



ÍNDICE



NOSOTROS

3

- Carta del Presidente
- Perfil de la Organización

RESPONSABILIDAD

12

- ¿Qué entendemos por Responsabilidad?
- Buen Gobierno
- Comunicación y Diálogo
- Reconocimientos
- Código Ético
- 1^{er} Desayuno RSC
- Nueva Web

PLANETA

28

- ¿Cómo ayudamos al Planeta?
- Movilidad Sostenible
- Ecoeficiencia
- Minimización de recursos
- Materiales ecológicos

PERSONAS

41

- ¿Cómo ayudamos a las Personas?
- Captación Talento y Plan de acogida
- Actividad preventiva
- Plan de formación
- Dirección por objetivos
- SEUR: Tú eliges
- Planes de igualdad

SOCIEDAD

54

- ¿Cómo ayudamos a la Sociedad?
- Infancia
- Logística Solidaria
- Proyectos internos
- Proyectos especiales

PARÁMETROS DE ESTA MEMORIA

60

NOSOTROS





CARTA DEL PRESIDENTE

En un año tan especial, en el que se cumplen 70 años del nacimiento de SEUR, celebramos la larga trayectoria de nuestra compañía y su compromiso con la sociedad en estos siete decenios como empresa socialmente responsable, con la presentación de nuestro informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011. Un documento que pone de manifiesto el esfuerzo continuo, orientado a la mejora económica, social y ambiental de una compañía referente como SEUR, así como también traza el camino de nuestros pasos en el futuro.

“En cada envío entregamos un mañana mejor”. El título de nuestro informe anual resume a la perfección nuestro sentimiento común para afrontar el futuro con la misma esperanza e ilusión con la que iniciamos el camino en 1942. Comprometidos con el desarrollo sostenible y en un avance firme y consolidado basado en la responsabilidad con el planeta, las personas y la sociedad, que son los pilares sobre los que hemos construido nuestra política de RSC.

El presente informe resume las iniciativas más relevantes en materia de Responsabilidad Social Corporativa, que hemos ido gestando a lo largo del año 2011. Un proyecto transversal, que ha contado con la implicación de todos los empleados y colaboradores. Y es que nuestra RSC está integrada en nuestro propio ADN, en la gestión operativa, con un enfoque participativo, cercano y local. Una política transparente y coherente con el comportamiento de la compañía, tal y como se demuestra con este tercer informe RSC de SEUR, una política con vocación de diálogo constante con los grupos de interés y consolidada mediante la Estrategia en Redes Sociales, puesta en marcha durante este año 2012.

En mayo del pasado año se aprobó el Código Ético de SEUR, muestra de nuestro compromiso por compartir el conjunto de principios y recomendaciones, cuya aplicación contribuirá a una gestión ética y responsable en el desarrollo de la actividad. Un paso más que consolida el avance hacia el buen gobierno de la compañía, con la implicación de todo el equipo. En 2011, el 100% de los empleados y directivos de los Servicios Centrales y Filiales de la compañía han recibido formación sobre el nuevo Código Ético de SEUR.

Durante 2011, SEUR ha desarrollado encuentros con los principales grupos de interés, responsables de RSC e instituciones, cuyas conclusiones destacaron el esfuerzo y la implicación del equipo, reflejo del compromiso y liderazgo de la compañía, que le sitúa como referente en materia de RSC en el sector, así como la necesidad de seguir trabajando en las líneas expuestas.

En materia de Medio Ambiente, SEUR se ha volcado en su firme compromiso con el Desarrollo Sostenible construido sobre tres aspectos fundamentales: la movilidad sostenible, el uso eficiente de recursos naturales y la gestión adecuada de los residuos. SEUR cuenta con sistemas de Gestión Ambiental certificados, y apuesta por la innovación, lo que contribuye a reducir el uso de papel y el consumo de energía, pero por encima de todo, se apoya en "el buen hacer" de todos los empleados, que ha resultado fundamental para reducir los impactos ambientales. Además, nos hemos convertido en la compañía referente en el uso de vehículos ecológicos con la inclusión de los nuevos triciclos de reparto, que junto con la optimización de rutas y la conducción eficiente, nos ha permitido reducir las emisiones contaminantes y al mismo tiempo, contribuir positivamente sobre la calidad del servicio.

En SEUR, las personas son el principal valor, especialmente importante en una actividad dedicada a la venta de servicios como es el transporte de mercancías. Reclutamos y retenemos el talento mediante la aplicación de múltiples políticas y medidas implantadas, que contribuyen a incidir positivamente en la satisfacción de los empleados e incrementar su orgullo de pertenencia a la compañía, como demuestran los resultados de la última encuesta realizada en 2011, en la que se refleja un incremento de más del 7% de satisfacción del empleado. Durante este año, se han invertido más de 5.300 horas de formación en materia preventiva, para construir entre todos un entorno de trabajo seguro y saludable; más de 80.500 horas de formación a través del Plan de formación SEUR 2011, un 35% más con respecto al año anterior, consiguiendo incrementar la cualificación de nuestros empleados; así como se han implantado planes de igualdad en 17 nuevas delegaciones, en cuyo alcance se incluyen más de 1.000 empleados.

Nuestro compromiso con la sociedad, adquiere una especial relevancia en un momento como el actual, en el que la complicada situación socioeconómica que nos rodea pone de manifiesto la creciente necesidad de acciones solidarias, que ayuden a los más desfavorecidos. Para ello, Fundación SEUR ha impulsado durante 2011 nuevos canales que facilitan una comunicación fluida y transparente, como son una nueva web más participativa y una presencia activa en redes sociales. Desde su creación en 2004, Fundación SEUR ha ido incrementando tanto su actividad como el número de beneficiarios, gracias a una participación creciente por parte de los voluntarios de SEUR, y tras ocho años de intensa actividad se ha posicionado como referente y aliado estratégico de los proyectos más solidarios.

En definitiva, un informe que resume la labor y el compromiso de toda la compañía. Unas páginas que muestran el esfuerzo colectivo por conseguir un futuro mejor para todos, porque nuestra ilusión es que "en cada envío entregamos un mañana mejor".

Manuel Valle
Presidente de SEUR

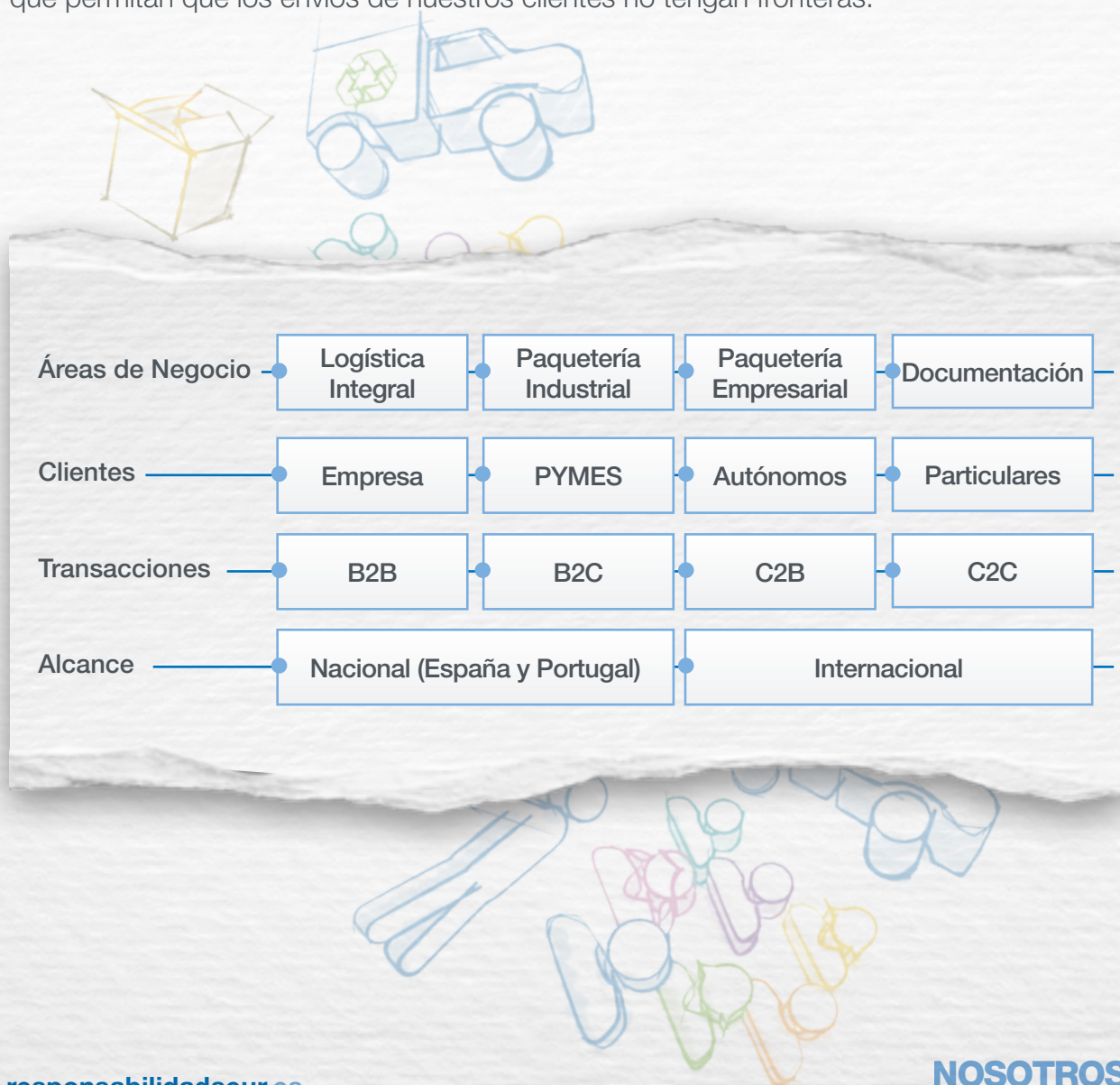
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

SEUR, la primera compañía de transporte urgente y logística en España y Portugal, lleva cuidando los envíos de sus clientes desde 1942, cuando realizó el primero entre Madrid y Barcelona, creando un nuevo concepto de transporte urgente de mercancías.

