma expresa toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta.

SEIDOR prohíbe el uso de toda forma de pago ilícito, con medios pecuniarios o de cualquier otro tipo, con el objetivo de obtener cualquier ventaja en las relaciones con sus partes interesadas.

SEIDOR se abstiene de ejercer cualquier tipo de presión ilícita, de forma directa o indirecta, sobre políticos; no financia partidos políticos, ni a sus representantes o candidatos, ni en España ni en el extranjero; ni patrocina ningún acontecimiento cuyo fin exclusivo sea la propaganda política.

INFORME DE PROGRESO 2021

SEIDOR no autoriza la realización, oferta ni aceptación, directa ni indirecta, de pagos ni beneficios por cualquier importe con el fin de agilizar servicios debidos por parte de sus interlocutores.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Se exige a los empleados, responsables y terceros relacionados con SEIDOR que denuncien toda infracción, o sospecha de infracción, del Código Ético, del PTCC y/o de cualquier normativa destinada a evitar la comisión de un delito a través del canal de denuncias habilitado por la compañía.

Enlace de interés: Código de conducta y políticas empresariales (<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/codigo-conducta.html>)

Objetivos marcados para la temática

Implantar una cultura preventiva y Tolerancia Cero respecto a la corrupción y delitos que puedan producirse dentro de la organización.



Identificación de conductas no éticas o ilícitas

SEIDOR pone a disposición de todas las personas internas o externas que se encuentran de alguna manera bajo el amparo de nuestro Código de Conducta Empresarial, un canal de denuncia confidencial y alienta a todos ellos a poner en conocimiento de la compañía cualquier posible vulneración del mismo.

Código Ético / Conducta - Política

SEIDOR se compromete a hacer negocios de forma ética y responsable, basándose en la honestidad y confianza, en la integridad, en la persecución del blanqueo de capitales, en la lucha contra el soborno y la corrupción, en el cumplimiento de la legalidad, en

la resolución de los conflictos de intereses y en el respeto a la libre competencia.

Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

Es objetivo del Sistema de Gestión de Compliance Penal establecer los principios y el marco general de actuación para el control y la gestión de los riesgos penales y su comunicación realizando acciones de formación y concienciación a todas las personas interesadas. De igual modo, el establecimiento de los mecanismos de control interno de prevención de posibles delitos, así como de detección y reacción ante los mismos, siendo el compromiso decidido de SEIDOR el de prevenir y combatir los delitos que puedan producirse en la organización, de conformidad con el principio de "tolerancia cero".

Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento

Siempre que un destinatario o conocedor del código de conducta de SEIDOR quiera poner en conocimiento de la compañía una posible vulneración del mismo, podrá dirigirse directamente al Comité de Compliance a través del envío de un formulario al canal de denuncias SEIDOR.

Por otro lado, en el marco de cumplimiento del Programa de Compliance Penal, SEIDOR tiene instaurado un canal de denuncias para la comunicación de incumplimientos e irregularidades que, en función de la gravedad de la situación, puede ir acompañado de un sistema disciplinario. Seidor garantiza a quien presente su queja o denuncia directamente al Comité de Compliance la confidencialidad de su identidad, salvo cuando haya de ser identificado ante las autoridades de acuerdo con lo establecido en las leyes.

Objetivos marcados para la temática

- Integrar y coordinar el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos por cualquier profesional de SEIDOR.

Código de campo cambiado

INFORME DE PROGRESO 2021

- Generar un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención de delitos, manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades.
- Actuar, en todo momento, al amparo de la legislación vigente y dentro del marco establecido por el Código de Conducta Empresarial, dando cumplimiento a la normativa interna de SEIDOR.
- Impulsar una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” y comportamiento responsable de todos los profesionales de SEIDOR, con independencia de su nivel jerárquico.



Alianzas con administraciones públicas

SEIDOR en su Código de Conducta Empresarial se compromete expresamente a colaborar con las Administraciones Públicas y con las entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos

Código ético / conducta - Política

SEIDOR, en todas sus relaciones con administraciones, autoridades y representantes públicos de cualquier nacionalidad o ámbito, actuará siempre de manera respetuosa y de acuerdo con lo que establezca la legalidad aplicable para promover y defender sus legítimos intereses empresariales.

Las personas que se encuentran en el ámbito del código empresarial de Seidor colaborarán siempre con las autoridades y representantes públicos cuando éstos ejerciten las funciones que legalmente les corresponde.

CERTIFICACIONES - Acción / Proyecto

Durante el año 2021 el esfuerzo del Departamento de Calidad y de Ciberseguridad de SEIDOR, trabajó en el diseño e implantación de los controles de seguridad establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad en los sistemas y servicios que diversas divisiones y empresas del grupo SEIDOR ofrecen a entidades de la Administración Pública, alcanzando posteriormente la Certificación en el Esquema Nacional de Seguridad nivel alto.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR establece un adecuado sistema de vigilancia y control que verifica el cumplimiento del código de conducta sin esperar a que se reciban quejas o denuncias.

Además de los órganos encargados de la gestión ordinaria, los responsables de la auditoría interna participan en la vigilancia y control del cumplimiento del código de conducta y dan cuenta de ello directamente al Comité de Compliance.

