

SEIDOR

# Estado de la Información No Financiera 2023

SEIDOR en cifras .....	4
Mensaje del Presidente Ejecutivo .....	5
Introducción al Estado de Información no Financiera .....	6
Análisis de materialidad.....	6
Nuestro modelo de negocio .....	8
Entorno empresarial y organización del grupo .....	8
Principales marcas.....	9
Contexto global y evolución del sector .....	9
Tendencias tecnológicas .....	10
Estrategia y objetivos.....	11
Innovación.....	13
Riesgos y oportunidades.....	14
Principales Riesgos .....	14
Principales Oportunidades.....	16
Gestión de riesgos.....	16
Análisis del contexto.....	17
Análisis de contexto 2023.....	18
Estructura normativa y procedimientos .....	21
Principios, normas y procedimientos .....	22
Sistema de gestión ambiental.....	23
Procesos del Sistema de Gestión Ambiental .....	24
Cálculo de la huella de carbono .....	27
Mediciones realizadas.....	27
Plan de reducción de las emisiones de CO2 .....	28
Análisis de resultados.....	28
Conclusiones.....	29
Uso sostenible de los recursos.....	30
Consumo de agua.....	30
Consumo de energía .....	30
Informe de las Naciones Unidas .....	30
Personas.....	31
Transformación cultural y gestión del talento .....	31
Atracción del talento .....	32
Gestión de la diversidad.....	33
Estrategia de diversidad de género.....	33
Conciliación y beneficios sociales .....	36
Beneficios sociales .....	36

Modelo de retribuciones.....	37
Brecha salarial.....	37
Relaciones laborales.....	37
Bienestar laboral: salud y seguridad laboral.....	37
Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR .....	39
Derechos humanos.....	53
Compromiso con la protección de los derechos humanos.....	53
Código de conducta empresarial de SEIDOR.....	54
Protocolo anti-acoso.....	55
Identidad y buen gobierno .....	55
Ética y cumplimiento .....	55
Compliance y prevención de riesgos penales.....	55
Canal de denuncias/ Canal Ético.....	57
Protección de datos .....	57
Blanqueo de capitales.....	59
Compromiso con la sociedad.....	59
Donaciones.....	59
Informe sobre la sociedad .....	60
Información fiscal SEIDOR 2022 – 2023 .....	60
Subvenciones.....	61
Calidad.....	62
Sistema de gestión de calidad.....	63
Sistema de gestión de servicios TI.....	63
Sistema de gestión de Seguridad de la Información.....	64
Sistema de gestión del ciclo del Software .....	65
Compromiso con los clientes.....	65
Gestión de reclamaciones de clientes y partes interesadas.....	66
Proceso de seguimiento y auditorías .....	67
Proceso de mejora continua.....	67
Estudio de la satisfacción del cliente.....	68
Compromiso con los proveedores .....	69
Política de compras .....	70
Homologación de proveedores.....	70
Seguimiento periódico y evaluación de proveedores .....	71
Acontecimientos extraordinarios.....	71
Resumen .....	72
Anexo I: Tabla de contenidos del Estado de Información No Financiera .....	72

## SEIDOR en cifras

### Medioambiente



**85%**

de energía proviene de fuentes renovables



**50%**

de reducción de kg de residuos por persona, en los principales centros de trabajo de España



**Triple Certificación**

medición, reducción y compensación de la huella de carbono



**29%**

de reducción del consumo energético por trabajador

### Personas



**<7%**

de rotación de personas, muy inferior a la media del sector



**+15%**

de crecimiento de la plantilla en comparación al año anterior



**94%**

de nuestra plantilla cuenta con contrato indefinido



**29%**

de la plantilla son mujeres, por encima de la media del sector



**24%**

son menores de 30 años, y 11% son mayores de 50 años



**+153.000**

horas de formación

### Negocio



**880M€**

facturación



**45**

países donde estamos presentes



**+8.000**

clientes



**x2**

facturación cada 5 años



**+86%**

de nuestros clientes están satisfechos

## Mensaje del Presidente Ejecutivo

Durante 2023, el entorno macroeconómico ha continuado marcado por la inestabilidad, con crecientes tensiones geopolíticas, sumadas a la persistente inflación y crisis de suministro, que afectan ámbitos como la tecnología, la alimentación o la energía. Además, la aceleración de la transformación digital, la escasez de talento tecnológico y la emergencia climática añaden una mayor complejidad al panorama actual.

Ante estos retos, seguimos firmemente comprometidos con la sostenibilidad, la innovación y la responsabilidad social. En línea con nuestro compromiso con el Global Compact de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), nuestras acciones se orientan a impactar de forma positiva en diversos ámbitos, desde la reducción de la brecha digital y el desarrollo del talento hasta la promoción de la sostenibilidad ambiental y la equidad en todos los territorios en los que operamos. Estas iniciativas se integran de forma transversal en nuestra estrategia de compañía, reflejando nuestra concepción de la tecnología como palanca de transformación positiva de organizaciones y sociedad.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se estructura en cuatro ámbitos clave: el social, el talento, el medio ambiente y la ética. Estas áreas guían nuestras acciones, asegurando que nuestros valores se reflejen en cada decisión y que generen un impacto positivo en las áreas en las que operamos.

En el ámbito social, en SEIDOR, ponemos el foco en la reducción de la brecha digital, especialmente entre los colectivos vulnerables. A través de programas y colaboraciones estratégicas, promovemos la formación en competencias digitales, brindando oportunidades a personas en riesgo de exclusión para mejorar su integración en el entorno digital.

En cuanto al talento, hemos seguido priorizando el desarrollo personal y profesional de nuestros equipos, reforzando políticas de diversidad, conciliación y beneficios sociales. Gracias a estas iniciativas, hemos recibido diferentes reconocimientos, como el galardón Diversity Leading Company, que premia nuestros esfuerzos para impulsar el talento diverso en el ámbito TI; o el Employers for Youth (EFY) en Argentina y Chile, por nuestro compromiso con el empoderamiento femenino y la equidad de género. Además, seguimos colaborando con diversas organizaciones para impulsar la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral, creando un entorno inclusivo y accesible.

Por otra parte, el medio ambiente sigue siendo un pilar fundamental. Durante este ejercicio, reafirmamos nuestra posición como empresa NET-Zero, alcanzando la neutralidad en emisiones de gases de efecto invernadero y avanzando en el uso de energías renovables. Asimismo, hemos fortalecido nuestra política de economía circular y nuestra estrategia de reducción de la huella de carbono, comprometiéndonos a minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Finalmente, la ética es el cimiento sobre el cual construimos nuestras relaciones con empleados, clientes, proveedores y otros grupos de interés. Actuamos con transparencia e integridad, asegurando que cada decisión esté alineada con los más altos estándares de buen gobierno.

Este Informe de Sostenibilidad es la confirmación del compromiso de SEIDOR con un presente y un futuro más justos, inclusivos y sostenibles. Alineados con nuestro propósito de 'humanizar la tecnología', seguimos impulsando un modelo de crecimiento basado en la transparencia y la responsabilidad, en el que la tecnología es el motor para un cambio positivo en la sociedad y el planeta. A través de estas acciones, avanzamos hacia un impacto que va más allá de la innovación, contribuyendo a una transformación que mejore la vida de las personas, promueva el desarrollo social y respete el entorno que compartimos.

**Josep Benito**  
Presidente ejecutivo  
SEIDOR

## 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 2023. 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 8.502 personas.

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 aprobado por la junta de accionistas el 30 de junio de 2023. 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 77. Con fecha 30 de junio de 2023, Busquet Estudi Jurídic, S.L. emitió el informe de verificación independiente correspondiente al Estado de Información no Financiera de 2022.

## 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. Para la identificación de los ámbitos materiales se ha contado con la opinión de profesionales de SEIDOR, así como clientes y con el informe de GRI por sectores que pone de manifiesto aquellos aspectos más representativos de cada sector. 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.



- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1. Cumplimiento en la prestación de proyectos y servicios | 6. Compliance                    |
| 2. Inversión y ayudas del sector público                  | 7. Talento                       |
| 3. Innovación y oportunidades de negocio                  | 8. Seguridad de la información   |
| 4. Liquidez financiera y gestión de créditos              | 9. Nuevas modalidades de trabajo |
| 5. Economía   | 10. Sostenibilidad               |

Para la obtención de los aspectos reflejados en la Matriz de Materialidad, se ha partido del análisis de contexto donde hemos identificado y analizado:

- 19 partes interesadas y elementos de contexto.
- 191 expectativas y objetivos estratégicos.

A continuación, se hace una breve exposición de la materialidad de los ámbitos considerados en la matriz:

- Cumplimiento en la prestación de proyectos y servicios: durante el 2023, se ha incrementado la relevancia del cumplimiento de contratos a través de la óptima prestación de proyectos y servicios debido a la competencia en el sector y su globalidad, así como la escasez de talento y diversidad en el sector.
- Inversión y ayudas del sector público: las ayudas potenciadas tanto a nivel nacional como a nivel europeo se han visto ligeramente reducidas tras ser una palanca para la reactivación de la economía por parte de todo el tejido empresarial.
- Innovación y oportunidades de negocio: en 2023 se ha incrementado la relevancia tanto interna como externa de la innovación y sus oportunidades de negocio dada la explosión de la Inteligencia Artificial y su implantación en procesos de negocio. Para poder seguir en el mercado y obtener buenas oportunidades de negocio, la innovación debe estar integrada en la organización.
- Liquidez financiera y gestión de créditos: siguiendo con una elevada volatilidad en el ámbito macroeconómico, la salud financiera de la organización sigue siendo un ámbito básico para la negociación y la rentabilidad.
- Economía: el estado de la economía global durante 2023 se ha seguido viendo afectada por conflictos geopolíticos, crisis de suministros y otros eventos acontecidos que han provocado que éste sea uno de los ámbitos de mayor relevancia. Cabe destacar que, durante el 2023, se ha logrado mitigar ligeramente los efectos de esta volatilidad, por lo que su relevancia es muy inferior para el negocio.
- Compliance: Nos encontramos en una etapa en la que el crecimiento del negocio, la incorporación de nuevas compañías y el incremento de profesionales en la organización ha supuesto un papel relevante en el crecimiento del Grupo. Es por ello que, el compliance y el cumplimiento normativo, han pasado a ser protagonistas y a tener un impacto relevante tanto a nivel interno como externo. Desde SEIDOR se debe asegurar una correcta implementación de medidas de prevención, detección, y actuación para garantizar el buen gobierno corporativo. Talento: se hace aún más evidente la competitividad por el talento y su escasez en determinados ámbitos y, concretamente, en la figura de la Mujeres. El talento es necesario tanto para el correcto funcionamiento interno como para ofrecer el mejor servicio a clientes.
- Talento: se hace aún más evidente la competitividad por el talento y su escasez en determinados ámbitos y, concretamente, en la figura de la Mujeres. El talento es necesario tanto para el correcto funcionamiento interno como para ofrecer el mejor servicio a clientes.
- Seguridad de la información: la privacidad de las personas y la información de las organizaciones es un aspecto clave en un entorno lleno de ciberamenazas y con ubicuidad de información.
- Nuevas modalidades de trabajo: la adaptación a las nuevas modalidades de trabajo como el trabajo en remoto es un aspecto necesario que se debe compartir entre clientes y proveedores para conseguir una mayor atracción y fidelización del talento, asegurando la calidad del trabajo.
- Sostenibilidad: posicionada como un factor crítico, la sostenibilidad tanto a nivel medioambiental, social o económica debe ser asegurada en toda la actividad del tejido empresarial y, en general, de toda la sociedad.

## 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 comunicaciones y outsourcing TI. Con una facturación de 880 millones de euros en el ejercicio 2023 y una plantilla formada por más de 8.500 profesionales altamente cualificados, SEIDOR tiene presencia directa en 45 países de Europa, América Latina, Estados Unidos, Oriente Próximo, África y Asia, prestando servicio a más de 8.000 clientes.

### Mercados servidos

SEIDOR presta servicio en los siguientes países distribuidos por continente:

#### Europa

Andorra · Bélgica · España · Francia · Irlanda · Italia · Polonia · Portugal · Reino Unido · Suecia

#### América del Norte

Estados Unidos · México

#### América Central

Costa Rica · Guatemala · Honduras · República Dominicana

#### América del Sur

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

#### Oriente Medio

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

#### África

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

#### Asia

China · India · Taiwán · Turquía

Además, cuenta con presencia en más de 100 países a través de nuestra red de socios, United VARs.

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, Químico, 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 2023 en base a una serie de ejes clave, con el fin de seguir fortaleciendo y ampliando el posicionamiento de su identidad corporativa entre sus distintas partes interesadas y marcar el camino para el siguiente periodo.