Desde entonces, la compañía se ha convertido en un referente gracias a su cuidado trato y a su estrategia de innovación en el desarrollo de nuevos servicios y soluciones tecnológicas avanzadas, orientadas a ofrecer a nuestros clientes una amplia gama de servicios personalizados, eficientes y de calidad.

Ponemos toda nuestra experiencia para garantizar el mejor servicio y contamos con un equipo de 6.600 profesionales, volcado en que los cerca de 1.200.000 clientes de SEUR confíen plenamente en nuestra marca a la hora de realizar sus envíos.

En la actualidad, operamos en más de 230 países a través de la red internacional de nuestro socio estratégico GeoPost y seguimos afrontando retos e impulsando proyectos que permitan que los envíos de nuestros clientes no tengan fronteras.



SEUR EN CIFRAS

**6.600**empleados
y colaboradores**558 millones**de euros
facturados en 2011**+300.000**

paquetes al día

50**millones**

de expediciones

2%más que
en 2010**85**

delegaciones

9plataformas
de trasbordo**254** puntos
de venta**1.000**tiendas de
proximidadModelo de gestión
único basado en
red de franquicias
que garantiza
homogeneidad**3.700**

vehículos

GEOPOST EN CIFRAS




+3.400 millones

de euros
facturados
al año

2º 
operador

de Europa con
marcas líderes
(DPD, Chronopost,
Interlink...)

600 millones


de expediciones
al año


20.000

empleados

+800 
centros

de distribución
y plataformas
de arrastre


+26.000

vehículos


300.000

clientes

SEUR EN 2011

CRECIMIENTO 2011

2%



La disminución del peso de los envíos y un ajuste en los precios ha provocado un leve decrecimiento en la rama principal de la actividad, compensado con el crecimiento de los ingresos en los tres ejes estratégicos:

INTERNACIONAL



+8%

vs 2010

Excelentes resultados confirmándose como uno de nuestros ejes clave de crecimiento. Facturación: 75 millones de €.

E-COMMERCE



+12%

vs 2010

La cuota de mercado de B2C asciende al 30%, con unos ingresos totales de 67 millones de €.

LOGÍSTICA



+4,6%

vs 2010

Resultados superiores a los previstos en el plan de negocio, con casi 23 millones de € y un crecimiento EBITDA del 83,7%.

CALIDAD



97,8%

de entregas

SATISFACCIÓN CLIENTE

54,46

índice NPS



PRINCIPALES SERVICIOS DE SEUR

Servicios de transporte puerta a puerta:

- **Premium:** servicios puerta a puerta que garantizan la entrega al día siguiente antes de una hora determinada.



- **Estándar:** servicio puerta a puerta que permite realizar cualquier envío dentro de la península ibérica, entregándose a lo largo del día siguiente hábil a su recogida.



- **Servicios complementarios** que van desde el Reembolso, Cambio, Comprobante de Entrega y realización de los trámites con Administraciones Públicas.

- **Servicios jurídicos**, ya que poseemos el 10% del accionariado de Logalty, empresa especializada en la prestación de servicios de generación y custodia de pruebas electrónicas.



Recientemente, y dentro del Departamento de Servicios Jurídicos, se ha puesto en marcha SEUR Burofax, un servicio de notificación certificada postal basado en los servicios de terceros de confianza Logalty, con el

que se pueden emitir comunicaciones con plena garantía jurídica, desde cualquier ubicación y de forma sencilla a través de www.seur.com. Es una muestra de la vocación de la compañía por el empleo de documentos digitales en detrimento del papel, promoviendo la reducción del consumo de este recurso natural, con un claro beneficio ambiental.



- **SEUR e-solutions**, permite ofrecer una solución integrada, concreta y eficaz a las necesidades de las tiendas On-line.



- Nacional/Internacional
- Entrega Punto de Venta
- Seguimiento On-line
- Información SMS/e-mail
- Atención Telefónica
- SEUR Sábado
- Logística Integral
- Integración de Información
- SEUR Reembolso
- Embalajes
- Gestión de Devoluciones

- **Servicios logísticos** que, a través de una amplia oferta, aportan valor añadido al negocio tradicional del transporte urgente.

NOTORIEDAD DE MARCA

SEUR se consolida un año más como compañía referente del sector del transporte urgente y la logística en España y Portugal, según el análisis reciente realizado por Ikerfel, en el que la notoriedad total de la marca obtiene un 98%, posicionando a SEUR como la empresa con mayor cobertura y presencia en el mercado.

De los resultados obtenidos en cuanto a la estructuración del mercado, SEUR mantiene el mejor índice de frescura mental (top of mind) consolidándose como líder en un índice tan exigente como éste, con un 49% en el ámbito de empresas.

Además, la compañía cuenta con el mayor índice de viveza mental entre las empresas más importantes del sector. SEUR detenta una mayor presencia viva en la mente del mercado alcanzando un 81%.

Cabe destacar la ventaja porcentual que obtiene SEUR sobre su competencia más inmediata en lo que respecta a la preferencia de compañía de servicio urgente entre el colectivo de empresas, ya que gracias a su calidad en el servicio, logra un 33% frente a un 19% que obtiene el segundo, así como un 64% en cuanto al índice de fidelidad de sus clientes, llegando a ser la entidad que mejor rentabiliza su liderazgo.

RESPONSABILIDAD





¿QUÉ ENTENDEMOS POR RESPONSABILIDAD?

El Departamento de RSC forma parte del área de Planificación Estratégica, recibiendo la información de la Red y del entorno, e impactando en los demás proyectos de la compañía. El Proyecto de RSC es **estratégico**, concebido a 2 niveles -Corporativo y de Red- y **transversal**, es decir, está liderado por el presidente, cuenta con la implicación de los directivos y es compartido por todos los empleados y colaboradores.

En SEUR, la gestión de la RSC está integrada en la gestión operativa, procurando ser facilitadora mediante un enfoque participativo, cercano y local, gracias a los 73 responsables de RSC designados en la Corporación, Filiales y Delegaciones, entre cuyas funciones se encuentran conocer la política de RSC de SEUR, contribuir a su cumplimiento y difusión en sus respectivas delegaciones, implantar el Cuadro de Mando de RSC, con 9 indicadores ambientales y sociales, participar en las distintas iniciativas de gestión responsable y proponer nuevas iniciativas.

La política de RSC es comprensible para públicos internos y externos, así como transparente, coherente con el comportamiento de la compañía y con vocación de diálogo constante con los grupos de interés, consolidado mediante la Estrategia de Redes Sociales puesta en marcha en 2012.

SEUR cuenta con diversos Sistemas de Gestión certificados según las normas ISO 9001 y EFQM +500 de Calidad, ISO 14001 y EMAS de Medio Ambiente y OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos Laborales. En 2011 se incrementaron en un 24% el número de centros con alguna de estas certificaciones siendo 18 en total.



