

The logo for SEIDOR, featuring the word "SEIDOR" in white uppercase letters. The letter "O" is replaced by a blue circle with a white outline. The background of the entire page is a photograph of a woman and a man smiling and working together at a desk with a laptop.

SEIDOR

Estado de la Información No Financiera

SEIDOR | 2021

Contenido

Introducción al Estado de Información no Financiera	05
Análisis de materialidad	05
Nuestro modelo de negocio	07
Entorno empresarial y organización del grupo	07
Información fiscal SEIDOR 2020 – 2021	07
Mercados servidos	08
Principales marcas	09
Contexto económico global	010
Evolución del sector	011
Tendencias tecnológicas	012
Estrategia y objetivos	013
Innovación	015
Identidad y buen gobierno	016
Riesgos y oportunidades	016
Principales Riesgos	016
Principales Oportunidades	019
Gestión de riesgos	019
Análisis del contexto	020
Análisis del contexto 2021	021
Estructura normativa y procedimientos	022
Procedimientos	023
Ética y cumplimiento	024
Compliance y prevención de riesgos penales	024
Canal de denuncias	026
Formación en compliance	027
Protección de datos	027
Blanqueo de capitales	028
Respeto a los derechos humanos	028
Compromiso con la protección de los derechos humanos	028
Código de conducta empresarial de SEIDOR	029
Profesionales	030
Transformación cultural y gestión del talento	030
Atracción del talento	031
Gestión de la diversidad	032
Estrategia de diversidad de género	032
Accesibilidad a las personas con discapacidad	034
Conciliación y beneficios sociales	034
Beneficios sociales	035
Modelo de retribuciones	036
Brecha salarial	036
Relaciones laborales	036
Bienestar laboral: salud y seguridad laboral	036

Protocolo anti-acoso	037
Subvenciones	037
Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR	038
Compromiso con los clientes	044
Calidad	045
Sistema integrado de gestión	046
Sistema de gestión de calidad	046
Sistema de gestión ambiental	047
Sistema de gestión de servicios TI	047
Sistema de gestión de Seguridad de la Información	048
Sistema de gestión del ciclo del Software	048
Procesos del sistema integrado de gestión	049
Procesos de gestión de calidad	049
Gestión de reclamaciones de clientes y partes interesadas	049
Proceso de seguimiento y auditorías	050
Proceso de mejora continua	050
Estudio de la satisfacción del cliente	051
Compromiso con los proveedores	053
Política de compras	053
Homologación de proveedores	053
Seguimiento periódico y evaluación de proveedores	054
Compromiso con la sociedad	055
Donaciones	056
Compromiso con el Medio Ambiente	056
Procesos del Sistema de Gestión Ambiental	057
Auditorías sistemas de gestión ambiental	058
Cálculo de la huella de carbono	059
Mediciones realizadas	060
Plan de reducción de las emisiones de CO2	061
Análisis de resultados	061
Conclusiones	063
Uso sostenible de los recursos	064
Consumo de agua	064
Consumo de energía	064
Informe de las Naciones Unidas	064
Acontecimientos extraordinarios	065
Resumen	066
Anexo I: Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera	068



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

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

Este documento expone el compromiso que asumimos como organización, alineándonos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Trabajamos en identificar, medir e implementar acciones que sean beneficiosas para nuestro entorno, tanto a nivel medioambiental como en el ámbito de las relaciones humanas. La tecnología es, actualmente, un valor esencial para proporcionar bienestar y progreso al mundo. Lo será aún más en el futuro. Nuestra misión es hacerla llegar a todas las organizaciones situando en el centro a las personas e impulsando el desarrollo tecnológico que permita un crecimiento armónico con el planeta. Lograrlo, además, enraizándonos con el tejido local, de forma colaborativa y contribuyendo a generar un ecosistema de crecimiento.

Los desafíos del futuro requieren organizaciones con conciencia social y medioambiental, en consonancia con una realidad que vislumbra un nuevo futuro para la humanidad. Las entidades y personas en posiciones de liderazgo pueden ser impulsores de este cambio. Desde SEIDOR, asumimos el compromiso de ser parte del mismo.

Alejandro Daniel O'Davoren
Director General Adjunto

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 pertenecientes a SEIDOR, S.A. (en adelante SEIDOR), hace referencia al ejercicio 2021. Con el presente Informe, SEIDOR da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. SEIDOR, S.A. es una sociedad domiciliada en España, cuya sede operativa principal está en Barcelona (C. Pujades, 350), y su domicilio fiscal en Vic (Barcelona).

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 5.795 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. El Estado de Información no Financiera se emite anualmente, coincidiendo con el cierre del ejercicio social. El Estado de Información no Financiera correspondiente al ejercicio anterior fue formulado por el Órgano de Administración el 31 de marzo de 2021. No se han producido cambios en la elaboración de los informes ni ha sido necesario la reexpresión de la información del Estado de Información Financiera del ejercicio anterior.

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 73. Con fecha 28 de junio de 2021, Busquet Estudi Jurídic, S.L. emitió el informe de verificación independiente correspondiente al Estado de Información no Financiera de 2020.

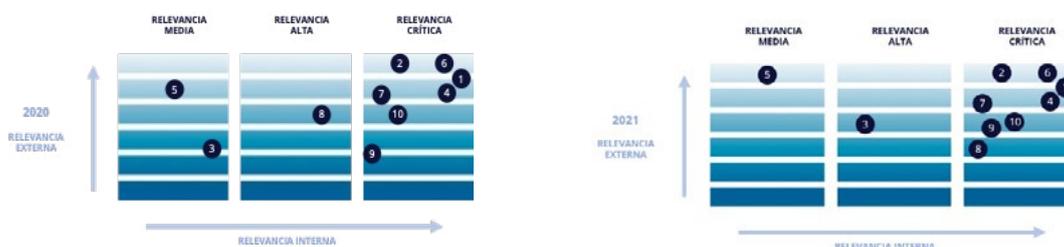
Análisis de materialidad

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 Empresarial, 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 de los ejercicios 2020 y 2021.

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 vacunación masiva de la población ha transformado el paisaje de la pandemia durante el 2021 y ha repercutido en que SEIDOR priorice la seguridad de su negocio y la capacidad operativa de las personas empleadas en la compañía. Bajo las directrices de buenas prácticas y cumplimiento regulatorio en los centros de trabajo y las medidas para la prevención del COVID-19 trazadas por el Ministerio de Sanidad, SEIDOR centralizó sus esfuerzos en la gestión de los equipos de la compañía, garantizando su seguridad, el desempeño habitual del trabajo y en asegurar la calidad de sus servicios, dando continuidad a las medidas iniciadas durante el ejercicio anterior. Estos aspectos 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 614 millones de euros en el ejercicio 2021 y una plantilla formada por más de 5.795 profesionales altamente cualificados, SEIDOR tiene presencia directa en 40 países de Europa, América Latina, Estados Unidos, Oriente Próximo, África y Asia, prestando servicio a más de 8.000 clientes.

Información fiscal SEIDOR 2020 – 2021

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)						
	2021		2020		2019	
Área Geográfica/ País	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	-294	0	-202	0		
Argentina	4.531	-1.046	3.090	-495	1.848	-261
Bélgica	1	0	52	-1	98	0
Bolivia	169	-1	45	0	43	-12
Brasil	4.360	-1.452	3.950	-917	3.414	-920
Chile	8.053	-1.758	2.816	26	5.542	-1.421
Colombia	974	-429	544	-239	281	-63
Costa Rica	347	-6	56	0	-213	0
Dubai	1.092	0	781	0	-355	0
Ecuador	-2	-29	-187	88	270	-48
EEUU	2.179	-13	-1.022	0	1.255	0
El Salvador	0	0	0	0	0	0
Egipto	-8	0	-84	0		
España	15.327	-2.311	12.692	-1.479	13.353	-1.315
Francia	-6	0	-6	0		
Guatemala	0	0	-94	0	-28	0
Honduras	0	0	0	0	0	0
Italia	-44	-39	127	-39	27	-25

Libano	-99	0				
Kenya	158	-50	227	-66	95	-33
Kuwait	42	0	128	0		
Marruecos	16	-8	141	-9	-86	-2
Mauricio	-25	0	23	0	-51	0
México	-1.398	449	-1.094	589	54	296
Panamá	0	0	23	0	-51	0
Perú	6.198	-1.602	4.873	-1.307	3.947	-894
Portugal	37	-17	3	0	131	-33
Reino Unido	517	-103	67	-22	207	-43
República Dominicana	235	-77	12	-11	194	-43
Sudáfrica	962	-245	346	-125	-90	-11
Taiwan	33	-7				
Tanzania	106	-32	35	-37	-47	14
Uruguay	396	-143	125	-31	38	-12
Zambia	144	-85	-133	96	-127	0
Total países	44.148	-9.004	27.318	-3.981	29.732	-4.826

Mercados servidos

SEIDOR presta servicio en los siguientes países distribuidos por continente:

Europa

Bélgica · España · Italia · Portugal · Francia · Reino Unido

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

India · Taiwán

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

SEIDOR presta servicios en la gran mayoría de países, ofreciendo una cobertura prácticamente integral de todos los mercados. Los principales sectores a los que ofrece servicios son: Administración Pública, Agroalimentario, Alimentación y Bebidas, Banca y Seguros, 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 2021 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 2021, 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.
- Valores vinculados a: Valentía, Apertura, Confianza.
- 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 esta.
- 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

Se puede definir el 2021 como el año donde la recuperación económica se consolida y se comienzan a despejar incertidumbres gracias al principio del fin de la pandemia. También como el año en el que la inflación regresó después de dos décadas de ausencia.