Enlace de interés: Certificaciones de Seidor (<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/certificaciones.html>)

Código de campo cambiado

Objetivos marcados para la temática

Fortalecer el compromiso con el buen gobierno corporativo y la consecuente gestión eficiente de riesgos, en base a procedimientos claramente definidos y comunicados, con objetivos establecidos, en distintos ámbitos:

Código de Conducta Empresarial, Programa de Compliance Penal, Buenas Prácticas de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión de Servicios y de Seguridad de la Información (SGSSI) certificados en ISO 20000-1 e ISO 27001, Esquema Nacional de Seguridad (ENS), Programa de Prevención de Riesgos Laborales, Política de viajes, Protocolo de acoso laboral, y Planes de igualdad

GRUPO DE INTERÉS COMUNIDAD





Compromiso por los derechos humanos

El respeto por las personas es un valor fundamental en SEIDOR y así se recoge en el Código de Conducta Empresarial.

Seidor reconoce que los derechos humanos son derechos fundamentales y universales debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales, en particular, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los principios que proclama la Organización Internacional del Trabajo.

Código Ético / Conducta - Política

- SEIDOR mantiene un especial interés en el control y seguimiento del cumplimiento de los derechos humanos en su relación con el personal de la compañía, con atención especial a los ligados a la actividad empresarial.
- SEIDOR se focaliza en la prohibición de la explotación y abuso sexual, comprometiéndose con la Organización de las Naciones Unidas. No se permitirá actuaciones o manifestaciones verbales o escritas irrespetuosas contra ninguna persona o grupo de personas, se hallen o no presentes.
- SEIDOR prohíbe de manera categórica cualquier tipo de conducta violenta y de comportamiento agresivo, incluida la agresión, la amenaza de agresión física o la violencia verbal.
- SEIDOR garantiza a todas las personas un trato igual y no discriminatorio con independencia de su raza, color, religión, sexo y orientación sexual, nacionalidad, edad, grado de discapacidad y demás circunstancias legalmente protegidas.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

SEIDOR a través de comunicaciones internas garantiza el conocimiento de los canales de comunicación existentes, así como de los

procedimientos que regulan su funcionamiento, entre los miembros de la organización y fomentar el uso de los canales de comunicación. Dentro de la Intranet de SEIDOR se encuentran todas las políticas internas, manuales y guías actualizadas, disponibles para todo aquel empleado que quiera consultarlas a nivel interno.

Buzón de denuncias - Herramienta de Seguimiento

siempre que un destinatario o conocedor del código de conducta de Seidor quiera poner en conocimiento de la compañía una posible vulneración del mismo, podrá dirigirse a través de los siguientes medios y pedir consejo y apoyo: A sus jefes y superiores. A su respectiva área de Recursos Humanos.

Comité de compliance: compliance@seidor.es Canal de denuncia indicado en el código de conducta.

Enlace de interés: Código de conducta y políticas empresariales

<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/codigo-conducta.html>

Código de campo cambiado

Objetivos marcados para la temática

Cumplimiento de la legislación aplicable a nuestra actividad, los requisitos suscritos que nos son de aplicación, los requisitos voluntariamente establecidos, los compromisos contractuales y todas aquellas normas internas o pautas de actuación a las que se someta SEIDOR.

Garantizar un comportamiento ético en todas nuestras actuaciones por parte de todo el personal de SEIDOR



Contribución de la empresa al desarrollo local

La Dirección de SEIDOR es consciente de las expectativas de todas aquellas partes interesadas con las que interactúa, así como de la sociedad en general. Por este motivo, asume su compromiso con el cumplimiento de estas expectativas, trabajando para ofrecer productos y servicios de calidad y

INFORME DE PROGRESO 2021

sostenibles, dentro del contexto de nuestra actividad.

Política de Acción Social - Política

La Dirección de SEIDOR realiza políticas y acciones encaminadas a:

- Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas y promoverlos donde sea posible.
- Mantener el principio de neutralidad política, no interfiriendo políticamente en las comunidades donde desarrollamos nuestras actividades y como muestra, además, de respeto a las diferentes opiniones y sensibilidades de las personas vinculadas a la empresa.
- Relacionarnos con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie.
- Colaborar con las Administraciones Públicas y con las entidades y organizaciones no gubernamentales dedicadas a mejorar los niveles de atención social de los más desfavorecidos.

Acción social - Acción / Proyecto

En su afán de impactar positivamente sobre las sociedades más desfavorecidas, en 2021 SEIDOR participó en diferentes proyectos:

Colaboración con Fundación Exit: SEIDOR colabora desde hace dos años con la Fundación Exit, una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es reducir el abandono educativo temprano de jóvenes en situación de vulnerabilidad social.

Colaboración con IMI: SEIDOR presta soporte informático a familias vulnerables en colaboración

con el Instituto Municipal de Informática de Barcelona, en el marco de nuestra actividad regular con el Ayuntamiento de la ciudad de Barcelona.

Orfanato en Tanzania: SEIDOR ha participado en la creación de un orfanato y una escuela en Tanzania. El proyecto forma parte de las actividades impulsadas por la asociación para impactar positivamente en la sociedad y en la vida de jóvenes de todo el mundo.

Proyecto Santa María de la Armoní: A través de United VARs CLG, SEIDOR ha contribuido en impulsar una iniciativa para mejorar las condiciones de vida de niños y niñas en riesgo de exclusión. El proyecto Santa María de la Armoní se enmarca en zonas rurales a las afueras de Buenos Aires, en Argentina. A través de este proyecto se mejorarán las viviendas y el acceso a agua potable un conjunto de entre 100 y 150 niños y niñas.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro - Indicador de Seguimiento

En 2021 la compañía ha aportado un total de 174.641,60€ a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

Objetivos marcados para la temática

- 1.Promover el desarrollo sostenible y la ciudadanía corporativa.
- 2.Participar en las comunidades locales donde realizamos nuestra actividad y en programas de desarrollo local.
- 3.Colaboración con redes de empresas y otras organizaciones interesadas.
- 4.Promover el aprendizaje e intercambio de experiencias de estos valores.