Resultados Cuadro de Mando RSC

INDICADOR	DATOS 2011*	VARIACIÓN 2010*
Emisiones CO2	0,44 Kg CO2/bulto	-4,5%
Residuos	1,56 cts €/bulto	-29,7%
Papel	6,3 gr/bulto	-12%
Papel Responsable	28 % papel responsable/total papel	-19%
Energía	0,2 kWh/bulto	-10%
Seguridad	0,40% tiempo perdido debido a accidentes de trabajo	ND
Igualdad	38,2 % mujeres	ND
Discapacidad	2,13 % discapacitados	ND

* Datos correspondientes a 17 delegaciones de SEUR GeoPost

COMPROMISOS 2010	HITOS 2011	RETOS 2012
Ampliar el número de centros certificados	OHSAS (SEUR,S.A.) obtenida EMAS (Tenerife, Las Palmas y Santa Cruz) obtenida	Certificación ISO 9001,14001 y OHSAS (Alicante) Mantenimiento y renovación de los Sistemas Integrados de Gestión
Consolidar el Cuadro de Mando de RSC	12 nuevas delegaciones implantadas (en total 56% negocio)	Ampliación a 8 nuevas delegaciones
Reforzar la transparencia	2º Informe RSC publicado 5 entrevistas realizadas 11 jornadas realizadas 2 campañas sensibilización desarrolladas Nueva Web mejorada	Publicación 3er Informe RSC Lanzamiento Redes sociales + Blog E-movilidad Desarrollo de 3 campañas Actualización nueva web
Mantener el diálogo con los grupos de interés	Buzón RSC publicado Desayuno presentación del Informe RSC 2010 realizado 9 reuniones institucionales asistidas	Presentación del Informe RSC 2011 Lanzamiento estrategia Redes sociales Participación en ferias, congresos y jornadas
Consolidar el Código Ético de SEUR	Código Ético aprobado y presentado 100% empleados adheridos en corporación y filiales	Implantación en franquicias Adhesión de proveedores

BUEN GOBIERNO

SEUR, S.A., sus sociedades filiales y la Red de delegaciones (de ahora en adelante SEUR) se rigen por el máximo órgano de supervisión y decisión, el Consejo de Administración de SEUR, S.A., mientras que la gestión se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos de la compañía y por los órganos sociales competentes de cada una de las sociedades filiales.

El Consejo de Administración de SEUR está integrado por 11 consejeros, de los que 10 son externos (todos ellos dominicales). Entre ellos hay una mujer y dos personas extranjeras, y la mayoría acumula una experiencia en la gestión del negocio superior a 15 años.

El presidente de SEUR, S.A. es un consejero externo dominical y no desempeña funciones ejecutivas; los principales responsables ejecutivos son los vicepresidentes y el director general de la compañía.

La siguiente figura muestra la estructura directiva de SEUR:



El presidente y el secretario del consejo se responsabilizan de advertir a los consejeros frente a posibles situaciones de claro conflicto de interés. Durante 2011 no se ha producido ninguna situación similar.

El Consejo de Administración reporta al Comité de Gobierno, quien cumple las siguientes funciones:

1. Asistencia al Consejo de Administración en la verificación de la información financiera y en el nombramiento del auditor externo.
2. Asistencia al Consejo de Administración en la evaluación del perfil de las personas más idóneas para formar parte de las distintas Comisiones. Asimismo, es el órgano encargado de proponer al Consejo el sistema de retribuciones del Consejo y de los Altos Directivos.

En 2011 el Consejo de Administración de SEUR,S.A. se ha reunido 8 veces con un 100% de asistencia y la retribución total percibida ha sido de 228.000 €. Entre las decisiones más relevantes adoptadas en este año se encuentra:

- **Compra de la firma LOGALTY**, una empresa especializada en la prestación de servicios de generación y custodia de pruebas electrónicas, una apuesta clara por las nuevas tecnologías y la digitalización de procesos.
- **Aprobación del Código Ético de SEUR**, que incluye un Sistema de Prevención de Delitos de aplicación a todos los niveles de la compañía, comenzando por el máximo órgano de gobierno, así como un canal de comunicación abierto, concretamente para tratar cuestiones relacionadas con el desempeño ético en SEUR. Es un paso más que consolida el avance de la compañía en esta materia, que comenzó con la adopción voluntaria de las Recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el Código Unificado.

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

PÚBLICO INTERNO

SEUR cuenta con múltiples herramientas de comunicación interna que recogen los asuntos más relevantes de toda la compañía:



- **SEUR al día**, de periodicidad mensual, que a su vez cuenta con un apartado específico de RSC y otro de Fundación SEUR.



- **SEUR al minuto**, que se lanza cuando acontece alguna actividad de gran relevancia.

Contenidos SEUR al día 2011	
MES	CONTENIDO
Enero	ISO 14001 Feria de la Discapacidad
Febrero	Jornadas Torrent Jornadas Optimización de Rutas Jornada ITENE Semana Residuos en FPC Auditorías Energéticas
Marzo	Corresponsables Reparto con bicis Estudio del Ministerio Fomento
Abril	Integración discapacitados Igualdad de oportunidades
Mayo	Proyecto Cruz Roja
Junio	Presentación del Informe RSC
Julio/Agosto	Premio GeoPost
Septiembre	Semana de la Movilidad Jornada Voluntariado
Octubre	Donación de sangre Participación en la Solar Race Proyecto Cruz Roja Formación del Código Ético Jornada FPC
Noviembre	Semana de la Prevención de Residuos Jornada RSC – Cámara de Comercio
Diciembre	Reparto sin papel



en las herramientas de comunicación interna en 2011.

PÚBLICO EXTERNO

JORNADAS

Durante 2011, SEUR ha participado activamente en diversas jornadas compartiendo su experiencia y know-how con otras entidades, tanto del mismo sector como de otros. Las temáticas han sido muy diversas, aunque destacan aquellas relacionadas con la Movilidad Sostenible como clave en el reparto de última milla.

Jornadas 2011		
MES	TEMA	ORGANIZA
Enero	Tecnomarket	ITENE
Febrero	Tecnomarket	ITENE
	Optimización Rutas	CITET
Marzo	Corresponsables (entrega diploma)	Fundación Corresponsables
	III Congreso Nacional de Movilidad Sostenible	AECAF - CITET
Abril	Proyecto RSC – Gestión Diversidad	Cruz Roja
Mayo	Reparto en bicis	Ayto. Málaga
	Reparto en bicis	Ayto. Sevilla
	Reparto en bicis	Ayto. Plasencia
Junio	Desayuno Presentación Informe RSC	SEUR S.A.
Septiembre	Campaña de conducción eficiente	SEUR S.A.
	Coloquio Movilidad Sostenible (radio)	Gestiona Radio
	Jornada voluntariado	FEAFES Cáceres
Octubre	Seminario RSC	ESIC Málaga
	Voluntariado corporativo	Fundación SEUR
	Foro Transporte Urbano de Mercancías	AECOC
Noviembre	Jornada Foro Pro Clima	Foro Pro Clima
	Jornadas RSC Sectorial	Cámara Comercio Madrid
	Campaña de prevención de residuos	CE

En 2011, el número de portavoces en materia de RSC se ha diversificado alcanzando perfiles de alta responsabilidad y de gran transversalidad, desde gerentes hasta responsables de RR.HH. y de Operaciones.

ASOCIACIONES

SEUR está presente en más de 15 asociaciones y participa muy activamente en varios foros de impulso de la sostenibilidad empresarial, en colaboración con entidades de distinta naturaleza, públicas y privadas, de diferentes sectores.

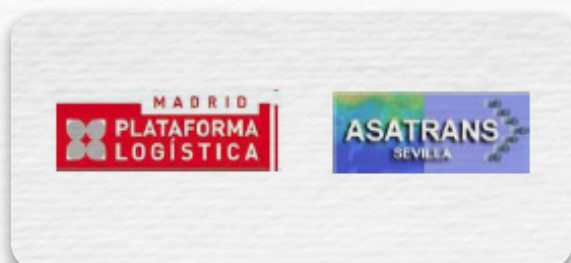
ÁMBITO SECTORIAL



ÁMBITO ECONÓMICO



ÁMBITO REGIONAL



E-COMMERCE



ÁMBITO SOCIAL



OTRAS



En 2011, SEUR participó entre otros en los siguientes grupos de trabajo:

- **Comisión de RSE de la CEOE**, con el objetivo de contribuir a la definición del posicionamiento empresarial en materia de responsabilidad social.
- **Proyecto Excelencia Socialmente Responsable del Club Excelencia en Gestión**, cuyos resultados han servido para la definición de un marco de acción socialmente responsable capaz de crear y aprovechar sinergias con el modelo de gestión EFQM.
- **Foro Pro Clima del Ayuntamiento de Madrid**, desde su creación, SEUR ha formado parte de este foro en el que participan las mayores empresas del país con el objetivo de liderar y promover un comportamiento socialmente responsable entre el tejido empresarial madrileño.
- **“RSC en Acción- Grupo de promoción de la Responsabilidad Social Corporativa y la Diversidad en la Comunidad Valenciana”** organizado por Cruz Roja, con el objetivo de identificar y difundir las claves para la gestión de la diversidad entre los equipos humanos de las empresas valencianas.
- **Club de Empresa Verde**, promovido por la Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA), con el objetivo de promover una correcta gestión ambiental de las empresas de esa provincia.

La promoción de valores éticos y sostenibles se encuentra presente en todas las actividades de SEUR, siendo parte indisoluble de la política de transparencia y comunicación de la compañía. Se genera así un grado adicional de confianza que refuerza el compromiso de SEUR y lo vincula a la cultura de esfuerzo, trabajo en equipo, integración del talento y superación.