La recuperación a lo largo de 2021 mostró una etapa de sólida aceleración en la primera mitad del año acompañada por la tracción positiva de finales de 2020, la liberación del ahorro acumulado, el mantenimiento de las políticas gubernamentales de apoyo fiscal y condiciones monetarias laxas por parte de los bancos centrales (especialmente en los mercados desarrollados) y una sucesión de restricciones económicamente menos lesivas.

La segunda mitad del año se caracterizó por una tasa de crecimiento menos intensa como consecuencia de presiones en los precios originadas por: problemas en las cadenas de suministros y deficiencias logísticas, principalmente en el transporte marítimo y puertos; aumento de los precios de materias primas y los costes de la energía; demanda congestionada en bienes de consumo en detrimento de los servicios y una renovada incertidumbre y retorno a las medidas de distanciamiento social ante la amenaza de la nueva variante del Covid-19 (“Ómicron”).

Se produjo un aumento en el precio de las materias primas y la energía (circunstancia que alimenta la inflación global) debido al súbito incremento de la demanda por la reactivación económica y a otros factores geopolíticos.

A consecuencia de los factores anteriores, la inflación creció en los últimos meses de 2021 encadenando alzas en muchas zonas del mundo, lo que llevó a los bancos centrales de los países emergentes a subir tipos de interés.

Los bancos centrales de los países emergentes comenzaron a endurecer sus políticas monetarias elevando los tipos de interés de referencia, mientras que, en los mercados desarrollados, aunque se comenzaron a ver las primeras subidas de tipos en países como Australia, Canadá o Reino Unido, la política monetaria se mantuvo estable con el fin de seguir impulsando la recuperación económica.

A pesar de la llegada de la variante Delta en el verano y el repunte inflacionario de la segunda mitad del año que provocaron una desaceleración en la actividad económica, el PIB alcanzó un crecimiento de cerca del 6% en el 2021, por encima de los pronósticos de principio de año que se ubicaban en 5%.

En España, el crecimiento económico para el ejercicio 2021 lo situamos en el 4,9% (-10,8% de 2020). La incertidumbre continuó alta por la variante Ómicron que afectó a sectores

importantes para la economía española como el turismo.

Mientras tanto, la Eurozona creció cerca del pronóstico del 5% y la principal sorpresa negativa se dio en Asia, cuyo crecimiento del 7% estuvo por debajo del pronóstico del 8% (tanto China como Japón tuvieron un desempeño menor al esperado).

Los mercados de trabajo solo experimentaron una recuperación parcial y desigual tras la conmoción sin precedentes durante las primeras fases de la crisis por el COVID-19. Aunque la actividad económica se recuperó, la creación de empleo se mantuvo a la baja en términos de cantidad y calidad.

Los jóvenes, las mujeres y los trabajadores con menor nivel de formación fueron los más afectados por el deterioro del mercado laboral, y el empleo informal representó una gran parte de los puestos de trabajo creados durante la recuperación del 2021.

Las previsiones del Fondo Monetario Internacional (FMI) definen un 2022 como año de consolidación en cuanto a la recuperación percibida en 2021 y donde la economía global pueda crecer en torno al 5%. No obstante, hasta el momento, dicha recuperación está teniendo un notable carácter asimétrico con los países que han avanzado más rápido en la vacunación y han podido sostener políticas monetarias y fiscales más expansivas (EEUU, China y otras economías asiáticas especialmente)

Fuentes: *Munich Re (2022/01/10). Hurricanes, cold waves, tornadoes: Weather disasters in USA dominate natural disaster losses in 2021; FMI, Perspectivas de la economía mundial, enero 2022.*

Evolución del sector

El 2021 fue un año de recuperación para muchos sectores y servicios tras los meses más duros de la pandemia, particularmente en el ámbito digital. Así, el sector de servicios TIC en España cerró el ejercicio 2021 con un crecimiento interanual en su facturación del 20,7%, una cifra récord que implica el mayor incremento visto en 16 años.

Este repunte en términos de facturación ha permitido concluir el año con un crecimiento medio anual del +9.7%, compensando así la contracción experimentada en 2020.

Las cifras con las que el sector cerró 2021 llevan además a las empresas a ser optimistas de cara al corto plazo. Se estima que la facturación entre marzo y mayo de 2022 se sitúa en +55,8 puntos, lo que en una escala -100/+100 equivaldría a decir que casi el 78% de los empresarios TIC españoles espera un crecimiento de su cifra de negocio. Un indicador que, de nuevo, supera a las expectativas del promedio de la UE, donde el porcentaje de optimistas alcanza el 63%.

Las inversiones en digitalización durante 2021 tuvieron un carácter "defensivo", buscando con ellas optimizar el desarrollo del negocio o ahorrar costes.

La migración masiva en curso al trabajo remoto e híbrido requirieron inversiones significativas en el escalado de la infraestructura, tanto para las soluciones como para las tecnologías del usuario final. Esto trajo un aumento en el número de dispositivos y servicios utilizados, incluidos los de la nube.

Muchas de estas inversiones empezaron a verse fomentadas por los fondos europeos Next Generation EU que comenzaron a gestionarse.

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

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

Fuente: *Centro de Predicción Económica CEPREDE, Barómetro anual 2021 TIC Monitor*

Tendencias tecnológicas

Atendiendo a cómo se desarrolló 2020 y las demandas de la sociedad y el mercado digital en el que actualmente vivimos, la inversión en tecnología volvió a ser una prioridad en los presupuestos empresariales de 2021.

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

La enorme variedad de soluciones de infraestructura IT tanto en modelo *on-premise* como en la nube y su calidad, definieron el despliegue de arquitecturas híbridas y multicloud permitiendo adecuar cada recurso a las necesidades de las distintas cargas de trabajo. Se espera que en 2022 se continúen consolidando los entornos híbridos y multicloud para mejorar las necesidades de ejecución, eficiencia y colaboración.

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

Cuestiones como las demandas del teletrabajo y de estructuras empresariales distribuidas fueron determinantes para priorizar la seguridad en la red y los accesos mediante una gestión centralizada, avanzando las tecnologías SD-WAN hacia soluciones SASE (Secure Access Service Edge), una arquitectura basada en la nube que ofrece servicios de red y seguridad destinados a proteger a los usuarios, las aplicaciones y los datos.

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

Atendiendo a las experiencias de éxito de la implementación de soluciones de BI & Analytics, los proyectos de inteligencia artificial (IA) y Machine Learning comenzaron su despliegue tanto para tomar decisiones basadas en datos como para automatizar procesos. En paralelo, las tecnologías 5G y WiFi 6 siguieron la pauta de 2020, extendiéndose en las empresas acelerando así la velocidad de las comunicaciones y el rendimiento de los dispositivos IoT.

Tuvieron éxito también alianzas como la de IA, Machine Learning, IoT para ofrecer a los clientes experiencias personalizadas que empujen sus consumos, su satisfacción y su fidelización respecto a los productos y servicios que ofrezcan las compañías.

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

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

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

Fuentes: *State of Data Science, Estudio Data Science, 2021.*

Estrategia y objetivos

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

1. Misión:

Impulsar la competitividad y transformación de las organizaciones desde las oportunidades que presentan las tecnologías y el conocimiento de los negocios, con foco siempre en el valor de lo humano y comprometidos con el talento y el desarrollo social.

2. Visión:

Ser la mejor consultora tecnológica con la que colaborar y donde trabajar, tanto a nivel nacional como internacional.

3. Propósito:

Humanizar el mundo a través de la tecnología.

4. 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 3 aspectos que nos caracterizan:

ABIERTOS: Transparentes, accesibles, cercanos, globales, colaborativos, autocríticos.

CONFIABLES: Honestos, fiables, comprometidos, leales, autoexigentes, socialmente responsables.

VALIENTES: Inconformistas, innovadores, decididos, transformadores.

5. Propuesta de valor:

Nuestra propuesta de valor se resume en nuestra promesa de marca “Humanizar el mundo a través de la tecnología”. Un propósito que resume nuestra cultura, nuestra razón de ser y nuestras aspiraciones en base a tres ejes:

- Somos activistas y expertos en tecnología, desde la cual contribuimos al desarrollo de clientes, partners, colaboradores y la sociedad en general.
- Ponemos el foco en el lado humano de cualquier actividad. Humanizamos la manera de hacer negocios, e intentamos que cualquier servicio o solución que ofrecemos sea sensible a hacer de éste, un mundo mejor.
- Tenemos un profundo respeto hacia las personas. Tenemos siempre presente que las relaciones de cualquier tipo se basan en un denominador común: el lado humano.

6. Objetivos estratégicos:

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

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

- 1) Mantener el crecimiento anual a doble dígito en base al desarrollo del mercado nacional e internacional, tanto orgánica como inorgánicamente, consiguiendo una facturación de 614 millones de euros, lo que supone un incremento del 31,5% respecto 2020).
- 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 gracias a la incorporación de talento diferencial que han permitido incrementar nuestra propuesta de valor. Este crecimiento ha sido orgánico, por un lado, incorporando y formando talento de forma continua gracias al buen trabajo de nuestros equipos de RRHH, las academias SEIDOR que forman a jóvenes en las principales prácticas tecnológicas vinculadas a nuestros partners, y la atracción de talento de referencia que se siente cada vez más atraído por las oportunidades que presenta nuestra organización. El crecimiento se completa gracias a la compra e integración de compañías.