Destacamos los siguientes puntos:

- \*En 2023, seguimiento de la estrategia de marca y fortalecimiento de la vinculación de la marca con el humanismo tecnológico.
- \*Colaboración con entidades para posicionar la marca con entornos sociales y sostenibles.
- \* Creación de una nueva área para la atracción y fidelización del talento.
- \*Ampliación de las propuestas de valor de la compañía tanto de las unidades de negocio como de las verticales sectoriales y con visión internacional.
- \*Análisis del offering y de campañas a nivel internacional enfocado a la homogeneización en el posicionamiento utilizado en los diferentes mercados en los que opera SEIDOR.

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, desde la óptica del humanismo tecnológico.

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, Adobe, Salesforce, Google, AWS, Cisco, Huawei y Oracle.

## Contexto global y evolución del sector

Durante el año 2023, el contexto económico europeo se caracterizó por una marcada desaceleración de la eurozona, la cual, junto al impacto del endurecimiento en las condiciones de financiación, harían de factores de retracción para el crecimiento de la economía española. Además de ello, el efecto positivo causado por la reapertura de las condiciones de producción y consumo tras la pandemia ha ido agotándose a lo largo del ejercicio. Todo ello ha originado una ralentización en el avance del PIB nacional durante 2023 (2,5% frente al 5,8% registrado en 2022), que, sin embargo, no ha impedido que nuestra economía haya registrado una tasa de crecimiento superior a la estimación de los analistas, gracias, entre otros factores, al mayor rendimiento del consumo y de los servicios turísticos. En cualquier caso, el avance del PIB español ha sido en 2023 superior al 0.4% de la UE, significativamente ralentizado con respecto al 3,4% registrado en el ejercicio anterior.

En este escenario, el sector TIC cerró el año 2023 con unos ingresos de algo más de 53.000 millones de euros, lo que supuso un crecimiento de un 1,8% con respecto a 2022. Este impulso, aunque considerado como positivo, fue menor a las estimaciones de los analistas, que esperaban que se situase rozando los 55.000 millones al final del ejercicio. Sin duda, en todo este panorama ha pesado el mantenimiento e irrupción de crisis bélicas (Ucrania, Israel) y el sostenimiento de la crisis de semiconductores. En medio de este panorama, se espera que el efecto beneficioso en las inversiones tecnológicas de la irrupción sistemática de la inteligencia artificial (particularmente, la IA generativa) se haga notar a lo largo de 2024.

Si nos referimos específicamente al conjunto del sector de los servicios tecnológicos, la tendencia en 2023 continuó siendo muy positiva, de modo que el sector logró un crecimiento en sus ingresos de un 11,5%, a pesar de la incertidumbre del entorno provocada por las crisis globales mencionadas. Incluso las expectativas acerca de la creación de empleo se recuperaron, aunque en términos modestos, de modo que al final del año el porcentaje de empresas que esperaban hacer crecer sus plantillas superaban por poco a las que planeaban contraerlas.

Con respecto a la incorporación de talento, 2023 ha sido un año de estabilización y ajuste en las contrataciones dentro del sector tecnológico, después de unos años de gran dinamismo. Así, el llamado *hiring freeze*, provocado por las abundantes contrataciones de años pasados y las subidas salariales al albur de la alta demanda de perfiles especialmente cualificados, ha aumentado en el ejercicio el número de candidatos disponibles para las empresas y reducido la inflación en los salarios. Sin embargo, esta ralentización en el ritmo de contrataciones dentro de nuestro sector – observada sobre todo al principio del año – ha dado paso en la segunda mitad del ejercicio a un nuevo impulso en la demanda de profesionales, destacando ámbitos como la inteligencia artificial y la ingeniería de datos. Y es que, de acuerdo con las estimaciones de los analistas, el 75% de las empresas españolas no son capaces de cubrir las vacantes de perfiles tecnológicos.

Fuentes: Banco de España, IDC, Vass-CEPREDE (Barómetro TIC Monitor), PageGroup, Randstad, CEOE.

## Tendencias tecnológicas

2023 ha supuesto para las empresas españolas un período en el que sus esfuerzos de transformación digital han experimentado una continuidad consistentemente acelerada. Los nuevos paradigmas tecnológicos y la percepción de sus han contribuido a impulsar el dinamismo en la inversión tecnológica por parte de las organizaciones de nuestro país. Así, La inversión tecnológica por parte de las empresas españolas alcanzó en 2023 el nivel de los 60.000 millones de euros (un 5% más que en 2022 y un 20% más en tasa interanual), creciendo el esfuerzo inversor en las TIC por encima del PIB, y con una expectativa de alza continuada durante, al menos, cinco años más.

Los analistas estimaban en 2023 que la digitalización de las compañías españolas aumenta su tasa de supervivencia en sus primeros cinco años de vida hasta un 68%. La importancia del papel de la tecnología en la viabilidad de las empresas viene refrendada por el hecho de que el citado indicador se situaba en un 45,1% a los cinco años en 2020, según el informe *Demografía armonizada de empresas*, del Instituto Nacional de Estadística (INE).

El sector público, por su parte, no ha sido ajeno a la necesidad de aumentar la productividad a través de la digitalización y la innovación, con lo que en 2023 la Administración española convocó algo más de 16.000 licitaciones públicas destinadas a potenciar los sistemas y servicios informáticos y de telecomunicaciones, aunque esta cifra haya supuesto un 5% menos que en 2022.

Con respecto a las tendencias tecnológicas relevantes para la inversión en TI de las empresas españolas, 2023 se ha caracterizado por un esfuerzo digitalizador más centrado en la productividad y la innovación, que ha tenido como uno de sus exponentes clave el asentamiento de la IA como elemento estratégico claro, ya asociado a iniciativas y resultados tangibles en el corto plazo. Así, en 2023 ha continuado la explosión de la IA generativa (que ha pasado de mero fenómeno emergente a estrategia tecnológica tangible), y cada vez aparece con mayor fuerza, de una u otra forma, en las prioridades tecnológicas de muchas empresas. El debate se ha animado enormemente entre quienes ven en la *GenAI* una promesa de desarrollo y valor a múltiples niveles, y quienes temen – aún con muchas incertidumbre – efectos adversos en la sociedad y en la fuerza laboral de las empresas.

De cualquier forma, mientras la UE preparaba su regulación sobre el uso de la IA, los números no hacían sino crecer: así, el 70% de las empresas españolas de 2023 usaban, de una u otra forma, herramientas de inteligencia artificial, mientras se iban generalizando el uso (de tangencial o individual a corporativo) de herramientas de IA generativa, con un 85,1% de adopción. Una

inmensa mayoría de las organizaciones españolas (cerca del 90%) señalaban a la IA como una ayuda para elevar los niveles de productividad y eficiencia. Hay que incorporar al panorama, además, el enorme desarrollo de las herramientas GenAI experimentado durante 2023, con una proliferación de opciones que, más allá de generar contenidos textuales, son capaces de crear imágenes, presentaciones, música y vídeo.

Los servicios cloud continuaron creciendo en España en 2023, gracias al impulso de las tecnologías de consumo masivo de datos, además de los vectores tradicionales de optimización, escalabilidad y flexibilidad. Cerca de un 60% de las organizaciones españolas tenían previsto un aumento de sus presupuestos para la nube al final del ejercicio, mientras que un 55% de ellas afirmaba haber incorporado herramientas basadas en la nube en la totalidad o en la gran mayoría de sus áreas de negocio. Por otro lado, las organizaciones continuaron poniendo el foco en 2023 en la gestión de la complejidad asociada a la gestión de nubes múltiples, con el establecimiento de capas de abstracción y automatización sobre todas ellas. Y es que la adopción de estrategias multicloud – con sus ventajas en lo tocante a la seguridad, rendimiento, eficiencia y disponibilidad – no ha parado de crecer, llegando a un 75% el porcentaje de las empresas españolas que apostaba en 2023 por este modelo de provisión.

Por último, hay que señalar el papel de la sostenibilidad asociado a las infraestructuras necesarias para albergar todas estas tecnologías intensivas en el manejo de datos, y, por tanto, extraordinariamente demandantes de energía. Durante 2023 – y, de forma paralela especialmente al desarrollo de la IA – las organizaciones tecnológicas han redoblado sus esfuerzos para mejorar la sostenibilidad en el diseño y explotación de sus infraestructuras. Hay que tener en cuenta que los centros de proceso masivo de datos acaban siendo responsables de hasta el 3% del consumo mundial de electricidad y el 1% de las emisiones de efecto invernadero en el mundo, según la Internacional Energy Agency. Así, un 55% de los centros de datos en España funcionan ya con energías renovables (por encima de la media europea), según datos de Data Centre World. Otras iniciativas en el ámbito del llamado Green IT incluyen el uso de sistemas de refrigeración eficiente (destinados a minimizar el uso de energía y la generación de gases), la virtualización generalizada de plataformas o el reciclaje de componentes electrónicos.

Fuente: ENLACE, DoubleTrade, PwC, IPM (Ricoh), Hubspot

## 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:

CERCANOS, DINÁMICOS, FLEXIBLES

## 5. Propuesta de valor:

Nuestra propuesta de valor se resume en nuestra promesa de marca “Humanizar 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:

Durante el ejercicio del 2023, SEIDOR ha acercado su posición a los objetivos marcados en años anteriores:

- 1) Facturación: Mantener el crecimiento anual a doble dígito en base al desarrollo del mercado nacional e internacional, tanto orgánica como inorgánicamente, consiguiendo una facturación de 880 millones de euros, lo que supone un incremento del 19,1% respecto 2022). Esta cifra acerca a SEIDOR al objetivo estratégico de lograr una facturación de 1.000 millones de euros en el año 2025, que se prevé alcanzar con un año de antelación.
- 2) Integración de líneas de servicio y creación de nuevas: Se ha seguido con las tareas de integración de líneas de servicio en el portafolio único de la compañía, ampliando la aportación de valor en cada uno de los ámbitos y creando nuevas líneas como la de Conectividad para potenciar el valor de estas soluciones.
- 3) Acceso a nuevos mercados: expansión de la actividad de SEIDOR alrededor del mundo permitiendo así generar mayores sinergias tanto internas con los clientes, así como estar en contacto con los polos de innovación a nivel mundial.
- 4) Gran cuenta y Sector Público: se sigue realizando actividad constante para incrementar la posición en el mercado tecnológico para la gran cuenta y el sector público, con foco en la zona centro de España.
- 5) Marca empleadora: en 2023 se ha desarrollado una nueva área corporativa dedicada a la gestión de iniciativas para la atracción y fidelización del talento. En el mercado actual, el talento es uno de los recursos más escasos y es por eso que los equipos de Marketing y Personas de SEIDOR, fortalecen su vínculo a través de la formalización del área de “Employer Branding”. Este departamento permitirá a SEIDOR fortalecer su posición e imagen como marca empleadora y velará por garantizar al talento toda la orientación y soporte para desarrollarse.

El discurso como marca empleadora se desarrolla en base a los siguientes ejes:

- Una gran empresa con alma de start-up: Nuestro origen es familiar, pero con una gran visión global e intraemprendedora que nos hace crecer y abordar nuevas oportunidades ágilmente cada día. El liderazgo y la toma de decisiones está cerca de las personas.
- El talento como nuestro mayor valor: Fomentamos iniciativas para empoderar el talento femenino e impulsar las vocaciones STEAM. Realizamos acciones para avanzar en la inclusión laboral. Trabajamos la sensibilización en la diversidad y la eliminación de sesgos. Contribuimos a la reducción de la brecha digital de personas con escasos recursos.

- Impulso del crecimiento del talento: participando en proyectos con impacto positivo, trabajando con tecnologías líderes en el mercado, con el apoyo de grandes expertos, en una cultura dinámica y emprendedora, escuchando iniciativas, con foco en el aprendizaje continuo y con participación en proyectos internacionales.
  - Cuidado de la formación: a través de la SEIDOR Academy, programa de idiomas, on-going training, certificaciones, power-skills y programas de prácticas.
  - Construyendo su futuro a medida: tanto para el talento junior, como con experiencia, ofrecemos la posibilidad de construir su carrera, de manera totalmente personalizada, sin planes de carrera estándares inalcanzables o poco motivadores.
  - Apostamos por la flexibilidad: El teletrabajo y la flexibilidad están totalmente integrados en el ADN. Con planes de retribución flexibles a medida y condiciones especiales para las personas que conforman SEIDOR.
- 6) Talento diferencial: Incorporación de expertise y capacidades específicas 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, la continuidad dada a 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. Además, se ha incrementado la colaboración con organizaciones cuyo objetivo es la incorporación de talento joven y femenino al mundo tecnológico. El crecimiento se completa gracias a la compra e integración de compañías.
- 7) Compromiso con la sostenibilidad: SEIDOR pone foco en las personas y en el valor de lo humano. Llevamos a cabo nuestra actividad éticamente, con responsabilidad y compromiso con el desarrollo social y el medio ambiente.