Un ejemplo de ello es el apoyo mostrado durante los últimos 5 años a la Federación Española de Baloncesto (FEB) y a su fundación; un patrocinio consolidado que ha permitido acompañar a los distintos equipos en la cosecha de múltiples éxitos y que a su vez comparte principios solidarios hacia los colectivos sociales más desfavorecidos, tal y como demuestra la Fundación FEB 2014.

RECONOCIMIENTOS



Young & Rubicam ha reconocido a SEUR como una de las 20 marcas españolas que generan mayor confianza.



Actualidad Económica ha recogido en los Premios 100 Mejores Ideas las iniciativas “El Almacén de Fundación SEUR” y “SEUR City”.



SEUR recibió una mención en los premios **Development System-ABC** como Mejor Estrategia de Clientes (2010) y en las ediciones de 2010 y 2011 ha participado como jurado a través de Alberto Navarro, director general de SEUR.



Superbrands ha consolidado en 2011 a SEUR como la marca insigne del transporte en España, que ya reconoció en la primera edición de 2009. Este premio se otorga atendiendo a los criterios de liderazgo, capacidad para afrontar los tiempos de dificultad en la economía del mercado, percepción positiva y fidelidad por parte del consumidor, todos ellos rasgos definitorios de SEUR.

Además, como novedad, esta edición, también ha tenido en cuenta aquellas marcas que demuestran un fuerte compromiso en materia de Responsabilidad Social Corporativa, como en el caso de SEUR, en la que se trata de una estrategia transversal que se refleja en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

CÓDIGO ÉTICO

El Código Ético de SEUR surge del compromiso de la compañía por compartir el conjunto de principios y recomendaciones cuya aplicación contribuirá a una gestión ética y responsable en el desarrollo de la actividad o en las relaciones que se establecen con distintos grupos de interés.

La cultura de SEUR cuenta con unos valores profesionales vinculados a la ética:

VALORES PROFESIONALES

- Orientación al cliente
- Ofrecer el servicio de una empresa multiespecialista
- Calidad de producto y servicios
- Innovación y mejora continua
- Implicación e iniciativa en todos los proyectos
- Desarrollo del capital humano y respeto a las personas que integran SEUR
- Trabajo en Red, potenciando la cooperación y el trabajo en equipo
- Gestión transparente

VALORES ÉTICOS

- Respeto
- Integridad
- Responsabilidad
- Compromiso



El Código Ético de SEUR se basa en 9 principios éticos. En aquellos que tiene mayor relevancia se han desarrollado proyectos específicos para garantizar su cumplimiento:

PRINCIPIOS ÉTICOS	PROYECTOS ESPECÍFICOS
Cumplimiento de la legislación	Sistema Prevención Delitos
Transparencia	
Respeto y no discriminación	Plan de Igualdad y Protocolo de Acoso
Seguridad y Salud	OSHAS 18001 (SIG)
Derechos Humanos y Sociedad	
Medio Ambiente	ISO 14001 (SIG)
Buen uso de instalaciones, equipos e imagen SEUR	
Honradez en las relaciones comerciales	
Confidencialidad	

El Código Ético de SEUR fue aprobado por el Consejo de Administración el 4 de mayo 2011.

En 2011 se ha implantado en la Corporación y filiales (con la adhesión del 100% de los empleados). En 2012 se implantará en la red de delegaciones.

El éxito de su implantación depende de la implicación de toda la plantilla, por lo que el lanzamiento ha sido liderado por los directivos, quienes han participado activamente en las sesiones de formación impartida a todas las áreas.

Incluye un Sistema de Prevención de Delitos, la creación de un Comité Ético, la designación de un Responsable de Prevención de Delitos y la creación de un canal de atención al empleado específico para cuestiones relacionadas con el Código Ético.

En 2011 no se ha registrado ningún incumplimiento del Código Ético. En 2012 se procederá a la extensión del Código Ético a las delegaciones y se comenzará con el análisis exhaustivo de riesgos en función de cada área.

1^{er} DESAYUNO RSC

El 1er Desayuno RSC supone un encuentro con representantes de los principales grupos de interés y los principales responsables de RSC en SEUR, liderados por el presidente, con el objetivo de analizar la política de RSC de la compañía así como los avances realizados en 2010 y los compromisos adquiridos para 2011.

PARTICIPANTES 2011



Empleados

Los empleados de SEUR pueden acceder a becas para cursar formación de la mejor calidad en escuelas de gran prestigio.



Socio estratégico GeoPost

El cliente interno estuvo representado por la dirección de Desarrollo Sostenible de las franquicias pertenecientes al grupo GeoPost, que se han convertido en nuestro aliado estratégico en materia de sostenibilidad, cuya experiencia a nivel europeo supone un gran valor añadido.



Mercado

Participación en foros y asociaciones empresariales (SEUR es miembro del Comité de RSE).



ONG

En el proyecto "Vaporti, vaportodos", Fundación SEUR ha distribuido más de 100.000 libros a hospitales infantiles en España.



Proveedores

El sistema de facturación electrónica facilita a los clientes la gestión de las facturas y reduce el consumo de papel.



AA.PP.

SEUR es miembro fundador del Foro Pro Clima, que promueve un comportamiento más sostenible entre el sector empresarial.



Clientes

Por tercer año consecutivo la campaña “Ponle Freno” fomenta la seguridad vial entre niños y adultos.



Medios de Comunicación

SEUR asume un compromiso en la difusión de buenas prácticas empresariales de RSC, contribuyendo a la generación de conciencia entre la sociedad.

El Desayuno RSC tuvo lugar el 8 junio de 2011, previo al lanzamiento del Informe de RSC, en las instalaciones de las oficinas centrales de SEUR.

Los asistentes fueron seleccionados como representantes de grupos de interés de SEUR y aliados estratégicos en el desempeño de su compromiso con la RSC.

Como conclusiones se destacó el esfuerzo y la implicación del equipo, reflejo del compromiso y liderazgo del presidente, que sitúan a SEUR como referente en materia de RSC en el sector, así como la necesidad de seguir trabajando en las líneas expuestas.





NUEVA WEB

SEUR ha lanzado su nuevo portal de ventas (www.seur.com), una potente herramienta que además de presentar una imagen renovada es referente en prestación de servicios, ya que es la única del sector que permite una contratación y seguimiento de los envíos 100% on-line en sólo 3 pasos y con un identificador único.

Como resultado, desde su puesta en marcha en mayo de 2011 ha recibido 6,4MM de visitas web (+26% vs 2010), generando casi 55.000 recogidas web (91% vs 2010).

En www.seur.com se pueden encontrar funcionalidades muy útiles, como el **Calculador de Tarifas** o el **Asistente Virtual** que facilita la obtención de información por parte del cliente. Además, incorpora una parte privada con una notable mejora de las herramientas, una sección de Favoritos, Últimos movimientos, Recogida Exprés, etc.

También incluye información relacionada con la política de RSC de SEUR, facilitando el acceso a los últimos informes de RSC publicados por la compañía, así como a la web de Fundación SEUR.

Además es la única web del sector que cuenta con un ECOCALCULATOR, una herramienta que permite calcular las emisiones de CO₂ derivadas del transporte de mercancías, comparando el terrestre con el aéreo.

Por navegación y por usabilidad, la nueva web de SEUR es la mejor del sector, con una fuerte robustez tecnológica y en constante dinamismo para acercar SEUR a los usuarios.



PLANETA





¿CÓMO AYUDAMOS AL PLANETA?

PUNTO DE PARTIDA: SALUD Y MEDIO AMBIENTE

- Desde 2008, por primera vez hay más población en el mundo viviendo en la ciudad que en entornos rurales.
- 9 de cada 10 españoles respiran aire contaminado.
- El transporte es responsable del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- La última década fue la más cálida desde 1850 cuando comenzaron a registrarse las temperaturas.

NUESTRO RETO

Mejorar la calidad del servicio en zonas urbanas, con un doble reto a superar:

- Las restricciones al tráfico rodado en zonas céntricas, de gran demanda de mercancías, cada vez más extensas y presentes en un número creciente de ciudades.
- Las dificultades de circulación de vehículos propios en las ciudades originadas por los atascos.

OBJETIVOS DE SEUR

- Contribuir a la mejora de la calidad del aire.
- Luchar contra el cambio climático.
- Cumplir los objetivos llegando siempre a tiempo.

RESULTADO

SEUR es referente en el uso de vehículos ecológicos, hecho que combina con la optimización de rutas de reparto y la conducción eficiente, logrando en su conjunto reducir las emisiones contaminantes y además contribuir positivamente sobre la calidad del servicio.