- 5) Crecimiento en nuestra red de partners. A nuestros partners más significativos como SAP, IBM, Microsoft y Adobe, hemos unido recientemente a Salesforce en el ámbito de Customer Experience y a Cisco en el de Comunicaciones, y estamos intensificando nuestra relación con big techs como AWS o Google. Sumado al resto de fabricantes tanto a nivel de aplicaciones como de infraestructuras, nos permite afirmar que apostamos por los proveedores tecnológicos líderes, y ellos están apostando por nosotros.
- 6) Mantener la excelencia operativa para ser altamente competitivos en el mercado.
- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) 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 2021 SEIDOR ha consolidado las iniciativas de innovación emprendidas en 2020 e impulsado otras nuevas, que sentarán la base de los próximos años:

- SEIDOR Products como nueva línea de negocio. Apostamos por el desarrollo de propiedad intelectual, de productos propios que puedan comercializarse y llegar a tener una vida propia, dando respuesta innovadora a desafíos y retos del mercado.
- Impulsores de los fondos Next Generation y agentes digitalizadores dentro del programa Kit Digital para la pyme, ofreciendo una propuesta única e integral a nuestros clientes de menor dimensión.
- En el ámbito público, hemos impulsado tres centros de competencia específicos para el desarrollo de soluciones de puesto de trabajo, y verticales para Educación y Salud.
- Receptores de la prestigiosa certificación mundial FIRST.org, que nos acredita como actor de referencia a nivel mundial para la provisión de servicios críticos de ciberseguridad a las empresas más exigentes.

- Apertura de alianzas para impulsar nuestro compromiso hacia el desarrollo del talento y de la actividad económica. Nuestros partnerships con las tres principales escuelas de negocio del país, IESE, ESADE y San Telmo son los principales ejemplos.

Identidad y buen gobierno

Riesgos y oportunidades

El año 2021 ha seguido marcado principalmente por la pandemia internacional provocada por el COVID-19 y las medidas adoptadas de limitaciones de movilidad provocadas por las distintas oleadas de las nuevas variantes del virus, así como la incertidumbre de evolución de la economía y la actividad empresarial tanto de nuestros clientes como de nuestros proveedores (dificultades en el suministro de productos y servicios). Y la necesidad cada vez más urgente por parte de las empresas y administraciones pública de avanzar en el proceso de transformación digital de sus actividades de negocio y el teletrabajo, que a su vez conlleva una mayor dependencia de los sistemas de información y de exposición ante ciberamenazas.

Principales Riesgos

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, ya comenzamos en el 2020 a poner en marcha los procesos necesarios para minimizar el impacto producido por estas circunstancias de forma ágil que hemos mejorado en el 2021:

- 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).
- 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.
- Definición e implantación de procesos y protocolos de actuación y protección ante el COVID-19, como el acondicionamiento de los centros de trabajo.
- Refuerzo de las herramientas de movilidad, como VPN corporativa, capacidad de conectividad, Skype Empresarial, Office 365, etc..
- Procedimientos de gestión de autorizaciones de movilidad a nuestro personal por necesidad de desplazamiento a las instalaciones de nuestros clientes de actividades esenciales.

- Mejorar los procesos de seguimiento y gestión de equipos, servicios y proyectos.
- Mejora de la política de trabajo en movilidad.

- **Riesgos financieros:** riesgo de crédito, de liquidez y de mercado.

Durante el año 2021, hemos seguido realizando una vigilancia exhaustiva de nuestra 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 nuestras ratios financieras establecidas a niveles óptimos:

- Procesos de renegociación de deuda y condiciones de pago, tanto con clientes como con nuestros proveedores.
- 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 2021, hemos mantenido y mejorado el plan de marketing y de acción comercial acondicionado a las circunstancias existentes, que nos han permitido aumentar nuestros niveles de venta con un crecimiento del 31,5% sobre los resultados del 2020 y aumentar nuestra cartera de clientes, con un aumento considerable en las ventas en el sector público:

- Reforzar la presencia en redes sociales.
- Campaña de Webinars gratuitos a clientes y potenciales sobre soluciones tecnológicas a las nuevas condiciones existentes y de mejora de los procesos empresariales.
- Puesta a disposición de nuestros clientes de servicios gratuitos de ayuda.
- Creación de un equipo especializado en Sector Público.
- 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 para poder hacer frente a sus necesidades de proyectos de transformación digital.

- **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 nuestros departamentos de legal, de recursos humanos y prevención de riesgos laborales, el de calidad y protección de datos personales, junto con el Comité de Compliance y el Comité de protección de datos personales, y contamos con colaboraciones de gabinetes legales de prestigio. 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 2021, se ha seguido constatando la escasa existencia y una alta demanda de personal técnico cualificado en el sector TI, así como tener que acondicionarnos rápidamente a las nuevas circunstancias y los cambios legislativos continuos en esta materia, con el equipo en un alto porcentaje en teletrabajo, aun así, hemos conseguido aumentar nuestra plantilla:

- Acciones de acompañamiento y ayuda a nuestros empleados para gestionar la nueva situación (Programa#S).
 - Actividades y beneficios sociales para mejorar el entorno laboral y hacer de SEIDOR un lugar atractivo para trabajar.
 - Implantación de un sistema flexible y ágil 100% on-line de nuestros procesos de selección.
 - 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.
 - Proceso de bienvenida de nuevos empleados en teletrabajo.
 - Colaboraciones con Universidades.
 - Iniciativa SEIDOR Academy donde formamos a futuros técnicos y consultores de forma retribuida en diversas tecnologías como ciberseguridad, cloud, IoT, IA y Movilidad o Customer Experience y ERP.
- **Riesgos de ciberseguridad:** producidos por ataques o fallos en las infraestructuras, redes de comunicación, equipamiento de puestos de trabajo y aplicaciones que puedan afectar a la seguridad (física y lógica), así como a la integridad, disponibilidad o 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 2021 no hemos sufrido incidentes de ciberseguridad que hayan impactado de forma grave a nuestros sistemas y servicios, a pesar incluso de haber aumentado el nivel de riesgo debido a la expansión del teletrabajo, gracias a:

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

Principales Oportunidades

La situación ocasionada principalmente por la pandemia internacional COVID-19, ha acelerado la necesidad de las empresas y administraciones públicas de afrontar proyectos de transformación digital, implementando tecnologías para mejorar su gestión, nuevas tecnologías para la mejora de sus procesos de negocio y la incorporación del teletrabajo en todas aquellas actividades que lo permiten. Las principales oportunidades que han favorecido la estrategia y la consecución de los objetivos de SEIDOR son:

- Aumento de la demanda de servicios de ciberseguridad: debido a los procesos de transformación digital y la incorporación de nuevas tecnologías en las empresas, ha aumentado la dependencia de las empresas de la tecnología y la exposición ante ciberamenazas que han provocado un aumento de la demanda de servicios de ciberseguridad profesionales.
- Aumento del teletrabajo: esta nueva necesidad ha supuesto un aumento de demanda de equipamientos de hardware y software que facilitan esta modalidad de trabajo.
- Aumento de oferta pública en proyectos y servicios de transformación digital y servicios TIC.
- Fondos NEXT-GENERATION, de ayuda a la digitalización principalmente de PYMES.
- Aumento de la oferta y demanda de servicios de cloud y Software as a Services (SaaS).
- Aumento de la necesidad de las empresas de implementar soluciones de comercio electrónico y mejorar la gestión de sus procesos de administración, producción y comerciales.

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 Impacto sobre el Negocio (BIA, por sus siglas en inglés): identificación de los servicios, actividades que realiza la empresa, la información que trata, los sistemas y recursos que les da soporte, y la posterior valoración de la dependencia que de estos se tiene para el desarrollo normal de su negocio y los servicios que presta a 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.
- 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 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):

- Identificación de los elementos de contexto y partes interesadas su nivel de influencia para el negocio de SEIDOR.
- Identificación de las expectativas de las partes interesadas y el interés de SEIDOR en dicha parte interesada.
- Identificación de los casos (negativos (debilidades y amenazas) y positivos (fortalezas y oportunidades) y las posibles consecuencias que pueden impactar sobre el cumplimiento o satisfacción de dichas expectativas.
- 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.
- Valoración del riesgo (impacto (0-4) + probabilidad (0-4)) según nuestro procedimiento de gestión y valoración de riesgos corporativo (riesgo 0-8).

- Análisis de la causa de dicho caso.
- Propuesta de acciones de mitigación, contención y recuperación de los riesgos y su priorización en función del riesgo valorado.
- Seguimiento y verificación de la puesta en marcha de las acciones.
- Valoración de la eficacia de las acciones y cálculo de su riesgo residual.

Análisis de contexto 2021

En el análisis de contexto del 2021, hemos identificado y analizado:

- 16 partes interesadas y elementos de contexto.
- 187 expectativas y objetivos estratégicos.

Promedio riesgo inicial y residual de amenazas y debilidades por tipo de riesgo:

Amenazas y Debilidades < 5		
Tipo de Riesgo	Promedio de Riesgo	Promedio de Riesgo Residual
Cumplimiento de objetivos	5,00	1,25
Debilidades	5,00	1,25
Financieros/ económicos	6,75	1,46
Amenazas	6,75	1,46
Gestión de recursos y RRHH	6,00	1,74
Amenazas	6,00	0,48
Debilidades	6,00	3,00
Imagen y posición en el mercado	4,80	0,25
Amenazas	5,00	0,38
Debilidades	4,67	0,17
Incumplimientos legales/ regulatorios	4,67	-
Debilidades	4,67	-
Prestación de servicios/ incumplimiento de contratos	4,71	0,36
Amenazas	5,00	-
Debilidades	4,67	0,42
Seguridad de la información	7,00	4,69
Amenazas	7,00	4,69
Sostenibilidad	3,00	-
Debilidades	3,00	-
Total general	4,97	0,65

Promedio riesgo inicial y residual de fortalezas y oportunidades por tipo de riesgo:

Fortalezas y Oportunidades >= 5		
Tipo de Riesgo	Promedio de Riesgo	Promedio de Riesgo Residual
Comercial y Marketing	6,56	6,28
Fortalezas	6,00	6,00
Oportunidades	6,71	6,36
Gestión de recursos y RRHH	6,00	6,00
Fortalezas	6,00	6,00
Gobierno	7,50	6,50
Fortalezas	7,50	6,50
Imagen y posición en el mercado	7,00	6,77
Fortalezas	7,00	6,77
Sostenibilidad	6,00	6,00
Fortalezas	6,00	6,00
Total general	6,69	6,36