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 2023 SEIDOR ha consolidado las iniciativas de innovación emprendidas en 2022 e impulsado otras nuevas, que sentarán la base de los próximos años:

- Potenciando la línea de negocio de SEIDOR Products. 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.
- Apertura de alianzas para impulsar nuestro compromiso hacia el desarrollo del talento y de la actividad económica. Nuestras alianzas con las tres principales escuelas de negocio del país, IESE, ESADE y San Telmo son los principales ejemplos.
- Incrementamos nuestro esfuerzo relativo a la innovación en ámbitos que consideramos estratégicos para la transformación sostenible de la economía y la sociedad en su conjunto, como el agroalimentario, el sanitario y la industria.

## Riesgos y oportunidades

SEIDOR determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de asegurar que el Sistema Integrado de Gestión, en adelante SIG, pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora. La metodología aplicada en SEIDOR para la realización del análisis de riesgos y oportunidades consiste en la determinación de las partes interesadas y el contexto del SIG, describir las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO) por cada uno de los ámbitos referentes del SIG, determinar la prioridad de dichas acciones en función del impacto y el plan estratégico, proponer acciones para reducir los efectos no deseados y potenciar aquellos deseables, realizar el seguimiento oportuno de las acciones planteadas y verificar la eficacia de dichas acciones.

### Principales Riesgos

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

- **Riesgos financieros:** Riesgo de solvencia financiera y de acceso, riesgo de crédito, de liquidez y de mercado.

Durante el año 2023, 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, disminución de ventas, subidas de impuestos, nuevos costes, pérdidas de cartera de clientes y disminución de las oportunidades de negocio.

Durante el año 2023, 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 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 entre otros, los riesgos fiscales, societarios, 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 diferentes departamentos: legal, recursos humanos, prevención de riesgos laborales, calidad, protección de datos personales. Además, SEIDOR cuenta con el Comité de Compliance y el Comité de protección de datos personales, así como colaboraciones de firmas legales de primer nivel. 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:** Fidelización del talento y dificultad de incorporación de nuevo personal altamente cualificado.

Durante el año 2023, se ha seguido constatando la escasa existencia y la alta demanda de personal técnico cualificado en el sector TI, así como la necesidad de acondicionamiento rápido a las nuevas circunstancias y cambios legislativos continuos en esta materia. Desde SEIDOR, con el equipo en un alto porcentaje en modalidad de trabajo en remoto, hemos conseguido aumentar nuestra plantilla gracias a la puesta en marcha y/o continuidad de iniciativas como:

- Pequeñas acciones formativas destinadas a mejorar la calidad del ambiente laboral de nuestros empleados.
- 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.
- Seguimos trabajando con una APP corporativa con herramientas de ayuda dirigida a nuestros empleados y mantenerlos además informados sobre las novedades de la compañía. En esta aplicación nuestros empleados disponen de ofertas especiales en distintos comercios.
- Se ha confeccionado en la INTRANET un nuevo manual de bienvenida llamada "Mi día a día en SEIDOR".
- 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 2023 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.
- **Riesgos medioambientales:** derivados de los posibles efectos que pueden producir nuestra actividad sobre el medio y situaciones de desastre que pueden producirse en nuestras oficinas.

Durante el año 2023 se han tenido en cuenta riesgos desde el punto de vista medioambiental relativos, entre otros, a nuestro consumo energético y nuestra gestión de residuos, teniendo en todo momento en cuenta cumplir con la legislación medioambiental aplicable. Se mantiene un adecuado control mediante:

- Gestión eficiente de residuos a través de gestores debidamente autorizados.
- Correcto mantenimiento de las oficinas.
- Cambio en las luminarias a tipo LED de nuestras oficinas.
- Contratación de suministros procedentes de energías renovables.

## Principales Oportunidades

La situación actual ha dado lugar a que las empresas y administraciones públicas se vean en la necesidad de contratar Servicios TI, implementando tecnologías para mejorar su gestión, nuevas tecnologías para la mejora de sus procesos de negocio y la continuidad 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.
- Continuidad 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.
- 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 control y 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):

1. Identificación de los elementos de contexto y partes interesadas su nivel de influencia para el negocio de SEIDOR.
2. Identificación de las expectativas de las partes interesadas y el interés de SEIDOR en dicha parte interesada.
3. 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.
4. Valoración del impacto que cada uno de los riesgos podría tener sobre nuestro negocio, que ha nutrido nuestro Informe de Impacto sobre el Negocio y la estimación de la probabilidad de que se materialice.
5. Valoración del riesgo (impacto (0-4) + probabilidad (0-4)) según nuestro procedimiento de gestión y valoración de riesgos corporativo (riesgo 0-8).
6. Análisis de la causa de dicho caso.

7. Propuesta de acciones de mitigación, contención y recuperación de los riesgos y su priorización en función del riesgo valorado.
8. Seguimiento y verificación de la puesta en marcha de las acciones.
9. Valoración de la eficacia de las acciones y cálculo de su riesgo residual.

## Análisis de contexto 2023

En el análisis de contexto del 2023, hemos identificado y analizado:

- 19 partes interesadas y elementos de contexto.
- 191 expectativas y objetivos estratégicos.

## Promedio riesgo inicial y residual de amenazas y debilidades por tipo de riesgo 2023:

Amenazas y Debilidades < 5			
Etiquetas de fila	Promedio de Riesgo	Promedio de Riesgo Residual	% variación
<b>Cumplimiento de objetivos</b>	4,75	0,00	100%
Debilidades	4,75	0,00	100%
<b>Financieros/ económicos</b>	7,00	2,33	67%
Amenazas	7,00	2,33	67%
<b>Gestión de recursos y RRHH</b>	5,67	0,00	100%
Amenazas	7,00	0,00	100%
Debilidades	5,00	0,00	100%
<b>Imagen y posición en el mercado</b>	4,67	0,56	88%
Amenazas	4,25	1,00	76%
Debilidades	5,00	0,20	96%
<b>Incumplimientos legales/ regulatorios</b>	4,67	0,00	100%
Debilidades	4,67	0,00	100%
<b>Prestación de servicios/ incumplimiento de contratos</b>	4,67	1,06	77%
Debilidades	4,67	1,06	77%
<b>Seguridad de la información</b>	6,00	0,00	100%
Amenazas	6,00	0,00	100%
Debilidades	6,00	0,00	100%
<b>Sostenibilidad</b>	4,14	0,00	100%
Amenazas	5,00	0,00	100%
Debilidades	3,50	0,00	100%
<b>Total general</b>	<b>4,93</b>	<b>0,45</b>	<b>91%</b>

## Promedio riesgo inicial y residual de amenazas y debilidades por tipo de riesgo 2022:

Amenazas y Debilidades < 5			
Tipo de Riesgo	Promedio de Riesgo	Promedio de Riesgo Residual	% variación
	4,75	0,31	93,42%
<b>Cumplimiento de objetivos</b>			
Debilidades	4,75	0,31	93,42%
<b>Financieros/ económicos</b>	7,00	1,42	79,67%
Amenazas	7,00	1,42	79,67%
<b>Gestión de recursos y RRHH</b>	5,67	-	100,00%
Amenazas	7,00	-	100,00%
Debilidades	5,00	-	100,00%
<b>Imagen y posición en el mercado</b>	4,67	0,56	88,10%
Amenazas	4,25	1,00	76,47%
Debilidades	5,00	0,20	96,00%
<b>Incumplimientos legales/ regulatorios</b>	4,67	-	100,00%
Debilidades	4,67	-	100,00%
<b>Prestación de servicios/ incumplimiento de contratos</b>	4,67	1,06	77,32%
Debilidades	4,67	1,06	77,32%
<b>Seguridad de la información</b>	6,50	0,35	94,62%
Amenazas	7,00	0,70	90,00%
Debilidades	6,00	-	100,00%
<b>Sostenibilidad</b>	3,00	0,25	91,67%
Debilidades	3,00	0,25	91,67%
<b>Total general</b>	<b>4,92</b>	<b>0,51</b>	<b>89,65%</b>

### Promedio riesgo inicial y residual de fortalezas y oportunidades por tipo de riesgo 2023:

Fortalezas y Oportunidades >= 5				
Etiquetas de fila	Promedio de Riesgo	Promedio de Riesgo Residual	% variación	
<input type="checkbox"/> Comercial y Marketing	6,56	5,89	10%	
Fortalezas	6,00	6,00	0%	
Oportunidades	6,71	5,86	13%	
<input type="checkbox"/> Gestión de recursos y RRHH	6,00	6,00	0%	
Fortalezas	6,00	6,00	0%	
<input type="checkbox"/> Gobierno	6,67	5,17	23%	
Fortalezas	6,67	5,17	23%	
<input type="checkbox"/> Imagen y posición en el mercado	7,00	7,00	0%	
Fortalezas	7,00	7,00	0%	
<input type="checkbox"/> Sostenibilidad	6,00	6,00	0%	
Fortalezas	6,00	6,00	0%	
<b>Total general</b>	<b>6,61</b>	<b>6,03</b>	<b>9%</b>	

### Promedio riesgo inicial y residual de fortalezas y oportunidades por tipo de riesgo 2022:

Fortalezas y Oportunidades >= 5				
Tipo de Riesgo	Promedio de Riesgo	Promedio de Riesgo Residual	% variación	
<input type="checkbox"/> Comercial y Marketing	6,56	5,85	-10,76%	
Fortalezas	6,00	6,00	0,00%	
Oportunidades	6,71	5,81	-13,51%	
<input type="checkbox"/> Gestión de recursos y RRHH	6,00	6,00	0,00%	
Fortalezas	6,00	6,00	0,00%	
<input type="checkbox"/> Gobierno	6,67	6,00	-10,00%	
Fortalezas	6,67	6,00	-10,00%	
<input type="checkbox"/> Imagen y posición en el mercado	7,00	7,00	0,00%	
Fortalezas	7,00	7,00	0,00%	
<input type="checkbox"/> Sostenibilidad	6,00	6,00	0,00%	
Fortalezas	6,00	6,00	0,00%	
<b>Total general</b>	<b>6,61</b>	<b>6,15</b>	<b>-7,02%</b>	

**Máximo riesgo residual obtenido durante 2023, por proceso del SIG:**

Máx. de Riesgo Residual	
Procesos del SIG	Total general
Auditoría y Seguimiento	2,5
Comunicación	0
Control Operacional Ambiental	0
Gestión de la Demanda	7
Gestión de riesgos y Oportunidades	1
Gestión de RRHH	0
Prestación de Servicios y Proyectos	2,5
Responsabilidad Social Empresarial	0
Seguridad de la Información	0
<b>Total general</b>	<b>7</b>

Máx. de Riesgo Residual	
Procesos del SIG	Total general
Comunicación	7
Control Operacional Ambiental	6
Dirección y gestión	7
Gestión de la Demanda	7
Gestión de Proveedores	7
Gestión de riesgos y Oportunidades	8
Gestión de RRHH	6
Satisfacción de clientes	6
<b>Total general</b>	<b>8</b>

**Máximo riesgo residual obtenido durante 2022, por proceso del SIG:**

Amenazas y Debilidades	
Máx. de Riesgo Residual	
Procesos del SIG	Total general
Auditoría y Seguimiento	2,50
Comunicación	-
Control Operacional Ambiental	0,75
Gestión de la Demanda	4,00
Gestión de riesgos y Oportunidades	1,75
Gestión de RRHH	-
Prestación de Servicios y Proyectos	2,50
Responsabilidad Social Empresarial	-
Seguridad de la Información	0,70
<b>Total general</b>	<b>4,00</b>

Fortalezas y Oportunidades	
Máx. de Riesgo Residual	
Procesos del SIG	Total general
Comunicación	7,00
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
<b>Total general</b>	<b>8,00</b>

## Estructura normativa y procedimientos

Un buen gobierno acompañado de una gestión ética 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 Sostenibilidad
  - 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.
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 a los profesionales de SEIDOR, con el objetivo de asegurar la verdadera integración de los requisitos establecidos por las normativas legales y corporativas en todos los procesos. 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.