GRUPO DE INTERÉS MEDIO AMBIENTE





Cálculo y

compensación de las emisiones en CO2

En un afán de profundizar su apuesta por la mejora del desempeño ambiental, SEIDOR decide en el año 2018 iniciar un proceso de medición de su huella de carbono. AUDEN ENERGY PARTNER S.A.U. empresa nacional especializada en eficiencia energética, presenta un informe en el que se realiza el cálculo de la huella de carbono de SEIDOR en España del año 2018, a través de sus distintas delegaciones.

De este modo se da continuidad al ejercicio de estimar las emisiones derivadas de la actividad de la sociedad, a la vez que se sigue con el proceso de mejora continua cuyo objetivo sea el de reducir progresivamente las emisiones de CO2 y de este modo minimizar el impacto ambiental y climático de la empresa.

Política Ambiental - Política

SEIDOR consciente de su responsabilidad ambiental, así como de las posibles incidencias que sus actividades pudieran producir en el medioambiente, se compromete a la mejora continua, a la reducción y prevención de la contaminación mediante la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental según lo establecido en la Norma ISO 14001.

Cálculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto

El cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) metodológicamente se basa en la norma ISO 14064-1: 2012, Para el cálculo de la huella de carbono, el equipo consultor ha utilizado la calculadora del MITECO (Ministerio para la transición ecológica) actualizada para el año 2020 con la biblioteca de los factores de emisión correspondientes.

Se han diferenciado tres ámbitos de emisiones teniendo en cuenta el marco de referencia de The

Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard, desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development.

Metas de reducción establecidas voluntariamente - Acción / Proyecto

Con el fin, no solo de calcular, sino también de reducir las emisiones de CO2 de SEIDOR S.A. se crea un plan de reducción de las emisiones de CO2 en el año 2018 (primer año de cálculo).

Este plan, se plantea como un proceso participativo que permita a la empresa analizar las emisiones de dióxido de carbono que se originan en los centros y realizar propuestas y acciones para disminuirlas. Su finalidad es disminuir de forma efectiva las emisiones de CO2 en los centros y mejorar el conocimiento que tiene la empresa sobre las causas y consecuencias del Cambio Climático.

El plan de reducción de emisiones de CO2 es elaborado para realizar una identificación general y concisa de las áreas prioritarias de actuación para reducir la huella de carbono de SEIDOR, S.A.

Este plan es redactado en el año 2018, con datos referentes a 2017 y con el objetivo de cumplirlo en 2020.

En 2021, el plan de reducción de emisiones de CO2, tiene como objetivo la reducción de un 10% de la huella de carbono de SEIDOR S.A. tomando como año base el 2019 y año de cumplimiento el 2025.

Objetivo año 2022: -86,23 toneladas de CO2eq (en relación al año 2019)

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Durante 2021 se han llevado a cabo todas las acciones y esfuerzos necesarios para la ampliación del cálculo de la Huella de Carbono, haciéndolo extensivo a toda la compañía a nivel nacional. De esta forma, se obtuvieron los informes de Cálculo de la Huella de Carbono que recoge los valores de los años 2019 y 2020, respectivamente de todas las oficinas de las empresas de GRUPO SEIDOR en España.

INFORME DE PROGRESO 2021

El último cálculo de la Huella de Carbono realizado corresponde al que deriva de la actividad empresarial del año 2021.

Durante el año 2019 se obtuvieron los siguientes resultados: Huella de carbono total estimada: 1.178,69 tCO₂eq.

El combustible más una pequeña parte de gases fluorados (alcance 1) concentra el 78% del total de la huella de carbono 922,02 tCO₂eq.

El consumo eléctrico (alcance 2) supone el 22% del total de la huella de carbono 256,66 tCO₂eq la huella de carbono estimada por trabajador: 460 kgCO₂eq/trabajador, de una plantilla de 2.617 empleados de la sociedad.

Durante el año 2020 los datos se han visto afectados por la pandemia de Covid19, de tal manera que, los estados de alarma, los confinamientos, las restricciones y recomendaciones de limitar la movilidad de las personas han provocado la disminución considerable en los desplazamientos y los consumos de electricidad debido al teletrabajo. Se obtuvieron los siguientes resultados: Huella de carbono total estimada: 632 tCO₂eq.

El combustible más una pequeña parte de gases fluorados (alcance 1) concentra el 65% del total de la huella de carbono 408,17 tCO₂eq.

El consumo eléctrico (alcance 2) supone el 35% del total de la huella de carbono 223,82 tCO₂eq la huella de carbono estimada por trabajador: 299 kgCO₂eq/trabajador, de una plantilla de 2.170 empleados de la sociedad.

Debido a la modificación del alcance a partir de la medición del año 2019, el análisis del periodo 2017-2020 se realizó comparando las cantidades emitidas de GEI en KCO₂eq/trabajador y trasladando las cantidades de emisiones totales de GEI en tCO₂eq según el número de empleados del año 2017 en cada una de las sociedades.

Se obtuvo como resultado que en 2020 con respecto del año 2017 se había alcanzado una reducción del 71% en la emisión de GEI calculados, superando de esta manera con creces el objetivo fijado inicialmente.