Máximo riesgo residual obtenido durante 2021, por proceso del SIG:

Amenazas y Debilidades	< 5
Procesos del SIG	Máx. de Riesgo Residual
Auditoría y Seguimiento	2,50
Comunicación	-
Control Operacional Ambiental	-
Gestión de la Demanda	3,15
Gestión de riesgos y Oportunidades	2,70
Gestión de RRHH	3,00
Prestación de Servicios y Proyectos	-
Responsabilidad Social Empresarial	-
Seguridad de la Información	4,69
Total general	4,69

Fortalezas y Oportunidades	>= 5
Procesos del SIG	Máx. de Riesgo Residual
Comunicación	6,30
Control Operacional Ambiental	6,00
Dirección y gestión	7,00
Gestión de la Demanda	7,00
Gestión de Proveedores	7,00
Gestión de riesgos y Oportunidades	8,00
Gestión de RRHH	6,00
Satisfacción de clientes	6,00
Total general	8,00

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.
 - Manifiesto de Responsabilidad Social Empresarial.
 - 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. Con este modelo, se han identificado los posibles riesgos que puede entrañar nuestro modelo de negocio, con el fin de mitigar los 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, desarrolló y publicó el manifiesto de Responsabilidad Social Empresarial 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 estos, 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 estas 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 imponga 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 Empresarial, 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) 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 2021, SEIDOR ha continuado dando a conocer el SGCP a sus profesionales a través de presentaciones, plan de comunicación y reuniones, haciendo foco en la importancia de su cumplimiento.

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 supuesto:

- A nivel organizativo:
 - La constitución de un Comité de Protección de Datos, compuesto por representantes de la Dirección y de diferentes áreas de SEIDOR.
 - La constitución de la Oficina de Protección de Datos, encargada de la operativa y gestión.
 - El nombramiento de un Delegado de Protección de Datos certificado por la AEPD.
- A nivel operativo:
 - Análisis de los tratamientos de datos personales realizados desde SEIDOR, elaborando su correspondiente Evaluación de Impacto de Protección de Datos (EIPD) sobre los derechos y libertades de las personas. Donde se han identificado 20 tratamientos de datos personales distintos a nivel corporativo. Además, se han analizado los tratamientos de datos por tipología de servicios que SEIDOR presta a sus clientes, identificándose un total de 15 servicios distintos.
 - 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.
 - 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 estos. A 31 de diciembre de 2021, el número de solicitudes totales gestionadas por la OPD ha sido de 158.
 - Definición del procedimiento de comunicación y respuesta a las Autoridades de control competentes.

- 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.
- Actualización de toda la documentación a nivel legal, contractual y de videovigilancia necesaria para el correcto cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- 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.).
- Elaboración de un site en el portal corporativo “Argos” dedicado exclusivamente a la protección de datos, donde se recojan todos los documentos, contratos, procedimientos, cursos, etc. que estén relacionado con esta materia.
- Labores de formación y concienciación: 1/ Elaboración de infografías para Directivos, responsables de área y comerciales. 2/Elaboración, configuración de cursos 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.

A 31 de diciembre de 2021, se han realizado 14 sesiones formativas, con un total de 2.577 personas matriculadas.

Blanqueo de capitales

A través del Código de Conducta Empresarial, el Manifiesto de Responsabilidad Social Empresarial 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

SEIDOR se compromete a velar por el cumplimiento de los Derechos Humanos de forma activa para preservar y fomentar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, y trabajar para prevenir y gestionar

los riesgos que deriven de su vulneración. El pasado año 2020 se elaboró un documento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el que queda recogido nuestro compromiso. Dicho documento se encuentra disponible en nuestra página web.

Disponemos además de un Código de Conducta Empresarial (CCE), que sirve como marco de compromiso en el respeto a los Derechos Humanos de la compañía. Este 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 2020, la plantilla estaba formada por 5.089 profesionales. Al cierre de 2021, la plantilla estaba formada por 5.795 profesionales, lo que supone una variación del 13% con respecto al año anterior.

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

Transformación cultural y gestión del talento

El 2021 ha sido un año de continuidad respecto al 2020 en el cual empezamos a poner mucho el foco en el bienestar de las personas. En el 2021 hemos querido ir asentando las bases en este sentido y para ello hemos ido reforzando nuestro Programa #S, contando nuevamente este año con la colaboración de Fundación Mapfre.

Realizamos, por tanto, toda una serie de webinars y de workshops en donde asistieron un total de 684 personas.

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

- ✓ “Proactividad. Toma las riendas de tu vida”: 137 asistentes.
- ✓ “Cambiano hábitos, sepamos lo que comemos”: 67 asistentes online.
- ✓ “Planifica tu actividad física. Cómo preparar una carrera”: 64 personas.
- ✓ “Multitasking productivo”: 90 asistentes online.

WORKSHOPS impartidos por personas internas de Seidor en abierto a todo el mundo:

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

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

- ✓ “Aprende a dar feedback”: programa eminentemente práctico donde se hizo mucho énfasis en el desarrollo de las habilidades de conversación para que las personas sepan cómo desarrollar a otras a través de las conversaciones.
- ✓ “Oratoria y storytelling”: enfocado a mejorar las habilidades comunicativas de cara a las exposiciones / presentaciones que hay que realizar frente a los clientes internos y externos.
- ✓ “Liderazgo y gestión de equipos”: Enfocado a capacitar a los mandos intermedios en la gestión de las personas.

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 2021, trabajamos con un modelo 100% on-line para nuestros procesos de selección.

De esta forma, SEIDOR incorporó a más de 700 profesionales en España y a más de 1.500 en el resto de las filiales, durante 2021.

Número de horas de formación Global 2021		
Categoría Profesional	Administración	842,15
	Comercial y Marketing Directores	1.598,50 418,00
	Técnicos	83.976,80
Género	Varón	62.749,71
	Mujer	24.085,74

Número de horas de formación Global 2020		
Categoría Profesional	Administración	1.029,24
	Comercial y Marketing Directores	2.449,53 709,27
	Técnicos	96.766,01
Género	Varón	72.549,57
	Mujer	28.404,48

Número de horas de formación España 2021		
Género	Varón	13.406
	Mujer	45.177
Categoría Profesional	Administración	34
	Comercial y Marketing Directores	142 216
	Técnicos	58.191

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.

La segunda etapa comenzó en 2021 y consiste en afianzar los conocimientos adquiridos en las fases anteriores y continuar con las formaciones y sensibilizar sobre el tema de igualdad al resto de la plantilla. También hemos querido dar un paso más participando en diversas iniciativas externas como ApadrinaTIC, 100tifiques, entrevista en FibraCat sobre el lenguaje inclusivo.

En la tercera etapa, queremos internacionalizar nuestros procedimientos y conocimientos a todas las empresas del grupo SEIDOR en el mundo.

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 preexistente, 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.
- 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:
 - Dos o cuatro días por motivos de enfermedad o fallecimiento de familiares.
 - Un día por traslado de domicilio habitual.
 - 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.
 - 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.

Desde la oficina Bankinter te ayudaran a conseguir la hipoteca.

Más de 182 personas han accedido en 2021 a este beneficio. Teniendo un asesor personal de la oficina con el que se tendrá un trato directo, y que nos asesora sobre las mejores condiciones y ventajas.

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 través de una serie de bienes y servicios como son el seguro médico, tickets transporte, tickets guardería y tickets restaurante.

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.

La ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral ha sido calculado por ubicación con operaciones significativas.

La definición utilizada para "Ubicación con operaciones significativas": se refiere a la información obtenida de SEIDOR España.

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 2021 son:

- Certificación de la Auditoría externa obligatoria de Prevención.
- Formación e información en PRL a las personas de nueva incorporación.
- Elaboración de Estudio de Riesgos Psicosociales en empresas del Grupo.
- 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.
- Preparación para la implantación del teletrabajo en la compañía a partir de enero del 2022.

En el año 2020 se pusieron en marcha diferentes iniciativas debido a la situación global de pandemia frente al COVID-19, en 2021 el Servicio de Prevención ha continuado llevando a cabo las siguientes:

- Formación e información específica sobre los aspectos generales y medidas de prevención frente a COVID-19.
- Reserva de puestos respetando las medidas de seguridad, para ello hemos implantado los códigos QR, donde la persona tiene que reservar y confirmar de su asistencia, para poder hacer un seguimiento de casos.
- 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.
- Dar continuidad a las nuevas normativas o restricciones que se van imponiendo.

