



# Estado Información No Financiera 2021



# Contenido

Introducción al Estado de Información no Financiera .....	5
Análisis de materialidad .....	5
Nuestro modelo de negocio .....	6
Entorno empresarial y organización del grupo .....	6
Información fiscal SEIDOR 2019 – 2020 .....	7
Mercados servidos .....	11
Principales marcas .....	12
Contexto económico global .....	13
Evolución del sector .....	15
Tendencias tecnológicas .....	15
Estrategia y objetivos .....	16
Innovación .....	18
Identidad y buen gobierno .....	19
Principales riesgos .....	19
Gestión de riesgos .....	21
Estructura normativa y procedimientos .....	22
Procedimientos .....	23
Ética y cumplimiento .....	24
Compliance y prevención de riesgos penales .....	24
Canal de denuncias .....	26
Formación en compliance .....	27
Protección de datos .....	27
Blanqueo de capitales .....	28
Respeto a los derechos humanos .....	28
Compromiso con la protección de los derechos humanos .....	28
Código de conducta empresarial de SEIDOR .....	29
Profesionales .....	30
Transformación cultural y gestión del talento .....	30
Atracción del talento .....	33
Gestión de la diversidad .....	34

Estrategia de diversidad de género .....	34
Accesibilidad a las personas con discapacidad .....	35
Conciliación y beneficios sociales .....	36
Beneficios sociales .....	37
Modelo de retribuciones.....	37
Brecha salarial .....	37
Relaciones laborales .....	38
Bienestar laboral: salud y seguridad laboral .....	38
Protocolo anti-acoso.....	39
Subvenciones.....	39
Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR.....	39
Compromiso con los clientes .....	47
Análisis del contexto .....	48
Calidad.....	49
Sistema integrado de gestión.....	50
Sistema de gestión de calidad .....	51
Sistema de gestión ambiental .....	51
Sistema de gestión de servicios TI .....	51
Sistema de gestión de Seguridad de la Información .....	52
Sistema de gestión del ciclo del Software.....	53
Procesos del sistema integrado de gestión.....	53
Procesos de gestión de calidad .....	53
Gestión de reclamaciones de clientes y partes interesadas.....	53
Proceso de seguimiento y auditorías .....	54
Proceso de mejora continua.....	55
Estudio de la satisfacción del cliente .....	56
Compromiso con los proveedores .....	57
Política de compras.....	57
Homologación de proveedores.....	57
Seguimiento periódico y evaluación de proveedores .....	58
Compromiso con la sociedad .....	59
Donaciones .....	60

Compromiso con el Medio Ambiente .....	60
Procesos del Sistema de Gestión Ambiental .....	61
Consumo de materias primas (principalmente papel):.....	62
Auditorías sistemas de gestión ambiental .....	63
Cálculo de la huella de carbono .....	64
Mediciones realizadas .....	64
Plan de reducción de las emisiones de CO2 (2020) .....	66
Análisis de resultados .....	67
Conclusiones.....	69
Uso sostenible de los recursos.....	70
Consumo de agua .....	70
Consumo de energía.....	70
Informe de las Naciones Unidas .....	71
Acontecimientos extraordinarios.....	71
Resumen .....	72
Anexo I: Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera .....	74

## Introducción al Estado de Información no Financiera

El presente Estado de Información No Financiera, que forma parte del Informe de Gestión del grupo de empresas SEIDOR (en adelante SEIDOR), hace referencia al ejercicio 2020. Con el presente Informe, el grupo SEIDOR da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.

Las entidades incluidas en el perímetro del reporting no financiero son las mismas que se siguen en los principios de consolidación de la información financiera de la compañía. Ello representa un total de más de 100 sociedades y 5.089 empleados.

Para elaborar el Estado de Información No Financiera se han seguido los requisitos establecidos por la Ley, así como los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Para mayor comprensión, se puede consultar el ANEXO 1 de este documento, que contiene una tabla con la relación entre los requerimientos legales y los Estándares GRI.

Siguiendo los Estándares GRI, los contenidos incluidos en el presente Estado de Información No Financiera cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, siendo la información incluida precisa, comparable y verificable.

De conformidad con la normativa mercantil vigente, este Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación por parte de Busquet Estudi Jurídic, S.L. El Informe de Verificación Independiente consta adjunto en la **página 81**.

### Análisis de materialidad

El análisis de temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés, o análisis de materialidad, es clave en el proceso de gestión de la Responsabilidad Corporativa, tanto para el reporte como para la definición de la estrategia, las iniciativas y la relación con los grupos de interés. Este proceso se ha realizado en diferentes fases, siguiendo las recomendaciones de GRI de identificación, priorización y validación. Los resultados del análisis se presentan en la Matriz de Materialidad según los dos ejes de relevancia para la actividad de SEIDOR y para sus grupos de interés. En ella, pueden identificarse 10 puntos con alto impacto en las actividades de la compañía y con influencia sobre las decisiones de los grupos de interés prioritarios: accionistas, proveedores, clientes y profesionales. Se adjunta comparativa del ejercicio 2019 y 2020.

Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio, SEIDOR no considera temas materiales los siguientes, por no tener un impacto significativo su actividad en ellos:

- 1. Biodiversidad:** la compañía no tiene un impacto significativo sobre los seres vivos y la variedad de ecosistemas.

2. **Contaminación atmosférica y 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.
3. **Impacto de la actividad de la compañía en poblaciones locales y relaciones con comunidades locales:** SEIDOR no impacta significativamente en la actividad de las comunidades locales salvo por el hecho de ofrecer empleo en todas las localizaciones en las que está presente.



1. Calidad de producto o servicios y satisfacción del cliente
2. Derechos humanos
3. Contribución a la comunidad
4. Gestión del talento e implicación de los empleados
5. Huella de carbono y cambio climático

6. Ética, buen gobierno y anticorrupción
7. Diversidad e igualdad
8. Cumplimiento regulatorio y legal
9. Innovación y oportunidades de negocio
10. Ciberseguridad

La situación excepcional producida por la pandemia ha repercutido en que Seidor priorice la seguridad de su negocio y la capacidad operativa de las personas empleadas en la compañía. En un contexto de alta incertidumbre, SEIDOR centralizó sus esfuerzos en asegurar la calidad de sus servicios -principal preocupación de los clientes-, así como en la gestión de los equipos de la compañía, garantizando su seguridad y el desempeño habitual del trabajo. Estos aspectos críticos en 2020 se han visto reflejados en la evolución de la Matriz de Materialidad.

## Nuestro modelo de negocio

### Entorno empresarial y organización del grupo

SEIDOR es una consultora tecnológica internacional con una propuesta de valor diferenciada para gran empresa y PYME, con un portafolio integral de soluciones y servicios: consultoría de transformación e innovación, implantación, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, gestión y aprovisionamiento de infraestructuras y servicios de outsourcing TI. Con una facturación de 467 millones de euros en el ejercicio 2020 y una plantilla formada por más de 5.000 profesionales altamente cualificados, SEIDOR tiene presencia directa en 39 países en Europa, América Latina, Estados Unidos, Oriente Próximo, África y Asia, prestando servicio a más de 8.500 clientes.

## Información fiscal SEIDOR 2019 – 2020

A continuación, se desglosa la información relativa al impuesto de sociedades y el resultado obtenido en las diversas jurisdicciones fiscales en las que SEIDOR está presente, sin incluir los ajustes al resultado derivados del proceso de consolidación del grupo.

Beneficios e Impuestos (Miles de Euros)						
Área Geográfica/ País	2020		2019		2018	
	Beneficios/ (Pérdidas) antes del Impuesto de Sociedades	Impuesto de Sociedades	Beneficios/ (Pérdidas) antes del Impuesto de Sociedades	Impuesto de Sociedades	Beneficios/ (Pérdidas) antes del Impuesto de Sociedades	Impuesto de Sociedades
Arabia Saudita	-202	0				
Argentina	3.090	-495	1.848	-261	2.919	-735
Bélgica	52	-1	98	0	-148	0
Bolivia	45	0	43	-12	1	-4
Brasil	3.950	-917	3.414	-920	1.646	-472
Chile	2.816	26	5.542	-1.421	1.986	-352
Colombia	544	-239	281	-63	25	-233
Costa Rica	56	0	-213	0	-179	0
Dubai	781	0	-355	0	-4	0
Ecuador	-187	88	270	-48	195	-43
EEUU	-1.022	0	1.255	0	608	-40
El Salvador	0	0	0	0	-645	0
Egipto	-84	0				
España	12.692	-1.479	13.353	-1.315	9.175	-978
Francia	-6	0				
Guatemala	-94	0	-28	0	-6	0
Honduras	0	0	0	0	22	0
Italia	127	-39	27	-25	-19	5
Kenya	227	-66	95	-33	108	
Kuwait	128	0				
Marruecos	141	-9	-86	-2	50	
Mauricio	23	0	-51	0	-108	-35
México	-1.094	589	54	296	1.150	-760
Panamá	0	0	-68	0	-48	0
Perú	4.873	-1.307	3.947	-894	4.928	-1.031
Portugal	3	0	131	-33	13	-6
Reino Unido	67	-22	207	-43	53	-14
República Do- minicana	12	-11	194	-43	8	-2
Sudáfrica	346	-125	-90	-11	443	-152
Taiwan	7	-2				

Tanzania	35	-37	-47	14	-51	-9
Uruguay	125	-31	38	-12	13	-3
Zambia	-133	96	-127	0	-62	0
<b>Total países</b>	<b>27.318</b>	<b>-3.981</b>	<b>29.723</b>	<b>-4.826</b>	<b>22.073</b>	<b>-4.864</b>

Desde un punto de vista societario, la información quedaría distribuida de la siguiente manera:

Beneficios e Impuestos (Miles de Euros)			
Sociedad	País	Beneficios/(Pérdidas) antes del Impuesto de Sociedades	Impuesto de Sociedades
Professional Application Commercial Limited (Arabia Saud.)	Arabia Saud.	-202	0
Crystal Solutions, S.A.	Argentina	16	-8
Seidor Argentis, S.A.	Argentina	374	-117
Seidor Consulting, S.A.	Argentina	2.667	-336
Seidor Technologies, S.A.	Argentina	68	-40
Task Consulting, S.A.	Argentina	-36	6
Tigabytes S.A.	Argentina	0	-1
Seidor Belgium, S.P.R.L.	Bélgica	52	-1
Crystal Solutions, S.R.L.	Bolivia	45	0
Exakta Consultoria de Gestao	Brasil	261	-99
MSS Seidor do Brasil Consultoria Ltda.	Brasil	107	-135
Seidor Assets	Brasil	0	0
Seidor Crystalis Tecnologia da Informacion, S.A.	Brasil	1.902	-10
Seidor Digital	Brasil	36	-11
Seidor Project Services do Brasil - Consultoria Ltda.	Brasil	284	-131
Seidor Retail Tecnologia da Informacao, Ltda	Brasil	73	-21
Seidor Rio Sistemas, Ltda	Brasil	429	-147
Seidor Technologies	Brasil	-138	0
Seidor Technologies Solucoes IT	Brasil	-33	-2
Seidor Utilities Tecnologia da Informacao, Ltda	Brasil	76	-22
Seidor Vêritas Consultoria Ltda.	Brasil	953	-339

Crystal Solutions, S.A.	Chile	213	-59
Crystalis Inversiones	Chile	306	527
Human Capital Consulting Chile, S.A.	Chile	205	-111
MSS Seidor Chile, S.A.	Chile	-2	2
Seidor Chile, S.A.	Chile	1.014	-105
Seidor Consulting Chile, S.A.	Chile	610	-153
Seidor Technologies, S.A.	Chile	471	-76
Crystal de Colombia, S.A.S.	Colombia	157	-68
HCC Colombia	Colombia	-4	0
MSS Seidor Colombia, S.A.S.	Colombia	-70	-12
Seidor Colombia, S.A.S	Colombia	460	-159
Crystalis Consulting de Centroamérica, s.A.	Costa Rica	401	0
Seidor Projects & Services	Costa Rica	-345	0
PROCONS-4IT FZC (Dubai)	Dubai	-476	0
SDMANALYTICS By Seidor DMCC	Dubai	40	0
Seidor Middle East FZ LLC	Dubai	1.217	0
Latamtec	Ecuador	0	0
Seidor, S.A.	Ecuador	-187	88
Seidor, S.A.	España	6.377	-1.378
Seidor Middle East, S.L.	España	-27	9
Saytel Informatica, S.L.	España	777	-252
MSS Seidor, S.L.	España	978	-170
SBS Seidor, S.L.	España	159	12
Seidor Consulting, S.L.	España	3.443	222
Seidor Logistics, S.L.	España	627	193
Saytel Servicios Informáticos, S.A.	España	1.550	-187
Newlog Nueva Logistica de Negocios IT, S.L.	España	78	-2
Saptech Soluciones, S.L.	España	83	-22
Addonia Team, S.L.	España	57	-3
Sistemas Inmóticos & Efic. Energetica, S.L.	España	0	0
Cesoin Seidor, S.A.	España	105	-17
IT Seidor, S.L.	España	19	-5
Trinitech Europe, S.L.	España	88	-9

Saytel Soluciones Globales, S.L	España	117	-36
Itteria Global Services S.L.U.	España	-1.489	510
Dispall Astur, S.A.	España	297	-43
Latamvic España, S.L.	España	105	-10
Seidor Procons Holding, S.L.	España	-38	0
Drauta Ingeniería, S.L.	España	45	-11
Inforges Seidor, S.L.	España	827	-253
Deusto Seidor, S.A.	España	-478	354
PROCONS 4-IT Egypt	Egipto	-84	0
Sapthech Conseil, S.A.S	Francia	-6	0
Crystalis Centroamérica, S.A.	Guatemala	-94	0
Seidor Honduras, S.A.	Honduras	0	0
Seidor Italy, S.R.L	Italia	127	-39
Bluekey Seidor (K) Limited	Kenya	227	-66
PROCONS 4-IT Design and Admin Internet (Kuwait)	Kuwait	128	0
Seidor Marroc, S.A.R.L.A.U.	Marruecos	141	-9
Bluekey Solutions (Mauritius) Ltd	Mauricio	23	0
Core Business Partners, S.A. DE CV	México	1	0
DC Information Technologies, S.A. DE C.V.	México	380	-112
Newlog Nueva Lógica de los Negocios IT, S.A., de C.V.	México	4	-2
Nim Technologies, S.A. de C.V.	México	-77	42
Seidor México, S.A.P.I. de C.V.	México	-1.358	698
Seidor Technologies México, S.A. de C.V.	México	-44	-37
HC Consulting, S.A.C.	Perú	886	-250
MSS Seidor Perú, S.A.C	Perú	422	-135
Seidor Consulting Perú, S.A.C.	Perú	2.182	-504
Seidor Digital Perú, S.A.C.	Perú	446	-133
Seidor Technologies Perú, S.A.C.	Perú	830	-252
Strategic Data Management Analytics, S.A.C.	Perú	108	-33
Seidor Portugal	Portugal	3	0

Crystal Solutions del Caribe, S.R.L.	Rep. Dom.	12	-11
Bluekey Seidor (Pty) Ltd	Sudáfrica	608	-175
Seidor Analytics	Sudáfrica	-41	11
Seidor Networks (Pty) Ltd	Sudáfrica	-39	-13
Seidor South Africa (Pty) Ltd	Sudáfrica	-1	0
Westrocom Seidor (Pty) Ltd	Sudáfrica	-182	51
Seidor APA	Taiwan	7	-2
Bluekey Seidor TZ Limited	Tanzania	35	-37
Seidor UK	UK	67	-22
Seidor Uruguay Informática, S.A.	Uruguay	125	-31
Aether Consulting Inc.	USA	-2	0
Catal Brother Corporation	USA	15	0
Crystalis consulting CAM Group, LLC.	USA	-82	0
Global Latambic, LLC	USA	128	0
LPS Consulting INC	USA	0	0
S4N, LLC	USA	272	0
Seidor USA, CORP	USA	-1.353	0
Bluekey Seidor Zambia Limited	Zambia	-133	96
<b>TOTAL</b>		<b>28.325</b>	<b>-3.604</b>

## Mercados servidos

SEIDOR presta servicio en los siguientes países distribuidos por continente:

### Europa

Bélgica · España · Italia · Portugal · Reino Unido · Turquía

### América del Norte

Estados Unidos · México

### América Central

Costa Rica · El Salvador · Guatemala · Honduras · Nicaragua · Panamá · República Dominicana

### América del Sur

Argentina · Bolivia · Brasil · Chile · Colombia · Ecuador · Paraguay · Perú · Uruguay

### Oriente Medio

Arabia Saudí · Emiratos Árabes · Israel · Kuwait · Líbano · Omán · Qatar

### **África**

Egipto · Kenia · Marruecos · Mauricio · Sudáfrica · Tanzania · Zambia

### **Asia**

Taiwán

Además, tiene presencia en más de 100 países a través de nuestra red de socios.