## Principios, normas y procedimientos

La gestión de riesgos de SEIDOR se encuentra amparada por la siguiente estructura normativa:

- Código de Conducta Empresarial de SEIDOR
- Sistema de Gestión de Compliance Penal
- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción
- Manifiesto de Sostenibilidad
- Buenas Prácticas de Seguridad de la información
- Política Corporativa de uso de Sistemas de Información
- Política Corporativa de Seguridad de la Información
- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Gestión de incidencias de seguridad de la información
- Altas y bajas de personal
- Nivel inferior u operativo, donde se recogen los procedimientos corporativos (generales y operativos) y se describe y detalla la ejecución de un proceso o tarea
- Sistema de Gestión de Servicios y de Seguridad de la Información (SGSSI) y Sistema de Gestión de la Seguridad para Servicios CLOUD certificados en ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27701 e ISO 22301
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
- Programa de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de contraseñas
- Política de viajes
- Protocolo de acoso laboral
- Planes de igualdad

Todos estos procedimientos y políticas corporativas están disponibles en la intranet de SEIDOR.

## 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.

Nos comprometemos a un uso adecuado de las materias primas desde su obtención hasta el final de su vida útil. De esta manera, SEIDOR ha puesto en marcha iniciativas para disminuir los impactos ambientales, gestionando los residuos producidos en la operación de las actividades y servicios (principalmente equipamiento electrónico), implantando una política de reutilización de equipamiento informático y donación a ONGs, la contratación de empresas autorizadas gestoras de residuos, utilización de puntos de recogida selectiva o puntos limpios, la instalación de impresoras de red inteligentes que evitan la impresión de copias que posteriormente no se retiran, el consumo exclusivo de papel reciclado o el fomento de la oficina sin papeles y el reciclaje, mediante el uso de papeleras dispuestas en las oficinas dedicadas a los residuos de pilas, restos de materia orgánica, papel y cartón, residuos plásticos y tapones, que son donados para la lucha contra las enfermedades raras en niños.

## **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 SEIDOR SOLUTIONS, S.L.U., que en 2019 se extendió 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.

La primera auditoría de eficiencia energética se realizó en el año 2018, en cumplimiento del RD 56/2016 por el que se traspuso 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.

La última auditoría de eficiencia energética tuvo lugar en el año 2022 y se realizó en base a los datos de los últimos cuatro años. Estas auditorías comprenden el periodo de cuatro años, siendo la siguiente en el año 2026.

En la última auditoría de eficiencia energética, se obtuvieron resultados positivos. Se recogen análisis de consumo en cada una de las oficinas del alcance de la auditoría, dando como conclusión un mayor consumo de electricidad en las instalaciones de Barcelona, en comparación con las instalaciones de Madrid y Santander, un porcentaje de climatización más elevado en estos últimos, debido a la presencia de equipos generadores que consumen más

energía eléctrica y debido a un mayor número de equipamiento ofimático en Barcelona, un porcentaje menos elevado de estos equipos.

Se propusieron diversas medidas para la mejora de la eficiencia energética las cuales se han comenzado a implementar durante el 2023:

- Se ha iniciado la reforma de algunas oficinas principales en España como las de Barcelona y Madrid donde se ha planificado la sustitución de la luminaria de fluorescencia por leds, lo que supondrá un ahorro de potencia de más del 50%.
- Se han instalado de regletas de control Stand-by para cortar el paso de la corriente cuando los equipos se encuentren en este estado.
- Se ha planificado la instalación de pantallas de bajo consumo tanto en salas de reuniones, así como en los videowalls de las oficinas.
- Se ha continuado con las revisiones periódicas de los valores de la energía reactiva y en caso de no ser óptimos, la instalación de baterías de condensadores.
- Se ha implantado un Sistema de Gestión Energética ISO 50001.
- Se ha implementado de economizadores en los sistemas operativos.

## 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 controles de sus procesos para cumplir con los compromisos y requisitos de gestión ambiental y contribuir a un desarrollo sostenible en las etapas del ciclo de vida, desde el diseño hasta la prestación de productos y servicios a sus clientes, incluida la cadena de suministros, en cada proceso. 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:
  - 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 CO<sub>2</sub> 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 la gestión eficiente de los residuos.

En el año 2022 se gestionaron en el ámbito español, 12.459 Kg.

- Papel y cartón: 3.987 Kg
- Pilas: 6 Kg
- RAEEs: 7.819 Kg
- Cartuchos/Tóner: 2 Kg

Dichos datos corresponden a los centros de trabajo principales, que son Barcelona, Vic, Madrid y Vitoria.

En el año 2023 se han gestionado en el ámbito español, 6.126 Kg de residuos, divididos en:

- Papel y cartón: 1.712Kg
- Pilas: 63 Kg
- RAEEs: 4.290 Kg
- Cartuchos/Tóner: 61 Kg

Estos datos no corresponden a la totalidad del grupo, se han calculado para los centros de trabajo nacionales principales, que son Barcelona, Vic, Madrid, Vitoria y Sevilla.

- 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 2023 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 los procesos de la organización.
- 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, en octubre de 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.
    - Refuerzo del departamento del sistema de gestión.

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Informe de Progreso COP.
- Huella de carbono y plan de reducción y compensación.
- Trazabilidad y control de todos los servicios revisados durante la auditoría.
- Auditorías internas.

## Cálculo de la huella de carbono

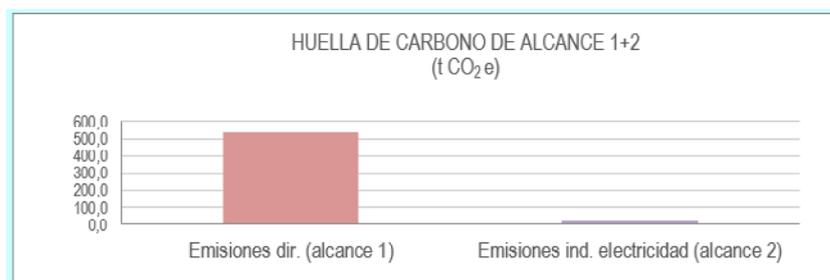
El cálculo de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) metodológicamente se basa en la norma ISO 14064-1: 2012, que posteriormente hemos certificado y registrado en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Se da continuidad al ejercicio de estimar las emisiones derivadas de la actividad de la sociedad, a la vez que se sigue con el proceso de mejora continua, cuyo objetivo es el de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> de forma progresiva, y en consecuencia minimizar el impacto ambiental derivado del Grupo SEIDOR.

### Mediciones realizadas

#### GRUPO SEIDOR ESPAÑA

- 2022: Sexto cálculo de la huella de carbono con un total estimado de 562,87 tCO<sub>2</sub>eq y una ratio por trabajador (plantilla 3.177 personas) de 177,17 KgCO<sub>2</sub>eq:



Año de cálculo		2022			
	t CO <sub>2</sub>	kg CH <sub>4</sub>	kg N <sub>2</sub> O	t CO <sub>2</sub> e	
EMISIONES DIRECTAS	534,06	54,78	5,48	537,05	
EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA COMPRADA	-	-	-	25,82	
<b>TOTAL</b>	<b>534,06</b>	<b>54,78</b>	<b>5,48</b>	<b>562,87</b>	

Debido a un problema en la extracción de datos, se ha realizado un recálculo de la huella de carbono dándonos los resultados anteriores. Antes del recálculo, los datos de la huella de carbono de 2022 eran de 215,76 tCO<sub>2</sub>eq.

- 2023: Séptimo cálculo y actual. Se ha realizado en las mismas condiciones establecidas para el año anterior, en este caso se ha obtenido un total de 498,55 tCO<sub>2</sub>eq y una ratio por trabajador (plantilla 4.121 personas) de 120,98kgCO<sub>2</sub>eq.

Año de cálculo		2023			
	t CO <sub>2</sub>	kg CH <sub>4</sub>	kg N <sub>2</sub> O	t CO <sub>2</sub> e	
EMISIONES DIRECTAS	458,55	37,96	6,82	461,47	
EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA COMPRADA	-	-	-	37,08	
<b>TOTAL</b>	<b>458,55</b>	<b>37,96</b>	<b>6,82</b>	<b>498,55</b>	

## Plan de reducción de las emisiones de CO2

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. Este último plan se completó con el cálculo de la huella del año 2022 debido a que tras su recálculo hemos determinado escoger como nuevo año base el 2022. Es por ello, que hemos vuelto a elaborar un nuevo plan de huella de carbono que en este caso abarca entre los años 2022-2026.

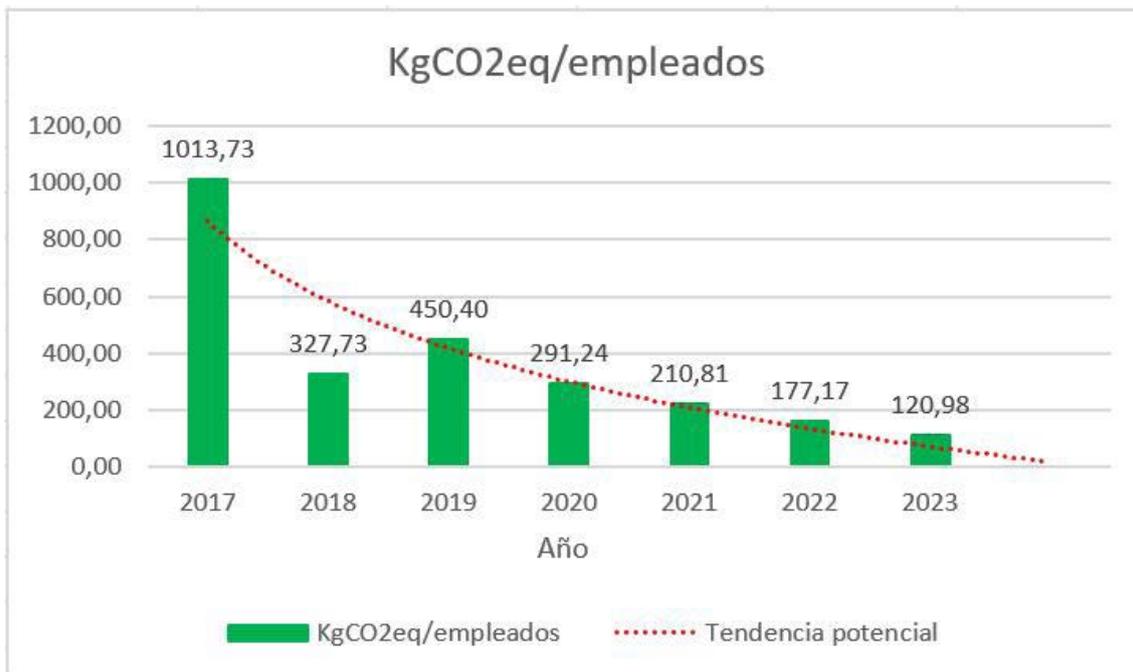
Para este nuevo Plan de reducción se han utilizado los datos del año 2022, como año base, en el que se obtuvieron como resultado del cálculo un total de 562,87 toneladas de CO<sub>2eq</sub>.

## Análisis de resultados

Este análisis, se desarrolla de manera continua y tiene como finalidad no solo estimar las emisiones de CO2 derivadas de nuestras actividades, sino también implementar mejoras progresivas que permitan reducir dichas emisiones y minimizar así el impacto ambiental de nuestra organización. A continuación, se exponen los datos y conclusiones obtenidos tras las mediciones realizadas en los años 2022 y 2023, así como el plan de reducción de emisiones que se ha diseñado para cumplir con los objetivos fijados para el periodo 2022-2026.

1. 2022 (Sexta medición): En este año se ha realizado un cambio de proveedor en términos energéticos dado que hemos comenzado a colaborar con una empresa que genera un impacto mucho menor en el medio ambiente.
2. 2023 (Séptima medición): Para este cálculo hemos experimentado una reducción con respecto del cálculo del año 2022 debido principalmente a que hemos logrado identificar de forma concreta el porcentaje de vehículos híbridos en la plantilla de SEIDOR.

La evolución del consumo de CO2 para el periodo entre 2019 y 2023 a nivel global de grupo en España en función de los kg de CO<sub>2eq</sub> por empleado es la siguiente:



## Conclusiones

Como podemos observar en el gráfico anterior, la cantidad de CO<sub>2</sub> emitido por el grupo SEIDOR disminuye progresivamente, cumpliéndose las condiciones objetivo, establecidas en el anterior plan 2020-2025 gracias a los resultados obtenidos en el año 2021. Con el nuevo plan 2022-2026 se quiere mantener la huella de carbono actual o conseguir una reducción del 10% del total de emisiones reducidas del GRUPO SEIDOR, tomando como año base el 2022 y año de cumplimiento el 2026.