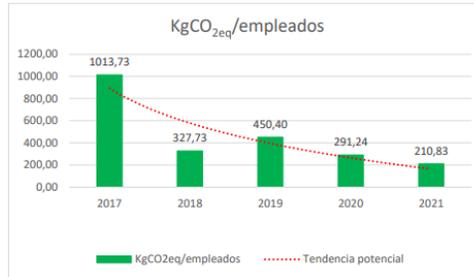
Durante el año 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:

Huella de Carbono total estimada: 566,90 tCO₂eq

El combustible más una pequeña parte de gases fluorados (alcance 1) concentra el 74% del total de la huella de carbono 418,80 tCO₂eq.

El consumo eléctrico (alcance 2) supone el 26% del total de la huella de carbono 148,10 tCO₂eq. la huella de carbono estimada por trabajador: 211 kgCO₂eq/trabajador.

En la siguiente gráfica puede verse representada la tendencia a la reducción de la huella de carbono desde el año 2017 hasta el año 2021:



Como puede observarse se aprecia una tendencia a la reducción de la huella de carbono del Grupo Seidor. Si esta tendencia se mantiene, se habrá conseguido una reducción progresiva de la emisión de CO₂eq y es previsible que cumplamos con el objetivo establecido para el año 2025.

Indicador de consumos anuales de CO₂ - Indicador de Seguimiento

Los resultados del cálculo de la huella de carbono de 2018 fueron los siguientes:

Huella de carbono total estimada: 7,2055 tCO₂eq.

El combustible más una pequeña parte de gases fluorados (alcance 1) concentra el 56% del total de la huella de carbono 4,01 tCO₂eq.

El consumo eléctrico (alcance 2) supone el 44% del total de la huella de carbono 3,18 tCO₂eq La huella de carbono estimada por trabajador: 328 kgCO₂eq/trabajador, de una plantilla de 22 empleados de la sociedad.

Enlace de interés: Certificado huella de carbono 2018 Empresa SEIDOR ([CERTIFICADO-HUELLA-CO2-SEIDOR](#))

Código de campo cambiado

INFORME DE PROGRESO 2021

[S.A.-2018.pdf](#)

Objetivos marcados para la temática

Como muestra de la voluntad y compromiso de la Dirección General de SEIDOR con la sostenibilidad y la protección del medioambiente, ha diseñado un nuevo plan 2020-2025:

- Fijando un objetivo de reducción del 10% de emisiones de GEI y la huella de carbono equivalente, tomando como base los datos obtenidos en 2019, con lo que planteamos una reducción en el año 2025 de 86,23 tCO₂eq
- Analizar como parte de la política de Responsabilidad Social Empresarial de Seidor acciones de compensación de la Huella de Carbono.
- Diseñar un plan de acción en base a las siguientes áreas de actuación:

-Reducción del consumo de electricidad en las oficinas o Concienciación y formación de nuestros empleados y colaboradores.

-Contratación del suministro eléctrico a empresas cuya generación es de bajas emisiones o 100% renovable

-Uso de vehículos de renting de bajas emisiones

-Reducción de la distancia recorrida con los vehículos del personal



Protección de la biodiversidad

La protección del medio ambiente es uno de los principios rectores de la actuación empresarial de Seidor, que actúa siempre de acuerdo con lo establecido en las leyes y demás normas sobre protección medioambiental, así como lo establecido en su Sistema de Gestión Ambiental certificado en ISO 14001.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

SEIDOR ha diseñado e implantado un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado en ISO 14001, en

base a la gestión de sus aspectos ambientales más significativos.

Se han redactado Procedimientos de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales. Con el objetivo de identificar y comprender los aspectos ambientales de la organización, determinando su importancia.

Evaluar y priorizar los aspectos ambientales más significativos permite una adecuada fijación de objetivos y metas y un programa de gestión ambiental que permita actuar de forma concreta sobre dichos aspectos durante el ciclo del sistema (un año).

Procedimiento de Control Operacional Ambiental: El objeto de este procedimiento es describir la metodología empleada en SEIDOR para el control de sus procesos a fin de cumplir con su política integrada, contribuyendo al desarrollo sostenible.

Medidas puestas en marcha para la protección de la biodiversidad - Acción / Proyecto

SEIDOR evalúa y prioriza los aspectos ambientales más significativos, tanto positivos como negativos, lo que permite una adecuada fijación de objetivos y metas. Además, posee un programa de gestión ambiental que permite actuar de forma concreta sobre dichos aspectos durante el ciclo del sistema.

Seidor ha identificado aquellas actividades que pueden influir en el impacto ambiental dentro de su actividad, y ha puesto en marcha iniciativas para disminuir dicho impacto ambiental:

- Mantenimiento y consumo de energía de las oficinas:
 - Realización de auditoría energética cuatrianual y plan de ahorro asociado o Realización del cálculo de la huella de carbono, su registro y el plan de reducción asociado.
 - Realización de material de concienciación en buenas prácticas ambientales dirigido a los empleados.
 - Facilitar el teletrabajo y la jornada flexible.
- Flota de vehículos y transporte del personal: o Realización de auditoría energética cuatrianual y plan de ahorro asociado.
 - Realización del cálculo de la huella de carbono, su registro y el plan de reducción asociado.

INFORME DE PROGRESO 2021

- Elaboración de material de concienciación de conducción eficiente, el uso de transporte público colectivo y el uso de herramientas para las reuniones en remoto evitando desplazamientos innecesarios.
- Facilitar el teletrabajo y la jornada flexible, reduciendo los desplazamientos a las oficinas.
- Gestión de los residuos producidos en la operación de las actividades y servicios (principalmente equipamiento electrónico).
- Política de reutilización de equipamiento informático y donación a ONGs,
- Contratación de empresas autorizadas gestoras de residuos.
- Consumo de materias primas (principalmente papel):
- Instalación de impresoras de red inteligentes que evitan la impresión de copias que posteriormente no se retiran.
- Consumo exclusivo de papel reciclado
- Fomento de la oficina sin papeles.