SEIDOR presta servicios en la gran mayoría de servicios, ofreciendo una cobertura prácticamente integral de todos los mercados. Los principales sectores a los que ofrece servicios son: Administración Pública, Agroalimentario, Alimentación y Bebidas, Cerámico, Construcción, Distribución farmacéutica, Educación, Farmacéutico, Automoción y Aeronáutico, Ingeniería y Maquinaria, Productos de procesamiento, Retail, Sanidad, Servicios Profesionales y Transporte.

Dada la naturaleza del negocio de SEIDOR, su oferta de servicios va destinada a empresas y dispone de una oferta diferenciada para Gran empresa, PYME y Administración Pública.

### **Principales marcas**

La estrategia de marca de SEIDOR ha sido impulsada en 2020 en base a una serie de ejes clave, con el fin de fortalecer su identidad corporativa entre sus distintas partes interesadas y marcar el camino para el siguiente periodo.

Destacamos los siguientes puntos:

- \* En 2020, redefinición de la estrategia de marca de SEIDOR, revisando y definiendo su posicionamiento en el mercado.
- \* Dentro de la estrategia de marca, se llevó a cabo una definición de misión, visión, propósito, valores, territorios, arquitectura, imagen de marca.
- \* Definición de un portafolio único, integral y global para SEIDOR.
- \* Definición de la propuesta de valor tanto de la compañía como de sus diferentes unidades de negocio.
- \* Análisis de todas las marcas activas a nivel internacional, su pertinencia y espacio dentro de la estrategia.

Los elementos clave de la nueva estrategia de marca pivotan sobre los siguientes ejes:

- Marca única y global: SEIDOR
- Transmisiones vinculados a: Valentía, Abiertos, Confiables.
- Exploración de territorio de marca para acercar más a SEIDOR a las personas y la

tecnología.

Para lograr estos objetivos, se han llevado a cabo una serie de acciones.

- Definición de un plan para eliminar las marcas existentes y ser sustituidas por la marca única y global. Y definición de un plan de evolución de estas.
- Identificación de servicios y productos susceptibles de disponer de una marca propia y definición de la misma.
- Diseño de un plan de comunicación entre clientes y empleados para transmitir el nuevo posicionamiento de marca.
- Definición de un plan de despliegue a nivel internacional para unificar las políticas de uso de la marca, asegurando así la unidad de acción en todos los mercados geográficos y líneas de negocio.

Con esta estrategia como base, SEIDOR se presenta al mercado a través de una única marca global a través de la cual ofrece su amplio portfolio de servicios de la mano de los principales fabricantes del mercado, siendo sus principales partners SAP, Microsoft, IBM y Adobe.

## Contexto económico global

Tras el crecimiento económico más bajo de la década en 2019, el año 2020 ha estado fuertemente marcado por el Covid-19 dejando un crecimiento aún inferior, previendo una caída del 3,3%. Dejando atrás, aunque aún latentes sus efectos, las disputas comerciales entre EE. UU. y China, y el Brexit no han sido el freno principal a la recuperación económica, que se ve lastrada esta vez por la crisis sanitaria vivida durante el 2020. Esta situación ha causado que las principales fuentes de financiación nacionales e internacionales se hayan enfocado a la contención de la crisis sociosanitaria causada por la pandemia, afectando así a las inversiones previstas para el desarrollo económico. El crecimiento negativo de la economía ha sido global, a excepción de escasos países, como China, que habrá crecido durante el 2020 alrededor de un 2,3%, Egipto que apunta un crecimiento de un 3,6%, o Turquía con un repunte de un 1,8%. Entre los países más perjudicados durante el 2020 se encuentra Libia, con una contracción histórica de alrededor de un 59,7% o economías dependientes del turismo como Maldivas, con una caída superior al 30%.

La zona euro se convierte en la segunda región con mayor afectación económica con una caída del PIB de entorno al 6,6%, cayendo más del 8% en países como Francia, Italia o España con un 11%. Por otro lado, Latinoamérica y el Caribe encabezan la lista de caídas, con un decrecimiento superior que el de la zona euro debido a las dificultades sufridas para contener la pandemia, así como la sensibilidad al turismo de algunos de sus países, con una caída promedio del 7%.

EE.UU. ha tenido un decrecimiento del 3,5%, inferior al de la zona euro, gracias a su política económica. A pesar de este declive generalizado en la economía global, las perspectivas para el 2021 son optimistas, previéndose una rápida recuperación en la mayoría de las economías. Se prevé un crecimiento económico de un 6% a nivel global con países como China a la cabeza, que tendrán un crecimiento que podría alcanzar el 8,4%. Con una rápida

recuperación del mercado laboral y políticas monetarias que incentiven la inversión, la zona euro se prevé que registre crecimientos de alrededor del 4,4%, por lo que supondría una mejora drástica en comparación con la caída sufrida en 2020. Los mercados emergentes y economías en desarrollo tendrán un crecimiento medio del 6,7% con India y China a la cabeza con un 12,5% y un 8,4% respectivamente.

La disparidad de políticas ejercidas alrededor del globo marca también las diferencias de previsiones de crecimiento para países en desarrollo, en los que la crisis sanitaria estará aún presente. La recuperación en países de las regiones del Sur de Asia, África subsahariana, Latinoamérica y el Caribe se estima frágil e inestable. Se prevén especiales complejidades para aquellos países cuya economía tiene poco margen de maniobra para estimular la demanda, lo que incrementará las diferencias con los países a la cabeza de la economía mundial.

En el África subsahariana se ha producido una severa contención en las previsiones de desarrollo, motivada por el incremento del desempleo, la pobreza y la desigualdad. Durante el 2020, la región ha sufrido la mayor contracción de la historia (1,9%). Aun así, el PIB de la región se espera que crezca alrededor de un 3,4% en 2021 gracias al fortalecimiento de las previsiones globales y del esperado incremento en exportaciones, así como el mencionado incremento en la demanda de materias primas. Países con una mayor correlación a nivel comercial a nivel internacional, ha sufrido un mayor perjuicio durante el 2020, al igual que países con un elevado componente turístico como Botsuana o Zimbabue, que han sufrido contracciones superiores al 8%. En el norte del continente, se ha producido un decrecimiento de la economía de un 1,7% con crecimientos negativos en la mayoría de los países. Por otro lado, Egipto, a pesar de haber crecido en 2020 (3,6%), se prevé que desacelere hasta un 2,5% su ritmo de crecimiento debido a su dependencia al turismo internacional cuya recuperación se prevé lenta.

Algunos países africanos no gozan del margen fiscal suficiente como para incentivar el consumo y la inversión, hecho que, añadido a la complicada situación de su deuda, deja a 17 países, como Chad, Etiopía y Zambia, buscando una relajación de la deuda bajo el nuevo marco del G20.

En términos sectoriales, los países dependientes del turismo son aquellos que han tenido un mayor impacto al ser el sector más afectado. En general, el sector terciario es el que ha sufrido peores consecuencias debido a la pandemia. Considerando el resultado anual, la industria retuvo el decrecimiento ligeramente, aunque durante los dos primeros trimestres tuvo una fuerte caída, acentuándose en el sector aeroespacial, automovilístico y textil. El sector automovilístico fue el más afectado durante la primera mitad del año, aunque pudo recuperar su posición para finales de año. Debido a las demandas del teletrabajo, la fabricación de aparatos electrónicos experimentó un crecimiento superior al 5% a nivel global. El incremento en la demanda global de productos electrónicos ha beneficiado a países en los que los grandes fabricantes centralizan su cadena de producción como la República de Corea, Malasia o Taiwán, mientras que países como Camboya, Tailandia, Maldivas o Fiji

sufren las consecuencias de la práctica desaparición del turismo internacional.

En Oriente Medio y Asia Occidental, la pandemia ha tenido además un fuerte impacto en su actividad como exportadores de gas y crudo, lo cual ha repercutido en contracciones económicas, en países como Bahréin (-5,4%), Kuwait (-8,1%), Qatar (-2,6%), Arabia Saudí (-4,1%), Emiratos Árabes (-5,9%). Irán y Turquía son dos excepciones en la zona, habiendo tenido crecimientos del 1,5% y 1,8% respectivamente.

Fuentes: ONU - Situación y Perspectivas de la Economía Mundial 2021; Fondo Monetario Internacional; World Economic Forum

## **Evolución del sector**

A pesar del impacto negativo que ha tenido la pandemia del Covid-19, la tecnología ha conseguido un ligero crecimiento durante el 2020, a pesar de haber desacelerado su crecimiento. Las TIC han creado puntos de inflexión en prácticamente todos los sectores, que se ven traccionados por ellas, habilitando una disponibilidad del negocio y una manera de trabajar que, hasta ahora, aún estaba por desarrollarse. Con esta situación como palanca, el sector TIC en España ha incrementado su volumen de negocio alrededor de un 2,2%. Esta cifra de crecimiento es inferior a la del año anterior (3,9%), aunque cabe considerar que es uno de los sectores con un mayor crecimiento tras el impacto económico global que ha tenido la pandemia.

Incrementando ligeramente su proporción en el mercado, el 96,5%, se dedica a los servicios TIC; mientras que tan sólo el 3,5% tiene su actividad focalizada en la fabricación.

Los subsectores más destacados son el de las telecomunicaciones (26% del total), infraestructura y dispositivos (23%), servicios TI (21%), tecnologías emergentes, que presenta un incremento de 2 puntos porcentuales (19%), y software (12%).

Fuente: Computing

## **Tendencias tecnológicas**

Cabe destacar que las tecnologías emergentes como Internet of Things, Inteligencia Artificial o Blockchain siguen ganando cuota de mercado y ya representan casi la misma proporción del sector que los servicios TI, siendo ésta muy superior al subsector del software.

La madurez del cloud, la movilidad y las soluciones de productividad y colaboración, han propiciado la disponibilidad de una oferta amplia y sólida para dar respuesta a las necesidades crecientes de teletrabajo por parte de las compañías.

Las restricciones de movilidad y presencia en espacios comunes ha impulsado una aceleración de las soluciones de comercio electrónico que han permitido a las empresas mantener

la conexión con sus clientes y su actividad de negocio.

Por otro lado, se ha producido una adopción de tecnologías focalizadas en la eficiencia y el ahorro a través de la automatización de procesos. La robótica, Inteligencia Artificial y soluciones de gestión empresarial han sido clave para lograrlo.

El 2020 ha sido el año de la nube. Los fabricantes de software han impulsado definitivamente modelos de provisión en el cloud. Por otro lado, las organizaciones consumidoras de tecnología, han acogido esta tendencia dados los beneficios que aporta a nivel de agilidad y flexibilidad en sus modelos de pago y consumo.

En el año 2020 se han incrementado significativamente los ciberataques a empresas. La adopción masiva del teletrabajo, el mayor uso de las criptomonedas y los elevados volúmenes de datos con información sensible que generan y gestionan las compañías en canales digitales, han supuesto una mayor complejidad tecnológica que implica una mayor vulnerabilidad. En consecuencia, la ciberseguridad se ha convertido en prioridad estratégica de cualquier empresa. Los proveedores de tecnología han adaptado sus capacidades y recursos para dar respuesta a esta demanda.

En 2020 se ha realizado un despliegue significativo de redes 5G como base para extender servicios y soluciones avanzados de movilidad durante los próximos años.

Big data & Analytics continúa siendo una prioridad para las compañías, encontrando en la gestión del dato, una ventaja competitiva en base a una mejor toma de decisiones. La suma de la Inteligencia Artificial a este tipo de soluciones facilita no tan solo el análisis y comprensión del histórico de las organizaciones, sino la mejora en la predicción.

Debido a las restricciones físicas provocadas por la pandemia, la realidad extendida ha visto acelerada su relevancia al permitir el desarrollo de conexiones humanas. Se han empezado a generar experiencias inmersivas en las que los seres humanos pueden interactuar de manera cada vez más intensa con entornos “reales” en los que parte de esa realidad está construida por una máquina. Así, podemos aumentar la realidad física con información contextual haciéndola visible en tiempo real, o sumergirnos en una realidad virtual construida enteramente de manera digital. En los próximos años aparecerán un mayor número de aplicaciones de esa realidad extendida, que irán incorporándose a nuestro día a día, proporcionándonos nuevas experiencias profesionales o de ocio.

Fuentes: ONTSI, CompTIA, Gartner

## **Estrategia y objetivos**

SEIDOR tiene una posición en el mundo, que describimos a través de nuestra misión, visión, valores, propuesta de valor y objetivos estratégicos:

**1. Misión:**

Impulsar la competitividad, transformación y adaptación al cambio de las organizaciones para favorecer su crecimiento, eficiencia y calidad de servicio, desde las oportunidades que ofrecen las tecnologías y el conocimiento de los clientes, con una visión de presente y de futuro, comprometidos con el talento y el desarrollo social.

**2. Visión:**

La razón de ser de SEIDOR es contribuir a que las organizaciones desarrollen todo su potencial, y sean mejores compañías para sus equipos, para sus partners, para sus clientes y públicos, para la economía, para la sociedad y para el mundo.

**3. Valores corporativos:**

Los valores corporativos de SEIDOR son esenciales para alcanzar la visión de ser el socio tecnológico de confianza de nuestros clientes y desempeñar nuestra misión. Nuestros valores corporativos se agrupan en 4 ejes:

**Cercanía y compromiso**

Nos preocupamos por el éxito de los negocios de nuestros clientes y actuamos con flexibilidad y agilidad.

**Experiencia e innovación**

Ofrecemos soluciones tecnológicas de vanguardia, con los mejores especialistas y más de 35 años de experiencia.

**Excelencia en la ejecución**

Aportamos resultados de calidad con la mayor eficiencia posible.

**Vocación global**

Acompañamos a las organizaciones en sus retos internacionales.

**4. Propuesta de valor:**

Nuestra propuesta de valor se resume en nuestra promesa de marca "tecnología que impulsa tu negocio". Es nuestra manera de dar respuesta al reto al que se enfrentan nuestros clientes: ser más ágiles y competitivos en un entorno altamente cambiante; y para conseguirlo, la tecnología es un medio clave.

Basamos nuestra propuesta de valor en 3 pilares:

- Experiencia y capacidad consultiva para asesorar al cliente en su transformación digital.
- Especialización tecnológica y nuestro conocimiento y experiencia para implementar soluciones tecnológicas.
- Orientación de servicio y cercanía al cliente.

### 5. Objetivos estratégicos:

En 2020, SEIDOR ha finalizado el plan estratégico del trienio 2018-20, habiendo conseguido en gran medida sus objetivos propuestos. Estos han sido los principales y su evolución.

1) Crecer a doble dígito anual en base al desarrollo del mercado nacional e internacional, tanto orgánica como inorgánicamente. Este objetivo se ha ido cumpliendo cada año hasta 2020, donde el crecimiento ha sido plano, debido al impacto de la crisis sanitaria en la economía.

2) Aumentar la aportación de valor a nuestra base de clientes a través de la diversificación del portafolio de la compañía. Se ha realizado un importante esfuerzo por reestructurar de forma estratégica la propuesta de valor y comunicarla desde el punto de vista de las necesidades de los clientes, creando así cercanía y nuevas oportunidades.

3) SEIDOR ha definido, comunicado y adaptado su estrategia go-to-market en base a un portafolio único, integral y global, formado por diez líneas de servicio. Desde 2020, SEIDOR cuenta con una propuesta de valor diferencial con la que presentarnos ante cualquier entidad. Este portafolio reúne las 10 áreas fundamentales en las que trabajamos y está disponible para toda la compañía en el brand center de nuestra organización.

4) La incorporación de expertise y capacidades específicas que permitan completar nuestra propuesta de valor en base a la incorporación de talento diferencial y a la compra e integración de compañías.

5) Mantener la excelencia operativa para ser altamente competitivos en el mercado.

6) 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.

7) SEIDOR es una única marca, global y unificada.

SEIDOR tiene una dimensión cada vez más grande y especializada. Por ello, basa su crecimiento en aunar todas estas soluciones en una única marca: SEIDOR. Una marca global para un mundo cada vez más hiper conectado. SEIDOR goza ya de la estructura y la fortaleza para asumir un reto de tales características.

8) SEIDOR pone el foco en las personas y en el valor de lo humano.

SEIDOR es una compañía que se ha ganado su prestigio y credibilidad gracias a la cercanía y profesionalidad con la que nos acercamos a otras personas y organizaciones. Es a partir del valor de su equipo, su espíritu como organización, valentía, y la muy estimada por los clientes cultura SEIDOR, desde la que articular el crecimiento y perspectivas de futuro de la empresa.

### Innovación

Tanto en la propuesta de valor como en el objetivo de diversificación, la innovación juega

un papel fundamental. Siempre con el enfoque de aportar soluciones tecnológicas vanguardistas a nuestros clientes, ayudándoles además a desarrollar la innovación en sus propios negocios.