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 2021 la compañía ha recibido 1.075.982,14€*, 622.595,20€* en 2020, de subvenciones que corresponden principalmente a ayudas recibidas para la formación de sus empelados:

	2021	2020
Bonificación por formación a empleados	277.879,36	274.724,76
Subvenciones por actividades de I+D	752.896,54	347.870,44
Creación de empleo	45.206,24	
	1.075.982,14	622.595,20

*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 2021		
Género	Varón	0,35%
	Mujer	0,26%

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

Accidentes de trabajo (número) 2021		
Género	Varón	3
	Mujer	1

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

Enfermedades profesionales 2021		
Género	Varón	0
	Mujer	0

Enfermedades profesionales 2020		
Género	Varón	2
	Mujer	1

Empleados SEIDOR 2021 detalle por país					
España	Total	2503	Marruecos	Total	18
	Varón	1872		Varón	11
	Mujer	631		Mujer	7
Argentina	Total	317	Mauricio	Total	3
	Varón	195		Varón	2
	Mujer	122		Mujer	1
Brasil	Total	1109	México	Total	213
	Varón	854		Varón	145
	Mujer	255		Mujer	68
Chile	Total	547	Perú	Total	446
	Varón	353		Varón	199
	Mujer	194		Mujer	147
Colombia	Total	145	Portuga	Total	22
	Varón	80		Varón	15
	Mujer	65		Mujer	7
Costa Rica	Total	5	Sudáfrica	Total	154
	Varón	4		Varón	92
	Mujer	1		Mujer	62
Ecuador	Total	32	Tanzania	Total	5
	Varón	14		Varón	1
	Mujer	18		Mujer	4
Emiratos Arabes	Total	33	UK	Total	21
	Varón	22		Varón	14
	Mujer	11		Mujer	7
EEUU	Total	34	Uruguay	Total	17
	Varón	20		Varón	7
	Mujer	14		Mujer	10
Kenya	Total	36	Zambia	Total	5
	Varón	21		Varón	2
	Mujer	15		Mujer	3
Italia	Total	39	Taiwan	Total	15
	Varón	28		Varón	10
	Mujer	11		Mujer	5
Mena	Total	34	Kuwait	Total	9
	Varón	26		Varón	9
	Mujer	8		Mujer	0
Arabia Saudita	Total	14	Líbano	Total	19
	Varón	9		Varón	12
	Mujer	5		Mujer	7
Total empleados 5795					

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			

Las personas en SEIDOR en 2021			
Desglose por género	Mujeres	1.677	28,94%
	Hombres	4.118	71,06%
Desglose por edad	Menos de 30 años	1.161	20,03%
	Entre 30 y 50 años	4.036	69,65%
	Mayores de 50 años	598	10,53%
Empleados con discapacidad		56	1%
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	352	6,07%
	Comercial y Marketing	432	7,45%
	Directores	151	2,61%
	Técnicos	4.860	83,87%

Las personas en SEIDOR en 2020			
Desglose por género	Mujeres	1476	29,00%
	Hombres	3613	71,00%
Desglose por edad	Menos de 30 años	1066	20,95%
	Entre 30 y 50 años	3538	69,52%
	Mayores de 50 años	485	9,53%
Empleados con discapacidad		47	0,9%
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	340	6,68%
	Comercial y Marketing	385	7,57%
	Directores	150	2,95%
	Técnicos	4214	82,81%

Modalidades de contrato de trabajo		
Género 2021		
Varón	Indefinido	3794 66%
	Temporal	320 6%
Mujer	Indefinido	1537 27%
	Temporal	139 2%
Género 2020		
Varón	Indefinido	64,41%
	Temporal	7,03%
Mujer	Indefinido	26,17%
	Temporal	2,38%
Edad 2021		
Menor de 30 años	Indefinido	15,72%
	Temporal	4,31%
Entre 30 y 50 años	Indefinido	58,53%
	Temporal	11,11%
Más de 50 años	Indefinido	9,42%
	Temporal	0,90%
Edad 2020		
Menor de 30 años	Indefinido	17,29%
	Temporal	4%
Entre 30 y 50 años	Indefinido	64,30%
	Temporal	5%
Más de 50 años	Indefinido	9%
	Temporal	1%
Categoría profesional 2021		
Administración	Indefinido	6%
	Temporal	1%
Comercial y Marketing	Indefinido	7%
	Temporal	1%
Directores	Indefinido	3%
	Temporal	0%
Técnicos	Indefinido	77%
	Temporal	7%
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%

Número de empleados por tipo de jornada 2021		
Jornada completa	Varón	68%
	Mujer	27%
Tiempo parcial	Varón	3%
	Mujer	2%

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

Número de despidos 2021		
Género	Varón	531
	Mujer	189
Edad	Menos de 30 años	135
	Entre 30 y 50 años	465
	Más de 50 años	120
Categoría Profesional	Administración	27
	Comercial y Marketing Directores	35 8
	Técnicos	650

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 nuevas contrataciones 2021		
Género	Varón	1710
	Mujer	603
Edad	Menos de 30 años	722
	Entre 30 y 50 años	1386
	Más de 50 años	205
Categoría Profesional	Administración	107
	Comercial y Marketing Directores	135 4
	Técnicos	2067

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 Directores	72 10
	Técnicos	1036

Rotación 2021		
Género	Varón	6,2%
	Mujer	4,4%
Edad	Menos de 30 años	5,8%
	Entre 30 y 50 años	5,9%
	Más de 50 años	2,3%
Categoría Profesional	Administración	2,6%
	Comercial y Marketing	3,7%
	Directores	0,3%

Rotación 2020		
Género	Varón	9%
	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%
	Directores	2,2%
	Técnicos	10%

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 las 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.

Calidad

Durante el año 2021 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:
 - ISO 9001, Calidad.
 - ISO 14001, Medio Ambiente.
 - ISO 20000-1, Servicios IT.
 - ISO 27001, Seguridad de la Información.
 - ISO 15504 e ISO 33001 (Madurez 3) de Desarrollo de Software.
 - ISO 14064, Huella de Carbono.
 - Pacto Mundial.
- Obtención de nuevas certificaciones y ampliaciones de alcance:
 - Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría ALTA.
- Diseño de procedimientos, manuales y metodologías.
- Creación de contenidos y formaciones e-learning:
 - Sistema de gestión de servicios.
 - Gestión de seguridad de la información.
 - Gestión ambiental y buenas prácticas.
 - Manual de formación de jefes de proyecto.
 - 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](#).

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.

Gracias a nuestro SIG, 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.

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 cinco empresas del grupo en los siguientes servicios:

- **Comercialización de productos hardware y software.** Diseño, desarrollo e implantación de soluciones de negocio a medida. Servicio de soporte técnico y mantenimiento de equipamiento informático. Gestión de proyectos de sistemas de información.

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.

Dando un paso más en nuestro compromiso con el medioambiente desde 2017 estamos realizando el cálculo del impacto de los gases de efecto invernadero, realizando el cálculo y un plan de reducción asociado de la huella de carbono de nuestra actividad en las empresas SEIDOR, S.A. y SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.A., que en 2019 hemos extendido al resto de las empresas y oficinas de GRUPO SEIDOR en España, certificándolo en ISO 14064:2019 y declarándolo en el MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO.

En el año 2018 se realizó la auditoría de eficiencia energética en cumplimiento del RD 56/2016 por el que se traspone la directiva 2012/27/UE referente a las auditorías energéticas y conforme a la norma UNE-EN 16247 sobre la información generada en el año 2017.

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, en los siguientes servicios:

Servicio de asistencia y soporte TI: Centro de Atención y Servicios de Seidor (CASS), Servicios Gestionados Microsoft Azure y Oficina de Ciberseguridad Corporativa (OCC), Centro de Monitorización, Operación de la Ciberseguridad, Servicios de Análisis y Respuesta ante Incidentes de Seguridad (SEIDOR CSIRT), Servicio de asistencia y soporte TI (Seidor Customer Service), Servicios Gestionados Microsoft Azure, Centro de Servicios de Networking (NOC), Servicios Gestionados de Sistemas SAP y Servicio de asistencia y soporte AM.

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 y el nombramiento de un Delegado de protección de datos (DPD) del grupo de empresas.

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, liderado por la dirección general y el CISO contando con la representación de áreas como infraestructura TI, Cloud y Protección de datos 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 categoría MEDIA.

El año 2021, se ha caracterizado por ser un año en el que se ha trabajado para fortalecer el sistema de gestión, consiguiendo diseñar, implantar y certificar en ENS categoría ALTA. 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 tres empresas del grupo y tres alcances distintos.

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 e 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 comunique la insatisfacción de alguno de nuestros clientes.

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

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.

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 multidisciplinares.
- 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.