Gestión de aspectos ambientales - Acción / Proyecto

SEIDOR, según el proceso definido en el sistema de gestión ambiental de Identificación de aspectos ambientales, ha identificado y evalúa aquellas actividades que pueden influir en el impacto ambiental dentro de su actividad, dichas actividades las hemos clasificado según las condiciones en las que se realizan o producen, en:

- Condiciones de operaciones normales, son las habituales dentro de la actividad necesaria para la prestación de nuestros servicios a clientes y la gestión normal de nuestra empresa.
- Condiciones de operaciones anormales, son aquellas que, aunque sean necesarias para la realización de nuestra actividad no se realizan habitualmente, como el cierre de una oficina o la apertura de un nuevo centro de trabajo, el cambio de un proveedor histórico o estratégico, la parada extraordinaria y no programada de los sistemas, etc.
- Situaciones de emergencia y accidentes, como accidentes de tráfico, vertidos o fugas, incendios, inundaciones de las instalaciones, etc.

Adicionalmente clasificamos los aspectos ambientales en:

- Aspectos ambientales directos, que son causados por consecuencia de la ejecución de una actividad de un proceso habitual de nuestra empresa, que pueden interactuar con el medioambiente.
- Aspectos ambientales indirectos, son producidos por el comportamiento ambiental de terceros que interactúan con nuestra empresa, como contratistas y subcontratistas, proveedores, clientes, etc.

Reducción de la huella ecológica - Acción / Proyecto

El año 2018 se realizó por primera vez el ejercicio de estimar las emisiones de CO2 derivadas de la actividad de las sociedades SEIDOR S.A. y SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A. con la información recabada correspondiente al año 2017, comenzamos con el proceso de mejora continua cuyo objetivo es el de reducir progresivamente las emisiones de CO2 y de este modo minimizar el impacto ambiental y climático de la empresa.

El cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) metodológicamente se basa en la norma ISO 14064-1: 2012, que posteriormente hemos certificado y registrado en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Estudios de impacto ambiental - Herramienta de Seguimiento

Seidor realiza de forma anual auditorías internas y externas en las que se evalúa y revisa el Sistema de Gestión Ambiental.

En la auditoría interna se revisan los procedimientos, se analizan los indicadores y se toman medidas de mejora. Durante las auditorías externas de renovación o ampliación de la Norma ISO 14001, son revisadas y evaluadas todas las gestiones medioambientales que enmarca la norma dentro de la empresa.

Por otro lado, SEIDOR realiza el Cálculo de la Huella de Carbono, como se ha expuesto anteriormente.

INFORME DE PROGRESO 2021

Además, durante el año 2018 se realizó una auditoría energética de SEIDOR España, que supone más del 60% de la dimensión de la compañía.

En 2021 se han realizado las siguientes auditorías:

-Auditoría Interna: Se revisaron los registros medioambientales, se analizaron los resultados de los indicadores establecidos, no se evidenciaron No Conformidades y se propusieron acciones de mejora en la definición y medición de indicadores.

-Auditoría Externa: Realizada por auditores de OCA Global, sobre el sistema integrado de gestión ambiental y de calidad certificado en ISO 9001 e ISO 14001, obteniendo un resultado positivo.

Enlace de interés: Certificaciones de Seidor (<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/certificaciones.htm>).

Objetivos marcados para la temática

- Realizar nuestros servicios y actividades siendo respetuosos con el medioambiente, eficientes en el consumo de recursos, gestionando los residuos producidos, de forma que se contribuya eficazmente a un desarrollo sostenido, sin degradación medioambiental y de prevención de la contaminación a lo largo del ciclo de vida de los productos y los servicios que prestamos.
- Mantener la sostenibilidad y gestión ambiental de nuestros procesos
- Cumplimiento de las iniciativas puestas en marcha para disminuir el impacto ambiental.
- Minimizar el impacto ambiental y climático de la empresa.
- Continuar con el compromiso con la gestión ambiental, siguiendo las normativas y leyes vigentes, así como lo establecido en nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



Movilidad Sostenible

SEIDOR ha realizado un plan de movilidad que se integra en el sistema de gestión ambiental y de prevención de riesgos laborales corporativos con el

objetivo de fomentar buenos hábitos seguros y sostenibles en la movilidad de sus empleados

Política Ambiental - Política

El plan de movilidad de SEIDOR pretende dotar de una herramienta útil para gestionar la movilidad de los trabajadores tanto en los desplazamientos en itinere como en los desplazamientos en misión y constituye un elemento clave para conocer los hábitos de movilidad de la empresa, lo que nos permitirá identificar los factores de riesgo y adoptar las medidas de prevención necesarias para mejorar la seguridad vial y la sostenibilidad de la empresa reduciendo la siniestralidad laboral derivada de los accidentes de tráfico y la contaminación y consumo de carburante.

Código de campo cambiado

Código Ético / Conducta - Política

Seidor facilita a los destinatarios del código de conducta conocimientos de todas las normas y procedimientos internos de la compañía sobre protección medioambiental que afecten a su actividad y nivel de responsabilidad.