En 2020 SEIDOR ha consolidado las iniciativas de innovación iniciadas desde 2018 e impulsado otras nuevas, que sentarán la base de los próximos años:

- Creación de un Hub de centros de competencias internacional para el impulso de soluciones avanzadas de transformación, así como para la identificación, diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios aplicando las nuevas tecnologías como IoT e Inteligencia Artificial. Este Hub está compuesto por un centro IA en Tel Aviv, y un centro de IoT en Barcelona.
- Establecimiento de alianzas y colaboraciones con incubadoras y aceleradoras de startups: SVI en Silicon Valley, Esade Creapolis en España y SEIDOR Malam en Israel.
- Acuerdo con el centro tecnológico Leitat para facilitar el acceso de los clientes de SEIDOR a las subvenciones vinculadas a los fondos Next Generation de la UE.
- Creación de un centro de competencia en NewTechs especializado en plataformas Microsoft y otro en SAP.
- Desarrollo de una unidad de servicios de consultoría especializada en la innovación tecnológica.
- Desarrollo de convenios de colaboración con universidades y centros de innovación.
- Lanzamiento de la call de start-ups "Indtechallenge" para identificar soluciones disruptivas en el ámbito de la industria (industria 4.0).
- Un programa de venture building para apoyar a start-ups que tengan soluciones que permitan aportar conjuntamente innovación a nuestros clientes, con especial foco en los sectores industrial (industria 4.0) y sanitario (salud digital).
- Un programa de desarrollo directivo en liderazgo de innovación digital para máximos responsables de impulsar la innovación en compañías medianas y grandes a nivel español: Innovation Leadership Program.

## Identidad y buen gobierno

### Principales riesgos

El año 2020 ha estado marcado principalmente por la pandemia internacional provocada por el COVID-19 y el decreto del estado de alarma y sus consecuencias derivadas, las limitaciones de movilidad y la paralización de la actividad laboral y económica.

Los principales riesgos que han podido afectar al desarrollo de la estrategia de SEIDOR son:

- Riesgos de incumplimiento en la prestación de nuestros proyectos y servicios: Por dificultad de asistencia a los centros de trabajo de SEIDOR y clientes, por restricciones a la

movilidad de las personas.

Gracias a la existencia de nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) en el que disponemos de procedimientos de gestión de la continuidad de nuestros servicios, pudimos poner en marcha los procesos necesarios para minimizar el impacto producido por estas circunstancias de forma ágil, como:

- o La constitución de un Comité de seguimiento COVID-19, liderado por la Dirección General y coordinado por nuestro departamento de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
  - o Implantación del teletrabajo, la gran mayoría de nuestros consultores y técnicos ya disponían de equipos de movilidad y al resto se le dotó con equipos de reservas que ya se encontraban preparados.
  - o Refuerzo de las herramientas de movilidad, como VPN corporativa, capacidad de conectividad, Skype Empresarial, Office 365, etc..
  - o Implantación de nuevas herramientas de trabajo colaborativo en remoto como Microsoft Teams.
  - o Procedimientos de gestión de autorizaciones de movilidad a nuestro personal por necesidad de desplazamiento a las instalaciones de nuestros clientes de actividades esenciales.
- Riesgos financieros: riesgo de crédito, de liquidez y de mercado.

Durante el año 2020, hicimos una vigilancia exhaustiva de nuestro ratio de deuda y de nuestros niveles de liquidez financiera y pusimos en marcha acciones para facilitar a nuestros clientes la regularización de sus pagos pendientes y garantizar la salud financiera de SEIDOR, consiguiendo mantener nuestros ratios financieros establecidos a niveles óptimos:

- o Procesos de renegociación de deuda y condiciones de pago, tanto con clientes como con nuestros proveedores.
  - o Creación de un equipo de financiación, en el que llegamos a acuerdos con distintas empresas financieras con el objetivo de poder ofrecer las condiciones más ventajosas a nuestros clientes.
- Riesgos económicos: riesgo de paralización de la economía y disminución de las oportunidades de negocio.

Durante el año 2020, pusimos en marcha un plan de marketing y de acción comercial acondicionado a las circunstancias existentes, que nos han permitido conservar nuestros niveles de venta, e incluso con un crecimiento del 9% sobre los resultados del 2019 y mantener nuestra cartera de clientes:

- o Reforzar la presencia en redes sociales
- o Campaña de Webinars gratuitos a clientes y clientes potenciales sobre soluciones tecnológicas a las nuevas condiciones existentes y de mejora de los procesos empresariales.
- o Puesta a disposición de nuestros clientes de servicios gratuitos de ayuda

- 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.

En SEIDOR tenemos establecidos procesos de vigilancia de cambios legislativos liderado por nuestro departamento legal y contamos con colaboraciones de gabinetes legales de prestigio y gracias al trabajo realizado no hemos recibido apercibimientos por incumplimientos legislativos y normativos ni no conformidades a este respecto en las auditorías recibidas.

- Riesgos de RRHH: Retención del talento y dificultad de incorporación de nuevo personal altamente cualificado.

Durante el año 2020, hemos tenido que acondicionarnos rápidamente a las nuevas circunstancias y los cambios legislativos en esta materia continuos, con la plantilla en un alto porcentaje en teletrabajo, aún así hemos conseguido aumentar nuestra plantilla:

- o Puesta en marcha de acciones de acompañamiento y ayuda a nuestros empleados para gestionar la nueva situación.
  - o Puesta en producción de una APP corporativa con herramientas de ayuda dirigida a nuestros empleados y mantenerlos además informados sobre las novedades de la compañía.
  - o Nuevo proceso de bienvenida de nuevos empleados en teletrabajo.
  - o Colaboraciones con Universidades
- Riesgos de ciberseguridad: producidos por ataques o fallos en las infraestructuras, redes de comunicación y aplicaciones que puedan afectar a la seguridad (física y lógica), así como a la integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información operativa y financiera o de la información de nuestros clientes gestionados por sistemas y/o servicios de SEIDOR.

Durante el año 2020 no hemos sufrido incidentes de ciberseguridad que hayan impactado de forma grave a nuestros sistemas y servicios, gracias a:

- o El seguimiento continuo del Comité Corporativo de Ciberseguridad.
- o El proceso de vigilancia y actuación temprana realizado por nuestra Oficina de Ciberseguridad Corporativa.
- o El sistema de gestión de seguridad de la información implantado en nuestra empresa.
- o La puesta en marcha de medidas de prevención ante la circunstancia del teletrabajo de nuestros empleados.
- o La realización de campañas de concienciación y formación en buenas prácticas en ciberseguridad.

## Gestión de riesgos

SEIDOR es una compañía global que puede tener diversos factores de riesgo, los cuales

varían en función del país en el que desarrolla su actividad y de la naturaleza de los sectores en los que opera. En este sentido, la compañía busca identificar esos riesgos y valorarlos, hecho que le permite implantar con suficiente antelación las medidas de gestión oportunas que mitiguen la probabilidad de que estos riesgos se produzcan y/o reducir su potencial impacto sobre los objetivos de negocio.

La gestión de riesgos comprende las siguientes fases:

- identificación de los riesgos internos y externos que afectan a los objetivos y estrategia de SEIDOR.
- Valoración de los riesgos identificando las posibles causas, consecuencias e impactos.
- Priorización de los riesgos detectados.
- Gestión de los riesgos por parte de los responsables correspondientes a efectos de desarrollar acciones para mitigar el riesgo y la tolerancia al riesgo.
- Seguimiento de los riesgos identificados de manera continua para evaluar su evolución. En SEIDOR gestionamos los riesgos en función de su naturaleza y realizamos distintos análisis entre los que podemos destacar:
  - Análisis de Contexto: Identificamos y tratamos las circunstancias que pueden suponer debilidades, amenazas, fortalezas u oportunidades (DAFO), que pueden afectar a los distintos elementos de contexto, partes interesadas y objetivos estratégicos, relacionados con el ejercicio de nuestra actividad.
  - Análisis de riesgos y vulnerabilidades de los sistemas: Identificamos y tratamos aquellos riesgos relacionados con la seguridad de la información y cómo afectan a la disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y la trazabilidad de la información tratada.
  - Análisis de Impacto sobre el negocio: Identificamos y valoramos el impacto de los servicios y sistemas sobre el negocio de SEIDOR y sus clientes.
  - Evaluación de impacto en la protección de datos personales: Identificamos y evaluamos el impacto del tratamiento de los datos personales sobre los derechos y libertades de las personas.

## Estructura normativa y procedimientos

Un buen gobierno es vital para que una organización tenga éxito. Para ello, es fundamental que se hayan definido e implantado Políticas que marquen las líneas estratégicas a seguir, y procesos que regulen y describan las tareas a realizar para lograr los objetivos propuestos. En SEIDOR, se establece una estructura normativa basada en cuatro niveles:

1. Nivel superior o estratégico, donde están recogidas las Políticas Corporativas:
  - Código empresarial de SEIDOR
  - Política de Seguridad
  - Política interna de uso de los sistemas de información
2. Nivel medio o táctico, donde están recogidas las Normas Corporativas. En ellos, se regula el funcionamiento de la organización a partir del marco de referencia establecido

en el nivel estratégico. Algunos ejemplos son:

- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción.
  - Manual del Sistema Integrado de Gestión.
  - Política de viajes.
  - Protocolo de acoso laboral.
  - Planes de igualdad.
  - Gestión de incidencias de seguridad de la información.
  - Política de contraseñas.
  - Altas y bajas de personal
  - Nivel inferior u operativo, donde se recogen los procedimientos corporativos (generales y operativos). En ellos se describe y detalla la ejecución de un proceso o tarea.
3. Nivel técnico, donde se encuentran las guías técnicas, manuales internos y manuales de fabricantes.

Se llevan a cabo labores de información, formación y concienciación al personal de SEIDOR, con el objetivo de asegurar la verdadera integración de los requisitos establecidos por las normativas legales y corporativas en todos los procesos.

## Procedimientos

Entre los principales procedimientos para la gestión de riesgos de SEIDOR se encuentran:

- Código de Conducta Empresarial (CCE).
- Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa.
- Programa de Compliance Penal.
- Buenas Prácticas de Seguridad de la información.
- Política Corporativa de uso de Sistemas de Información.
- Política Corporativa de Seguridad de la Información
- Sistema de Gestión de Servicios y de Seguridad de la Información (SGSSI) certificados en ISO 20000-1, ISO 27001
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- Programa de Prevención de Riesgos Laborales.
- Política de viajes.
- Protocolo de acoso laboral.
- Planes de igualdad.
- Asimismo, debido al impacto de la pandemia se han desarrollado las políticas de protección frente al COVID 19, el procedimiento corporativo de viajes frente al COVID 19 y el procedimiento de vuelta a las oficinas.
- Todos estos procedimientos y políticas corporativas están disponibles en la intranet de SEIDOR.

## Ética y cumplimiento

El Órgano de Administración, la Alta 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. El Código de Conducta Empresarial de SEIDOR brinda un marco de referencia y establece los principios de actuación y conducta para todos los profesionales y colaboradores de la compañía. 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 propio Código de Conducta Empresarial de SEIDOR, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y las políticas y procedimientos establecidos por la compañía. El sistema de gestión de SEIDOR está integrado por un conjunto de normas y principios cuyo objetivo es cumplir con la normativa aplicable, así como incorporar las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. Desde 2017, se ha implementado y actualizado el nuevo modelo de Compliance Penal en la compañía, lo cual permite la mitigación de riesgos penales. El programa de Compliance Penal es un modelo que está en constante actualización y evolución.

Asimismo, en 2020 SEIDOR, como actor influyente en el tejido empresarial, ha desarrollado y publicado el manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que incide en el compromiso de la compañía con sus grupos de interés y supone incidir en un marco de referencia cuya finalidad es garantizar un comportamiento responsable.

SEIDOR lleva a cabo su actividad considerando aspectos esenciales para la vida, como son los derechos humanos, el bienestar de las personas, la igualdad de oportunidades, el medio ambiente y un escrupuloso respeto a las medidas de transparencia y buena praxis empresariales.

### Compliance y prevención de riesgos penales

El modelo de compliance y prevención de riesgos penales 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 que se han establecido mecanismos de control internos y medidas eficaces de prevención de delitos, así como la detección y supervisión de los mismos, de forma que, preventivamente, se evite el riesgo de 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.

En conclusión, y en la línea de mejora continua de los principios de buen gobierno y, en concreto, de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, es objetivo del Sistema de Gestión de Compliance Penal (en adelante SGCP) establecer los principios y el marco general de actuación para el control y la gestión de riesgos penales.

De igual modo, es un objetivo del SGCP el establecimiento de mejoras y la implementación de las mismas en 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”. De este modo, ante la existencia de cualquier indicio de comisión de un hecho delictivo del que se tenga conocimiento, se abrirá la correspondiente investigación y, en caso de que resulte debidamente acreditada cualquier actuación ilícita, se aplicarán las medidas correctoras y disciplinarias que correspondan, sin perjuicio de la norma aplicable en cualquier otra jurisdicción en la que SEIDOR desarrolle sus actividades.

Los principios fundamentales por los que se rige el SGCP 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 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 SGCP.
- Implementar programas de formación adecuados para los profesionales de SEIDOR en los deberes que impone la legislación aplicable en cada momento.

La compañía tiene definida una estructura de control constituida por el Órgano de Administración y la Dirección como máximos órganos de decisión, y un Órgano de Compliance Penal encargado de velar por el buen funcionamiento del programa. Asimismo, en las filiales internacionales, los administradores y la Dirección ejercen como máximos supervisores del modelo de prevención de riesgos penales en el ámbito local.

Este sistema de prevención de riesgos penales se enmarca en los principios de buen gobierno de SEIDOR y debe conectarse y complementarse con los sistemas preventivos -de gestión de riesgos, control interno y cumplimiento normativo- y políticas y procedimientos como son, entre otros, el Código de Conducta Empresarial (en adelante, CCE), el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (en adelante, PTCC), el manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la prevención de riesgos laborales, las políticas de protección frente al COVID 19, el protocolo anti-acoso laboral, el control financiero, el cumplimiento de obligaciones tributarias, los procedimientos de acceso a la contratación con la administración pública, las políticas internas de protección de datos de carácter personal, las políticas corporativas de seguridad de la información (política de ciberseguridad) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), así como la política corporativa de uso de sistemas de información.

## Canal de denuncias

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.

De acuerdo con lo anterior, 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 la materialización de un riesgo penal para la organización, así como incumplimientos o debilidades del SGCP.
- 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 deben establecerse de forma clara en la política de compliance penal y procedimientos derivados del SGCP de la organización y reforzarse por otros medios, tales como refuerzos 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.com](http://www.seidor.com)) y, en el mismo, existe un formulario que permite a los usuarios comunicar cualquier tipo de hecho que pueda revestir caracteres de ilícito penal.

## Formación en compliance

Durante el año 2020, SEIDOR ha continuado dando a conocer el SGCP a sus profesionales a través de presentaciones, plan de comunicación y formación en plataforma online.

Durante el año 2020, en las oficinas de SEIDOR en España se ha continuado con el plan obligatorio de formación de Compliance penal a través de la plataforma online a la que tienen acceso los profesionales de la compañía y se ha ampliado la formación a nuevas filiales incorporadas al grupo.

## Protección de datos

SEIDOR, renovó su Sistema de Gestión de Protección de Datos en el año 2018 para adecuarlo a los requisitos marcados por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), que sigue lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo RGPD).

Esta adaptación, ha implicado:

- A nivel organizativo:
  - o Constitución de un Comité de Protección de Datos, compuesto por representantes de la Dirección y de diferentes áreas de SEIDOR.
  - o Constitución de la Oficina de Protección de Datos, encargada de la operativa y gestión.
  - o Nombramiento de un Delegado de Protección de Datos certificado por la AEPD.
- A nivel operativo:
  - o Análisis de los tratamientos de datos personales realizados desde SEIDOR, realizando su correspondiente Evaluación de Impacto de Protección de Datos (EIPD) sobre los derechos y libertades de las personas. Donde se han identificado 21 tratamientos de datos personales corporativos.
  - o Definición e implantación del proceso de gestión de contratos de encargados de tratamientos con clientes, proveedores y subcontratistas, así como el control y gestión de los registros de actividades de tratamientos.
  - o Definición e implantación del proceso de gestión de solicitudes peticiones y de ejercicio de derechos en materia de protección de datos que puedan ejercer los titulares de los mismos. Peticiones gestionadas por la OPD en 2020: 248, de las cuales 100 son solicitudes de ejercicio de derechos
  - o Definición e implantación de una metodología de análisis y evaluación de riesgos en materia de privacidad que permite determinar el nivel de riesgos asociado a los tratamientos de datos personales.

- o Actualización de toda la documentación a nivel legal, contractual y de videovigilancia necesaria para el correcto cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- o Asesoramiento en materia de protección de datos a la Dirección General, unidades de negocio, comerciales y áreas de estructura de SEIDOR (RRHH, PRL, administración, etc.).
- o Elaboración y configuración de un curso e-learning de protección de datos y buenas prácticas y formación a todo el personal que compone SEIDOR. Existen tres modalidades de curso, dependiendo del puesto de trabajo que ocupe la persona:
  1. Administración y RRHH
  2. Técnicos en servicios y proyectos
  3. Comerciales y personal de marketing

Personas matriculadas en 2020 en el curso e-learning “RGPD para trabajadores” de SEIDOR: 1.305.