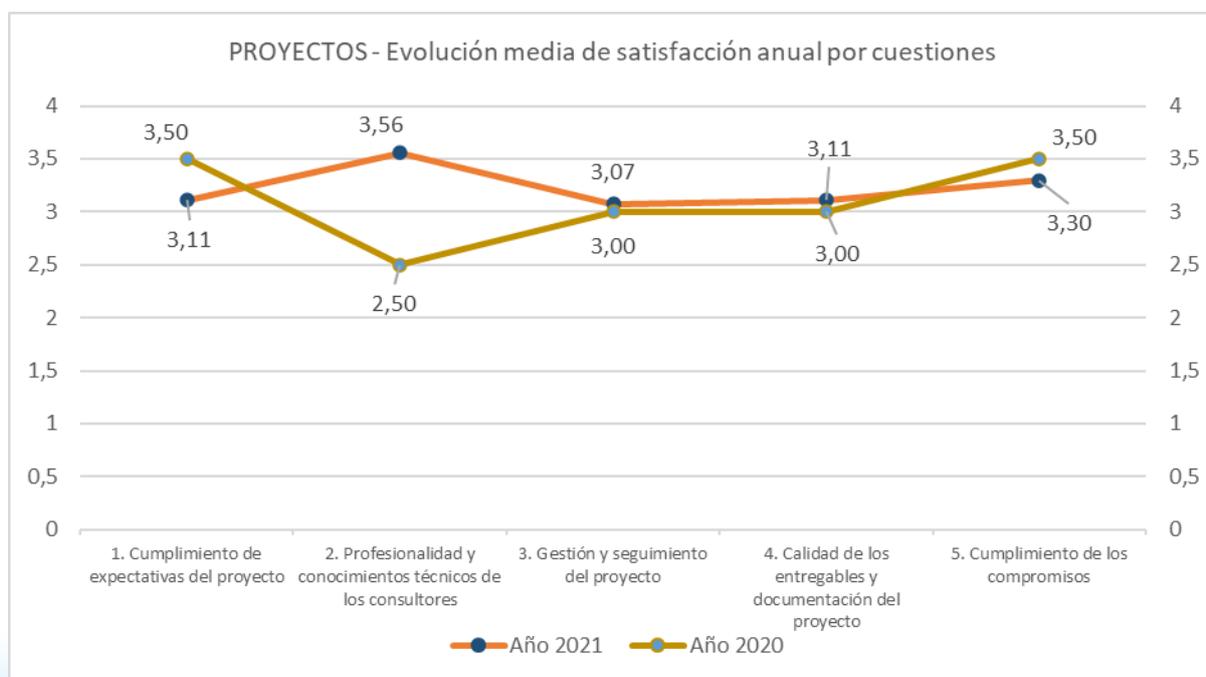
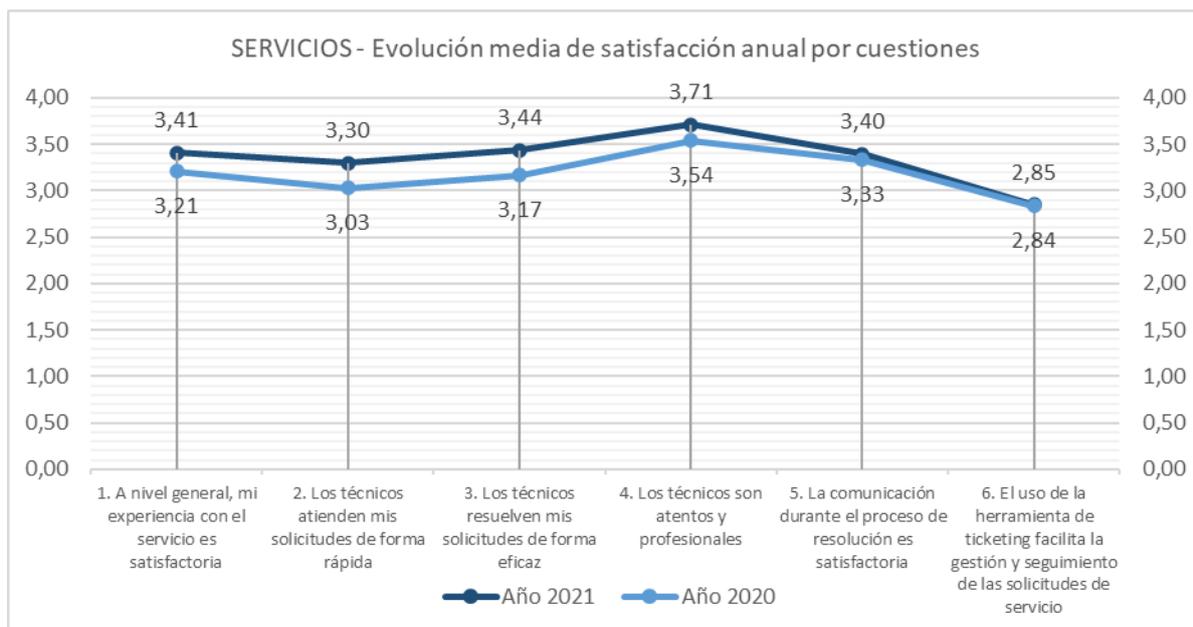
Estudio de la satisfacción del cliente

Durante el año 2021 SEIDOR ha realizado el estudio de la satisfacción de sus clientes, mediante 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 2021 es el siguiente:

- Nº empresas clientes encuestadas: 201.
- Nº personas usuarias encuestadas: 382.
- Porcentaje de participación: 26,18%.
- Satisfacción media con los proyectos: 3,23 sobre 4.
- Satisfacción media con los servicios: 3,40 sobre 4.
- Otros datos:
 - El 93% de las personas encuestadas en proyectos, recomendarían a SEIDOR a otras empresas para la realización de proyectos similares.
 - El 83% de las personas encuestadas en servicios, recomendarían a SEIDOR a otras empresas para la prestación de servicios similares.
 - En los servicios, el promedio mejor valorado es la atención y profesionalidad de nuestros técnicos con un 3,71 sobre 4.

- En los proyectos, el promedio mejor valorado es la profesionalidad y conocimientos de nuestros técnicos con un 3,56 sobre 4



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 calidad y 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.

La cadena de suministro de SEIDOR se centra en proveedores de dos tipologías. Por un lado, los proveedores de infraestructuras, equipos y software, con lo que se establecen contratos de партнерство (SAP, Microsoft, IBM y Adobe, principalmente), así como sus mayoristas, y por otro lado, los profesionales colaboradores por prestación de servicios. En general, en este último caso, se trata de empresas locales en cada uno de los países en los que opera el grupo.

En 2021 no se han producido cambios significativos en la organización, a nivel de introducción de nuevos países ni 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:
 - La existencia de códigos de conducta empresarial y cumplimiento legal.
 - La gestión de la calidad de sus productos y servicios.
 - La sostenibilidad y gestión ambiental de sus procesos.
 - Compromiso con los derechos humanos y los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas.
 - Seguridad de la información y protección de datos personales.
 - 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 2021 SEIDOR participó en diferentes proyectos:

Colaboración con Fundación Exit

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

Colaboración con IMI

SEIDOR presta soporte informático a familias vulnerables en colaboración con el Instituto Municipal de Informática de Barcelona, en el marco de nuestra actividad regular con el Ayuntamiento de la ciudad de Barcelona.

Orfanato en Tanzania

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

Proyecto Santa María de la Armoní

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

Donaciones

En 2020 la compañía aportó un total de 36.000€* a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. En 2021 la compañía ha aportado un total de 174.641,60 €* 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, adecuados a la legalidad vigente, certificados en ISO 14001:2015, que nos permiten identificar y evaluar el impacto ambiental que puede producir el desarrollo de nuestra actividad sobre el medio ambiente, y de esta forma valorar los riesgos y oportunidades relacionadas con los aspectos ambientales, los requisitos legales, y otros requisitos. Gracias a esto podemos diseñar planes de acción a fin de prevenir y mitigar cualquier efecto no deseado, que pudiera estar provocando nuestra actividad tanto externa como internamente.

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:

SEIDOR contempla su compromiso con el medio ambiente en su política y código de conducta empresarial, en su manifiesto público de Responsabilidad Social Corporativa, en el que el medio ambiente aparece como uno de los puntos principales, y en su Informe de Progreso, como adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Comprometiéndonos expresamente a identificar los aspectos o interacciones medioambientales, derivados de la realización de nuestras actividades, productos y servicios, y a conocer y evaluar todos los aspectos e impactos ambientales asociados, tanto los positivos como los negativos, con el objeto de prevenir y minimizar los efectos que estos puedan provocar sobre el medio ambiente.

Identificación y Gestión de Aspectos Ambientales:

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

Según el proceso definido en el sistema de gestión ambiental de Identificación de aspectos ambientales de SEIDOR hemos identificado y evaluado aquellas actividades que pueden influir en el impacto ambiental dentro de nuestra 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, son causados como consecuencia de la ejecución de una actividad 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.

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. Es por ello, que SEIDOR ha identificado los siguientes aspectos ambientales como puntos de control y medidas para disminuir el impacto ambiental que producen:

- Mantenimiento y Consumo eléctrico de oficinas:
 - A lo largo de 2021 SEIDOR ha contratado comercializadoras que distribuyen energía 100% renovable para suministrar energía a sus oficinas.
 - Planificación de auditorías energéticas.
 - Curso de buenas prácticas en materia medioambiental, que contiene un apartado dedicado a eficiencia energética durante la jornada laboral.
 - Cálculo de la Huella de Carbono: Alcance 2 (Electricidad y consumo).
 - Seguimiento del indicador medioambiental establecido de consumo energético.
- Flota de vehículos y desplazamientos:
 - Contratación de vehículos en la modalidad de renting con una buena eficiencia energética y garantizando su correcto mantenimiento en las instalaciones oficiales de las marcas.
 - Facilidad para teletrabajar, para reducir la cantidad de desplazamientos a las oficinas.
 - Curso de buenas prácticas en materia medioambiental, que contiene un apartado dedicado a conducción eficiente.
 - Cálculo de la Huella de Carbono: Alcance 2 (Consumo de combustibles fósiles).
 - Seguimiento de los indicadores medioambiental establecido de emisiones de CO2 a la atmósfera.
- Residuos producidos:
 - Gestión de los residuos producidos durante las actividades, mediante la contratación de empresas gestoras de residuos.
 - Política de reutilización de equipos informáticos.
 - Curso de buenas prácticas en materia medioambiental, que contiene un apartado dedicado a gestión eficiente de los residuos.

- Consumo de materias primas (Principalmente papel):
 - Consumo de papel reciclado.
 - Uso de impresoras con red inteligente que imprimen en el momento de su recogida, evitando la impresión que no se retira posteriormente.
 - Seguimiento del indicador medioambiental establecido de consumo de papel.

Auditorías sistemas de gestión ambiental

Sobre el periodo 2021 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 mejoras en:
 - La definición y medición de indicadores.
- Auditoría Externa: realizada por auditores de OCA Global, sobre el sistema integrado de gestión ambiental y de calidad certificado en ISO 9001 e ISO 14001, con validez del 04/12/2020 hasta el día 11/11/2023, obteniendo un resultado positivo, con el siguiente detalle con relación al Sistema de gestión ambiental:
 - No Conformidades: no se detectaron Desviaciones.
 - Observaciones: No se han detectado.
 - Oportunidades de Mejora: No se han detectado.
 - 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.
 - Plataforma de gestión documental.
 - Mejoras aplicadas en el sistema (expectativas y análisis de contexto).

Cálculo de la huella de carbono

En 2018 SEIDOR realizó por primera vez el ejercicio de estimar las emisiones de CO₂ procedente de las actividades 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. A partir del cálculo se diseñó de un plan de reducción de emisiones planteado un objetivo a 3 años de reducir progresivamente las emisiones de CO₂ en un 15% respecto del año base y de este modo minimizar el impacto ambiental de las actividades 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.