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 2023 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	2022	2023
<b>Totales</b>	1.742.226,00	2.187.725,94	1.597.458,20	1.305.358,00	1.277.222,01	1.174.250,15
<b>Por trabajador</b>	794,45	765,21	492,91	486,9	402,2	284,9
<b>% Variación año anterior por trabajador</b>	-	-3,68%	-35,59%	-1%	-17,4%	-29,2%

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 2021 y 2022, debido a una mayor concienciación por parte del personal de SEIDOR, en la importancia del cuidado del medio ambiente y a las lecciones aprendidas y acciones tomadas que han seguido su curso, procedentes del año de la pandemia, como es el teletrabajo y entre el año 2022 y 2023, debido a modificaciones en las oficinas de Santander donde se encontraban alojados los CPD y cuya externalización ha provocado que el consumo de energía sea menor.

### Informe de las Naciones Unidas

En el año 2014 SEIDOR se adhirió al [Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#) y al 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 Sostenibilidad, 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 los empleados, la dirección y colaboradores en el trabajo del día a día, manteniendo la ética empresarial y la sostenibilidad como eje del negocio.

En este informe de progreso se detallan 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.
- Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## Personas

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.

A cierre de 2022, la plantilla estaba formada por 7.371 profesionales. Al cierre de 2023, la plantilla estaba formada por 8.502 profesionales, lo que supone una variación del 15% con respecto al año anterior.

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

### Transformación cultural y gestión del talento

El 2023 ha sido un año de continuidad respecto al 2022 en el cual continuamos poniendo el foco en el bienestar de las personas.

En el 2023 hemos ido reforzando nuestros programas **en torno al desarrollo de SOFT SKILLS y transformación cultural:**

- ✓ "Liderazgo & gestión de equipos", en el que asistieron 50 personas tanto de forma presencial como online.
- ✓ "Gestión conflictos" acudiendo a dicho programa 15 personas de forma presencial.
- ✓ "Gestión del cambio" se impartió para 6 personas.
- ✓ "Habilidades avanzadas en negociación" en el que asistieron 18 personas tanto de forma presencial como online.
- ✓ "Oratoria & Storytelling" se impartió en formato presencial, acudiendo 7 personas.
- ✓ "Gestión del tiempo y productividad", en el que asistieron 70 personas tanto de forma presencial como online.
- ✓ "Habilidades para la consultoría", en el que asistieron 38 personas tanto de forma presencial como online.
- ✓ "Comunicación interpersonal," en el que asistieron 31 personas tanto de forma presencial como online.

## 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. SEIDOR ha tenido que luchar con la escasez de talento en el sector en 2023, trabajamos con un modelo 100% on-line para nuestros procesos de selección.

De esta forma, SEIDOR incorporó a más de 1.000 profesionales en España y a más de 1.500 en el resto de las filiales, durante 2023.

Número de horas de formación Global 2023		
Categoría Profesional	Administración	660,75
	Comercial y Marketing	867,85
	Directores	295,50
	Técnicos	152.094,17
Género	Hombres	108.289,75
	Mujeres	45.628,52
Número de horas de formación Global 2022		
Categoría Profesional	Administración	25,0
	Comercial y Marketing	1.806,582
	Directores	217
	Técnicos	101.144,38
Género	Hombres	82.459,92
	Mujeres	20.733,04

Número de horas de formación España 2023		
Género	Hombres	99.600,54
	Mujeres	39.246,63
Categoría Profesional	Administración	69,25
	Comercial y Marketing	131,50
	Directores	226,50
	Técnicos	138.419,92
Número de horas de formación España 2022		
Género	Hombres	18.590
	Mujeres	4.461
Categoría Profesional	Administración	4
	Comercial y Marketing	313
	Directores	115
	Técnicos	22.619

## 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 Mujeres 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, 100tífiques, 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.

De los compromisos asumidos en 2022 en materia de igualdad de género se han conseguido los siguientes hitos:

1. **COMUNICACIÓN:** Se ha revisado el uso del lenguaje e imágenes en las comunicaciones, y se ha desarrollado una guía de lenguaje inclusivo para que todas las personas de la compañía puedan tener una referencia.

2. **SELECCIÓN:** Se han desarrollado y planificado formaciones con entidades especialistas para las personas que intervienen en los procesos de selección y promoción en igualdad de oportunidades. También se ha seguido haciendo la publicación de ofertas de empleo de forma igualitaria, además se han aplicado medidas de discriminación positiva en aquellos casos que existe infrarrepresentación femenina en los puestos vacantes.
3. **FORMACIÓN:** Se está creando un módulo de formación y sensibilización en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dirigida a toda la plantilla.
4. **PROMOCIÓN:** Se está desarrollando un proyecto de actualización de los expedientes de titulación y experiencia lo que nos permitirá conocer el potencial del personal para ofertar promociones en igualdad de oportunidades. También se han adoptado medidas de discriminación positiva para favorecer la promoción de la Mujeres en puestos donde haya escasa representación femenina y en cumplimiento de los requisitos del puesto.
5. **CLASIFICACIÓN PROFESIONAL:** Estamos trabajando en la valoración de los puestos de trabajo y en que la clasificación interna se encuentre libre de sesgos de género. Además, estamos en proceso de verificación sistema de valoración de los puestos de trabajo existente para tener en cuenta únicamente factores objetivos y que cada puesto esté asociado a competencias que no se relacionen con estereotipos o cuestiones relacionadas con el género.
6. **RETRIBUCIÓN:** Se ha mantenido y se está actualizando el registro retributivo y permitiendo su acceso en los términos legales.
7. **CONCILIACIÓN:** Se ha desarrollado un Plan de Conciliación disponible para todas las personas que forman parte de SEIDOR que plasma los derechos de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, recogidos en la ley y el convenio colectivo, además de otros que ofrece la compañía como teletrabajo y flexibilidad horaria
8. **CONDICIONES DE TRABAJO y SALUD LABORAL:** Estamos convencidas de que la flexibilidad horaria y el teletrabajo es un factor fundamental para que las personas continúen sintiéndose felices en el trabajo, por ello en SEIDOR hemos potenciado las políticas que ya existían hasta ahora.
9. Se está realizando una evaluación de riesgos con perspectiva de género, además se está informando a las mujeres embarazadas, en el momento en que comuniquen su estado a la empresa, sobre las medidas que se contemplan en la evaluación de su puesto de trabajo, inherentes a su situación de embarazo.
10. **PREVENCIÓN DEL ACOSO:** Se ha difundido el protocolo de actuación en caso de acoso sexual y por razón de sexo para que ante un caso todos sepamos como actuar. Además de las medidas, permisos y mejoras que propone la compañía en materia de violencia de género.
11. **VIOLENCIA DE GENERO:** Se ha elaborado un documento que recoge las medidas, permisos y mejoras en materia de violencia de genero.

## 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.

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 trabajo en remoto.
- Flexibilidad horaria de entrada y salida de la jornada laboral.
- Flexibilidad en las horas de dedicación semanales o mensuales.
- 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 ayudarán a conseguir la hipoteca como otros productos financieros.

Más de 260 personas han accedido en 2023 a este beneficio, un 30% más que el periodo anterior. Teniendo un asesor personal de la oficina con el que se tendrá un trato directo, y que asesora sobre las mejores condiciones y ventajas. Además, de tener un beneficio estimado de 10.306 euros.

## 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

El principal activo del Grupo SEIDOR son sus profesionales. Esta es la razón por la que su protección integral, tanto en el ámbito de la seguridad como en el de la salud, es un objetivo prioritario para el grupo.

Para lograr este objetivo el Grupo SEIDOR se ha dotado desde un punto de vista organizativo con un departamento especializado para tal fin, Departamento de Prevención de Riesgos Laborales (PRL). La modalidad organizativa por la que se ha optado en las diferentes empresas es la de un Servicio de Prevención Mancomunado, centralizando así la actividad de este ámbito para las diferentes compañías que constituyen el grupo. Durante el pasado año 2023 se ha procedido, en este sentido, a la incorporación en el servicio de las nuevas sociedades que se han integrado en el Grupo SEIDOR, sumando aproximadamente 700 nuevos profesionales.

Desde este Departamento PRL se define, implemente y ejecuta la Política Preventiva y consecuente Plan de Prevención de las diferentes empresas que constituyen el Grupo SEIDOR. Cada una de las empresas constituyentes del Grupo, dispone de sus procedimientos específicos propios del ámbito de la prevención.

La estrategia que se sigue para la aplicación efectiva de las medidas preventivas que se incorporan en los procedimientos operativos asociados a los diferentes puestos de trabajo, promoviendo y adoptando comportamientos seguros desde un punto de vista unificado respecto a los que es el propio desempeño o desarrollo de la actividad productiva.

Se mantiene una estrategia de integración de la prevención en las diferentes actividades de las diferentes empresas del grupo para el cumplimiento de estos objetivos dentro del propio desempeño de las funciones de diferentes puestos de trabajo e incorporándolos en la metodología de mejora continua desplegada por el grupo, de forma que las tareas y responsabilidades de los puestos de trabajo incluyen estos aspectos.

El modelo operativo con el que trabaja el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales se estructura en dos pilares básicos:

Ámbito técnico: Incluyendo especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada, y es el que se asume directamente por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales desarrollando entre otras, las siguientes actividades:

- Planes de prevención (nuevos y revisiones de los ya disponibles).
- Evaluaciones de Riesgos, generales, incluyendo toma inicial de datos para centros de trabajo y/o puestos de trabajo de nueva incorporación y revisiones periódicas de las evaluaciones ya realizadas.
- Evaluaciones específicas: estudio de Riesgos psicosociales, iluminación, condiciones termohigrométricas, puestos de trabajo específicos en cliente.
- Planes de Seguridad y Salud para trabajos en obras de construcción.
- Documentos de Gestión Preventiva para trabajos en obra de construcción.
- Aperturas de centros de trabajo y habilitación de libros de subcontratación.
- Planificaciones de la actividad preventiva.
- Auditorías Legales de prevención.
- Inspecciones periódicas en diferentes centros de trabajo.
- Validación de conformidad de EPIS y control de su registro de entrega y correcta utilización.
- Registro y revisión de fichas técnicas y fichas de datos de seguridad de productos químicos.
- Investigación de accidentes laborales.
- Aplicación de medidas preventivas derivadas de los puntos anteriores.
- Coordinación de actividades con terceras empresas o proveedores.
- Planes de Emergencia y su implantación.
- Formación e Información de los trabajadores de nueva incorporación, así como formaciones específicas y de reciclaje. Se utilizan diferentes metodologías:
  - Cursos online, método de amplia difusión y de máxima flexibilidad para adecuarlo a las franjas horarias de cada trabajador
  - Cursos online con instructor, que permite la formación a distancia y establece un canal directo entre instructor y alumno que permite resolución de dudas de forma inmediata.
  - Cursos presenciales en modalidad tradicional en los diferentes centros de trabajo, especialmente en que la formación a realizar es más específica, ya sea por la naturaleza de las tareas o por el entorno en el que se desarrollen o en centros externos donde se requiere una determinada homologación para poder impartir determinada formación.

- Cursos teórico-prácticos, en los que la formación a realizar requiere equipos de trabajo o medios específicos por la naturaleza de las tareas o de los equipos que se utilicen.

En cualquiera de las modalidades se busca que formando e informando a los empleados de los riesgos existentes asociados a su puesto de trabajo y de las medidas de mitigación asociadas, se conciencie y fomente la cultura preventiva.

Ámbito médico-laboral: Incluyendo la especialidad de Medicina del Trabajo. Para esta especialidad se cuenta con la colaboración de diferentes Servicios de Prevención Ajeno con acreditación a nivel nacional, y desde donde se realizan, entre otras, las siguientes actividades:

- Realización de los reconocimientos médicos iniciales y periódicos de los empleados.
- Reconocimientos tras bajas de larga duración.
- La protección de empleados sensibles.
- Estudios epidemiológicos.
- Planificación de las actividades sanitarias.

Estos dos pilares se cubren principalmente con recursos internos y se complementan en aquellos aspectos que requieren mayor especialización por servicios externos para cubrir todas las necesidades, fundamentalmente en Medicina del trabajo, en informes específicos, o en alguna de las formaciones específicas realizadas por parte del personal en función de sus tareas y riesgos en su puesto de trabajo.

Además, estos dos pilares se ven reforzados con la participación de los empleados en forma de sus representantes sindicales en alguno de los centros de trabajo de diferentes empresas y con la presencia de diferentes Comités de Seguridad y Salud.

En este sentido, cabe destacar que en el año 2023 se han realizado elecciones sindicales en dos empresas del grupo con lo que se ha ampliado la representación legal de los trabajadores.