## **Blanqueo de capitales**

A través del Código de Conducta Empresarial, el Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa y de las normas aplicables, SEIDOR manifiesta su compromiso de cumplir con todas las normas y disposiciones, tanto nacionales como internacionales, vigentes en el ámbito de la lucha contra el blanqueo de capitales (y financiación del terrorismo). Para ello, se compromete a no realizar prácticas que puedan considerarse irregulares en el desarrollo de sus relaciones con clientes y proveedores. En cumplimiento de dicho compromiso, la compañía ha desarrollado procedimientos internos con el fin de establecer controles que mitiguen el riesgo de blanqueo de capitales, especialmente en relación con los pagos en efectivo y transferencias internacionales.

## **Respeto a los derechos humanos**

### **Compromiso con la protección de los derechos humanos**

El compromiso de SEIDOR con los derechos humanos es parte intrínseca de su documento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), elaborado este mismo año.

SEIDOR mantiene un compromiso activo para preservar y fomentar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.

Disponemos de un Código de Conducta Empresarial que sirve como marco de compromiso en el respeto a los Derechos Humanos de la compañía. Tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los empleados de SEIDOR, así como de los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran. El Código es también aplicable a los principales grupos de

interés de la compañía: clientes, proveedores y diversos stakeholders.

Por otro lado, reconocemos que el principio de igualdad de trato y oportunidades para los destinatarios del CCE es un principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplica tanto a la contratación de empleados como a la formación, las oportunidades de carrera o los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los empleados.

## **Nuestros ámbitos de actuación son:**

### **Compliance**

En SEIDOR contamos con un programa que promueve y desarrolla la cultura de cumplimiento involucrando a directivos, empleados y agentes vinculados

### **Proveedores**

Se establece que se buscarán y seleccionarán únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana y no incumplan la ley.

### **Protección de datos personales**

Disponemos de mecanismos, procedimientos y vías de actuación para el tratamiento de los datos personales de todas las partes interesadas

### **Iniciativas solidarias**

impulsamos acciones que tienen como fin contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas, especialmente aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

## **Código de conducta empresarial de SEIDOR**

El CCE de SEIDOR es el documento que sirve como marco de compromiso en el respeto a los Derechos Humanos de la compañía. Tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los empleados de SEIDOR, así como de los miembros de los órganos de administración de las sociedades que lo integran.

El Código es también aplicable a los principales grupos de interés de la compañía: clientes, proveedores, competidores, accionistas y otros grupos.

SEIDOR, en el CCE, 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. Las relaciones entre todos los grupos de interés a los que aplica el CCE deben basarse siempre en el respeto a la dignidad y no discriminación de las personas.

La compañía rechaza cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, género, orientación o identidad sexual, por razones de enfermedad o discapacidad. SEIDOR prohíbe enérgicamente la realización de cualquier tipo de acto hostil o humillante contra las personas, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. No se tolera, tampoco, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado.

Por otro lado, la compañía reconoce que el principio de igualdad de trato y oportunidades para los destinatarios del CCE es un principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplica tanto a la contratación de empleados como a la formación, las oportunidades de carrera o los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los empleados.

El CCE prohíbe, además, la imposición a los empleados de condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual. No se permite ninguna forma de tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta y se respetará siempre la legislación de extranjería y la referente a la entrada y el tránsito de extranjeros.

## **Profesionales**

El talento es uno de los activos fundamentales en los que se apoya el negocio de SEIDOR como compañía tecnológica basada en el conocimiento, la innovación y la prestación de servicios tecnológicos.

Al cierre de 2019, la plantilla estaba formada por 4.865 profesionales. Al cierre de 2020, la plantilla estaba formada por 5.089 profesionales, lo que supone una variación del 4% con respecto al año anterior.

La estrategia de gestión del talento de SEIDOR tiene como pilares básicos:

### **Transformación cultural y gestión del talento**

La gestión del talento es un elemento crítico para SEIDOR, donde las personas son lo más importante y, por ello, en 2020 estuvo predominantemente marcado por la pandemia.

Durante el primer trimestre, antes de que se decretara el estado de alarma en marzo, se realizaron los programas tal y como se tenía previsto: Programas de Oratoria y Conversaciones para el desarrollo.



Oratoria & Storytelling: A fin de mejorar la calidad y estructura de las presentaciones e interacciones que se llevan a cabo. Así como superar el miedo a hablar en público



Conversaciones para el desarrollo: programa destinado a capacitar a los managers en habilidades propias del mentoring.

Tras el estado de alarma, se hizo un replanteamiento de todas las acciones formativas en torno al nuevo contexto y las nuevas necesidades surgidas. A través de encuestas mensuales a toda la compañía con el objetivo de conocer su estado emocional tras el confinamiento de abril y mayo, dado que el aislamiento podía estar afectando a muchas personas y queríamos saber el nivel de afectación dentro de la compañía.

Tras el análisis y la evolución que fuimos viendo, nos dimos cuenta que había una necesidad de acompañamiento emocional bastante fuerte ya que se habían instaurado diferentes tipos de miedos (miedo al cambio, a la incertidumbre, problemas de productividad, sensación de aislamiento, etc)

Como consecuencia de ello, creamos un programa, el Programa#S donde la S engloba "Somos SEIDOR" y "Salud".

Este programa se creó para realizar tanto webinars, como talleres de trabajo para managers a fin de darles nuevas herramientas de gestión ante la situación. También se diseñaron ejercicios para aquellos que necesitaran seguir profundizando en lo que les pasaba, pudieran hacerlo y sentirse así acompañados.

Para el despliegue de este programa, contamos con la colaboración de Fundación Mapfre a fin de que la impartición de los webinars, la llevaran a cabo ellos y los workshops, directamente nosotros.

Para la difusión de estos webinars y workshops, creamos un equipo en Microsoft Teams denominado "Somos SEIDOR" del cual forman parte 575 personas, así como la App de SEIDOR con un alcance aproximado por entonces de 500 personas (niveles de descarga de la app). En ambos canales lanzábamos convocatorias, colgábamos las sesiones grabadas realizadas para que cualquiera que no hubiera podido asistir, pudiera visualizarlo después.

- Los **webinars impartidos por Mapfre** en abierto tanto on-line como en diferido a toda la compañía fueron:

Gestiona tu tiempo y energía	285 personas
Comunicación en pareja como prevención de conflictos	270 personas
Reduce la ansiedad con herramientas a tu alcance	365 personas
El temor a la incertidumbre y cómo afecta a nuestra vida	104 personas

- **Workshops** impartidos a la capa intermedia de managers:

Punto de partida. Ciclo del cambio	118 personas
Retrospectiva. Despejando el camino. Eficiencia y servicio al cliente	84 personas
Reduce la ansiedad con herramientas a tu alcance	365 personas
Delegar adecuadamente para poder dar un feedback de calidad	74 personas

Por otro lado, a nivel individual se realizaron varias iniciativas las cuales fueron:

- Plan de trabajo individual (ejercicios, reflexiones, etc.)
- Ejercicio Productividad: Zona de control, de influencia y de no control
- Ejercicio Productividad: Tendencia al perfeccionismo.
- Ejercicios para una comunicación en positivo
- Productividad y motivación: Expectativa versus Propósito
- Control de la ansiedad: tipos de respiración para balancearnos
- Cómo lidiar con tus miedos

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

De todas estas píldoras audiovisuales también se elaboraron infografías para facilitar el aprendizaje y la adaptación al desarrollo de las nuevas habilidades requeridas (uso de herramientas colaborativas para reuniones, reuniones por videoconferencia, etc.)

Como último recurso englobado dentro del Programa#S, en aquellos casos donde la afectación estaba siendo más fuerte a nivel personal, de establecieron sesiones de apoyo a fin de ayudar a las personas que se encontraban más “atrapadas en la negatividad” o “atascadas a nivel de productividad”. Para ello se establecieron sesiones individuales 1 a 1 (de coaching o mentoring, según se detectara que era necesario) donde se fijaban objetivos y se daba seguimiento hasta evidenciar una evolución positiva de la persona.

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:



**Comunicación interpersonal efectiva:** A fin de abordar los diferentes estilos comunicativos que tenemos las personas, así como las necesidades que nos impulsan a comportarnos de una forma u otra. Se profundizó en cuestiones tan necesarias como la empatía, la escucha activa y la asertividad.



**Agile, Scrum, Management 3.0 y Activate:** En este programa se entró a analizar los diferentes marcos de trabajo ágiles que se utilizan más frecuentemente dentro de nuestro sector.



**Liderazgo y gestión de equipos** Programa enfocado a la gestión de personas y al autoconocimiento. Destinado para Teams leaders.

En definitiva, 2020 fue un año muy orientado a cuidar de la salud mental de nuestros colaboradores y a enfocar nuestra forma de trabajar al nuevo contexto sobrevenido.

### 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. 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% online para nuestros procesos de selección.

De esta forma, SEIDOR incorporó a más de 421 profesionales en España y a más de 780 en el resto de las filiales, durante 2020.

Número de horas de formación Global 2020		
Categoría Profesional	Administración	1.029,24
	Comercial y Marketing Directores	2.449,53
	Técnicos	709,27
96.766,01		
Número de horas de formación 2019		
Categoría Profesional	Administración	1.352
	Comercial y Marketing Directores	2.666
	Técnicos	1.192
		106.630

Número de horas de formación España 2020		
Género	Varón	60.308,97
	Mujer	22.305,01
Categoría Profesional	Administración	111,74
	Comercial y Marketing Directores	265,33
	Técnicos	427,27
		81.809,64

## Gestión de la diversidad

Apostamos por la integración de personas con discapacidad en el entorno profesional y aseguramos el cumplimiento de los estándares legales en materia de accesibilidad y cuotas de discapacidad en plantilla. Dentro de nuestra Política y Código de Conducta empresarial se exige tratar con dignidad, respeto y justicia a las personas. El trato discriminatorio no tiene cabida ni justificación en nuestra organización y desde SEIDOR fomentamos el desarrollo y la formación profesional de nuestros empleados, al igual que su promoción, reconociendo los méritos de los trabajadores con independencia de otros factores.

## Estrategia de diversidad de género

El compromiso de SEIDOR es mantener, afianzar y potenciar nuestro compromiso con la igualdad de género.

A tales efectos, en la compañía disponemos de la Comisión de Igualdad cuya función es velar por la efectiva aplicación de las medidas establecidas en el Plan de Igualdad, así como el seguimiento de la efectividad de dichas medidas tras su implantación.

Dicho Plan de Igualdad se construyó tras la realización de un diagnóstico cuantitativo y cualitativo del estado de la organización para constatar cual era la situación real de la compañía en materia de igualdad de género. Y tiene como Objetivos:

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

Para ello, en la Comisión de Igualdad realizamos reuniones periódicas donde se planifican y acuerdan iniciativas como:

- Realizar formaciones en materia de Igualdad a la plantilla de la organización.
- Realizar formaciones en el uso del lenguaje inclusivo y velando por su correcta aplicación en los diversos canales de comunicación internos y externos de la empresa.

- Realizar campañas de sensibilización y captación de iniciativas encaminadas a conseguir la plena igualdad de género en toda la organización.  
Desarrollar y velar por la correcta aplicación del conjunto de acciones encaminadas a conseguir el sello de igualdad de género (SIG).
- Garantizar la total transparencia en los procesos de selección y de promoción interna mediante la definición de criterios objetivos de conocimiento, experiencia y competencias que se aplican tanto en las ofertas de empleo como en la definición del proceso de selección y los planes de carrera de toda la plantilla de SEIDOR.
- Garantizar la aplicación de los mismos criterios objetivos descritos en el apartado anterior para garantizar la aplicación de una política de igualdad retributiva.  
En SEIDOR contamos con un Protocolo de Prevención del acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género, que establece entre otros:
  - Un procedimiento encaminado a la prevención, a través de la formación y la información de todo el colectivo humano de SEIDOR.
  - Dar cauce a las reclamaciones y denuncias con las debidas garantías a través de canales específicos para tal fin.

En SEIDOR se han planteado 3 etapas en materia de Igualdad y Diversidad, por ello se ha elaborado un calendario de implantación.

La primera etapa, se inició en 2019 y se continuó en 2020, consistió en elaborar los Planes de Igualdad de las diferentes compañías del grupo SEIDOR e implantar las medidas propuestas en ellos, para ello se elaboraron diferentes procedimientos, como el de Prevención del acoso sexual, por razón de sexo o identidad de género y el Procedimiento sobre el lenguaje inclusivo en SEIDOR.

A partir de aquí, se realizaron formaciones a los Managers de las diferentes áreas de la compañía donde se daban a conocer estos puntos para tener en cuenta.

También se revisaron textos publicados, como ofertas de trabajo, publicaciones en LinkedIn, boletín de la empresa, manuales corporativos (Bienvenida), etc para adaptar la compañía a un lenguaje inclusivo.

### **Accesibilidad a las personas con discapacidad**

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.

## 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". SEIDOR hemos sido empresa pionera en entender y valorar que para un grupo cada vez mayor de personas los aspectos derivados de la generación de un conjunto de medidas que mejoren, entre otros, las condiciones del puesto de trabajo, la compatibilización del desempeño de las funciones derivadas del puesto con las obligaciones personales, la flexibilidad horaria o el teletrabajo, son básicos a la hora de potenciar la capacidad de atracción de talento, la fidelización de dicho talento así como la mejora del bienestar general de las personas.

En este sentido, mucho antes de la aparición del COVID en SEIDOR ya disponíamos de una infraestructura que permitía el desempeño de las funciones de la práctica totalidad de la plantilla mediante acceso remoto a todo el Sistema de Información y demás recursos de la organización. Y a su vez, potenciando las herramientas de uso colaborativo, sistemas de comunicaciones, videoconferencia, telefonía móvil y un amplio conjunto de productos y tecnologías que de igual modo ofrecemos a nuestros clientes para que partiendo de nuestro propio caso de éxito puedan replicar la experiencia en sus respectivas organizaciones.

Esto no solo ha permitido una adaptación mucho más fluida de todos los empleados a la nueva realidad laboral y social impuesta por el COVID, sino que nos ha permitido aumentar de forma significativa el número de personas que, haciendo uso de una infraestructura pre-existente, se ha sumado a los beneficios de la flexibilidad del teletrabajo.

Siguiendo esta misma línea de actuación, en SEIDOR nos comprometemos a continuar afianzando y potenciando medidas de conciliación con el objetivo de mantener el equilibrio entre las diferentes dimensiones de la vida de las personas que componen toda su plantilla, mejorando así el bienestar y la salud de las mismas.

Las acciones actualmente implantadas son las siguientes:

- Posibilidad de realización de teletrabajo.
- Flexibilidad horaria de entrada y salida de la jornada laboral.
- Flexibilidad en las horas de dedicación semanales o mensuales.
- Cursos específicos de formación a toda la plantilla sobre el cambio de paradigma laboral inducido por el COVID.
  - o Habilitación de canales para vehicular consultas personales relativas al entorno social, laboral y personal del afectado.
- Habilitación de una app corporativa para disponer de canal informativo, así como herramientas para la reserva de espacios de reunión o desempeño de la labor en las

instalaciones físicas de SEIDOR.

- Facilidades personales:
  - o Dos o cuatro días por motivos de enfermedad o fallecimiento de familiares.
  - o Un día por traslado de domicilio habitual.
  - o Por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo.
  - o Acumulación del periodo de lactancia en 15 días naturales para disfrute en una sola vez a continuación del periodo de baja por nacimiento.

## **Beneficios sociales**

Se ha revitalizado la oficina Partnet de Bankinter, una oficina de banca creada exclusivamente para los empleados de la compañía y que ofrece flexibilidad de gestión, facilidad de acceso, atención personal, así como ayuda inmediata en las cuestiones bancarias, financieras y de capital. Se ofrecen productos con condiciones especiales y ventajas exclusivas por ser empleados de SEIDOR. Además, Bankinter Partnet reparte el 50% de los beneficios generados en las operaciones y productos contratados por cada empleado. Más de 130 personas han accedido en 2020 a este beneficio

## **Modelo de retribuciones**

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.

## **Brecha salarial**

La política retributiva aplicada por SEIDOR carece de sesgos por cuestiones de género. La retribución fija y la retribución variable, los dos componentes fundamentales de la estructura retributiva de la compañía, se establecen de manera objetiva. La retribución fija refleja principalmente la experiencia del profesional y la responsabilidad en la organización; por otro lado, la retribución variable recompensa el logro de objetivos, fundamentalmente cuantitativos, y que son compartidos por los profesionales que desempeñan sus actividades en las mismas áreas funcionales, con independencia del género.

## 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. De conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las leyes aplicables en los países que opera, la compañía respeta el derecho de libertad sindical, de asociación y la negociación colectiva de sus empleados. 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.

### Bienestar laboral: salud y seguridad laboral

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.