Los destinatarios de este código han de velar por su cumplimiento y poner en conocimiento de sus superiores o de los responsables de gestión medioambiental todos los riesgos e infracciones de dichos procedimientos de los que tenga noticia.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

SEIDOR ofrece a sus empleadas y empleados la posibilidad de realizar teletrabajo, siempre que el puesto y el responsable lo permitan. La opción de teletrabajo ayuda tanto a la conciliación familiar como a la protección del medioambiente, evitando la contaminación por los traslados al puesto de trabajo, el consumo de combustibles, accidentes de tráfico, etc.

Cursos de conducción eficiente - Acción / Proyecto

Entre las formaciones que SEIDOR imparte a sus

INFORME DE PROGRESO 2021

empleados de forma periódica, se encuentra el curso "Gestión Ambiental y Buenas Prácticas".

Esta formación pretende ser una guía de buenas prácticas ambientales para fomentar el desarrollo sostenible dentro y fuera de la empresa. Uno de los apartados de la formación trata sobre la Gestión de Recursos y Eficiencia Energética, en el que se incluye la Conducción Eficiente. Se explica dentro del curso las ventajas de esta forma de conducción, se dan claves y tips para llevar a cabo la conducción eficiente de forma correcta.

Informes de seguimiento periódicos - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR realiza un seguimiento de los aspectos ambientales significativos aprobados por la Dirección de SEIDOR, siempre y cuando sean medibles. Para estos aspectos ambientales significativos medibles, se han establecido unos indicadores ambientales y una cuantía aceptable para poder valorar el desempeño ambiental de la organización.

Dentro de la Evaluación de los Aspectos Ambientales que SEIDOR realiza, se identifica las emisiones a la atmósfera producida por los vehículos. Se calculan las emisiones de CO2 por km recorrido por cada trabajador.

Objetivos marcados para la temática

SEIDOR ha identificado aquellas actividades que pueden influir en el impacto ambiental dentro de su actividad, y ha puesto en marcha iniciativas para disminuir dicho impacto ambiental. Entre las medidas de movilidad sostenible destacan las siguientes:

- Facilitar a los trabajadores información sobre conducción eficiente y segura.
- Fomentar el uso de las teleconferencias.
- Reducir los desplazamientos tanto en itinere como, en misión y fomentar el uso de transporte público colectivo.



Consumo de la

entidad

SEIDOR identifica los aspectos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios y determina aquellos aspectos más significativos bajo su control o influencia para, de este modo, reducir, progresivamente, el impacto que éstos generan sobre el entorno, identificando entre estos el consumo de energía, combustibles, recursos naturales y materias primas.

Política Ambiental - Política

La dirección de SEIDOR es consciente de las expectativas de las partes interesadas y el contexto en el que desarrolla su negocio, reconoce que nuestro trabajo repercute en el entorno natural mediante el consumo de recursos naturales y energéticos y se compromete a realizar su actividad siendo respetuosos con el medioambiente y eficientes en el consumo de recursos naturales y energéticos.

Formación en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Periódicamente SEIDOR realiza formaciones y campañas de concienciación medioambiental, con el fin de generar buenas prácticas ambientales y fomentar el desarrollo sostenible.

SEIDOR ha diseñado los contenidos formativos en materia de "Gestión Ambiental y Buenas Prácticas" donde se promueven actitudes de minimización en el consumo de recursos naturales mediante la reutilización y recuperación y el uso eficiente de la energía.

Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

SEIDOR facilita a todos sus empleados y colaboradores, conocimiento de todas las normas y procedimientos internos de la compañía sobre protección medioambiental, así como aquellas buenas prácticas medioambientales y de eficiencia energética que afecten a su actividad y nivel de responsabilidad.

INFORME DE PROGRESO 2021

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR realiza las siguientes acciones:

- **Auditorías internas:** En estas auditorías se revisan los procedimientos, registros, seguimiento de indicadores, cumplimiento de objetivos y sistemas incluidos en el alcance del plan de auditoría, persiguiendo evidenciar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión ambiental.
- **Auditorías externas:** con relación a los aspectos ambientales, de conformidad con la Norma ISO 14001. SEIDOR realiza Auditorías de eficiencia energética en cumplimiento del Real Decreto 52/2016, cada cuatro años, realizando el último en el año 2022, según los criterios establecidos en la UNE-EN 16247, certificando dicho proceso de auditoría.

Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR realiza un seguimiento de procesos y sistemas: los realizan los técnicos del departamento de Calidad, quienes revisan y supervisan la ejecución de los procesos en la prestación de los servicios, según los procedimientos, los registros y el seguimiento de los indicadores de rendimiento establecidos, revisándose periódicamente los registros medioambientales.

Consumo de materias primas - Indicador de Seguimiento

La organización dispone de un registro de consumos de materias primas, recursos energéticos y de generación de residuos. En este documento se registran de forma periódica los siguientes aspectos ambientales:

- Consumo eléctrico.
- Kilometraje de vehículos.
- Consumo de papel reciclado.
- Generación de residuos de pilas.
- Generación de residuos de tóner.
- Generación de residuos de RAEEs.

- Generación de residuos de fluorescentes.
- Generación de residuos de papel y cartón.
- Generación de residuos de cartuchos de tinta.
- Consumo de agua.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Durante el año 2021 se ha continuado con las medidas establecidas en relación con el consumo energético.

El consumo energético se compone de 2 variables principales, el consumo eléctrico de las oficinas y centros de trabajo y el combustible de la flota de vehículos.

Mensualmente se han registrado los consumos energéticos de todas las empresas de SEIDOR a nivel nacional, para realizar el cálculo de consumo anual.

El cálculo anual de consumo eléctrico por kwh/persona ha sido el siguiente:

2018: 794,45 kwh/persona.

2019: 765,97 kwh/persona.