SEUR muestra un firme compromiso con el Desarrollo Sostenible basado en tres pilares fundamentales:

- 1. La Movilidad Sostenible**, intrínseco a la actividad del transporte de mercancías, se consigue combinando la reducción de desplazamientos con la incorporación de vehículos ecológicos, y la conducción eficiente, respetando los estándares de calidad más exigentes.
- 2. El uso eficiente de recursos naturales**, fundamentalmente la energía, el papel y el agua, que permita reducir su consumo sin influir en la calidad del servicio ni en el confort de los usuarios de las instalaciones.
- 3. La gestión adecuada de residuos**. A partir de las premisas de las “3 R: Reducir, Reutilizar y Reciclar”, buscamos incidir en la prevención de residuos y su correcto reciclaje.

Además, SEUR cuenta con Sistemas de Gestión Ambiental certificados según la ISO 14001 o EMAS en todos los centros corporativos y filiales, así como las delegaciones de Madrid, Tenerife, Las Palmas y Santa Cruz. Se garantiza así el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y un enfoque preventivo en la gestión de los aspectos ambientales.

La apuesta por la innovación ha resultado clave, ya que el uso de las nuevas tecnologías contribuye a reducir el uso de papel, el consumo de energía y evita desplazamientos innecesarios.

La implicación de los empleados ha resultado fundamental para reducir los impactos ambientales de SEUR.



En 2011 el 100% de los empleados y directivos de los servicios centrales y 18 delegaciones han recibido formación de tipo ambiental.

COMPROMISOS 2010	AVANCES 2011	RETOS 2012
Ampliar la flota de vehículos ecológicos	Nuevos vehículos eléctricos incorporados en Málaga, Sevilla y San Sebastián con motivo de la Semana Europea de la Movilidad	Análisis de nuevas soluciones para el reparto bajo en emisiones Participación en la Semana Europea de Movilidad
Mejorar la eficiencia en el uso de recursos naturales	Proyecto Ecoeficiencia implantado en corporación y filiales con una reducción generalizada en consumos de electricidad, papel, tóner y agua entre un 9 y un 23% Campaña de sensibilización en materia de movilidad sostenible a nivel nacional, realizada con motivo de la Semana Europea de Movilidad	Extensión de las medidas de éxito a la red de delegaciones Identificación de nuevas medidas
Intensificar la prevención de residuos	Campaña de sensibilización con motivo de la Semana Europea de Prevención de Residuos realizada a nivel nacional	Realización de una campaña de sensibilización en la Prevención de Residuos



MOVILIDAD SOSTENIBLE



derivadas del
transporte en 2011

La actividad de SEUR está vinculada al uso de vehículos de transporte por lo que la Movilidad Sostenible es una prioridad para la compañía. Se trata en definitiva de una política que busca reducir las emisiones contaminantes asociadas al transporte de mercancías, que contribuya a la mejora de la calidad del aire de las ciudades y a la lucha contra el cambio climático.

Como resultado de todas las medidas puestas en marcha, por cada bulto transportado en 2011 se han reducido en un 4,5 % los kg de CO2 emitidos.

Tan sólo el 2% del transporte europeo de SEUR es aéreo siendo el mayoritario por carretera, lo que conlleva una emisión 8 veces inferior de gases de efecto invernadero que el transporte por avión (ver Ecocalculator en www.seur.com).

Nuestra estructura descentralizada permite una adecuación altamente eficiente de las rutas de transporte que pueden ser fácilmente adaptables en función de la variación del volumen y la demanda del cliente.

Para compensar parte de las emisiones causantes del cambio climático que inevitablemente se generan en el transporte, en 2011, SEUR y Adolfo Domínguez han unido sus fuerzas junto a WWF para reforestar 6 hectáreas en Galicia con 3.000 árboles en 2 años.

ENTREGAS A LA PRIMERA: LA MOVILIDAD MÁS LIMPIA

Con cada entrega que se realice de manera efectiva al primer intento, se incrementa la satisfacción del cliente y se evita que el vehículo tenga que desplazarse de nuevo para realizar segundos intentos.

En 2011 se han implantado algunas soluciones basadas en las últimas tecnologías, que inciden directamente en el éxito de las entregas a la primera:



de Preaviso
enviados en 2011

- **Localizador Tiendas de la nueva web.** Una potente herramienta que facilita dónde están ubicados los locales de SEUR, con el objetivo de ofrecer al cliente una alternativa muy cómoda para realizar las recogidas y entregas, tal y como han disfrutado las 536.650 visitas recibidas desde su puesta en marcha. Además de mejorar la eficacia del servicio, SEUR consigue reducir la distancia recorrida por sus vehículos.
- **Acuerdo con Punto Pack.** Desde 2010, SEUR ha visto como su red de establecimientos de recogida/entrega se ha incrementado en 700 nuevos puntos, dando lugar a la red más capilar y accesible del mercado, superando las 1.000 tiendas de proximidad SEUR. En el último año, se han realizado más de 42.000 expediciones a través de la red Punto Pack.
- **Centralita Virtual.** Desde 2009, el repartidor tiene la posibilidad de ponerse en contacto con el cliente gracias a la Centralita Virtual, una iniciativa que nos permite afrontar uno de los grandes retos de nuestro sector: evitar las entregas y recogidas fallidas. SEUR incide en la satisfacción del cliente a la vez que reduce el número de viajes que debe realizarse en cada entrega. En 2011, 264 repartidores de 10 delegaciones contaban con esta herramienta.
- **Preaviso SMS.** Desde 2008, SEUR se encuentra en disposición de enviar un Preaviso vía SMS a sus clientes, reduciendo así las entregas fallidas. Durante el último año se enviaron más de 1.300.000 Preavisos SMS, adicionales a los más de 200.000 e-mails que se enviaron en el mismo período.

REPARTO DE ÚLTIMA MILLA SIN EMISIONES

En 2011 SEUR ha incrementado la flota ecológica apostando por realizar un reparto de paquetería mediante vehículos menos contaminantes, operativos ya en múltiples ciudades: Madrid, Vitoria, San Sebastián, Pamplona, Sevilla, Alicante y Málaga, lo que supone el 10% de las delegaciones en nuestro país. Sólo en el último año, casi 524.000 bultos han sido entregados mediante vehículos ecológicos, un 6% más que el año anterior.



Resulta significativa la apuesta de SEUR por los vehículos eléctricos, ya que en 2011 se ha incrementado un 100% el número de delegaciones que cuentan con sistemas que permiten un reparto totalmente libre de emisiones contaminantes. De este modo, durante el último año casi 110.000 paquetes han sido entregados sin que ello conlleve ninguna emisión contaminante, un 36% más en que en el año anterior.



La eliminación del ruido y la mejora de la calidad del aire son algunas de las ventajas derivadas de **SEUR City**, que inciden directamente sobre la salud de los ciudadanos, la fluidez de la circulación de vehículos y en definitiva sobre la calidad de vida. En 2006 se introdujo el primer dispositivo que compatibiliza el reparto urbano de mercancías en zonas peatonales, sin emisiones contaminantes ni ruido. Otro ejemplo lo encontramos en los **Triciclos eléctricos** que también permiten realizar un reparto completamente ecológico y, además, abarcar mayor superficie más rápidamente, o los **Minivehículos eléctricos**, cuyo remolque incrementa la capacidad de carga y los convierte en soluciones altamente productivas.

Se trata de un paso más en la diversificación de la flota menos contaminante del sector, cada vez presente en más ciudades de nuestro país y con más tipologías de vehículos con la misma finalidad, resultado de sucesivas pruebas e incorporaciones de distintas tecnologías, como los vehículos propulsados por Gas Licuado de Petróleo (GLP), el Gas Natural Comprimido (GNC) y la electricidad.

ECO-CONDUCCIÓN

Una conducción eficiente permite reducir hasta un 15% el consumo de combustible, y por tanto las emisiones contaminantes y el ruido, además de mejorar el mantenimiento del vehículo y facilitar la seguridad vial. SEUR apuesta desde 2008 por la formación y sensibilización de sus conductores, para que pongan en práctica las pautas de la conducción eficiente en su día a día, superando las 200 horas de formación en el último año.

En 2011 SEUR ha participado activamente en la **Semana Europea de la Movilidad** junto con el Ministerio de Medio Ambiente y varias instituciones de ámbito local. Se trata de una iniciativa propuesta por la Comisión Europea, con la intención de alcanzar el objetivo 2020: reducción del 20% de los gases de efecto invernadero, aumentar en un 20% la eficiencia energética y que un 20% de la energía consumida provenga de fuentes renovables.

Entre las iniciativas llevadas a cabo durante esta semana, SEUR ha realizado una campaña de sensibilización en Eco-conducción a nivel nacional, dirigida a los más de 6.000 profesionales y no profesionales de la conducción de SEUR, que ha incluido la distribución de consejos para una conducción eficiente en múltiples formatos (correo electrónico, cartelería, intranet y folletos para conductores), así como un test de autoevaluación para empleados y repartidores de SEUR.

Adicionalmente, en esta semana se ha lanzado el concurso **“Ideas por una movilidad sostenible”**, enmarcado en el Plan de Movilidad implantado el pasado año en la corporación, con el objetivo de mejorar la seguridad y reducir el impacto ambiental derivado de los desplazamientos de los empleados.