En SEIDOR disponemos de un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) de España que realiza auditorías periódicas para verificar la gestión preventiva de SEIDOR y las condiciones de seguridad y salud de las personas que trabajan en SEIDOR. La principal misión del servicio es la de reducir o eliminar los riesgos derivados del trabajo por lo que se dispone de una política de formaciones en prevención de riesgos laborales para toda la plantilla que se realiza de forma periódica.

Las actuaciones llevadas por el SPM en 2020 han sido básicamente actuaciones frente al COVID-19, pero no se han de olvidar las actuaciones como:

- Formación e información en PRL a las personas de nueva incorporación.
- Elaboración de documentación

específica como Evaluaciones de Riesgos, Planes de emergencias, Planes de Prevención, Memorias y planificaciones, etc.

- Coordinación de actividades empresariales, según el RD 171/1997 con los clientes.

Debido a la situación global de pandemia frente al COVID-19, en Servicio de Prevención ha adquirido especial relevancia, dado a que se han llevado a cabo iniciativas como:

- Formación e información específica sobre los aspectos generales y medidas de prevención frente a COVID-19

- Elaboración de los Planes de contingencia de todas las delegaciones. Contemplado las medidas implantadas y mejoras a realizar en cada oficina. Como por ejemplo la reserva de puestos mediante un código QR.
- Entrega de equipos de protección individual (EPIS) a la plantilla. Así como entrega de gel hidroalcohólico.
- Realización de test PCR o rápidos para entradas en empresas clientes o solicitud de viajes.

Y otras decisiones que se han debido tomar debido al cambio de normativa frenético que hemos vivido.

### Protocolo anti-acoso

SEIDOR ha regulado, por medio de este protocolo, la problemática del acoso sexual en el trabajo, estableciendo un método que se aplique tanto para prevenir, a través de la formación, la responsabilidad y la información, como para resolver las reclamaciones y denuncias con las debidas garantías.

### Subvenciones

En 2020 la compañía ha recibido 627.267,20€\*, 335.252,34€\* en 2019, de subvenciones que corresponden principalmente a ayudas recibidas para la formación de sus empleados:

	2020	2019
<b>Bonificación por formación a empleados</b>	274.724,76	240.911,27
<b>Subvenciones por actividades de I+D</b>	347.870,44	94.341,07
	<b>622.595,20</b>	<b>335.252,34</b>

\*Datos representativos de España

### Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR

SEIDOR cuida de sus empleados, potencia su talento y busca su compromiso e involucración con la Responsabilidad Corporativa de la Compañía.

Ratio de absentismo 2020		
Género	Varón	0,53%
	Mujer	0,40%

Ratio de absentismo 2019		
Género	Varón	0,54%
	Mujer	1,40%

Accidentes de trabajo (número) 2020		
Género	Varón	8
	Mujer	1

Accidentes de trabajo (número) 2019		
Género	Varón	22
	Mujer	7

Enfermedades profesionales 2020		
Género	Varón	2
	Mujer	1

Enfermedades profesionales 2019		
Género	Varón	15
	Mujer	8

Empleados SEIDOR 2020 detalle por país			
España	2334	Marruecos	15
Argentina	300	Mauricio	3
Brasil	793	México	162
Chile	453	Perú	397
Colombia	157	Portugal	15
Costa Rica	7	Sudáfrica	168
Ecuador	40	Tanzania	3
Emiratos Arabes	36	UK	17
EEUU	32	Uruguay	10
Kenya	39	Zambia	4
Italia	31	Taiwan	11
Egipto	20	MENA	42
Total empleados		5089	
Empleados SEIDOR 2019 detalle por país			
España	2,320	Marruecos	17
Argentina	296	Italia	24
Brasil	540	México	198

Chile	445	Perú	408
Colombia	189	Portugal	13
Costa Rica	10	UK	17
Ecuador	42	África	237
Emiratos Arabes	50		
EEUU	50		
Uruguay	9		
<b>Total empleados</b>		<b>54.865</b>	
<b>Las personas en SEIDOR en 2020</b>			
Desglose por género	Mujeres		29%
	Hombres		71%
Desglose por edad	Menores de 30 años		33%
	Ente 30 y 50 años		47%
	Mayores de 50 años		20%
Empleados con discapacidad	47		0,9%
Distribución de la plantilla por categoría	Administración		7%
	Comercial y Marketing		8%
	Directore		3%
	Técnicos		83%
<b>Las personas en SEIDOR en 2019</b>			
Desglose por género	Mujeres		28%
	Hombres		72%
Desglose por edad	Menores de 30 años		30%
	Ente 30 y 50 años		64%
	Mayores de 50 años		6%
Empleados con discapacidad	40		0,8%
Distribución de la plantilla por categoría	Administración		7%
	Comercial y Marketing		8%
	Directores		3%
	Técnicos		83%

Edad 2020		
Menos de 30 años	Indefinido	17,29%
	Temporal	4%
Entre 30 y 50 años	Indefinido	64,30%
	Temporal	5%
Más de 50 años	Indefinido	9,00%
	Temporal	1%
Edad 2019		
Menos de 30 años	Indefinido	20%
	Temporal	4%
Entre 30 y 50 años	Indefinido	61%
	Temporal	6%
Más de 50 años	Indefinido	8%
	Temporal	1%

Modalidades de contrato de trabajo		
Género 2020		
Varón	Indefinido	64,41%
	Temporal	7,03%
Mujer	Indefinido	26,17%
	Temporal	2,38%
Género 2019		
Varón	Indefinido	64%
	Temporal	8%
Mujer	Indefinido	26%
	Temporal	3%

Categoría profesional 2020		
Administración	Indefinido	6%
	Temporal	1%
Comercial y Marketing	Indefinido	7%
	Temporal	0%
Directores	Indefinido	3%
	Temporal	0%
Técnicos	Indefinido	75%
	Temporal	8%
Categoría profesional 2019		
Administración	Indefinido	6%
	Temporal	1%
Comercial y Marketing	Indefinido	7%
	Temporal	1%
Directores	Indefinido	3%
	Temporal	0%
Técnicos	Indefinido	73%
	Temporal	10%

Número de empleados por tipo de jornada 2020		
Jornada completa	Varón	64%
	Mujer	29%
Tiempo parcial	Varón	5%
	Mujer	2%
Número de empleados por tipo de jornada 2019		
Jornada completa	Varón	70%
	Mujer	25%
Tiempo parcial	Varón	2%
	Mujer	3%

Número de despidos 2020		
Género	Varón	277
	Mujer	122
Edad	Menos de 30 años	80
	Entre 30 y 50 años	282
	Más de 50 años	37
Categoría Profesional	Administración	28
	Comercial y Marketing Directores	39
		5
	Técnicos	327
Número de despidos 2019		
Género	Varón	397
	Mujer	142
Edad	Menos de 30 años	113
	Entre 30 y 50 años	368
	Más de 50 años	58
Categoría Profesional	Administración	31
	Comercial y Marketing Directores	30
		5
	Técnicos	473

Número de nuevas contrataciones 2020		
Género	Varón	883
	Mujer	326
Edad	Menos de 30 años	370
	Entre 30 y 50 años	750
	Más de 50 años	89
Categoría Profesional	Administración	91
	Comercial y Marketing	72
	Directores	10
	Técnicos	1036
Número de nuevas contrataciones 2019		
Género	Varón	1.000
	Mujer	359
Edad	Menos de 30 años	527
	Entre 30 y 50 años	745
	Más de 50 años	87
Categoría Profesional	Administración	82
	Comercial y Marketing	106
	Directores	12
	Técnicos	1.155

Rotación 2020		
Género	Varón	9,0%
	Mujer	5,4%
Edad	Menos de 30 años	16,1%
	Entre 30 y 50 años	6,7%
	Más de 50 años	5,5%
Categoría Profesional	Administración	3,3%
	Comercial y Marketing	7,0%
	Directores	2,2%
	Técnicos	10,0%
Rotación 2019		
Género	Varón	10,96%
	Mujer	8,31%
Edad	Menos de 30 años	10,05%
	Entre 30 y 50 años	9,00%
	Más de 50 años	8,91%
Categoría Profesional	Administración	11,25%
	Comercial y Marketing	5,36%
	Directores	0,61%
	Técnicos	12,90%

## Compromiso con los clientes

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.

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.

Por todo ello nos comprometemos a:

- Velar por garantizar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados, procurando satisfacer sus requerimientos y expectativas en el transcurso de nuestra actividad y el retorno de beneficios a

la sociedad como parte fundamental de la estrategia de negocio de SEIDOR.

- Velar por el seguimiento, mantenimiento y la mejora continua de las políticas, normas y procesos que conforman los sistemas de gestión corporativos.
- 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.
- 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.

- 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, exigiendo a sus empleados y colaboradores que sean honestos, transparentes e imparciales en el desempeño de sus tareas, rechazando y persiguiendo toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta.
- Asegurar que los productos y servicios que SEIDOR ofrece a sus clientes y las actividades que desarrolla para su prestación, poseen un creciente nivel de seguridad de la información y han pasado por las pruebas necesarias.
- Identificar, gestionar y tratar todos aquellos riesgos que puedan poner en peligro la consecución y cumplimiento de sus objetivos y expectativas de las partes interesadas, para que se encuentren en niveles aceptables.
- Dotar a nuestros empleados de todos los recursos tanto físicos como técnicos como de conocimiento necesarios para la realización de sus responsabilidades y les facilite cumplir con los parámetros de calidad y seguridad establecidos.

## **Análisis del contexto**

Una de las herramientas más eficaces para la gestión del riesgo y oportunidades de la actividad de negocio es el Análisis de contexto de nuestra organización, en el que identificamos, valoramos y gestionamos las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) de nuestro entorno, que afectan a las distintas partes interesadas con las que nos relacionamos en el ejercicio de nuestra actividad, sus expectativas y a la consecución de los objetivos estratégicos de SEIDOR, según el proceso establecido en nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG):

1. Identificación de los elementos de contexto y partes interesadas para el negocio.
2. Identificación de las expectativas de las partes interesadas y su nivel de influencia.
3. Identificación de los riesgos negativos (debilidades y amenazas) y positivos (fortalezas y oportunidades) sobre el cumplimiento o satisfacción de dichas expectativas.
4. Valoración del impacto que cada uno de los riesgos podría tener sobre nuestro negocio, que ha nutrido nuestro Informe de Impacto sobre el Negocio y la estimación de la probabilidad de que se materialice.
5. Valoración del riesgo (impacto (1-4) + probabilidad (1-4)) según
6. nuestro procedimiento de gestión y valoración de riesgos corporativo.
7. Propuesta de acciones de mitigación, contención y
8. recuperación de los riesgos y su priorización en función del riesgo valorado.
9. Seguimiento y verificación de la puesta en marcha de las acciones.
10. Valoración de la eficacia de las acciones y cálculo de su riesgo residual.

## Análisis de contexto 2020

En el análisis de contexto del 2020, hemos identificado y analizado:

- 16 partes interesadas y elementos de contexto.
- 75 expectativas y objetivos estratégicos.
- 25 debilidades, con un promedio de riesgo:
  - inicial de 4,64 /8
  - residual de 2,82/8
- 13 amenazas, con un promedio de riesgo:
  - inicial de 5,69/8
  - o residual de 0,76/8
- 7 fortalezas, con un promedio de riesgo positivo de 6,71/8, manteniéndose durante el año.
- 5 oportunidades con un promedio de riesgo positivo de 7,20/8, manteniéndose durante el año.

Máximo riesgo residual obtenido durante 2020, por cada elemento de contexto/partes interesadas y clase de proceso:

Amenazas y Debilidades					
Máx. de Riesgo Residual	=< 4,9				
Elementos de Contexto	Procesos				
	07 Apoyo	06 Planificación	09 Evaluación	08 Operación	Total general
Ciudadanos				3,75	3,75
Sociedad / Redes sociales	3,00				3,00
Dirección ComercialDirección General de Seidor		0,45		4,00	4,00
Dirección General de SeidorDirección Comercial	2,87	3,75			3,75
Dirección General de Seidor	4,00	3,75			4,00
Dirección de OperacionesClientes		0,70			0,70
Dirección de Operaciones	2,50				2,50
Dirección Comercial		0,60		3,00	3,00
AccionistasDirección GeneralDirección ComercialClientesClientes potenciales				-	-
AccionistasDirección GeneralDirección ComercialDirección de Operaciones		4,02			4,02
AccionistasDirección GeneralDirección Comercial	3,00				3,00
Dirección de OperacionesEmpleados	2,50				2,50
Dirección de OperacionesDirección Comercial				3,75	3,75
CiudadanosDirección de operaciones				2,50	2,50
Ciudadanos			2,50		2,50
CiudadanosDirección de operacionesDirección Comercial				3,00	3,00
CiudadanosDirección ComercialDirección de operaciones			2,50		2,50
Competidores					-
Área de Calidad	3,00		1,00		3,00
Ciudadanos potencialesDirección Comercial				3,75	3,75
Accionistas					-
<b>Total general</b>	<b>4,00</b>	<b>4,02</b>	<b>2,50</b>	<b>4,00</b>	<b>4,02</b>

Fortalezas y Oportunidades					
Promedio de Riesgo Residual	=> 5				
Elementos de Contexto	06 Planificación	09 Evaluación	08 Operación	Total general	
Dirección de OperacionesClientes		6,00			6,00
Dirección Comercial	7,75		6,00		7,00
CiudadanosDirección ComercialDirección de operaciones			7,50		7,50
AccionistasDirección Comercial			6,00		6,00
Dirección GeneralDirección ComercialClientes Potenciales			7,00		7,00
<b>Total general</b>	<b>7,75</b>	<b>6,00</b>	<b>6,57</b>		<b>6,92</b>

## Calidad

Durante el año 2020 el Departamento de Calidad de SEIDOR centró sus esfuerzos en las siguientes funciones y actividades:

- Consolidación y mantenimiento de los sistemas de gestión corporativos y certificaciones:
  - o ISO 9001, Calidad
  - o ISO 14001, Medio Ambiente
  - o ISO 20000-1, Servicios IT
  - o ISO 27001, Seguridad de la Información
  - o ISO 15504/33000, Desarrollo de Software
  - o ISO 14064, Huella de Carbono
  - o Pacto Mundial
- Obtención de nuevas certificaciones y ampliaciones de alcance:
  - o Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría media
  - o ISO 14001 Inforges
  - o ISO 2000-1, ISO 27001 Servicios gestionados Azure
- Diseño de procedimientos, manuales y metodologías.
- Creación de contenidos y formaciones e-learning:
  - o Sistema de gestión de servicios

- o Gestión de seguridad de la información
- o Gestión ambiental y buenas prácticas
- o Manual de formación de jefes de proyecto
- o RGPD para trabajadores
- Gestión de herramientas del Centro de Atención y Servicios de SEIDOR.
- Encuesta de satisfacción de clientes y Plan de Mejora.

Estas certificaciones están disponibles para su consulta en la página de web de SEIDOR, en Certificaciones y Premios

## Sistema integrado de gestión

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

Nuestros sistemas de gestión certificados alcanzan a las empresas y actividades principales del grupo SEIDOR.

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.

## **Sistema de gestión de calidad**

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 SEIDOR ha diseñado he implementado los sistemas de gestión de servicios de seis 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 Networking, Servicios gestionados de Sistemas SAP y el Servicio de asistencia y gestión de aplicaciones según la norma de referencia ISO 20000-1 y de evaluación de la madurez de los procesos del ciclo de vida del software alcanzando el nivel de madurez 3 en 5 empresas del grupo en los alcances de Diseño, desarrollo, mantenimiento e implantación 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.

## **Sistema de gestión ambiental**

Como muestra del compromiso de SEIDOR con el medioambiente, en el año 2014 SEIDOR diseñó e implantó 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.

## **Sistema de gestión de servicios TI**

En el año 2016, coincidiendo con la reestructuración de nuestro centro de soporte y la implantación de nuevas herramientas de gestión de servicios de service desk, diseñamos e implantamos un Sistema de Gestión de Servicios de TI (SGSTI) certificado según la norma de referencia ISO 20000-1.

Actualmente, el alcance del SGSTI de SEIDOR, alcanza a seis empresas del grupo y nueve áreas de operaciones. Cada año, se realizan, y se superan, auditorías externas del sistema de gestión, que certifican el cumplimiento de los requisitos establecidos por las normativas de referencia. Esto supone una garantía de que se realiza un seguimiento continuo y una correcta gestión de los servicios prestados desde SEIDOR en base a los compromisos, requisitos y acuerdos de niveles de servicios (SLAs) establecidos con nuestros clientes.

## **Sistema de gestión de Seguridad de la Información**

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de SEIDOR, es un sistema de gestión maduro y consolidado, ya que cuenta con casi 10 años de vida.