2020: 492,91 kwh/persona.

2021: 486,90 kwh/persona

Enlace de interés: Certificaciones de Seidor (<https://www.seidor.es/content/seidorweb/es/seidor/certificaciones.html>).

Código de campo cambiado

Objetivos marcados para la temática

Los principales objetivos relacionados con el consumo en las oficinas de SEIDOR, son la mejor gestión de los residuos producidos en la operación de las actividades y servicios (principalmente equipamiento electrónico).

Para ello establece lo siguiente:

- Reutilización de equipamiento informático y donación a ONGs.
- Contratación de empresas autorizadas gestoras de residuos.

INFORME DE PROGRESO 2021

- Instalación de impresoras de red inteligentes que evitan la impresión de copias que posteriormente no se retiran.
- Consumo exclusivo de papel reciclado
- Fomento de la oficina sin papeles.
- Reducción del consumo eléctrico (sustitución de luminarias a LED)
- Reducción de KM recorridos (promoción de teleconferencias, teletrabajo, etc.)



Cambio Climático

La compañía no impacta de manera significativa en la emisión de partículas nocivas al aire, ni contaminación lumínica ni ruido.

SEIDOR desarrolla actividades relacionadas con la prestación de servicios, no siendo, por tanto, actividades de transformación o fabricación. No obstante, como parte del compromiso medioambiental de SEIDOR, la organización tiene establecidas Políticas Ambientales con el fin de frenar, en la medida de lo posible, los efectos del cambio climático.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

SEIDOR cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001 que facilita el control de las actividades y servicios que pueden causar algún impacto sobre el medioambiente, ayudando a minimizar los impactos ambientales que se puedan generar.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero - Indicador de Seguimiento

SEIDOR realiza el Cálculo de la Huella de Carbono, estimando las emisiones derivadas de la actividad de la sociedad, a la vez que se sigue con el proceso de mejora continua cuyo objetivo sea el de reducir progresivamente las emisiones de CO₂ y de este modo minimizar el impacto ambiental y climático de la empresa. Se han diferenciado tres ámbitos de emisiones teniendo en cuenta el marco de referencia de The Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard, desarrollado por

el World Business Council for Sustainable Development, en que se basa la ISO 14064-1:2012. Para el cálculo de la huella de carbono sólo se han tenido en cuenta los alcances 1 y 2.

Alcance 1. Emisiones directas de GEI: Emisiones de GEI provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la organización.

Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía: Emisiones de GEI que provienen de la generación de electricidad, calor, frío o vapor de origen externo consumidos por la organización.

Informe ambiental - Herramienta de Seguimiento

SEIDOR realiza de forma anual auditorías:

- **Auditoría interna:** El objetivo principal de esta auditoría interna es proporcionar información acerca de si el Sistema Integrado de Gestión de Seidor para verificar que es conforme con los requisitos propios establecidos por Seidor para sus sistemas y los requisitos de las normas que le son de aplicación. Por tanto, se comprobará y estudiará si el Sistema Integrado de Gestión de Seidor se está implantando y manteniendo de manera eficaz. Este informe y, por ende, sus hallazgos y resultados, se comunicarán a la Dirección de Seidor. Durante la auditoría interna se revisa por lo tanto el Sistema de Gestión Ambiental en todos los puntos establecidos:
 - Aspectos Ambientales
 - Control Operacional: registros ambientales, indicadores ambientales.
 - Huella de Carbono.
 - Eficiencia energética.
 - Requisitos ambientales. Leyes y normas.
 - Mejoras.
- **Auditoría externa:** Las empresas certificadoras revisan las evidencias de conformidad con la norma ISO 14001. Los objetivos de esta auditoría son los siguientes:
 - Confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de la norma(s) de auditoría.
 - Confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas.

INFORME DE PROGRESO 2021

- Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- Confirmar que el sistema de gestión certificado es conforme con los requisitos de la norma.

Objetivos marcados para la temática

Los principales objetivos que SEIDOR persigue para luchar contra el cambio Climático son:

- Identificar y valorar los efectos medioambientales de las actividades, productos y servicios de la organización, no sólo actuales sino también futuros.
- Facilitar la planificación, control, supervisión, auditoría y revisión para asegurar que la política ambiental se cumpla.
- Establecer mejoras en la optimización y ahorro de consumos de materias primas y recursos
- Prevención y control en la generación de emisiones y residuos.



Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

SEIDOR está comprometido a realizar nuestros servicios y actividades siendo respetuosos con el medioambiente, eficientes en el consumo de recursos, gestionando los residuos producidos, de forma que se contribuya eficazmente a un desarrollo sostenido, sin degradación medioambiental y de prevención de la contaminación a lo largo del ciclo de vida de los productos y los servicios que prestamos.

Código Ético / Conducta - Política

Reconocemos que nuestro trabajo repercute en el entorno mediante el consumo de recursos naturales y energéticos y la generación de residuos, por tanto, nos comprometemos a realizar nuestros servicios y actividades siendo respetuosos con el medioambiente, eficientes en el consumo de recursos, gestionando los residuos producidos, de forma que se contribuya eficazmente a un desarrollo sostenido, sin degradación medioambiental y de prevención de la contaminación a lo largo del ciclo de vida de los productos y los servicios que prestamos. Uno de los Valores a destacar de SEIDOR es la Sostenibilidad.

Realizar nuestros servicios y actividades siendo respetuosos con el medioambiente, eficaces en el consumo de recursos, gestionar los residuos producidos de forma que se contribuya eficazmente a un desarrollo sostenido, sin degradación medioambiental y de prevención de la contaminación a lo largo del ciclo de vida de los productos y los servicios que prestamos.