ECOEficiencia

El compromiso con la Ecoeficiencia forma parte del ADN de SEUR, buscando proteger los recursos naturales reduciendo su consumo en las actividades de la compañía sin que ello suponga un perjuicio en los niveles de calidad. En 2011 se ha incidido especialmente en los consumos de energía, papel y agua en las instalaciones de la compañía, tanto de oficinas, como naves y tiendas de servicios centrales y delegaciones, y ha implicado la evaluación de cambios de hábito de la demanda y la revisión de instalaciones y equipos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

El conjunto de iniciativas puestas en marcha en 2011 ha permitido reducir en un 6% el consumo de energía en los edificios de SEUR, alcanzando hasta un 10% la disminución en las delegaciones, entre las que se encuentran:

- Sustitución progresiva de luminarias de bajo consumo.
- Racionalización de la temperatura de los sistemas de climatización.
- Extensión del apagado generalizado de luces y sistemas de climatización en un mayor número de edificios.
- Instalación de detectores de presencia en más zonas de tránsito.
- Instalación de pulsadores en más espacios, que apaguen la luz transcurridos unos minutos.
- Reubicación e incluso eliminación de puntos de iluminación.
- Reducción de dispositivos eléctricos, como por ejemplo impresoras.
- Migración a un sistema de cloud-computing, con la consecuente mejora de la eficiencia de los servidores.

Durante el último año se han implantado numerosas iniciativas, como las auditorías energéticas en dos nuevas delegaciones, siendo ya 20 las franquicias auditadas desde el punto de vista del consumo energético de sus instalaciones.

Se da así continuidad a un compromiso con la eficiencia energética que ha sido formalizado mediante la adhesión a un Acuerdo por la Eficiencia Energética propuesto por el Foro Pro Clima de Madrid, que consiste, entre otras medidas, en la puesta en marcha de iniciativas que permitan la disminución del consumo de energía o la determinación de un Plan de Ahorro Energético.

Adicionalmente, SEUR cuenta con instalaciones fotovoltaicas en varias delegaciones que producen 2.260.000 kWh cada año, suficiente para abastecer las necesidades energéticas de 416 familias durante ese período y dejan de emitirse 904.000 kg de CO₂, principal gas causante del efecto invernadero.

EFICIENCIA EN EL USO DE AGUA

La actividad de SEUR no es intensiva en la utilización del agua, sino que fundamentalmente su consumo se deriva del agua sanitaria. No obstante, es un recurso escaso y muy necesario para la vida, por lo que también se ha incidido en la racionalización de su uso. En su conjunto, SEUR ha reducido en un 15% el consumo de agua durante el último año gracias a la implicación de los empleados en la aplicación de buenas prácticas ambientales:

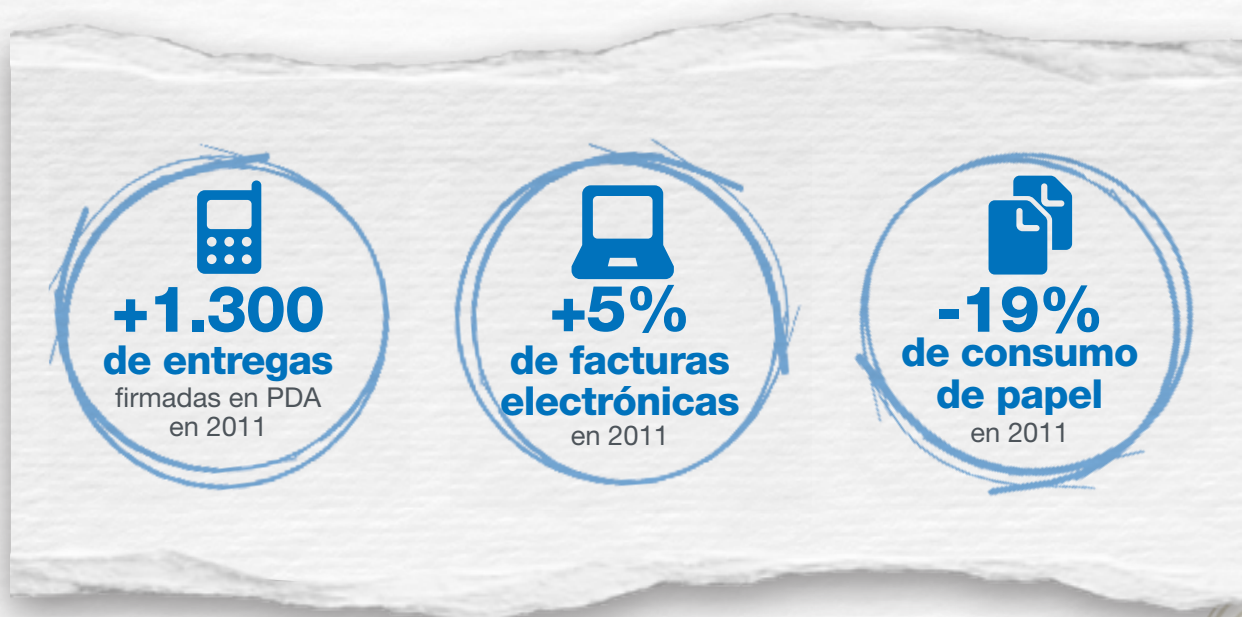


- Aplicación de perlizadores en la grifería, que reducen el caudal de agua en un 60%.
- Extensión del bloqueo de la descarga de la cisterna.
- Colocación de etiquetas y carteles recordatorios en zonas de uso de agua.

REPARTO SIN PAPEL, MÁS RÁPIDO Y ECOLÓGICO

Gracias al esfuerzo de inversión realizado en 2011 por las delegaciones, el 82% de los repartidores de SEUR disponen de una PDA, incrementando en un 1.300% las entregas firmadas en PDA con respecto al año anterior y llegando al 34% de las entregas diarias, aunque algunas delegaciones ya superan el 95%. Esta solución agiliza la gestión de la documentación y ha supuesto la eliminación del papel en 57.000 entregas diarias durante el 2011, ahorrando 46 toneladas de papel y evitando 138 toneladas de CO₂.

SEUR fue de los primeros en ofrecer la **facturación electrónica**, una solución que combina la protección de los recursos naturales con la mejora de la eficiencia del servicio. De este modo, la eliminación del uso de papel empleado en los procesos vinculados a la emisión de facturas ha sido posible gracias a la implicación de las delegaciones y, muy especialmente, a la aceptación por parte de los clientes. En 2011 se incrementaron en un 5% el número de facturas emitidas electrónicamente. Gracias a la implicación de 59 delegaciones, que suponen casi el 70% del total, se evitó utilizar papel en más de 73.500 facturas.



Así, se ha reducido un 12% en las delegaciones y en un 19% en la Corporación y Filiales el consumo de papel, gracias al conjunto de medidas puestas en marcha. Otros ejemplos se mencionan a continuación:

- **Intensificación de las comunicaciones digitales** mediante la mejora del sistema de correo electrónico e intranet derivado de la migración a GoogleApps, que permite entre otras funcionalidades, compartir documentos, creación de sites, realización de encuestas, etc.
- **Rediseño de la plantilla corporativa**, introduciendo criterios ecológicos cuya impresión requiere menos tinta y optimiza el papel, e incluye un mensaje recordatorio en las diapositivas de transición.
- **Supresión de impresoras individuales** y reducción de algunas departamentales.
- **Producción de documentos únicamente en versión digital**, tales como la memoria de RSC de SEUR y la memoria de actividades de Fundación SEUR, incrementando el alcance de su distribución a la vez que se evita el consumo de 2.500 kg de papel.

MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS

SEUR basa la gestión de los residuos en las **“3 R: Reducir, Reutilizar y Reciclar”**. De este modo, los empleados y colaboradores de SEUR se convierten en los principales agentes de sostenibilidad, mediante el uso racional de materiales, reduciendo la cantidad de residuos generada, así como reutilizando todo aquello que sea posible, y finalmente, facilitando su reciclaje contribuyendo con la segregación en origen.