En el año 2011, se puso en marcha el proyecto de implantación del SGSI de SEIDOR, mostrando así la preocupación, compromiso y esfuerzo de la organización por mejorar la seguridad de la información. Para su diseño, se siguieron las directrices establecidas por la norma internacional de referencia ISO 27001 de gestión de la seguridad de la información. En el año 2016, se puso en marcha el proyecto de implantación del Sistema de Gestión de Servicios (SGS) en el Centro de Atención y Servicios de SEIDOR (CASS), lo que provocó una reestructuración y la ampliación del alcance inicial del SGSI hacia esta área tan fundamental dentro de la organización.

En el año 2017, para asegurar la obtención de resultados, se constituyó la Oficina de Ciberseguridad de SEIDOR (OCS), con dependencia directa del Comité de Ciberseguridad, cuyo objetivo sería liderar y ser la unidad operativa de referencia y apoyo a nivel de seguridad de la información en la compañía.

En el año 2018, tras la entrada en vigor del RGPD el 25 de mayo, se llevó a cabo la adaptación de SEIDOR a la normativa de protección de datos, incorporando así su gestión al SGSI.

En el año 2019, se hizo una fuerte apuesta por la mejora y crecimiento del SGSI dentro de la organización. Por un lado, se nombró un CISO / CSO, se reestructuró el Comité de Ciberseguridad, contando con la representación de áreas como infraestructura TI, financiera, RRHH, marketing, legal y operaciones, y se creó la nueva Oficina de Ciberseguridad Corporativa (OCC), heredando así las responsabilidades y funciones que tenía la Oficina de Ciberseguridad de SEIDOR (OCS). Por otro lado, se llevó a cabo una gran ampliación de alcance, abarcando a las principales empresas del grupo, y se inició el proyecto para incorporar al SGSI de SEIDOR, el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en los sistemas y servicios que diversas divisiones y empresas del grupo SEIDOR ofrecen a entidades de la Administración Pública, alcanzando, en enero del 2020, la certificación en ENS nivel medio.

El año 2020, se ha caracterizado por ser un año en el que se ha trabajado para asentar el sistema de gestión, principalmente en aquellas unidades de servicio que se incluyeron en la gran ampliación del año 2019. A pesar de ello, en este año, también se aumentó el alcance del SGSI a una unidad de negocio más. En resumen, el alcance del SGSI de SEIDOR engloba a seis empresas y nueve centros de servicios distintos del grupo.

Como se puede observar, el SGSI de SEIDOR 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.

## **Sistema de gestión del ciclo del Software**

En el año 2017 diseñamos e implantamos un Sistema de Gestión de los Procesos del Ciclo de Vida del Software según la norma de referencia ISO 12207, evaluando su madurez, alcanzando y certificando el nivel 3 conforme a lo establecido en las normas ISO 15504 e ISO 33001, que garantiza la calidad y el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas en los servicios de desarrollo y mantenimiento de Software. Actualmente alcanza a cinco empresas del grupo y tres alcances distintos.

SEIDOR dispone de una metodología en la que se establecen una serie de procesos, actividades, herramientas y registros estándares, que está a su vez, fundamentada en el análisis del contexto y en la satisfacción de las expectativas y cumplimiento de los requerimientos de las partes interesadas en cada uno de los proyectos y servicios que prestamos, incluyendo la metodología de gestión de éstos, que acordamos previamente con las partes interesadas, respetando en todo momento los niveles de calidad de los servicios estipulados.

## **Procesos del sistema integrado de gestión**

### **Procesos de gestión de calidad**

Como parte fundamental para la correcta gestión de la calidad de las actividades que SEIDOR realiza para la prestación de sus servicios, SEIDOR ha diseñado he implantado los siguientes procesos:

#### **Gestión de reclamaciones de clientes y partes interesadas**

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 proceso de gestión de quejas y reclamaciones consiste básicamente en la realización de las siguientes tareas:

- Detección de la queja o reclamación
- Creación del registro
- Transferencia de la queja o reclamación
- Contestación a la persona afectada
- Registro de las acciones correctivas

El inicio de este procedimiento puede producirse a través de diferentes vías:

- Correo electrónico (calidad@ seidor.com), 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 comuniquen 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.

## Proceso de seguimiento y auditorías

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:

- 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.

- \* Auditorías externas: las realizan anualmente auditores de las empresas certificadoras OCA, 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.
- \* Informes de actividades de seguimiento y actas: Al finalizar cada una de las acciones de seguimiento, la persona responsable realiza un informe/acta evidenciando las distintas acciones realizadas, las evidencias recabadas, los resultados y conclusiones. Dentro de estos resultados podremos distinguir:

- No Conformidad: incumplimiento de un requisito especificado:
  - o No-Conformidad Mayor: ausencia de un elemento exigido, falta de implementación de un procedimiento del sistema de gestión, incumplimiento de un requisito legal. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente o aspecto ambiental significativo. (No aplica en auditorías internas).
  - o No-Conformidad Menor: deficiencia aislada en cuanto al cumplimiento de un requisito; se caracteriza por casos aislados de debilidades en el sistema de gestión y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del procedimiento. (No aplica en auditorías internas).
- Observación: constatación de un riesgo para la calidad que puede convertirse en una no conformidad futura, o de cualquier otro detalle que haya observado y le parece relevante registrar.

Oportunidad de mejora: propuesta de acciones que pueden suponer una mayor eficacia y/o eficiencia del sistema de gestión o de un proceso.

## Proceso de mejora continua

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 incumplimientos (alarmas).
- Garantizar el servicio, con la medición de los tiempos de atención y respuesta comprometidos mediante la vigilancia continua y la planificación de los equipos responsables.
- Sistema de revisión y mejora continua de la conformidad, uso y eficacia de los procedimientos establecidos.
- Plan de propuestas de innovación que mejoren el rendimiento de los sistemas que soportan los servicios actuales.
- Análisis y seguimiento planificado de la situación de los sistemas. Mediante el análisis de los datos obtenidos de las herramientas de monitorización implantadas.
- Gestionar la competencia de los técnicos de los servicios mediante planes de formación específicos del servicio.
- Estructura de equipos de trabajo multidisciplinarios.
- Impulsar la gestión del conocimiento, el acceso a la información del servicio y la transmisión de conocimientos entre los distintos equipos de trabajo.
- Fomentar la flexibilidad de los recursos, mediante su gestión de acuerdo con las necesidades del servicio (flexibilidad de los recursos).
- 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.

- 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.

SEIDOR diseña consensuadamente con sus clientes, un procedimiento de mejora continua dentro del sistema de gestión del servicio tal como proponemos en nuestro modelo de gestión de servicios de TI.

## Estudio de la satisfacción del cliente

SEIDOR realiza el estudio de la satisfacción de sus clientes, en España, de dos formas distintas: Encuesta de satisfacción anual corporativa, en la que se realizó una segmentación de los clientes con una facturación superior a 100.000€ en los últimos tres años. El resumen de la encuesta de satisfacción realizada en el año 2020 es el siguiente:

- N° clientes encuestados: 722
- Porcentaje de participación: 11,22%
- Satisfacción media general con SEIDOR: 4,38 sobre 5
- Satisfacción media con el proceso de ventas: 4,11 sobre 5
- Satisfacción media con la prestación del servicio: 4,59 sobre 5
- Satisfacción media con el servicio postventa: 4,42 sobre 5
- Otros datos:
  - o 9 de cada 10 clientes volverían a trabajar con nosotros y nos recomendarían
  - o Lo más valorado es la capacidad y conocimientos de nuestros técnicos y consultores

Encuestas de seguimiento de la satisfacción en proyectos y servicios prestados por las distintas unidades de negocio de SEIDOR. El resumen del total de encuestas realizadas en el año 2020 es el siguiente:

- N° clientes encuestados: 156
- N° personas encuestadas: 1.012
- Porcentaje de participación: 24,21%
- Satisfacción media con los proyectos: 3,10 sobre 4
- Satisfacción media con los servicios: 3,19 sobre 4
- Otros datos:
  - o El 100% de las personas encuestadas en proyectos, volvería a trabajar con SEIDOR
  - o En los servicios, lo mejor valorado es la atención y profesionalidad de nuestros técnicos.

En los proyectos, lo mejor valorado es el cumplimiento de las expectativas y los Preguntados además a los clientes si volverían a trabajar con SEIDOR y si recomendarían a SEIDOR como proveedor a otros clientes, el 90%\* han respondido afirmativamente.

## Compromiso con los proveedores

La política de SEIDOR en su relación con sus proveedores y partners se basa en los siguientes compromisos, según se describe en nuestra política y código de conducta empresarial:

- Relacionarnos con nuestros 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.

Para ello SEIDOR ha diseñado una serie de procedimientos y actividades para gestionar su cadena de suministro, que buscan garantizar la sostenibilidad de nuestros productos y servicios.

### Política de compras

SEIDOR se asegura que el proceso de compras de productos y servicios adquiridos, o contratados con terceros, cumplen con los requisitos de compra establecidos, con la realización de controles del cumplimiento y de los compromisos que adquieren los proveedores mediante cláusulas específicas en los contratos suscritos.

SEIDOR cuenta con un procedimiento de compras y evaluación de proveedores que describe la sistemática establecida, así como el establecimiento de las pautas a seguir para la selección, homologación y evaluación de proveedores.

### Homologación de proveedores

SEIDOR tiene por objetivo establecer pautas a seguir para la selección, homologación y evaluación de proveedores de productos y servicios. Es necesario distinguir entre varios tipos de proveedores: Proveedor estratégico, proveedor histórico/habituales, proveedor general, proveedor nuevo, pequeño proveedor.

SEIDOR realiza, tanto al inicio como de forma periódica, una homologación de sus proveedores y suministradores en función de su categorización consistente en:

- La difusión y solicitud de aceptación de la política y código empresarial de SEIDOR.
- La cumplimentación de una serie de cuestiones de compromiso, con la finalidad de garantizar:

- o La existencia de códigos de conducta empresarial y cumplimiento legal.
- o La gestión de la calidad de sus productos y servicios.
- o La sostenibilidad y gestión ambiental de sus procesos.
- o Compromiso con los derechos humanos y los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas.
- o Seguridad de la información y protección de datos personales.
- o Políticas de tolerancia cero con la corrupción y el blanqueo de capitales.

## Seguimiento periódico y evaluación de proveedores

El proceso de Evaluación y seguimiento de Proveedores se realiza 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 procedimientos de gestión definidos por SEIDOR. La evaluación de los proveedores evalúa el nivel de satisfacción de las operaciones generales realizadas cada año.

Durante el transcurso de las actividades y operaciones, con cada uno de los proveedores, así como en las auditorías internas y externas SEIDOR realiza las siguientes acciones:

- Gestión de las incidencias que se produzcan durante el suministro o la prestación de los servicios.
- Evaluación de los siguientes ítems relativos a las operaciones y los procesos de gestión relacionados:
  - Flexibilidad y facilidad de sus formas de pago.
  - Calidad y cumplimiento de compromisos.
  - Comunicación comercial.
  - Cumplimiento de plazos.
  - Facilidad de acceso a la documentación administrativa.
  - Facilidad de comunicación.
  - Tiempo de respuesta ante incidencias.
  - Tiempo de resolución de incidencias.

## Compromiso con la sociedad

Stefano Zamagni, en su obra *Por una economía del bien común* (2012), afirmó que “una empresa que no preste atención a los derechos humanos, al respeto y a la integridad moral de las personas mientras produce riqueza y que después se vuelva compasiva a la hora de distribuir la riqueza producida, no es una empresa socialmente responsable”.

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 sostenibles, dentro del contexto de nuestra actividad.

SEIDOR refleja su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los diez principios que lo sustentan para promover:

- El desarrollo sostenible y la ciudadanía corporativa.
- Los valores basados en principios universalmente aceptados.
- La adhesión a una red de empresas y otras organizaciones interesadas.
- La pertenencia a una plataforma de aprendizaje e intercambio de experiencias de estos valores.

A tal efecto, 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.

En su afán de impactar positivamente sobre las sociedades más desfavorecidas, en 2020 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.

## Donaciones

En 2019 la compañía aportó un total de 51.387,55€\* a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. En 2020 la compañía ha aportado un total de 53.500 €\* a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

\*Datos representativos de España

## Compromiso con el Medio Ambiente

La protección del medio ambiente es uno de los principios rectores de la actuación empresarial de SEIDOR, nuestra actividad en circunstancias normales no realiza un impacto directo muy relevante dado nuestro sector y modelo de negocio. Indirectamente ayudamos a nuestros clientes a gestionar los impactos ambientales debido a sus respectivos sectores de actividad y modelos de negocio mediante la definición de procesos, implantación de sistemas de gestión como ERPs y de nuevas tecnologías TIC que les ayudan por ejemplo a mejorar el control del consumo de recursos naturales, materias primas, energía, etc. Y realizamos un control de los posibles impactos ambientales que pueden producir nuestros proveedores y colaboradores en la prestación de sus servicios.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión, posee un conjunto de normas y procedimientos de gestión medioambiental certificado en ISO 14001, adecuados a la legalidad vigente, que están encaminados para identificar aquellas condiciones ambientales capaces de afectar o ser afectadas por nuestra actividad, y determinar y valorar los riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales, requisitos legales, otros requisitos (contractuales, estatutarios, reglamentarios, etc.) así como todas aquellas cuestiones externas e internas que puedan afectar a nuestros objetivos medioambientales, diseñar los planes de acción correspondientes con el objetivo de prevenir o reducir los efectos no deseados.

SEIDOR facilita a todos sus empleados y colaboradores, el 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.

## Procesos del Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema De Gestión Ambiental se compone principalmente por:

Políticas Ambientales:

En la política y código de conducta empresarial de SEIDOR, se constata el compromiso de la dirección de SEIDOR con la protección del medio ambiente, comprometiéndonos expresamente a identificar los aspectos o interacciones medioambientales, derivados de la realización de nuestras actividades y de los productos y servicios que desarrollamos, y conocer y evaluar todos los aspectos e impactos ambientales asociados, tanto los positivos como los negativos, con el objeto de minimizar y prevenir la contaminación.

Este compromiso se constata además en el manifiesto público de Responsabilidad Social Corporativa, en el que la protección del medioambiente aparece como uno de los puntos principales, así como en la adhesión de SEIDOR a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su informe de estado correspondiente.

Identificación y Gestión de Aspectos Ambientales:

Identificar, evaluar y priorizar los aspectos ambientales más significativos permite una adecuada fijación de objetivos y metas y un programa de gestión ambiental que permiten actuar de forma concreta sobre estos aspectos ambientales en su ciclo de vida.

Seidor evalúa y prioriza los aspectos ambientales más significativos, permite una adecuada fijación de objetivos y metas y un programa de gestión ambiental que permite actuar de forma concreta sobre dichos aspectos durante el ciclo de vida del sistema de gestión ambiental.

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.

SEIDOR, con el objetivo de controlar cada una de estas actividades, ha identificado los siguientes aspectos ambientales más significativos y ha puesto en marcha una serie de iniciativas:

- Control del consumo de recursos energéticos:
  - o Realización del cálculo de la huella de carbono, su registro y diseño del plan de reducción asociado.
  - o Campañas de concienciación en buenas prácticas ambientales dirigido a los empleados.
  - o Políticas de flexibilidad de la jornada laboral a nuestros empleados facilitando el teletrabajo.
  - o Realización de planes de movilidad, acciones de concienciación acerca de la conducción eficiente, promoción del uso de transporte público colectivo y el uso de herramientas para las reuniones en remoto evitando desplazamientos innecesarios.
  - o Realización de auditoría de eficiencia energética y el plan de mejora asociado.
- Gestión de los residuos producidos en la operación de las actividades y servicios (principalmente equipamiento electrónico):
  - o Política de reutilización de equipamiento informático.
  - o Contratación de empresas autorizadas gestoras de residuos.
  - o Instalación de depósitos para la correcta separación de los residuos.
- Consumo de materias primas (principalmente papel):
  - o Instalación de impresoras de red inteligentes que imprimen en el momento de su recogida, evitando la impresión que no se retira posteriormente.
  - o Compra exclusiva de papel reciclado.
  - o Fomento de la oficina sin papeles.

### **Control Operacional Ambiental:**

SEIDOR, establece una serie de controles de sus procesos con el objetivo de cumplir con los compromisos y requisitos en materia de gestión ambiental y contribuir a un desarrollo sostenible, dentro de las distintas etapas del ciclo de vida desde el diseño a la prestación de sus productos y servicios a sus clientes, incluida la cadena de suministros, en cada uno de sus procesos, en esta línea ha identificado los siguientes puntos de control:

- Emisiones a la atmósfera, principalmente de la flota de vehículos y gases de los sistemas de climatización.

- Consumos de agua y vertidos a la red de saneamiento
- Uso y consumo de recursos energéticos
- Consumo de materias primas
- Producción de residuos

Como medidas principales, SEIDOR ha implementado:

- Contenidos formativos y campañas de concienciación en buenas prácticas ambientales a todo el personal.
- Control de la operación y gestión ambiental de sus proveedores y colaboradores.
- Planes de mantenimiento de oficinas.
- Flota de vehículos en modalidad de renting, garantizando su correcto mantenimiento en las instalaciones oficiales de las marcas.
- Contratación de gestores de residuos autorizados.
- Políticas de reutilización del equipamiento electrónico.
- Seguimiento de los registros, controles e indicadores medioambientales establecidos.