Política de Reciclaje - Política

SEIDOR dentro de su Sistema Integrado de Gestión,

INFORME DE PROGRESO 2021

posee un adecuado sistema de normas y procedimientos de gestión medioambiental.

SEIDOR ha identificado aquellas actividades que pueden influir en el impacto ambiental dentro de su actividad, y ha puesto en marcha iniciativas para disminuir dicho impacto ambiental:

- Gestión de los residuos producidos en la operación de las actividades y servicios (principalmente equipamiento electrónico).
- Política de reutilización de equipamiento informático y donación a ONGs,
- Contratación de empresas autorizadas gestoras de residuos. Consumo de materias primas (principalmente papel):
 - Instalación de impresoras de red inteligentes que evitan la impresión de copias que posteriormente no se retiran.
 - Consumo exclusivo de papel reciclado o Fomento de la oficina sin papeles.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

SEIDOR tiene establecido un Sistema de Gestión Ambiental certificado en ISO 14001. En la identificación de los aspectos ambientales en condiciones normales de operación, se ha hecho hincapié en los siguientes aspectos:

1. Emisiones atmosféricas, asociadas a la operación de la flota de vehículos y a las posibles fugas de gases fluorados de los sistemas de climatización / refrigeración.
2. Vertidos al agua (red de saneamiento).
3. Uso / Consumo de recursos naturales, materias primas y energía.
4. La producción de residuos.

Formación - Acción / Proyecto

A fin de minimizar los aspectos anteriores y sus impactos ambientales asociados, SEIDOR ha

desarrollado una "Guía de Calidad y Buenas Prácticas Ambientales"

Descrito en la página 64 del documento.

Buenas prácticas para reducir el consumo de energía - Acción / Proyecto

SEIDOR facilita a todos sus empleados y colaboradores, conocimiento de todas las normas y procedimientos internos de la compañía sobre protección medioambiental, así como aquellas buenas prácticas medioambientales y de eficiencia energética que afecten a su actividad y nivel de responsabilidad.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Tanto en las Auditorías internas como externas que SEIDOR realiza, se revisa que se están llevando a cabo de forma correcta todas las acciones relacionadas con la Política Ambiental y se establecen mejoras.

Objetivos marcados para la temática

- Promover el uso eficiente de los recursos y la reducción y gestión responsable de los residuos. Promover la segregación de los residuos sólidos urbanos y asimilables (papel y cartón, envases ligeros, materia orgánica, etc.) en origen, favoreciendo la recogida selectiva de estos residuos en las fracciones que la Entidad Local considere oportunas.
- Asegurar la segregación e identificación en origen de residuos especiales/ peligrosos (pilas y RAEE, etc.) de acuerdo con la legislación vigente.
- Asegurar la correcta disposición, valorización y reciclaje de los residuos de acuerdo con la legislación vigente (utilización de los puntos de recogida selectiva, puntos limpios y/o la entrega de residuos a gestores autorizados)

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



Empleados

[Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad](#) |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Indicador GRI: 406

[Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 410, 412, 412-2

[Igualdad de género](#) |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

[Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad](#) |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

[Formación al empleado/a](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Diversidad de la plantilla en la entidad |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III.

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-8, 405, 401-1

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

Conciliación familiar y laboral |

Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Salud y seguridad en el lugar de trabajo |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

Ambiente laboral |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios |

Principio: Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III.

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-41

[Evaluación de desempeño a empleados/as](#) |

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Indicador GRI: 404-3

Proveedores

[Evaluación de proveedores en aspectos de RSE](#) |

Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

[Sensibilización a proveedores en sostenibilidad](#) |

Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

[Relación duradera con los proveedores](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

Clientes

[Fomento de la calidad en la entidad](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

INFORME DE PROGRESO 2021

[Blanqueo o lavado de dinero y información transparente al cliente](#) |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205

[Consumo responsable](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 13 | Acción por el clima

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

Indicador GRI: 301-1

[Sensibilización a clientes en sostenibilidad](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable

[Resolución de incidencias y satisfacción del cliente](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

[Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Indicador GRI: 418

[Accesibilidad de los productos y servicios](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 10 | Reducción de las desigualdades

[Relación duradera con los clientes](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo

INFORME DE PROGRESO 2021

Responsable

Administración

[Contratos transparentes con la administración pública](#) |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205

[Identificación de conductas no éticas o ilícitas](#) |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 102-16, 102-17

[Alianzas con administraciones públicas](#) |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Comunidad

[Compromiso por los derechos humanos](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

[Contribución de la empresa al desarrollo local](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

INFORME DE PROGRESO 2021

Indicador GRI: 413-1

Socios

[Transparencia en la exposición de la información](#) |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205, 417

[Satisfacción de expectativas](#) |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 09 | Industria, Innovación e infraestructura

Medioambiente

[Cálculo y compensación de las emisiones en CO2](#) |

Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante, 13 | Acción por el clima

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 305-1, 305-2, 305-3

[Protección de la biodiversidad](#) |

Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 14 | Vida Submarina, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones ambientales: Protección de la biodiversidad

Indicador GRI: 304-2, 304-3

[Movilidad Sostenible](#) |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles, 12 | Producción y Consumo Responsable

INFORME DE PROGRESO 2021

Consumo de la entidad |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 301-1, 302-1, 302-2

Cambio Climático |

Principio: Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

Indicador GRI: 201-2

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente |

Principio: Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ODS relacionado: 07 | Energía Asequible y no contaminante, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

Indicador GRI: 302-4