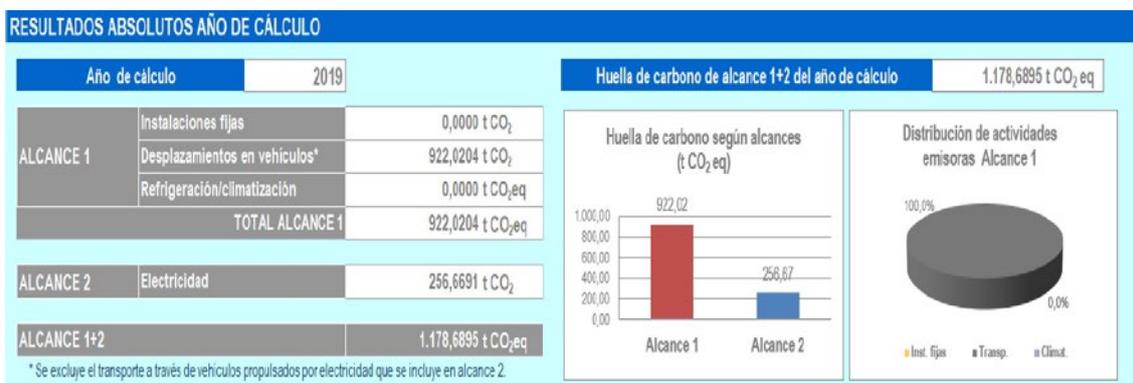
Durante 2020 y principios de 2021 se han llevado a cabo todas las acciones y esfuerzos necesarios para la ampliación del cálculo de la Huella de Carbono, haciéndolo extensivo a toda la compañía a nivel nacional para la actividad realizada en los años 2019 y 2020. De esta forma, se obtuvieron los informes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

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

Mediciones realizadas

GRUPO SEIDOR ESPAÑA

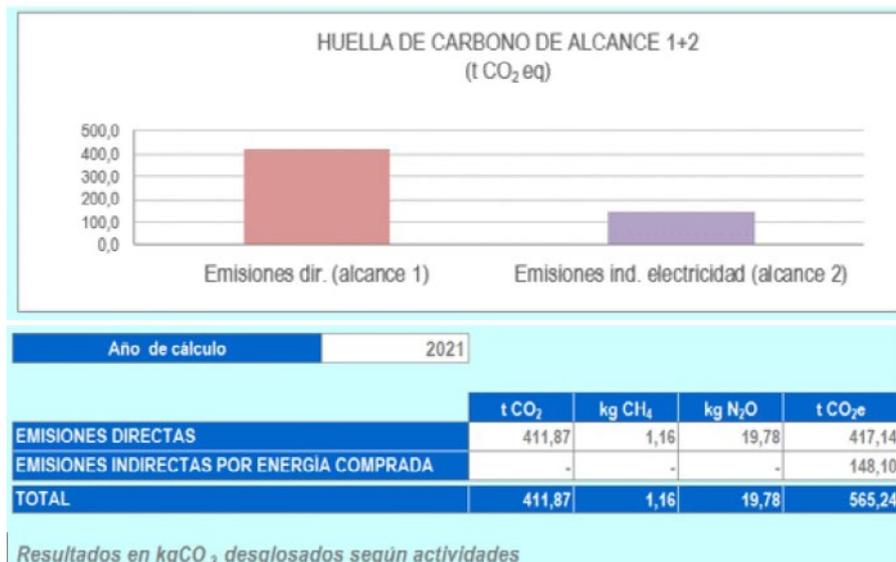
- 2019: Tercer cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 1.178,69 tCO₂eq y una ratio por trabajador (plantilla 2.617 personas) de 460,43 Kg CO₂eq;



- 2020: Cuarto cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 632,00 tCO₂eq y una ratio por trabajador (plantilla 2.170 personas) de 299,00 Kg CO₂eq;



- 2021: Quinto cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 565,24 tCO₂eq y una ratio por trabajador (plantilla 2.681 personas) de 207,00 KgCO₂eq;



Plan de reducción de las emisiones de CO₂

El primer plan de reducción de emisiones de CO₂ que se propuso fue para el periodo comprendido entre los años 2017-2020, fijándose el objetivo de conseguir una reducción efectiva del 15%. Este llegó a su fin el pasado año de manera satisfactoria consiguiéndose una reducción de la huella de carbono de más de un 70% con respecto del año 2017, el año base para el plan.

Como muestra de la voluntad y compromiso de la Dirección General del Grupo SEIDOR con el medio ambiente, hemos diseñado un nuevo plan que comprende el periodo entre los años 2020-2025. Para este nuevo Plan de reducción se han utilizado los datos del año 2019, como año base. Esto es debido a que durante el año 2020 la actividad del Grupo SEIDOR se vio afectada por las condiciones anormales, provocadas por la aparición del virus COVID-19, que desencadenó una pandemia mundial y, en consecuencia, la declaración del Estado de Alarma a nivel Nacional, estableciéndose el confinamiento de la población e impidiéndose la movilidad entre provincias.

Es por ello, que se ha fijado un objetivo de reducción del 10% de emisiones de GEI y la huella de carbono.

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 CO₂ de nuestra

actividad, escogiendo a las empresas del grupo SEIDOR, S.A. y SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.

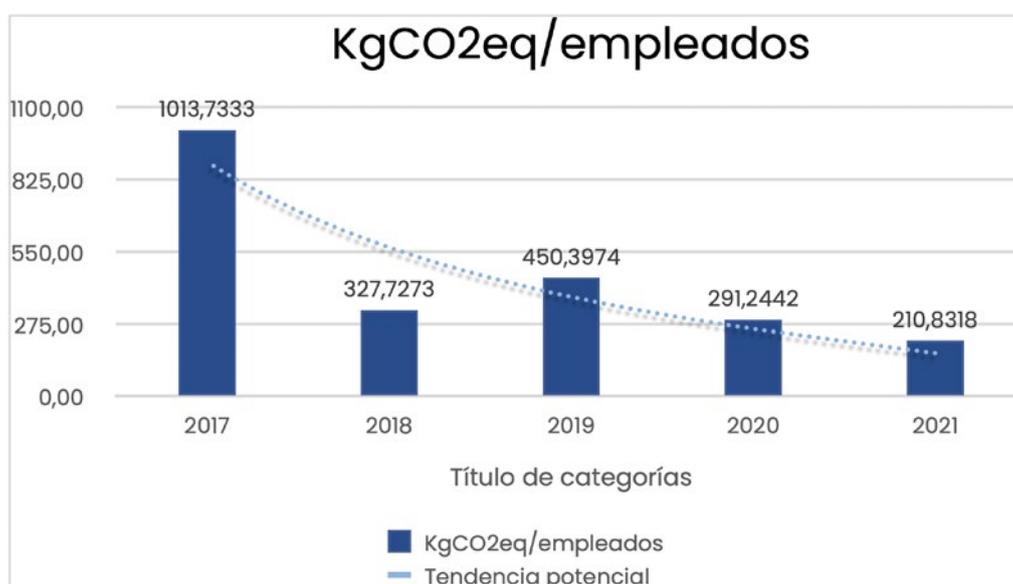
2. 2018 (Segunda medición): se realiza una reorganización de la estructura del grupo de empresas y de las compañías durante el año 2018, que influye directamente en las bases del cálculo de la huella de CO₂:
 - SEIDOR, S.A.: disminuye drásticamente el número de empleados, congregando exclusivamente a 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 estados 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.
5. 2021 (Quinta medición): es la primera medición que se realiza del periodo 2020-2025. A lo largo de este año la población ha estado condicionada al igual que en el año 2020 por la situación pandémica provocada por el COVID-19. Debido a esto se ha formalizado el Teletrabajo, por lo que se ha reducido el consumo de electricidad y en cierta medida los desplazamientos por parte del personal.

Debido a la modificación del alcance a partir de la medición del año 2019, no podemos realizar el análisis del periodo 2017-2021 bien en relación con los cálculos realizados en 2017 y 2018.

La evolución del consumo de CO₂ para el periodo entre 2019 y 2021 a nivel global de grupo en España es la siguiente:

Año	Empleados	tCO2eq	tCO2eq/ empleados	KgCO2eq/ empleados	tCO2eq emit (empleados 2017)	% variación total (empleados 2017)	% variación trabajador anterior
2019	2617	1178,6	0,450397402	450,40	33,78	-56%	37%
2020	2170	632	0,29124424	291,24	21,84	-71%	-35%
2021	2681	565,24	0,210831779	210,83	15,81	-79%	-28%

Gráficamente:



Conclusiones

Como podemos observar en el gráfico anterior, la cantidad de CO2 emitido por el grupo SEIDOR disminuye progresivamente, cumpliéndose las condiciones objetivo establecidas en el nuevo plan 2020-2025 gracias a los resultados obtenidos en el último cálculo realizado para el año 2021.

Las acciones que se han llevado a cabo para conseguir alcanzar los objetivos han sido las siguientes:

- Analizar como parte de la política de Responsabilidad Social Empresarial de SEIDOR acciones de compensación de la Huella de Carbono.
- Diseñar un plan de acción en base a las siguientes áreas de actuación:
 - Reducción del consumo de electricidad.

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

Uso sostenible de los recursos

Consumo de agua

Debido a 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 2021 se ha continuado con las medidas establecidas en relación con el consumo energético.

Mensualmente se han registrado 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:

Consumo kWh	2018	2019	2020	2021
Totales	1.742.226,00	2.187.725,94	1.597.458,20	1.305.358,00
Por trabajador	794,45	765,21	492,91	486,9
% Variación año anterior por trabajador	-	-3,68%	-35,59%	-1%

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. Se observa además una gran disminución entre el año 2019 y el 2020, debido principalmente a que el año 2020 se vio muy afectado por la pandemia provocada por el virus SarsCOV-19 (COVID-19) que desencadenó 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.