Los resultados obtenidos reflejan que, aunque se está en el camino, con ligera mejoría respecto al año anterior en muchos de los indicadores, se ha de continuar desarrollando y reforzando esta estrategia.

## 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.

Absentismo 2023 (en horas) en España		
Género	Hombres	75.044,0
	Mujeres	34.374,3

Absentismo 2022 (en horas) en España		
Género	Hombres	34.005,7
	Mujeres	29.841,3

Accidentes de trabajo 2023 en España		
Género	Hombres	24
	Mujeres	13

Accidentes de trabajo 2022 en España		
Género	Hombres	4
	Mujeres	0

Enfermedades profesionales 2023 en España		
Género	Hombres	0
	Mujeres	0

Enfermedades profesionales 2022 en España		
Género	Hombres	0
	Mujeres	0

Empleados SEIDOR 2023 detalle por país					
España	Total	4121	Italia	Total	133
	Hombres	3086		Hombres	92
	Mujeres	1035		Mujeres	41
África	Total	170	MENA	Total	198
	Hombres	99		Hombres	139
	Mujeres	71		Mujeres	59
Argentina	Total	453	México	Total	202
	Hombres	278		Hombres	136
	Mujeres	175		Mujeres	66
Bélgica	Total	3	Turquía	Total	14
	Hombres	0		Hombres	8
	Mujeres	3		Mujeres	6
Brasil	Total	1522	Perú	Total	493
	Hombres	1131		Hombres	329
	Mujeres	391		Mujeres	164
Colombia	Total	188	Portugal	Total	37
	Hombres	105		Hombres	26
	Mujeres	83		Mujeres	11
Chile	Total	694	Suecia	Total	15
	Hombres	445		Hombres	11
	Mujeres	249		Mujeres	4
Costa Rica	Total	4	Uruguay	Total	21
	Hombres	3		Hombres	9
	Mujeres	1		Mujeres	12
Ecuador	Total	44	Taiwán	Total	24
	Hombres	19		Hombres	15
	Mujeres	25		Mujeres	9
Francia	Total	26	UK	Total	27
	Hombres	20		Hombres	17
	Mujeres	6		Mujeres	10
India	Total	83	USA	Total	30
	Hombres	55		Hombres	17
	Mujeres	28		Mujeres	13
<b>Total empleados</b>				<b>8.502</b>	

Empleados SEIDOR 2022 detalle por país					
España	Total	3177	India	Total	73
	Hombres	2402		Hombres	45
	Mujeres	775		Mujeres	28
Argentina	Total	388	Italia	Total	43
	Hombres	237		Hombres	31
	Mujeres	151		Mujeres	12
Brasil	Total	1484	México	Total	298
	Hombres	1131		Hombres	203
	Mujeres	353		Mujeres	95
Bélgica	Total	1	Perú	Total	469
	Hombres	1		Hombres	301
	Mujeres	0		Mujeres	168
Chile	Total	688	Portugal	Total	29
	Hombres	451		Hombres	20
	Mujeres	237		Mujeres	9
Colombia	Total	183	África	Total	200
	Hombres	98		Hombres	116
	Mujeres	85		Mujeres	84
Costa Rica	Total	5	UK	Total	26
	Hombres	4		Hombres	18
	Mujeres	1		Mujeres	8
Ecuador	Total	38	Taiwán	Total	24
	Hombres	17		Hombres	18
	Mujeres	21		Mujeres	6
Uruguay	Total	24	MENA	Total	158
	Hombres	7		Hombres	113
	Mujeres	17		Mujeres	45
EEUU	Total	28	Turquía	Total	10
	Hombres	17		Hombres	6
	Mujeres	11		Mujeres	4
Francia	Total	25			
	Hombres	20			
	Mujeres	5			
<b>Total empleados</b>				<b>7.371</b>	

Las personas en SEIDOR en 2023		
Desglose por género	Mujeres	2.462
	Hombres	6.040
Desglose por edad	Menores de 30 años	2.036
	Ente 30 y 50 años	5.498
	Mayores de 50 años	968
Empleados con discapacidad		71
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	444
	Comercial y Marketing	560
	Directores	289
	Técnicos	7.209

Las personas en SEIDOR en 2022			
Desglose por género	Mujeres	2.117	29%
	Hombres	5.254	71%
Desglose por edad	Menores de 30 años	1.686	23%
	Ente 30 y 50 años	4.895	66%
	Mayores de 50 años	790	11%
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	424	6%
	Comercial y Marketing	486	7%
	Directores	168	2%
	Técnicos	6.293	85%
Distribución de la plantilla por modalidad de contrato	Indefinido	6.874	93%
	Temporal	497	7%

Empleados con discapacidad 2023		
Desglose por género	Mujeres	24
	Hombres	47
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	22
	Comercial y Marketing	2
	Directores	2
	Técnicos	45

Empleados con discapacidad 2022		
Desglose por género	Mujeres	22
	Hombres	45
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	19
	Comercial y Marketing	4
	Directores	1
	Técnicos	43

Empleados por modalidad de contrato 2023					
Desglose por género	Hombres	Contrato indefinido		5.718	67%
		Contrato temporal		311	4%
	Mujeres	Contrato indefinido		2.316	27%
		Contrato temporal		157	2%
Por edad	Menores de 30 años	Contrato indefinido	Hombres	1.338	16%
			Mujeres	515	6%
		Contrato temporal	Hombres	121	1%
			Mujeres	62	1%
	Ente 30 y 50 años	Contrato indefinido	Hombres	3.658	43%
			Mujeres	1.577	19%
		Contrato temporal	Hombres	186	2%
			Mujeres	77	1%
	Mayores de 50 años	Contrato indefinido	Hombres	724	9%
			Mujeres	225	3%
		Contrato temporal	Hombres	12	0,14%
			Mujeres	7	0,08%

Distribución de la plantilla por categoría	Administración	Contrato indefinido	Hombres	112	1%
			Mujeres	310	4%
		Contrato temporal	Hombres	7	0,08%
			Mujeres	15	0,18%
	Comercial y Marketing	Contrato indefinido	Hombres	301	4%
			Mujeres	231	3%
		Contrato temporal	Hombres	9	0,11%
			Mujeres	19	0,22%
	Directores	Contrato indefinido	Hombres	201	2%
			Mujeres	44	1%
		Contrato temporal	Hombres	28	0,33%
			Mujeres	16	0,19%
Técnicos	Contrato indefinido	Hombres	5.119	60%	
		Mujeres	1.734	20%	
	Contrato temporal	Hombres	260	3%	
		Mujeres	96	1%	

Empleados por modalidad de contrato 2022				
Desglose por género	Hombres	Contrato indefinido	4.919	67%
		Contrato temporal	335	5%
	Mujeres	Contrato indefinido	1.950	26%
		Contrato temporal	167	2%
Por edad	Menores de 30 años	Contrato indefinido	1.499	20%
		contrato temporal	187	3%
	Ente 30 y 50 años	Contrato indefinido	4.624	63%
		Contrato temporal	271	4%
	Mayores de 50 años	Contrato indefinido	751	10%
		Contrato temporal	39	1%
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	Contrato indefinido	399	5%
		Contrato temporal	25	0%
	Comercial y Marketing	Contrato indefinido	454	6%
		Contrato temporal	32	0%
	Directores	Contrato indefinido	168	2%
		Contrato temporal	0	0%
	Técnicos	Contrato indefinido	5.853	79%
		Contrato temporal	440	6%

Empleados por tipo de jornada 2023					
Desglose por género	Hombres	Jornada completa		5.879	69%
		Jornada reducida		161	2%
	Mujeres	Jornada completa		2.337	27%
		Jornada reducida		125	1%
Por edad	Menores de 30 años	Jornada completa	Hombres	1.402	16%
			Mujeres	564	7%
		Jornada reducida	Hombres	57	1%
			Mujeres	13	0%
	Ente 30 y 50 años	Jornada completa	Hombres	3.761	44%
			Mujeres	1.557	18%
		Jornada reducida	Hombres	83	1%
			Mujeres	97	1%
	Mayores de 50 años	Jornada completa	Hombres	715	8%
			Mujeres	217	3%
		Jornada reducida	Hombres	21	0,25%
			Mujeres	15	0,18%

Distribución de la plantilla por categoría	Administración	Jornada completa	Hombres	114	1%
			Mujeres	309	4%
		Jornada reducida	Hombres	5	0,06%
			Mujeres	16	0,19%
	Comercial y Marketing	Jornada completa	Hombres	310	4%
			Mujeres	247	3%
		Jornada reducida	Hombres	0	0,00%
			Mujeres	3	0,04%
	Directores	Jornada completa	Hombres	228	3%
			Mujeres	60	1%
		Jornada reducida	Hombres	1	0,01%
			Mujeres	0	0,00%
Técnicos	Jornada completa	Hombres	5.225	61%	
		Mujeres	1.723	20%	
	Jornada reducida	Hombres	155	2%	
		Mujeres	106	1%	

Empleados por tipo de jornada 2022				
Desglose por género	Hombres	Jornada completa	5.071	69%
		Jornada reducida	347	5%
	Mujeres	Jornada completa	1.805	24%
		Jornada reducida	148	2%
Por edad	Menores de 30 años	Jornada completa	1.607	22%
		Jornada reducida	79	1%
	Ente 30 y 50 años	Jornada completa	4.696	64%
		Jornada reducida	199	3%
	Mayores de 50 años	Jornada completa	742	14%
		Jornada reducida	48	1%
Distribución de la plantilla por categoría	Administración	Jornada completa	398	5%
		Jornada reducida	26	0%
	Comercial y Marketing	Jornada completa	478	6%
		Jornada reducida	8	0%
	Directores	Jornada completa	166	2%
		Jornada reducida	2	0%
	Técnicos	Jornada completa	5.999	81%
		Jornada reducida	294	4%

Número de despidos 2023			
Género	Hombres		601
	Mujeres		222
Edad	Menos de 30 años	Hombres	135
		Mujeres	55
	Entre 30 y 50 años	Hombres	389
		Mujeres	147
	Más de 50 años	Hombres	77
		Mujeres	20

Categoría Profesional	Administración	Hombres	11
		Mujeres	27
	Comercial y Marketing	Hombres	33
		Mujeres	23
	Directores	Hombres	3
		Mujeres	0
	Técnicos	Hombres	555
		Mujeres	171

Número de despidos 2022		
Género	Hombres	489
	Mujeres	186
Edad	Menos de 30 años	170
	Entre 30 y 50 años	425
	Más de 50 años	80
Categoría Profesional	Administración	33
	Comercial y Marketing	37
	Directores	13
	Técnicos	592

Número de nuevas contrataciones 2023			
Género	Hombres		1.795
	Mujeres		730
Edad	Menos de 30 años	Hombres	659
		Mujeres	287
	Entre 30 y 50 años	Hombres	958
		Mujeres	409
	Más de 50 años	Hombres	170
		Mujeres	42
Categoría Profesional	Administración	Hombres	30
		Mujeres	66
	Comercial y Marketing	Hombres	83
		Mujeres	74
	Directores	Hombres	23
		Mujeres	15
	Técnicos	Hombres	1.654
		Mujeres	580

Número de nuevas contrataciones 2022		
Género	Hombres	2.254
	Mujeres	844
Edad	Menos de 30 años	1.110
	Entre 30 y 50 años	1.692
	Más de 50 años	296
Categoría Profesional	Administración	136
	Comercial y Marketing	131
	Directores	9
	Técnicos	2.822

Rotación 2023			
Género	Hombres		5,03%
	Mujeres		2,87%
Edad	Menos de 30 años	Hombres	1,49%
		Mujeres	0,96%
	Entre 30 y 50 años	Hombres	3,18%
		Mujeres	1,83%
	De 51 años en adelante	Hombres	0,32%
		Mujeres	0,12%

Categoría Profesional	Administración	Hombres	0,04%
		Mujeres	0,31%
	Comercial y Marketing	Hombres	0,71%
		Mujeres	0,88%
	Directores/as	Hombres	0,13%
		Mujeres	0,00%
	Técnicos/as	Hombres	4,07%
		Mujeres	1,76%

Rotación 2022		
Género	Hombres	7,2%
	Mujeres	4,8%
Edad	Menos de 30 años	4,1%
	Entre 30 y 50 años	7,0%
	Más de 50 años	1,0%
Categoría Profesional	Administración	0,7%
	Comercial y Marketing	2,1%
	Directores	0,5%
	Técnicos	8,7%

## 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 Código de Conducta Empresarial junto con el Manifiesto de Sostenibilidad, recogen el marco de compromiso de respeto a los Derechos Humanos de la compañía. Estos tienen como objetivo, determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada profesional de SEIDOR, y 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. A nivel externo, incidimos en la protección de los derechos humanos a través de nuestros proveedores y de iniciativas solidarias.