En 2011 se llevaron a cabo las siguientes iniciativas:

- **“REDUCIR”**. Se han lanzado numerosas acciones dirigidas a modificar los hábitos de los usuarios de las instalaciones, buscando el uso racional de la iluminación, la climatización, la impresión de documentación y, en definitiva, de todos los recursos naturales que se emplean en las oficinas de SEUR. En 2011 se han lanzado 7 campañas de sensibilización que han incluido jornadas de concienciación, comunicados, cartelera y trípticos informativos. Además de los resultados expuestos vinculados con la Ecoeficiencia, también se ha reducido en un 17% el consumo de cartuchos de tóner.
- **“REUTILIZAR”**. Con motivo de la Semana Europea de Prevención de Residuos, en la que SEUR participa por tercer año consecutivo, se ha puesto en marcha la campaña **“Dale una segunda vida”**, que ya ha recibido el reconocimiento de la Comisión Europea, siendo una de las 34 nominadas para el Premio Europeo de Prevención de Residuos entre las 7.035 participantes en toda Europa. Entre otras iniciativas ha consistido en:
 - **Recogida de ropa y calzado** usado impulsada por Fundación SEUR¹, que ha entregado 10 toneladas de ropa a la ONG Humana, dirigida a los colectivos más desfavorecidos.
 - **Creación de un portal de intercambio de artículos** para empleados que permite comprar, vender, alquilar, compartir y regalar cualquier tipo de producto.
- **“RECICLAR”**. Además del correcto tratamiento de todos los residuos generados en las instalaciones de SEUR tal y como garantizan los Sistemas de Gestión Ambiental, en 2011 se han puesto en marcha dos iniciativas de especial calado:

- **Campaña de recogida de tapones:** en 2011 Fundación SEUR ha recogido 200.000 kg de tapones de plástico y los ha entregado a plantas recicladoras, con el objetivo de ayudar a una niña, Aitana, a financiar las intervenciones quirúrgicas que necesita para curarse una cardiopatía congénita (ver Memoria de Actividades 2011 de Fundación SEUR). Adicionalmente ha supuesto facilitar 174.000 kg de materia prima y evitar la emisión de 261.000 kg de CO₂.
- **Eliminación de las papeleras individuales:** medida con la que se ha alcanzado la segregación adecuada en origen del 100% de los residuos en las oficinas centrales de SEUR.

1. Consultar otras campañas similares de recogida de materiales para su reutilización por colectivos necesitados en la sección "Sociedad" o en la Memoria de Actividades de Fundación SEUR.

MATERIALES ECOLÓGICOS

SEUR mantiene un firme compromiso con la conservación de los recursos naturales, por lo que además de reducir los consumos mediante una política de Ecoeficiencia, promueve el uso de materiales ecológicos, especialmente de papel que provenga de explotaciones forestales sostenibles (FSC, PEFC, etc.).

La introducción progresiva de materiales más ecológicos ha permitido que todos los embalajes de SEUR sean reciclables y todas las cajas estén fabricadas con cartón reciclado, facilitando así la prevención de residuos del cliente.

En 2011, se han comenzado a utilizar nuevos soportes sostenibles cuyo uso se verá continuado y extendido durante el año siguiente:

- Sobres de plástico reciclado, alcanzando 600.000 unidades.
- Etiquetas con certificado FSC, 1.500 unidades

En su conjunto, el 28% del papel utilizado en SEUR durante 2011 ha tenido un origen responsable, es decir, es reciclado o proviene de explotaciones forestales sostenibles.

Adicionalmente, el pasado año SEUR formalizó este compromiso mediante su adhesión al Acuerdo Voluntario para la contratación de productos forestales sostenibles, propuesto por el Foro Pro Clima de Madrid.



PERSONAS





¿CÓMO AYUDAMOS A LAS PERSONAS?

Somos la suma de cada uno de los profesionales que formamos SEUR

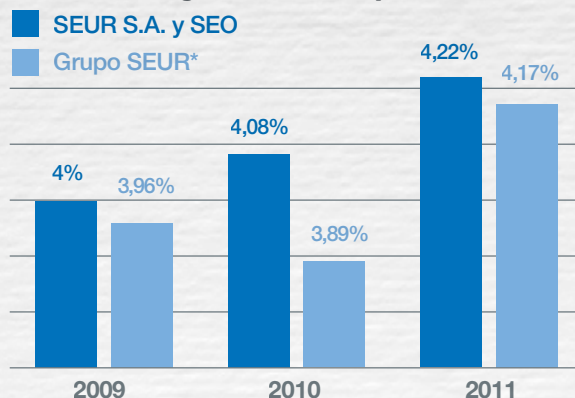
En SEUR, las personas son el principal valor, especialmente importante en una actividad dedicada a la venta de servicios como es el transporte de mercancías. Desde el proceso de Selección hasta la Promoción existe una coherencia permanente con la estrategia de la Organización, basada en principios éticos y socialmente responsables. Por tanto, reclutamos y retenemos el talento mediante la aplicación de múltiples políticas encaminadas a cumplir los siguientes objetivos:

- **Garantizar** un entorno de trabajo seguro y saludable
- **Promover** la conciliación de la vida laboral, personal y familiar
- **Asegurar** la igualdad de oportunidades a todos los niveles
- **Apostar** por un desarrollo profesional, mejorando las capacidades y motivación
- **Mejorar** el orgullo de pertenencia y la implicación en los objetivos de la empresa

El papel de los responsables es fundamental en la aplicación de estas políticas, mostrando una actitud ejemplar y siendo los principales precursores entre sus equipos cada día. Los directivos de la compañía han explicado el Código Ético de SEUR y el Protocolo de Prevención del Acoso a los empleados.

El conjunto de medidas implantadas contribuyen a incidir positivamente en la satisfacción de los empleados e incrementar su orgullo de pertenencia a la compañía, tal y como demuestran los resultados de la última encuesta realizada, en la que se refleja un incremento del 5% en los últimos 2 años.

Satisfacción general del empleado



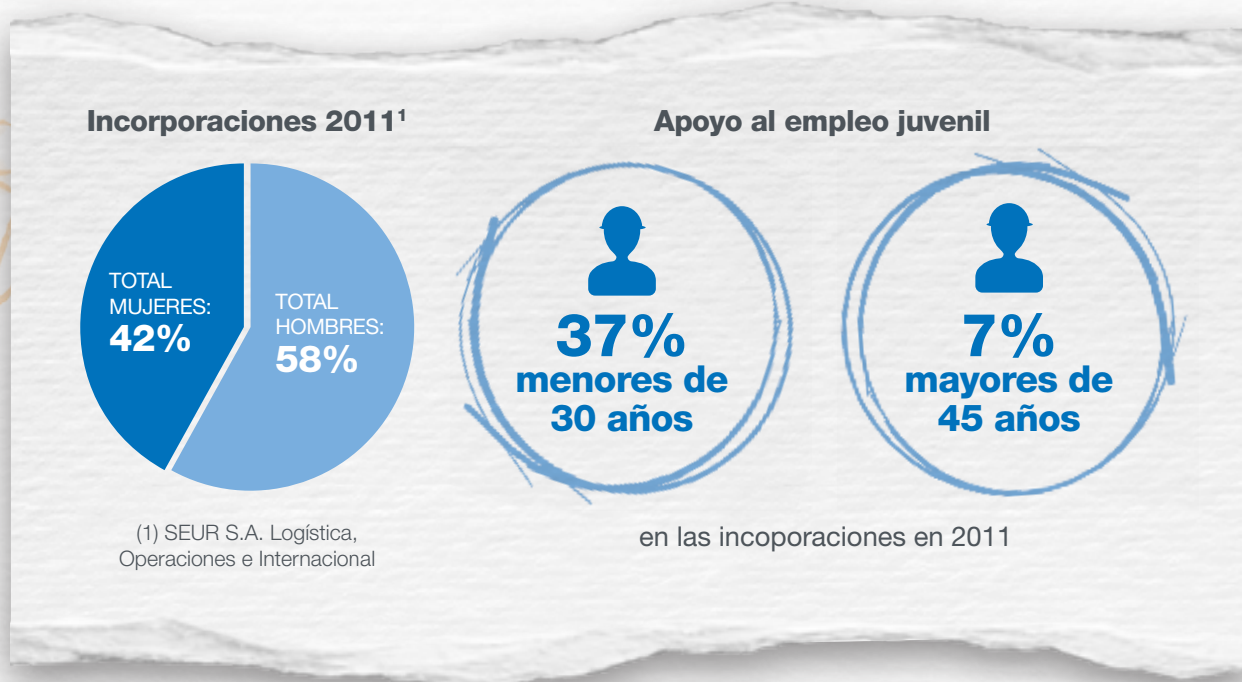
* GRUPO SEUR: SEUR, S.A., SEOPSA, Alicante, Ciudad Real, Coruña y Murcia (2011). El número de centros que realizan la encuesta puede variar cada año porque la periodicidad de realización de la encuesta es diferente en cada centro.

COMPROMISOS 2010	AVANCES 2011	RETOS 2012
Mantener el espíritu participativo	Desayunos con la Dirección convocados con el 80% de empleados Realización Concurso Ideas de Movilidad	Fomento de la participación a través de las campañas solidarias de Fundación SEUR
Mejorar la conciliación	Nuevo Plan de Igualdad lanzado en 17 nuevas delegaciones Incorporación a Red Concilia Teletrabajo implantado en Atención al Cliente	Participación en Red Concilia
Portal de Formación	Lanzamiento de un nuevo Portal de Formación	Inclusión de un itinerario de RSC en el Plan de Formación

CAPTACIÓN DE TALENTO Y PLAN DE ACOGIDA

El proceso de Selección en SEUR es coherente con la Estrategia de la Organización y se basa en los principios éticos y socialmente responsables. Un proceso transparente, que garantiza la privacidad de los candidatos y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo evitando cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, religión, etnia, edad u otras de similar naturaleza.