Informe de las Naciones Unidas

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

Para mantener nuestro compromiso SEIDOR ha elaborado un nuevo Informe de Progreso referido a nuestra actividad, donde detallamos nuestras políticas y acciones

en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desarrolladas a lo largo del año, alineadas con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Nuestro Informe de Progreso, está disponible para su consulta en el siguiente enlace: Informe COP Pacto Mundial

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

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
- Cambio climático
- Movilidad sostenible
- Consumo de la entidad

Acontecimientos extraordinarios

2021 ha estado marcado por grandes retos donde SEIDOR ha experimentado, como el resto de la sociedad, una significativa evolución de sus dinámicas y procesos de trabajo: la crisis sanitaria y el proceso de vacunación, el desabastecimiento, la emergencia climática, conflictos geopolíticos, el cambio de los modelos de trabajo, entre otros.

La adaptación de SEIDOR a este paradigma se ha definido por un escrupuloso rigor con las medidas sanitarias, así como de una comunicación continua con el equipo humano. Esto ha permitido dirigir satisfactoriamente al grupo hacia la senda de la normalidad gracias a la aparición de las vacunas, que abrieron el camino de la recuperación y permitieron a la compañía la consecución de los objetivos estratégicos marcados.

Merece especial atención la penetración del teletrabajo al que nos hemos adaptado de forma natural, aprendiendo todos a colaborar de una nueva manera, mejorando incluso la calidad de nuestros servicios.

La puesta en marcha de los Fondos Europeos Next Generation de los que se pueden beneficiar numerosas entidades, supone un respaldo importante para la reactivación económica iniciada en 2021 donde SEIDOR participa como impulsor, dibujando un contexto favorable para el año 2022.

A su vez, y como actor influyente en el tejido empresarial, SEIDOR ha continuado ejerciendo 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 empresarial.

SEIDOR continua con sus objetivos estratégicos poniendo el foco en las personas y en el valor de lo humano, demostrando durante 2021 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 (2020-2021): 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 614 millones de euros, disponer de un equipo de más de 5.000 profesionales, y tener presencia directa en 40 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 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 a 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.
- Más de la mitad de los profesionales tienen entre 30 y 45 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, a 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. En la línea de nuestra apuesta por impulsar el rol de la mujer en la compañía, el porcentaje de contratación de mujeres ha aumentado cerca de un 85% más que en el ejercicio anterior.
- 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 88% 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

Indicador	ID	Descripción	Res- puesta	Título del apar- tado
Información de la empresa				
Perfil de la organización				
Nombre de la organización	102-1	Nombre de la organización.	Pág. 5	Introducción al Estado de Información no Financiera
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2	Descripción de las actividades que desarrolla la empresa, los productos que comercializa o los servicios que ofrece	Pág. 7	Entorno empresarial y organización del grupo. Principales marcas
Localización de la sede	102-3	Ubicación de la sede de la organización.	Pág. 5	Introducción al Estado de Información no Financiera
Localización de las operaciones	102-4	Número de países en los que opera la organización o regiones, nombres de los países o regiones más significativos en los que opera.	Pág. 7	Información fiscal SEIDOR 2020 – 2021
Propiedad y forma jurídica	102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Pág. 5	Introducción al Estado de Información no Financiera
Mercados servidos	102-6	Ubicaciones geográficas, sectores y tipos de clientes.	Pág. 8	Mercados servidos
Tamaño de la organización	102-7	Tamaño de la organización	Pág. 7	Entorno empresarial y organización del grupo
Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8	Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo, región, y número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.	Pág. 38	Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR
Cadena de suministro de la organización	102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.	Pág. 53	Política de compras
Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	102-10	Cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización	Pág. 53	Política de compras
Iniciativas externas	102-12	Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	Pág. 55	Compromiso con la sociedad
Afiliación a asociaciones	102-13	Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	Pág. 56	Donaciones

Estrategia				
Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	102-14	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	Pág. 4	Carta de Dirección
Principales impactos, riesgos y oportunidades	102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 16	Riesgos y oportunidades
Ética e integridad				
Valores, principios, estándares y normas de conducta	102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización	Pág. 22	Estrategia y objetivos. Estructura normativa y procedimientos. Procedimientos.
Gobernanza				
Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	102-29	Función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 16	Riesgos y oportunidades
Participación de los grupos de interés				
Lista de grupos de interés	102-40	Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	Pág. 28	Compromiso con la protección de los derechos humanos
Acuerdos de negociación colectiva	102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 36	Relaciones laborales
Identificación y selección de grupos de interés	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 5	Análisis de materialidad
Enfoque para la participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.	Pág. 20	Análisis del contexto. Estudio de la satisfacción del cliente
Temas y preocupaciones clave mencionados	102-44	Temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés	Pág. 20	Análisis del contexto. Estudio de la satisfacción del cliente

Prácticas para la elaboración de informes				
Entidades incluidas	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 5	Introducción al Estado de Información no Financiera
Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	102-46	Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas y de cómo se han los principios para definir los contenidos del informe.	Pág. 5	Análisis de materialidad
Lista de temas materiales	102-47	Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	Pág. 5	Análisis de materialidad
Reexpresión de la información	102-48	Efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión.	Pág. 5	Introducción al Estado de Información No Financiera
Cambios en la elaboración de informes	102-49	Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.	Pág. 5	Introducción al Estado de Información No Financiera
Periodo objeto del informe	102-50	Periodo objeto del informe para la información proporcionada	Pág. 5	Introducción al Estado de Información no Financiera
Fecha del último informe	102-51	Fecha del informe más reciente	Pág. 5	Introducción al Estado de Información No Financiera
Ciclo de elaboración de informes	102-52	El ciclo de elaboración de informes	Pág. 5	Introducción al Estado de Información No Financiera
Punto de contacto para preguntas sobre el informe	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.	Pág. 3	Contenido
Declaración de conformidad con los estándares GRI	102-54	Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 5	Introducción al Estado de Información no Financiera
Verificación externa	102-56	Verificación externa del informe	Pág. 5	Introducción al Estado de Información no Financiera
Enfoque de gestión				
Materialidad	103-1	Explicación de la materialidad de los apartados y su alcance	Pág. 5	Análisis de materialidad
Desempeño económico				
Valor económico directo generado y distribuido	201-1	El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada y separado a nivel nacional.	Pág. 7	Información fiscal SEIDOR 2020 – 2021
Asistencia financiera recibida del gobierno	201-4	Valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el periodo objeto del informe	Pág. 37	Subvenciones
Energía				
Consumo energético dentro de la organización	302-1	El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables y renovables.	Pág. 64	Uso sostenible de los recursos

Agua y efluentes				
Interacción con el agua como recurso compartido	303-1	Descripción de la interacción con el agua así como el enfoque desarrollado para identificar los impactos relacionados y una descripción de cómo se hace frente.	Pág. 64	Uso sostenible de los recursos
Emisiones				
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	305-1	Valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	Pág. 59	Cálculo de la huella de carbono
Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	305-2	El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	Pág. 59	Cálculo de la huella de carbono
Efluentes y residuos				
Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	306-2	El peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda.	Pág. 57	Procesos del Sistema de Gestión Ambiental
Salud y seguridad en el trabajo				
Lesiones por accidente laboral	403-9	Número, tasa y principales tipos de lesiones así como las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.	Pág. 38	Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR
Formación y enseñanza				
Media de horas de formación al año por empleado	404-1	media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe por sexo y categoría laboral.	Pág. 31	Atracción del talento
Diversidad e igualdad de oportunidades				
Diversidad en órganos de gobierno y empleados	405-1	El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización y empleados por categoría profesional segmentados por sexo, grupo de edad y otros indicadores de diversidad.	Pág. 38	Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR
No discriminación				
Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	406-1	Número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe y estatus de los casos y las acciones emprendidas.	Pág. 26	Canal de denuncias

Libertad de asociación y negociación colectiva				
Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	407-1	Operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo, así como las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.	Pág. 53	Compromiso con los proveedores
Trabajo infantil				
Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores que se ha considerado que corren un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil o jóvenes expuestos a trabajos peligrosos, y medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.	Pág. 53	Compromiso con los proveedores
Trabajo forzoso u obligatorio				
Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio y medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Pág. 53	Compromiso con los proveedores
Comunidades locales				
Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	413-1	Porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo.	Pág. 55	Compromiso con la sociedad
Salud y seguridad de los clientes				
Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.	Pág. 46	Sistema de gestión de calidad. Sistema de gestión de servicios TI

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE SEIDOR, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2021

A las accionistas de SEIDOR, S.A.,

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINFC) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de SEIDOR, S.A. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINFC, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de SEIDOR, S.A. El EINFC se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla de contenidos.

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

Los administradores de SEIDOR, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINFC.

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINFC, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Análisis de materialidad”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFC del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINFC del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Fundamento de la conclusión con salvedades

El EINF adjunto no incorpora el cálculo de la brecha salarial, ni las remuneraciones medias y su evolución por sexo, edad y clasificación profesional. Asimismo, no incorpora la remuneración media y estructura de gobierno del Grupo, si bien el órgano de administración y su retribución está incorporado en las cuentas anuales.

El cuadro de número de horas de formación incluye tanto los datos de España como del resto del mundo. Sin embargo, no hemos obtenido un desglose por trabajador de los datos de formación de los empleados de fuera de España, por lo que no se ha podido verificar la información incluida en el EINF adjunto. Asimismo, no se proporciona el número de horas de absentismo, proporcionándose únicamente una ratio de absentismo a nivel de grupo, cuyo cálculo no ha podido ser verificado.

La información detallada relativa a cuestiones medioambientales y satisfacción del cliente se refiere exclusivamente a las oficinas de España, que representa el 66% del volumen de ventas total, no desglosándose esta información para el resto de países en los que el Grupo opera.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos y los posibles efectos de las cuestiones descritas en el párrafo “Fundamento de la conclusión con salvedades”, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFC del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera” del citado Estado.

Uso y distribución

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

BUSQUET ESTUDI JURÍDIC, S.L.

F. Busquet
Barcelona, a 30 de junio de 2022

SEIDOR