## Auditorías sistemas de gestión ambiental

Sobre el periodo 2020 se han realizado las siguientes auditorías de gestión ambiental:

- Auditoría Interna: incluida en la auditoría interna del sistema integrado de gestión en el que se revisaron los registros medioambientales, se analizaron los resultados de los indicadores establecidos, no se evidenciaron No Conformidades y se propusieron acciones de mejora:
  - o En la valoración de los criterios de consumos de combustible
  - o 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, con el siguiente detalle en relación al Sistema de gestión ambiental:
  - o No Conformidades: no se detectaron Desviaciones
  - o Observaciones: Mejora del análisis ambiental en el análisis de contexto realizado
  - o Mejoras: Recomendable incluir en las fichas de emergencia aspectos como el corte de suministro eléctrico.
  - o Aspectos fuertes a destacar:
    - Liderazgo de la dirección.
    - Disposición, disponibilidad y participación del personal durante la auditoría.
    - Indicadores asociados a cada uno de los procesos para el seguimiento y medición de éstos.
    - Pacto Mundial de las Naciones Unida. Informe de Progreso COP.

## Cálculo de la huella de carbono

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 a la actividad realizada en el año 2017, comenzamos con el proceso de mejora continua planteado un objetivo a 3 años de reducir progresivamente las emisiones de CO2 en un 15% y de este modo minimizar el impacto ambiental y climático de la empresa.

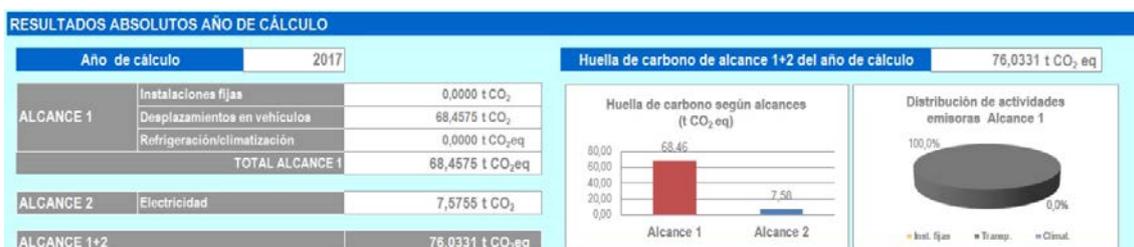
El cálculo de emisiones de gases de Efecto invernadero (GEI) metodológicamente se basa en la norma ISO 14064-1: 2012, que posteriormente hemos certificado y registrado en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto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

Durante 2020 y principios de 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 sobre la actividad realizada en los años 2019 y 2020. De esta forma, se han obtenido sendos 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.

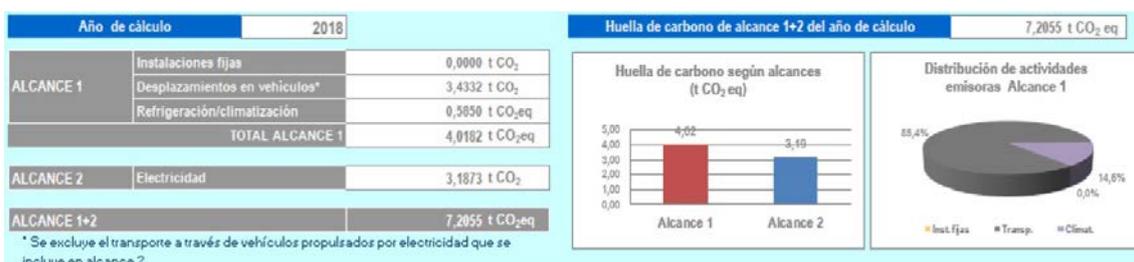
## Mediciones realizadas

### SEIDOR S.A.:

- 2017: Primer Cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 76,0331 tCO2eq y un ratio por trabajador (plantilla 75 personas) de 1.013,73 Kg CO2eq

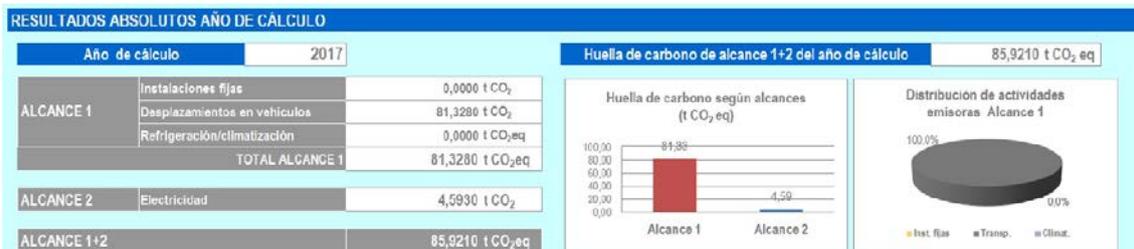


- 2018: Segundo cálculo huella de carbono con un total estimado de 7,2055 tCO2eq y un ratio por trabajador (plantilla 22 personas) de 327,5 Kg CO2eq:

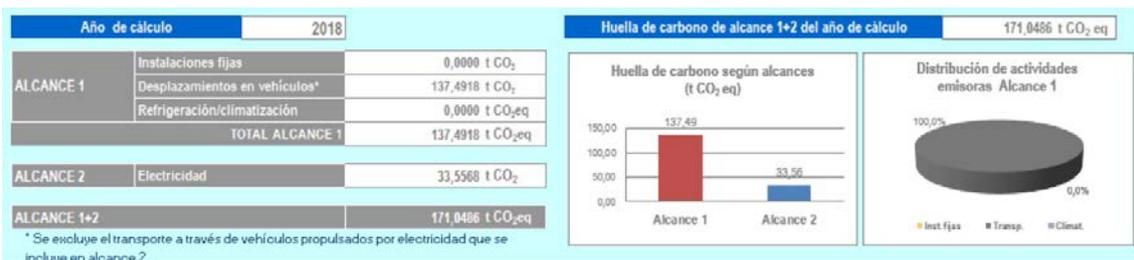


## SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A.

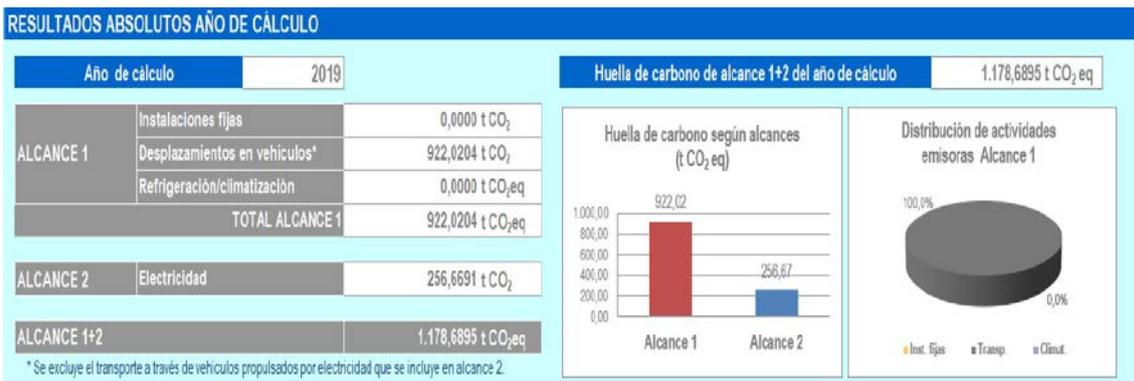
- 2017: Primer cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 85,92 tCO<sub>2</sub>eq y un ratio por trabajador (plantilla 69 personas) de 1245,2 Kg CO<sub>2</sub>eq:



- 2018: Segundo cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 171,045 tCO<sub>2</sub>eq y un ratio por trabajador (plantilla 291 personas) de 587,80 Kg CO<sub>2</sub>eq:



- 2019: Tercer cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 1.178,69 tCO<sub>2</sub>eq y un ratio por trabajador (plantilla 2.617 personas) de 460,43 Kg CO<sub>2</sub>eq:



- 2020: Cuarto cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 632,00 tCO<sub>2</sub>eq y un ratio por trabajador (plantilla 2.170 personas) de 299,00 Kg CO<sub>2</sub>eq:



## Plan de reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> (2020)

En los respectivos informes de cálculo de la huella de CO<sub>2</sub> realizados en 2018 sobre las emisiones de gases de efecto invernadero realizadas en 2017 de las empresas SEIDOR S.A. y SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A., se plantea un objetivo a 3 años de reducción de un 15% de la huella de carbono inicialmente calculada respectivamente:

- SEIDOR, S.A.: Reducir en el año 2020 11,40 tCO<sub>2</sub>e (Valor Objetivo: 64,63 tCO<sub>2</sub>e) , o bien 152 KCO<sub>2</sub>e/trabajador (Valor Objetivo: 861,67 KCO<sub>2</sub>e/trabajador) (en relación al año 2017)
- SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.: Reducir en el año 2020 12,89 tCO<sub>2</sub>e (Valor Objetivo: 73,032 tCO<sub>2</sub>e), o bien 186,78 KCO<sub>2</sub>e/trabajador (Valor Objetivo: 1058,42 KCO<sub>2</sub>e/trabajador) (en relación al año 2017)

Definiendo un plan centrado en las siguientes áreas de actuación:

1. Reducción del consumo de electricidad
2. Contratar el suministro de electricidad a empresas cuya generación es baja en emisiones o verde
3. Uso de vehículos renting de bajas emisiones
4. Reducción de la distancia recorrida con vehículo propio

## Análisis de resultados

Tal como hemos expuesto anteriormente desde el año 2017 han ocurrido una serie de circunstancias, producidas tanto por decisiones estratégicas del grupo de empresas como ajenas, que han influido notablemente en los resultados del cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), que explicamos a continuación:

1. 2017 (Primera medición): Desde la dirección general del grupo de empresas de SEIDOR se decide iniciar un proceso de medición de la huella de CO<sub>2</sub> de nuestra actividad, escogiendo a las empresas del grupo SEIDOR, S.A. y SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A..
2. 2018 (Segunda medición): Se realiza una reorganización de la estructura del grupo de empresas y de las compañías durante el año 2018, que influye directamente en las bases del cálculo de la huella de CO<sub>2</sub>:

- SEIDOR, S.A.: Disminuye drásticamente el número de empleados, congregando exclusivamente a los empleados pertenecientes a las categorías de servicios estructurales del grupo. Son empleados que no realizan de forma habitual desplazamientos con lo que el número de KM recorridos disminuye considerablemente.
  - SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.: Se fusiona con la empresa MICROSISTEMAS S.A., aumentando considerablemente el número de empleados, los perfiles de empleados es personal técnico y de administración de sistemas de información y comercial, personas que por un lado necesitan desplazarse para la ejecución de su trabajo pero se comienza a implantar una política de trabajo en remoto conectándose a los sistemas de los clientes en lugar de desplazarse.
3. 2019 (Tercera medición): Por sugerencia de los auditores y con el objetivo de recoger un valor más cercano a la realidad de nuestro grupo de empresas, se decide realizar el cálculo de la huella de CO2 de todas las empresas y los centros de trabajo España pasando a medir las emisiones de 2.600 empleados y 26 oficinas incluida el consumo eléctrico del centro de trabajo de Santander donde se localiza el Data Center corporativo del grupo que representa aproximadamente el 40% del total de Kw/h consumidos en el conjunto de los centros de trabajo del Grupo, bajo el paraguas de la empresa matriz SEIDOR, S.A., incluyendo a todos los empleados en España de las empresas del Grupo Seidor.
  4. 2020 (Cuarta medición): Es la última medición del periodo objetivo 2017-2020. Este año se encuentra principalmente marcado por la pandemia de COVID 19, los estado de alarma, los confinamientos y las restricciones y recomendaciones de limitar la movilidad y la reunión de personas, que han provocado la disminución considerable en los desplazamientos y los consumos de electricidad debido al teletrabajo, que pueden influir en el análisis del periodo y el cumplimiento de objetivos.

Debido a la modificación del alcance a partir de la medición del año 2019, podemos realizar el análisis del periodo 2017-2020 bien en relación con los cálculos realizados en 2017 y 2018 para la sociedad SEIDOR S.A. o para la sociedad SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A., para poder realizar dicho análisis hemos tenido que realizarlo directamente 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, a continuación resumimos cada uno de ellos.

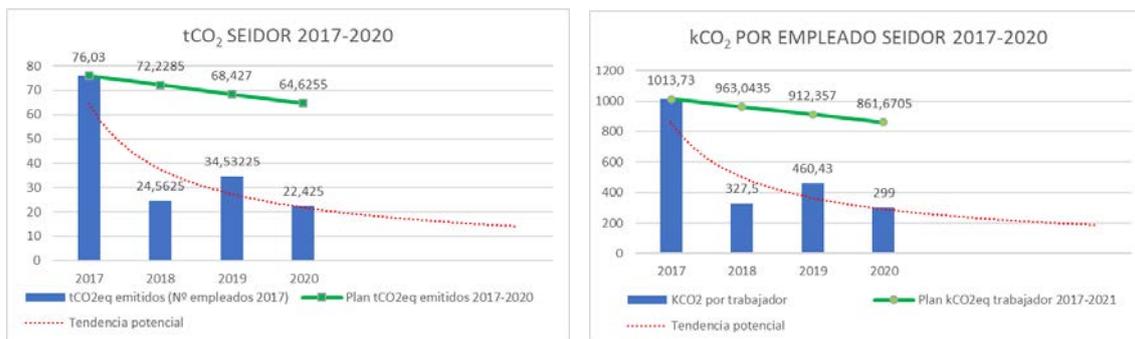
#### SEIDOR S.A.:

Tal como hemos comentado anteriormente SEIDOR, S.A. es la empresas matriz del grupo y su actividad principal es la gestión de los servicios corporativos a todas las empresas del GRUPO SEIDOR.

Tomando como referencia los 75 empleados existentes en el año 2017, obtenemos los siguientes resultados:

año	Empleados	tCO2 total	KCO2 por trabajador	tCO <sub>2eq</sub> emitidos (Nº empleados 2017)	% variación total (Empleados 2017)	% variación trabajador anterior
2017	69	85,92	1245,2	85,9188	0%	0%
2018	291	171,045	587,8	40,5582	-53%	-53%
2019	2617	1178,69	460,43	31,76967	-63%	-22%
2020	2170	632	299	20,631	-76%	-35%

Gráficamente:



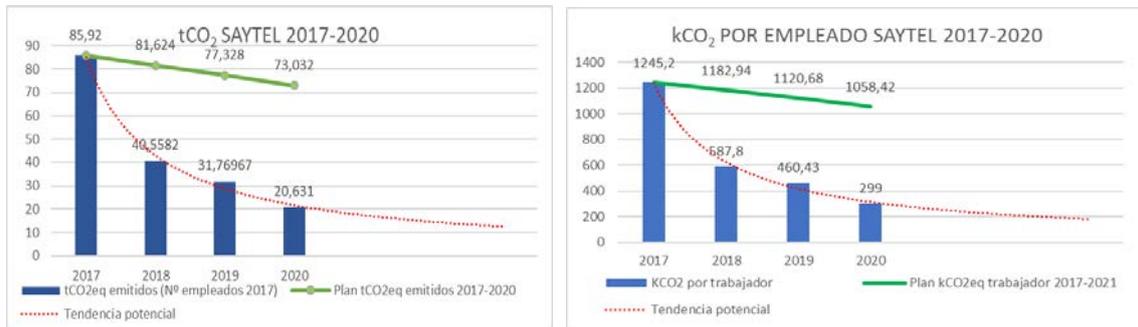
Dados los objetivos planteados, de reducir en el año 2020 11,40 tCO<sub>2eq</sub> (Valor Objetivo: 64,63 tCO<sub>2eq</sub>) , o bien 152 KCO<sub>2eq</sub>/trabajador (Valor Objetivo: 861,67 KCO<sub>2eq</sub>/trabajador) (en relación al año 2017), podemos concluir que hemos superado con creces dicho objetivo alcanzando una reducción del 71% sobre las emisiones de GEI calculadas en 2017.

### SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A.

Comparar las emisiones de CO<sub>2</sub> calculadas en la empresa SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A., es más coherente puesto que su actividad y perfiles de sus puestos de trabajo, coinciden casi al 100% con la plantilla del grupo en los centros de trabajo de España. Tomando como referencia los 69 empleados existentes en el año 2017, obtenemos los siguientes resultados:

año	Empleados	tCO2 total emitidos	KCO2 emitidos por trabajador	tCO <sub>2eq</sub> emitidos (Nº empleados 2017)	% variación total (Empleados 2017)	% variación trabajador anterior
2017	75	76,03	1013,73	76,02975	0%	0%
2018	22	7,21	327,5	24,5625	-68%	-68%
2019	2617	1178,69	460,43	34,53225	-55%	41%
2020	2170	632	299	22,425	-71%	-35%

Gráficamente:



Dados los objetivos planteados, de reducir en el año 2020 12,89 tCO<sub>2</sub>eq (Valor Objetivo: 73,032 tCO<sub>2</sub>eq), o bien 186,78 KCO<sub>2</sub>eq/trabajador (Valor Objetivo: 1058,42 KCO<sub>2</sub>eq/trabajador) (en relación al año 2017), podemos concluir que hemos superado con creces dicho objetivo alcanzando una reducción del 76% sobre las emisiones de GEI calculadas en 2017.