## **Proveedores**

Buscamos y seleccionamos a través de procesos de homologación a aquellos proveedores cuyas prácticas empresariales respetan, entre otros valores, la dignidad y los derechos humanos, y cumplen con las leyes aplicables.

## **Iniciativas solidarias**

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

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

El CCE de SEIDOR es el documento marco que recoge los valores, principios y normas que rigen el comportamiento y la actuación de los empleados y directivos 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. El CCE determina la toma de decisiones, ayuda a reducir riesgos y a mejorar las relaciones profesionales.

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, diversidad 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.

Asimismo, 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.

## 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.

## Identidad y buen gobierno

### Ética y cumplimiento

SEIDOR es una compañía de valores, altamente sensibilizada con la cultura de cumplimiento. A través de su Código de Conducta Empresarial, SEIDOR brinda un marco de referencia y establece las bases y principios de actuación y conducta para todos sus profesionales y colaboradores. El Órgano de Administración, la Dirección y todos y cada uno de los profesionales y colaboradores de SEIDOR asumen la responsabilidad y el compromiso de establecer una sólida cultura de cumplimiento. En consecuencia, se exige que todos los profesionales y colaboradores lleven a cabo sus actividades aplicando los principios de integridad, profesionalidad y respeto, cumpliendo la legislación y regulaciones vigentes, el 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 reducir riesgos, y cumplir con la normativa aplicable, así como incorporar las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo.

Desde hace años, tenemos implementado un modelo de Compliance Penal. Dicho modelo se actualiza anualmente, por lo que en el año 2023 se ha procedido a revisar y actualizar de nuevo. Con este modelo, se han identificado los posibles riesgos que puede entrañar nuestro modelo de negocio, con el fin de mitigar los riesgos penales (y administrativos asimilables). El Sistema de Gestión Compliance Penal es un modelo que está en constante actualización y evolución.

Asimismo, SEIDOR, como actor influyente en el tejido empresarial, cuenta con un manifiesto de Responsabilidad Social Empresarial que incide en el compromiso de la compañía con sus grupos de interés, cuya finalidad consiste en garantizar un comportamiento responsable.

SEIDOR lleva a cabo su actividad con el máximo respeto a los derechos humanos, el bienestar de las personas, la igualdad de oportunidades, la diversidad, 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 (y administrativos asimilables).

SEIDOR desea 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 o administrativo 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 (y administrativos asimilables).

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 de-

tección 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.

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 y cumplimiento 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, el plan de igualdad, 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 / Canal Ético

En el marco de cumplimiento del Programa de Compliance Penal, SEIDOR tiene instaurado un canal de denuncias, denominado Canal Ético, para la comunicación de incumplimientos e irregularidades que, en función de la gravedad de la situación, puede ir acompañado de un sistema disciplinario. Durante el 2023 se recibieron tres denuncias a través del canal. Dicho canal se encuentra situado en la página web de SEIDOR, accesible para todos los profesionales de la compañía, colaboradores, clientes, proveedores y potenciales usuarios.

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 y/o anonimato 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 y uso de los canales de comunicación existentes, así como de los procedimientos que regulan su funcionamiento, entre los miembros de la organización.

Las obligaciones de informar deben establecerse de forma clara en los procedimientos derivados del SGCP de la organización y reforzarse por otros medios, tales como formación.

El canal ético establecido por SEIDOR está ubicado en su página web ([www.seidor.com](http://www.seidor.com)) y, en el mismo, existe un formulario que permite a los usuarios comunicar de manera confidencial y/o anónima, cualquier tipo de hecho que pueda revestir un riesgo o un potencial ilícito.

## 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 24 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 9 servicios distintos.
  - Continuamos optimizando el 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 2023, el número de solicitudes totales gestionadas por la OPD ha sido de 50.
  - Seguimos actualizando nuestra 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.
  - En el año 2023 hemos diseñado, implantado y certificado un Sistema de Gestión de Privacidad según la norma ISO 27701, extensión de las normas SO 27001 e ISO 27002, para la gestión de privacidad de la información.
  - 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.).
  - Disponemos 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. 3/ Se ha elaborado este año una versión de la formación en inglés para distribuir las a nivel internacional. 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 2023, se han realizado 22 sesiones formativas, con un total de 4.499 personas matriculadas.

## Blanqueo de capitales

A través del Código de Conducta 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.

## Compromiso con la sociedad

Como declaró Paul Polman, “Si logramos nuestras metas de sostenibilidad, pero nadie nos sigue, habremos fallado”. Siguiendo esta afirmación, afianzamos firmemente nuestro compromiso con la sociedad.

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.
- 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.

## Donaciones

En 2022 la compañía aportó un total de 293.216,94 €\* a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. En 2023 la compañía ha aportado un total de 273.141,20 €\* a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

\*Datos representativos de España.

## Informe sobre la sociedad

### Información fiscal SEIDOR 2022 – 2023

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. Los datos correspondientes a 2023 y 2022 son consolidados.

Área Geográfica/ País	2023		2022	
	Beneficios/(Pérdidas) antes del Impuesto de Sociedades	Impuesto de Sociedades	Beneficios/(Pérdidas) antes del Impuesto de Sociedades	Impuesto de Sociedades
España	32.596	-7.684	24.983	-5.316
Andorra	-283	28	-86	9
Arabia Saudita	-104	-	25	-12
Argentina	1.809	-1.804	850	-1.050
Bélgica	7	-2	1	-
Bolivia	217	-43	75	-3
Brasil	5.314	-2.808	207	-1.104
Chile	5.263	-2.168	2.802	-460
República Popular China	-541	-	-230	-
Colombia	258	-159	787	-445
Costa Rica	155	-141	-112	-61
EAU	-992	-	709	-
Ecuador	984	-258	7	-36
EE. UU.	1.215	-333	818	-888
El Salvador	-	-	-	-
Egipto	246	-	-	-
Francia	95	-70	29	-8
Guatemala	-	-	-	-
Honduras	53	-	-	-
India	233	-13	159	-10
Irlanda	-55	-	-	-
Israel	-8	-	100	-
Italia	-424	65	39	-12
Kenia	243	-78	175	-61
Kuwait	282	-	160	-
Líbano	144	-24	83	-5
Marruecos	-408	-4	-350	-7

Mauricio	-3	-	-2	-
México	-7021	1.098	-377	-1.020
Panamá	-	-	-	-
Perú	6.980	-2.278	4.588	-1.649
Polonia	30	-4		
Portugal	-662	-5	-166	-14
Qatar	205	-34	15	-19
Reino Unido	1.347	-301	946	-186
República Dominicana	221	-61	93	-29
Sudáfrica	1.063	-310	934	-310
Suecia	18	-7		
Taiwán	7	-2	21	-6
Tanzania	144	-31	143	-
Túnez	-66	-0		
Turquía	-119	-	-20	-
Uruguay	1.231	-233	1.233	-331
Zambia	102	-35	44	25
<b>Total países</b>	<b>49.776</b>	<b>-17.699</b>	<b>38.683</b>	<b>-13.008</b>

## Subvenciones

En 2023 la compañía ha recibido 956.018,91€, 1.132.339,29€\* en 2022, de subvenciones que corresponden principalmente a ayudas recibidas para la formación de sus empleados:

	2023	2022
Bonificación por formación a empleados	412.535,92	322.980,95
Subvenciones por actividades de I+D	485.859,41	660.913,03
Creación de empleo	57.623,58	148.445,31
	956.018,91	1.132.339,29

\*Datos representativos de España

## Calidad

Durante el año 2023 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 22301, Continuidad del negocio
  - GHG PROTOCOL, Huella de Carbono
  - Pacto Mundial
  - Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría ALTA
- Obtención de nuevas certificaciones y ampliaciones de alcance:
  - ISO 27017, Gestión de la Seguridad en la Nube
  - ISO 27701, Gestión de la Información de la Privacidad
  - Nuevo alcance en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) categoría ALTA relacionado con los sistemas CLOUD
- 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 nueve 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 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 nueve 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.

En el año 2021 se estuvo trabajando para fortalecer el sistema de gestión, consiguiendo diseñar en ENS categoría ALTA.

En el año 2022, se ha llevado a cabo un análisis de riesgos y se ha implantado una política corporativa donde se garantiza la seguridad de la información y la prestación continuada de los servicios que proporciona. A principios de 2022 se consiguió la certificación en ENS categoría ALTA y se planteó para principios de 2023 la ampliación del alcance de esta certificación.

En el año 2023, se han incluido nuevas empresas en el alcance y se ha diseñado e implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad para Servicios en Cloud según los controles de seguridad de la información basado en la ISO 27001 e ISO 27017, de Gestión de la Seguridad en la Nube. Además, se han ampliado los estándares en los que se basaba el SGSI en ISO 27701 de Gestión de la Información de la Privacidad. El alcance del SGSI de SEIDOR engloba a nueve 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 cuatro empresas del grupo y cuatro alcances distintos.

### **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 trascurso 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.
- Cumplir con 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.

Desde el Departamento de Calidad, con el fin de garantizar los servicios y los proyectos con los clientes, SEIDOR realiza seguimientos y encuestas de satisfacción. Los seguimientos de los servicios se realizan de forma periódica para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos en las normas y con lo establecido en los contratos formalizados con los clientes. Las encuestas de satisfacción miden el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios o clientes, lo que nos ayudará a identificar debilidades y oportunidades de mejora. Éstas se realizan a través de Microsoft Forms o mediante la herramienta SOLMAN.

Las quejas y las reclamaciones se detectan a través de un correo electrónico, desde el sistema del CASS o en las mismas encuestas de satisfacción. Una vez llega una reclamación, se gestiona mediante la apertura de un ticket quedando registrado en el CASS. El ticket se escala al Departamento de Calidad, que se pone en contacto con la persona asociada a dicho servicio al que le afecta la queja y seguidamente con el cliente. En el caso de que conlleve a la aplicación de una acción correctiva, se genera un plan de acción cuyo cumplimiento es posteriormente verificado.

### **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](mailto: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.

En 2023 no se registró ninguna reclamación de clientes o partes interesadas.

## 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.  
 Como parte del proceso de auditoría se realizan seguimientos periódicos de procesos y sistemas en los distintos proyectos y servicios que presta SEIDOR: los realizan los técnicos del departamento de Calidad, quienes revisan y supervisan la ejecución de los procesos en la prestación de los servicios, según los procedimientos, los registros y el seguimiento de los indicadores de rendimiento establecidos.
- \* **Auditorías externas: las realizan anualmente auditores de las empresas certificadoras 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.

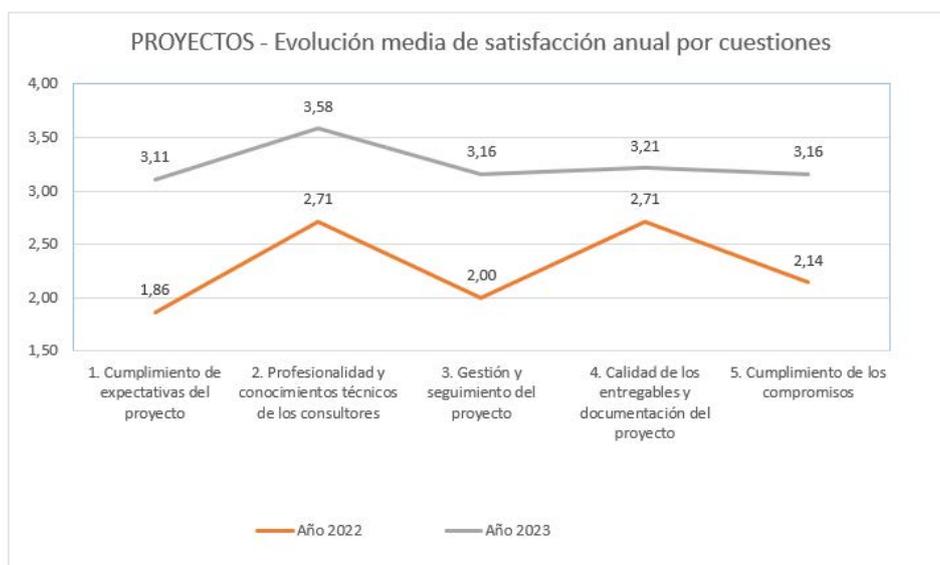
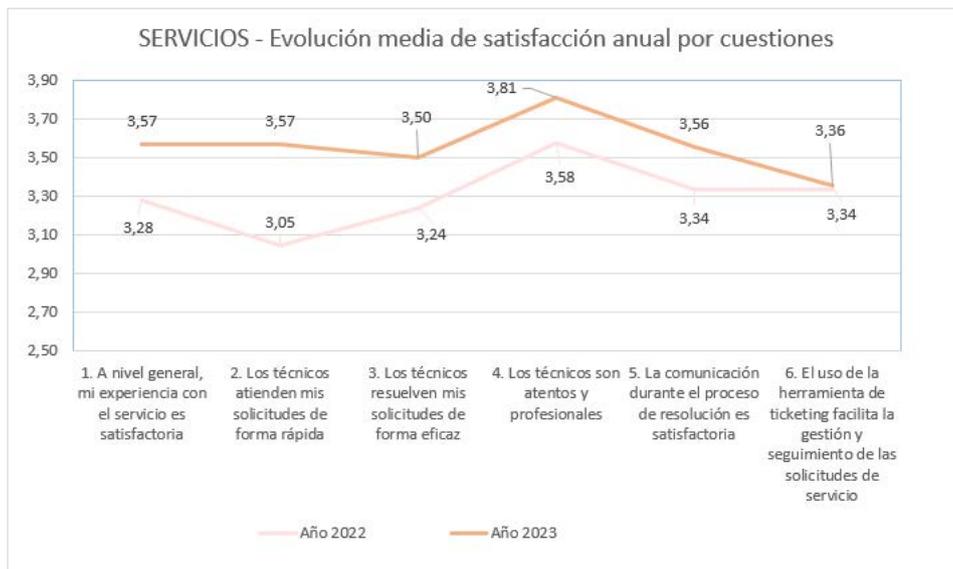
### **Estudio de la satisfacción del cliente**

Durante el año 2023 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.