## Conclusiones

Como conclusión general, hemos cumplido con un margen más que importante, más del 70% de reducción de emisiones de GEI según el objetivo planteado para el periodo 2017-2020, independientemente de la excepcionalidad producida en el año 2020 por la pandemia del COVID19.

Las actuaciones que más han construido a la superación de este objetivo han sido:

- Establecimiento de procedimientos operativos e implantación de técnicas que favorecen la prestación de los servicios en remoto, favoreciendo la disminución de los desplazamientos.
- Establecimiento de medidas que favorezcan el teletrabajo.
- Campañas de concienciación dirigidas a los empleados para el uso eficiente de la iluminación, la climatización y la conducción eficiente.
- Contratación del suministro de electricidad a empresas con certificado de generación baja en emisiones o verdes.

Número de oficinas	2018	2019	2020
Total España	19	26	27
Con certificado origen renovable	0	19	20
% con energía renovable	0%	73%	74%

Como muestra de la voluntad y compromiso de la Dirección General de SEIDOR con la sostenibilidad y la protección del medioambiente, diseñamos 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 117,87 tCO<sub>2</sub>eq (Valor Objetivo: 1060,82 tCO<sub>2</sub>eq), o bien 46,043 KCO<sub>2</sub>eq/trabajador (Valor Objetivo: 414,39 KCO<sub>2</sub>eq/trabajador).

- 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:
  - o Reducción del consumo de electricidad
  - o Concienciación y formación de nuestros empleados y colaboradores.
  - o Contratación del suministro de electricidad a empresas con certificado de generación baja en emisiones o verdes.
  - o Disminución de los desplazamientos en vehículos particulares.
  - o Flota de vehículos de renting de bajas emisiones.

## Uso sostenible de los recursos

### Consumo de agua

Por la actividad del grupo, el consumo de agua es una variable medioambiental en la que SEIDOR tiene poca incidencia, por lo que no se considera relevante incluir datos sobre este apartado.

### Consumo de energía

Durante 2020 se ha continuado con las medidas establecidas en relación con el consumo energético. Mensualmente se registras los consumos energéticos de todas las empresas de SEIDOR a nivel nacional para realizar el cálculo de consumo anual. Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

Consumos KWH	2018	2019	2020
Totales	1.742.226,00	2.187.725,94	1.140.583,20
Por trabajador	794,45	765,21	492,91
% Variación año anterior por trabajador		-3,68%	-35,59%

Como se puede observar el consumo anual en todas las oficinas de SEIDOR se ve reducido cada año, quedando demostrado que las medidas adoptadas por la organización están siendo efectivas, aunque los datos del 2020 se ven muy afectados por la pandemia de COVID 19, la declaración del estado de alarma, las restricciones a la concentración de personas en las oficinas y la adopción del teletrabajo de forma casi total de la plantilla, en años posteriores podremos constatar la evolución real.

## Informe de las Naciones Unidas

Desde 2014 SEIDOR está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el compromiso

con sus principios. En 2020 SEIDOR ha presentado un año más el Informe de Progreso con la novedad en su formato y la publicación en la página web de SEIDOR, estando disponible para su consulta en este enlace:

## **Certificaciones y premios**

En este informe de progreso se detalla nuestras políticas y acciones en materia de Responsabilidad Social desarrolladas a lo largo del año alineadas con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los principales puntos relacionados con la protección del Medio Ambiente que recoge el Informe de Progreso son los siguientes:

- Protección de la biodiversidad
- Cálculo y compensación de las emisiones en CO2
- Movilidad sostenible
- Consumo de la entidad

## **Acontecimientos extraordinarios**

Desde que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevara a situación de emergencia de salud pública la pandemia del coronavirus (Covid-19), SEIDOR ha experimentado, como el resto de la sociedad, una significativa evolución de sus dinámicas y procesos de trabajo.

La economía sufrió un impacto significativo que obligó a revisar el funcionamiento de las compañías. El año pasado, además, estuvo marcado por una etapa social de confinamiento severo, así como de medidas restrictivas que intentaban paliar la movilidad con la idea de reducir los contagios. La difícil coyuntura, tanto a escala nacional e internacional, supuso una crisis sanitaria sin precedentes.

La adaptación de SEIDOR a este paradigma ha estado marcada por un escrupuloso rigor con las medidas sanitarias, así como de una comunicación continua con el equipo humano de la compañía, lo que ha permitido un óptimo funcionamiento general. La transmisión de serenidad, la empatía y la transparencia han sido señas inequívocas de la gestión marcada por la dirección.

Asimismo, se realizó un seguimiento exhaustivo de la evolución de los acontecimientos y del impacto de estos en las operaciones de la compañía. La actividad del grupo no se ha visto afectada de forma significativa y se ha podido recuperar, con el tiempo, la senda de la normalidad. No obstante, SEIDOR ha tenido que reorganizar la forma de trabajo de sus equipos, fomentando y adaptando sus sistemas al teletrabajo y establecimiento de turnos de trabajo flexibles, todo ello con el objetivo de reducir el riesgo de contagio entre las personas de SEIDOR y terceros, y mantener el servicio a los clientes.

La aparición de las vacunas y el ritmo de vacunación en la sociedad ha abierto el camino de la recuperación. Si bien todavía es necesario evaluar el impacto real que ha tenido la pandemia en la sociedad, se ha abierto una oportunidad en torno a la modernización tecnológica de la sociedad, y, por ende, entidades públicas y privadas.

La puesta en marcha de los Fondos Europeos de Next Generation, del que se podrán beneficiar numerosas entidades, supondrá un respaldo importante para la reactivación económica y dibuja un contexto favorable para 2021. SEIDOR continúa con sus objetivos estratégicos y ha demostrado durante 2020 una gran capacidad de adaptación al cambio y fortaleza en sus actividades.

## Resumen

A continuación, recogemos a modo de resumen los principales aspectos destacados en el Estado de Información No Financiera de Seidor en 2021:

- Consecución de los objetivos establecidos en el plan estratégico vigente (2019-2020): crecimiento, diversificación de la oferta de productos y servicios, excelencia operativa, y gestión y desarrollo del talento.
- Solidez en la ejecución de la misión de la compañía como consultora tecnológica multinacional, dando como resultado una facturación de 467 millones de euros, disponer de un equipo de más de 5.400 profesionales, y tener presencia directa en 39 países en Europa, América Latina, Estados Unidos, Oriente Medio, Asia y África.
- Impulso de la estrategia de marca como eje de la identidad corporativa, mediante la reducción del número de marcas, la potenciación de la marca corporativa, el despliegue de políticas de uso de la marca comunes a todos los mercados, y la ejecución de un plan de comunicación entre clientes y profesionales para su correcto posicionamiento.
- Apuesta por la innovación como elemento clave de nuestro compromiso con los clientes, a través de iniciativas como programas de desarrollo directivo en liderazgo digital o el impulso de centros tecnológicos especializados en tecnologías emergentes como Internet of Things y la Inteligencia Artificial.
- 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. A continuación, indicamos algunos ejemplos significativos de nuestro compromiso recogidos en los distintos procedimientos mencionados:

- Cultura preventiva y Tolerancia Cero respecto a la corrupción y delitos que puedan producirse dentro de la organización; y lucha contra el blanqueo de capitales.
- Cumplimiento riguroso de lo establecido en la LOPDGDD y RGDP respecto la protección de datos personales y derechos digitales.
- 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.
- Reconocimiento y respeto por los Derechos Humanos como derechos fundamentales y universales, y rechazo de conductas vinculada al odio, la violencia, y la discriminación de cualquier tipo.
- Atención al talento como 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.
- 33% de los profesionales son jóvenes con una edad inferior a 30 años
- La rotación de personal es inferior al 8%, resultado de las políticas e iniciativas establecidas para asegurar el clima y condiciones laborales adecuados para asegurar la satisfacción de los profesionales.
- Fomento de una cultura de compañía inclusiva, atendiendo a la diversidad como un valor fundamental, través de herramientas como el Plan de Igualdad y el Plan de integración de personas con discapacidad. Rechazo absoluto al acoso y abuso sexual, existiendo medidas para su prevención y la atención de reclamaciones y denuncias con las máximas garantías.
- Firme compromiso con la excelencia en el servicio a nuestros clientes, 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.
- Colaboración leal con nuestros proveedores, seleccionados en base a la idoneidad de su propuesta de valor, la calidad de sus productos y servicios, su compromiso con el desarrollo del talento, y el respeto y aplicación de las mejores prácticas de gestión empresarial.
- Compromiso con la sociedad, compartiendo y aplicando los principios que sustentan el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Compromiso con la gestión ambiental, siguiendo las normativas y leyes vigentes, así como lo establecido en nuestro Sistema de Gestión Ambiental, dotado con el certificado ISO 14001.

# Anexo I: Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera

Ámbitos Ley 11/2018 28 de diciembre	Contenidos	Relación estándares GRI	Descripción GRI	Nº de página en el informe	Título del apartado
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1. Su entorno empresarial. 2. Su organización y estructura. 3. Los mercados en los que opera. 4. Sus objetivos y estrategias. 5. Los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-2	Actividades, mar- cas, productos y servicios	6	Nuestro Modelo de Negocio
		102-6	Mercados servidos	6	Nuestro Modelo de Negocio
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1. Los procedimientos de diligen- cia debida aplicados para la identificación, evalua- ción, pre- vención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2. Los procedimientos de verifi- cación y control, inclu- yendo qué medidas se han adoptado.	103	Enfoque de gestión	19	Identidad y buen gobierno
Resultados de las políticas Indica- dores clave	Los resultados de esas políticas, de- biendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinen- tes que permitan: 1. El seguimiento y evaluación de los progresos y 2. Que favorezcan la compara- bilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o interna- cionales de refe- renciautilizados para cada materia.	103	Enfoque de gestión	19	Identidad y buen gobierno
Riesgos	Los principales riesgos relaciona- dos con esas cuestiones vincula- dos a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, produc- tos o servicios que puedan tener efectos nega- tivos en esos ámbi- tos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utili- zados para detectarlos y evaluarlos de acuer- do con los marcos nacio- nales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.  Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	19	Identidad y buen gobierno
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluacio- nes del impacto y programas de desarrollo.	58	Compromiso con la sociedad
		407-1	Operaciones de proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	57	Compromiso con los proveedores
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significa- tivo de casos de trabajo infantil	57	Compromiso con los proveedores
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significa- tivo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	57	Compromiso con los proveedores
		<b>Medio Ambiente</b>			
1. Información detallada sobre los efectos actuales y previsi- bles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental;  2. Los recursos dedicados a la pre- vención de riesgos ambientales;  3. La aplicación del principio de precaución, la cantidad de pro- visiones y garantías para riesgos ambientales.	103	Enfoque de gestión	60	Compromiso con el Medio Ambiente	
	102-11	Principio o enfoque de pre- caución	60	Compromiso con el Medio Ambiente	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportuni- dades derivados del cambio climático	No material 5	Análisis de mate- rialidad	
	308-1	Nuevos provee- dores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambien- tales	No material 5	Análisis de mate- rialidad	

Contaminación					
1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	103	Enfoque de gestión de emisiones	60	Compromiso con el Medio Ambiente	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	60	Compromiso con el Medio Ambiente	
2. Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.					
Economía circular y prevención y gestión de residuos					
Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	103	Enfoque de gestión de efluentes y residuos	No material		
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	Enfoque de gestión de efluentes y residuos	No material		
Uso sostenible de los recursos					
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-1	Extracción de agua por fuente	No material		
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No material		
	303-2	Agua reciclada y reutilizada	No material		
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	103	Enfoque de gestión de materiales	No material		
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	No material		
	301-2	Insumos reciclados	No material		
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de gestión de energía	60	Compromiso con el Medio Ambiente	
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	60	Compromiso con el Medio Ambiente	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	60	Compromiso con el Medio Ambiente	
	302-4	Reducción del consumo energético	60	Compromiso con el medio ambiente	
Cambio climático					
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	103	Enfoque de gestión de emisiones	No material	5	Análisis de materialidad
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	No material	5	Análisis de materialidad
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	103	Enfoque de gestión de emisiones	No material	5	Análisis de materialidad
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	Enfoque de gestión de emisiones	No material	5	Análisis de materialidad
Protección de la biodiversidad					
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103	Enfoque de gestión biodiversidad	No material	5	Análisis de materialidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No material	5	Análisis de materialidad

Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
		103	Enfoque de gestión de empleo	30	Profesionales
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	30	Profesionales
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	30	Profesionales
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor	

Cuestiones sociales relativas al personal	Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	103	Enfoque de gestión	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	102-35	Gobernanza: políticas de remuneración	30	Profesionales	
		102-36	Gobernanza: procesos para determinar la remuneración	30	Profesionales	
		102-38	Gobernanza: ratio de compensación total anual	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor	
		102-39	Gobernanza: ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	39	Indicadores clave sobre empleados de Seidor	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	103	Enfoque de gestión de empleo	30	Profesionales	
	Empleados con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	30	Profesionales	
	<b>Organización del trabajo</b>					
	Organización del tiempo de trabajo	103	Enfoque de gestión de empleo	30	Profesionales	
	Número de horas de absentismo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad laboral	30	Profesionales	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores	103	Enfoque de gestión de empleo	30	Profesionales	
	<b>Salud y seguridad</b>					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103	Enfoque de gestión salud y seguridad en el trabajo	30	Profesionales	
	Accidentes de trabajo, en particular, su frecuencia y gravedad	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	30	Profesionales	

Cuestiones sociales relativas al personal	Enfermedades profesionales; desahogado por sexo	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	30	Profesionales
	<b>Relaciones sociales</b>				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103	Enfoque de gestión. Relaciones trabajador empresa	30	Profesionales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	30	Profesionales
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-em- presa de salud y seguridad	30	Profesionales
	<b>Formación</b>				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación	103	Enfoque de ges- tión. Formación y enseñanza	33	Atracción del talento
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesio- nales	404-1	Promedio de horas de forma- ción al año por empleado	33	Atracción del talent
	Accesibilidad universal de las per- sonas con discapacidad	103	Enfoque de gestión	35	Accesibilidad a las personas con discapacidad
	<b>Igualdad</b>				
Derechos humanos	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportuni- dades entre mujeres y hombres Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres). medi- das adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la inte- gración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de ges- tión, diversidad e igualdad de oportunidades + No discrimina- ción	30	Profesionales
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad			30	Profesionales
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	103	Enfoque de ges- tión: evaluación de derechos hu- manos + libertad de asociación y negociación colectiva + trabajo infantil + trabajo forzoso u obligatorio	28	Respeto a los dere- chos hu- manos
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos			28	Respeto a los dere- chos hu- manos

Derechos humanos	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No aplica	No se han registrado denuncias
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva			28	Respeto a los derechos humanos
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación			28	Respeto a los derechos humanos
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	28	Respeto a los derechos humanos
	La abolición efectiva del trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	28	Respeto a los derechos humanos
Corrupción y soborno		103	Enfoque de gestión: anticorrupción	19	Identidad y buen gobierno
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	19	Identidad y buen gobierno
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	19	Identidad y buen gobierno
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	58	Compromiso con la sociedad
	<b>Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible</b>				
Sociedad		103	Enfoque de gestión: comunidades locales	58	Compromiso con la sociedad
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	58	Compromiso con la sociedad
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	58	Compromiso con la sociedad
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	58	Compromiso con la sociedad
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	58	Compromiso con la sociedad

Las acciones de asociación o patrocinio	102-12	Iniciativas externas	58	Compromiso con la sociedad
	102-13	Afiliación a sociedades	58	Compromiso con la sociedad
<b>Subcontratación y proveedores</b>				
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-9	Cadena de suministro	57	Compromiso con los proveedores
	103	Enfoque de gestión con proveedores	57	Compromiso con los proveedores
	308	Evaluación ambiental de proveedores	57	Compromiso con los proveedores
	414	Evaluación social de proveedores	57	Compromiso con los proveedores
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103	Enfoque de gestión en las políticas de compras	57	Compromiso con los proveedores
<b>Consumidores</b>				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	103	Enfoque de gestión: seguridad y salud en clientes	46	Compromiso con los clientes
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	103	Enfoque de gestión: seguridad y salud en clientes	46	Compromiso con los clientes
<b>Información fiscal</b>				
Beneficios obtenidos país por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	6	Nuestro modelo de negocio
Impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	6	Nuestro modelo de negocio
Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	39	Subvenciones



**EMAIL**

[info@seidor.com](mailto:info@seidor.com)



[/company/seidor](https://www.linkedin.com/company/seidor)



[@seidor](https://twitter.com/seidor)