En 2023 se han obtenido los siguientes resultados:

- La satisfacción global de los Servicios es de 3,46 sobre 4
  - Un 80,23% valoran positivamente todas las cuestiones
  - El 88% de los clientes están totalmente de acuerdo
- La satisfacción global de los Proyectos es de 3,24 sobre 4

Se han obtenido las siguientes gráficas con la evolución de las encuestas, por cada pregunta:



## 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 партнериариado (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 2023 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 de Conducta 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.

El procedimiento de evaluación de proveedores consiste en homologar a los proveedores cada año, quedando recogido en un registro que permite controlar el proceso en el día a día. En este procedimiento, una vez contratado el servicio comienza la prestación del mismo y con ello, la realización de un seguimiento de dicho servicio con el fin de asegurar que se presta conforme a lo establecido en el acuerdo. Los resultados nos sirven para detectar posibles no conformidades y observaciones.

## Acontecimientos extraordinarios

El año 2023 se ha caracterizado por el estancamiento del conflicto provocado por la invasión de Ucrania, así como la elevación del, hasta entonces latente conflicto entre Israel y Palestina. Los efectos del primero – del que no se apreciaban en el ejercicio signos de resolución – y las incertidumbres y tensiones regionales provocadas por el segundo no solamente han venido sosteniendo las consecuencias conocidas ya en 2022 (falta de suministros, inflación constante, etc.), sino que han añadido dificultades relevantes en las vías de suministro de materias primas y productos de consumo (significativamente, a través del Mar Rojo).

En SEIDOR hemos seguido adoptando medidas para contrarrestar esta situación, continuando con nuestra apuesta por el apoyo y fomento del trabajo en remoto – lo que ha permitido seguir generando ahorros significativos en costes de traslado –, particularmente en lo que concierne a la cobertura de los costes asociados al teletrabajo.

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.

## Resumen

A continuación, recogemos a modo de resumen los principales aspectos destacados en el Estado de Información No Financiera de SEIDOR en 2023:

- SEIDOR ha alcanzado una facturación de 880 millones de euros en el ejercicio 2023 y una plantilla formada por más de 8.500 profesionales, lo que la sitúa muy cerca de alcanzar el objetivo de 1.000 millones de euros de facturación fijado para el año 2025.
- Impulso de la estrategia de marca como eje de la identidad corporativa, vinculando a SEIDOR con el humanismo tecnológico.
- Apuesta por la vinculación con el talento para incrementar la atracción y la fidelización en un contexto de escasez. Se ha redefinido la estrategia de marca empleadora para potenciar el posicionamiento de SEIDOR entre el talento. La rotación se sitúa por debajo del 7%, un valor inferior al del ejercicio anterior y muy inferior a la media del sector. Además, durante el 2023 se han seguido llevando a cabo iniciativas para incrementar la presencia de la Mujeres y potenciar su papel en el sector tecnológico.
- Compromiso con el buen gobierno corporativo y la seguridad de la información tanto por parte de SEIDOR como de nuestros colaboradores.
- Cuidado del medio ambiente:
  - Durante el 2023 se han desarrollado iniciativas locales fomentando la conciencia medioambiental.
  - Se ha asegurado alrededor de un 85% de energía proveniente de fuentes renovables, reduciendo así significativamente el impacto en el medio ambiente.
  - Compensación de la huella de carbono generada, convirtiéndose así SEIDOR en una organización NET-ZERO por segundo año consecutivo. Además, por primer año se ha obtenido la triple certificación, validando la medición, reducción y compensación de la huella de carbono.

SEIDOR ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2023 y el 31 de diciembre del 2023.

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

SEIDOR ha elaborado este informe siguiendo los estándares marcados por Global Reporting Initiative (GRI).

Ámbitos y Contenidos de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre	Relación estándares GRI	Descripción GRI	Página EINF	Título del apartado	MOTIVO PARA LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN NECESARIA
<b>1. Modelo de negocio</b>						
<b>Breve descripción del modelo de negocio del grupo</b>						
Entorno empresarial	GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5	Detalles organizacionales Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto Actualización de la información Verificación externa	6	Introducción al Estado de Información Financiera Ver punto de contacto en el apartado de Contenido	-	-
Organización y estructura	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 13	Entorno empresarial y organización del grupo Innovación	Restricciones de confidencialidad	No se incluyen los organigramas de gobernanza por la confidencialidad
Mercados en los que opera	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 9	Mercados servidos Principales marcas	-	-
Objetivos y estrategias	GRI 2-23, 2-24	Compromisos y políticas Incorporación de los compromisos y política	11	Estrategia y objetivos	-	-
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 1	Fundamentos	9, 10, 71	Contexto global y evolución del sector Tendencias tecnológicas Acontecimientos extraordinarios	-	-
<b>Políticas</b>						

Procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos.		Compromisos y políticas		Gestión de riesgos		
Procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	GRI 2-23, 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	16, 21, 22	Estructura normativa y procedimientos Principios, normas y procedimientos	-	-
<b>Riesgos a cp, mp y lp</b>						
Descripción de los principales riesgos relacionados con las diferentes cuestiones y vinculados a la actividad de la entidad o el grupo		Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible				
Gestión de dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.		Procesos para remediar los impactos negativos		Mensaje del Presidente Ejecutivo		
	GRI 2-22, 2-25, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3	Enfoque para la participación de los grupos de interés	5, 14, 16, 6, 17	Riesgos y oportunidades Gestión de riesgos Análisis de Materialidad Análisis de contexto	-	-
Efecto de los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.		Proceso de determinación de los temas materiales Lista de temas materiales				
<b>KPIs</b>						
Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. - Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. - Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación	N/A	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques.		Se identifican los indicadores clave a lo largo de los capítulos del informe.	-	-

de riesgos. En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.						
<b>2. Cuestiones medioambientales</b>						
<b>Global Medio Ambiente</b>						
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	GRI 1	Fundamentos	23, 24, 26	Sistema de gestión ambiental Procesos del Sistema de Gestión Ambiental Auditorías sistemas de gestión ambiental	-	-
Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.						
La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.						
<b>Contaminación</b>						
Emisiones de carbono: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente	GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	27	Cálculo de la huella de carbono (Plan de reducción de las emisiones de CO2)	-	-
Cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.						
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>						
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 306-3	Residuos generados	24	Procesos del Sistema de Gestión Ambiental	-	-
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.						
<b>Uso sostenible de los recursos</b>						
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 1	Fundamentos	30	Uso sostenible de los recursos	No procede	No se considera un tema material para la compañía
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 1	Fundamentos	24	Procesos del Sistema de Gestión Ambiental	-	-
Energía: Consumo, directo e indirecto, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables	GRI 302-1, 302-4	Consumo de energía dentro de la organización	30	Uso sostenible de los recursos	-	-

		n Reducción del consumo energético				
<b>Cambio climático</b>						
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa	GRI 305-1, 305-2	Emisiones directas de GEI (alcance 1) Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	27	Cálculo de la huella de carbono	-	-
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio climático.						
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.						
<b>Protección de la biodiversidad</b>						
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 1	Fundamentos	-	-	No procede	No se considera un tema material para la compañía
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.						
<b>3. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal</b>						
<b>Empleo</b>						
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 2-7, 401-1	Empleados Contratados de nuevos empleados y rotación de personal	39	Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR	-	-
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.						
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.						
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.						
Brecha Salarial.	GRI 1	Fundamentos	37	Brecha salarial	-	-
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo						
Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 1	Fundamentos	37	Bienestar laboral: salud y seguridad laboral	-	-
<b>Organización del trabajo</b>						
Organización del tiempo de trabajo.	GRI 2-7	Empleados	39	Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR	-	-
Número de horas de absentismo.						
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 2-19	Políticas de remuneración	36, 37	Conciliación y beneficios sociales Beneficios sociales Modelos de retribuciones	-	-
<b>Salud y seguridad</b>						

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo				
Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.		Servicios de salud en el trabajo				
Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 403-1, 403-3, 403-6, 403-9, 403-10	Promoción de la salud de los trabajadores Lesiones por accidente laboral Las dolencias y enfermedades laborales	37	Bienestar laboral: salud y seguridad laboral	-	-
<b>Relaciones sociales</b>						
Organización del dialogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.		Convenios de negociación colectiva				
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 2-30		37	Relaciones laborales	-	-
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.						
<b>Formación</b>						
Políticas implementadas en el campo de la formación.		Promedio de horas de formación al año por empleado				
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1, 404-2, 404-5	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	31, 32	Transformación cultural y gestión del talento Atracción del talento	-	-
<b>Accesibilidad</b>						
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	39	Indicadores clave sobre empleados de SEIDOR	-	-

Igualdad						
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.	GRI 1	Fundamentos	33	Estrategia de diversidad de género	-	-
Planes de igualdad.						
Medidas adoptadas para promover el empleo.						
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	55, 57	Protocolo anti-acoso Canal de denuncias/Canal Ético	No procede	No se han producido denuncias por discriminación
La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 1	Fundamentos	33	Gestión de la diversidad	-	-
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.			33	Estrategia de diversidad de género	-	-
4. Información sobre el respeto de los derechos humanos						
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	GRI 1	Fundamentos	53, 54, 55	Compromiso con la protección de los derechos humanos Código de conducta empresarial de Seidor Ética y cumplimiento Compliance y prevención de riesgos penales	-	-
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	GRI 2-26, 2-27	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes Cumplimiento de la legislación y las normativas	57	Canal de denuncias/ Canal Ético Protección de datos	-	-
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	GRI 1	Fundamentos	37	Relaciones laborales	-	-
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	GRI 1	Fundamentos	-	-	No procede	No hay casos de trabajo forzoso u obligatorio, tampoco de

						discriminación en el empleo y la ocupación
La abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 1	Fundamentos	-	No procede		No hay contratación ni subcontratación infantil
<b>5. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>						
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	59	Blanqueo de capitales	-	-
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.						
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 1	Fundamentos	59	Donaciones	-	-
<b>6. Información sobre la sociedad</b>						
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>						
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	59	Compromiso con la sociedad	-	-
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.						
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con éstos. (Participación grupo de interés)						
Las acciones de asociación o patrocinio.						
<b>Subcontratación y proveedores</b>						
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 308-1, 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	69, 70, 71	Compromiso con los proveedores Política de compras Homologación de proveedores Seguimiento periódico y evaluación de proveedores	-	-
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.						
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.						
<b>Consumidores</b>						

Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.		Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad			-	-
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 416-1, 416-2, 418-1	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	65, 62, 63, 64, 65	Compromiso con los clientes Calidad Sistema integrado de gestión de gestión de calidad Sistema de gestión de servicios TI Sistema de gestión de Seguridad de la Información Sistema de gestión del ciclo del Software	No procede	No se han producido reclamaciones
<b>Información fiscal</b>						
Beneficios obtenidos por país						
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	60	Información fiscal SEIDOR 2022-2023	-	-
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	61	Subvenciones	-	-

SEIDOR