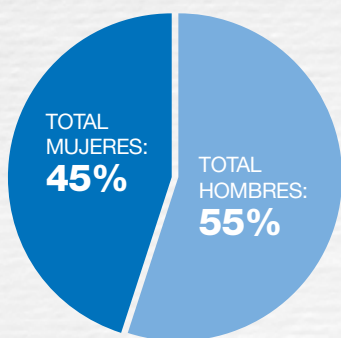
Para garantizar la aplicación de este principio en 2011 pusimos a disposición de los responsables del proceso de selección en la RED una Guía Práctica de Entrevistas de Selección, que recoge el procedimiento íntegro del proceso de selección en SEUR de acuerdo a los principios recogidos en la Ley de Igualdad.



Del mismo modo, SEUR siempre ha aplicado por voluntad propia este principio a los criterios de evaluación en nuestras promociones internas, evaluando exclusivamente la adecuación al puesto de cada candidato/a.

SEUR persigue únicamente atraer el mejor talento e integrarlo en la compañía para que se sienta parte del Equipo desde el primer día. Para ello, ponemos en marcha un Programa que denominamos Plan de Acogida e Incorporación SEUR (P.A.I.S.).

Promociones 2011²



(2) SEUR S.A. Operaciones

Somos sensibles a las necesidades que tiene un recién incorporado y apostamos por su acercamiento al negocio, su integración social en nuestra estructura y cultura, y su total adaptación a su puesto de trabajo. Con una estructura común y otra específica en función del puesto, nuestro PAIS cuenta además con una figura clave que denominamos Tutor, que le acompañará en sus primeros días, y herramientas especiales como el Manual de Bienvenida, el campus SEUR (On-line) con una serie de itinerarios formativos de inicio asociados al puesto, o el denominado Plan de inmersión que, como novedad en 2011, hemos convertido en obligatorio para el 100% de las incorporaciones. De esta forma complementan su formación on-line con una serie de visitas programadas que le acercarán al negocio (visita a una franquicia para conocer la operativa in situ –salida con un repartidor, recorrido por los departamentos de atención al cliente, comercial y operaciones-, finalizando con una visita a la nave de transbordo central).

Para garantizar su éxito formamos a todos los implicados, velamos por su desarrollo y contamos con sistemas de evaluación y medición que hacen que este proceso esté sujeto a una mejora continua. En el último año, en SEUR, S.A. el 71% de los incorporados se han mostrados “Muy contentos” con su proceso de acogida en SEUR, seguidos de un 29% de las incorporaciones que se han mostrado “Contentos”.



se han mostrado “Contentos” o “Muy contentos” con su Acogida en la corporación en 2011.



ACTIVIDAD PREVENTIVA

El compromiso de SEUR con la Prevención de los Riesgos Laborales es firme y, cada vez más, se ven superados los requisitos legales en materia preventiva, mostrando un esfuerzo por ir más allá de su mero cumplimiento. Se trata de una cuestión estratégica que cuenta con el respaldo de la alta dirección y la implicación de los empleados, consiguiendo construir entre todos un entorno de trabajo seguro y saludable.

En 2011 se ha obtenido una nueva Certificación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de SEUR, S.A. siguiendo la norma internacional OHSAS 18001. Esta se suma a las certificaciones equivalentes ya obtenidas por SEUR España Operaciones y SEUR Internacional en años anteriores, consolidándose la apuesta por la verificación externa del compromiso por la Salud y Seguridad de los trabajadores de SEUR.

Asimismo, el Código Ético de SEUR aprobado por el Consejo de Administración en 2011 incluye en su 4º principio "Salud y Seguridad" el compromiso de "Contribuir al fomento de una cultura preventiva orientada a asegurar el derecho de todos los trabajadores a la protección de su salud e integridad".

Adicionalmente, se muestran a continuación otros hitos del 2011 de gran relevancia, tanto a nivel corporativo como en delegaciones:

- **Cumplimiento de la actividad preventiva** en un 93% (684 acciones preventivas llevadas a cabo en la corporación y sus filiales en 2011).
- **Intensa actividad formativa** en materia de prevención de riesgos laborales, alcanzando 2.045 horas en corporación y sus filiales, y 3.332 horas en las delegaciones durante el último año.
- **Campaña para la prevención de riesgos** asociados a puestos SEUR (prevención de trastornos músculo-esqueléticos).
- **Fomento del Plan de Movilidad** llevando a cabo acciones de sensibilización relacionadas con la conducción y la prevención de accidentes in itinere.
- **Apoyo y asesoramiento en la gestión de la PRL a la Red**, con envío de acciones y herramientas creadas por el Dpto. PRL Corporativo (Planificación de la actividad preventiva, Coordinación de actividades empresariales...).

PLAN DE FORMACIÓN

A través del Plan de Formación SEUR 2011, hemos conseguido incrementar la cualificación de nuestros empleados, promoviendo su desarrollo profesional y personal impartiendo más de 80.500 horas de formación en Corporación, Filiales y Red.



Se ha mantenido el promedio de horas de formación por empleado en los servicios centrales, manteniendo una oferta formativa de la más alta calidad, y en algunos casos como SEUR, S.A. o la filial SEUR Operaciones, se ha incrementado en un 35% con respecto al año anterior, llegando a las 71 y 130 horas/empleado respectivamente, que superan notablemente las 31 horas de media en nuestro país*.

* Según el estudio "El Estado del arte de la Formación" elaborado por la Fundación Elogos e IESE el número medio de horas de formación anual por empleado en las grandes empresas españolas es de 31.

PLAN DE FORMACIÓN SEUR		
Área de Atención al Cliente	Área de Management y Habilidades	Área de Idiomas
Área de Habilidades Comerciales	Área de Finanzas	Área de Ofimática
Área de Producción, Servicios y Reparto	Área de Prevención de Riesgos	Área de Riesgos
Área de Recursos Humanos	Área de Responsabilidad Social Corporativa	

Además, con el fin de facilitar el acceso a la formación de todos nuestros colaboradores, en 2011 hemos apostado por las tecnologías 2.0 orientadas a fomentar el aprendizaje colaborativo, la gestión del conocimiento y la innovación, desde la multitud de departamentos y profesionales de la organización:

- **Portal de Formación.** Contiene toda la oferta formativa actualizada, además de una Biblioteca Virtual y Mejores Prácticas, y al que puede acceder cualquier colaborador.
- **Aprendizaje colaborativo.** A través de las Comunidades de aprendizaje podemos de manera informal innovar, mejorar y, en definitiva, compartir experiencias de compañeros que han estado en nuestra misma situación.
- **Aulas virtuales.** Hemos superado la barrera de la distancia, impartiendo 2 talleres virtuales en los que han participado 8 franquicias con unas valoraciones altamente satisfactorias.



DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

SEUR vincula a sus empleados con la estrategia de la compañía a través de un sistema de Dirección por Objetivos. Integrado en dicho sistema está la Evaluación del Desempeño que mide aspectos más relacionados con las aptitudes y competencias de los profesionales de SEUR, permitiendo el desarrollo profesional continuo.

El modelo de DPO, implantado desde el 2007, se aplica al 94,54% de los empleados de la Corporación. Se ha ido extendiendo a filiales y delegaciones, alcanzando entre el 12 y 40% de implantación entre las primeras y llegando al 64,53% en las segundas*. En 2011, un total de 1.135 empleados han contado con DPO. Este sistema favorece el conocimiento de las prioridades del negocio, fomenta la participación y potencia el trabajo en equipo.



Mediante la Evaluación de desempeño se establecen planes de desarrollo individualizados ajustados a las necesidades de cada persona, a la vez que reconoce los logros de los empleados. De esta manera, se combinan elementos cualitativos y cuantitativos, que no solo están relacionados con los resultados de la compañía sino que también contemplan si las habilidades y comportamientos de los empleados van alineados con los valores estratégicos.

* 17 delegaciones con DPO.



se benefician de la retribución flexible.

SEUR: TÚ ELIGES

El Plan de Retribución Flexible «SEUR: Tú eliges» ha sido implantado durante 2011. Con él, los empleados pueden destinar una parte de su retribución dineraria a la contratación de una serie de bienes y servicios, que permiten incrementar el salario neto gracias al tratamiento fiscal más beneficioso de estos productos en el IRPF y a las condiciones económicas, que se aplican como miembro del equipo SEUR gracias a los acuerdos negociados por la compañía.

Los principales beneficios son:

- Disponer de un mayor neto salarial gracias a las ventajas fiscales.
- Contratar los productos y servicios ofrecidos por SEUR de una forma cómoda, con unas condiciones económicas muy atractivas.
- Es voluntario.
- Es modificable, los empleados pueden decidir cómo quieren percibir su retribución anual para que se adapte mejor a sus necesidades personales y familiares.

Durante el primer año de funcionamiento, se han beneficiado de estas medidas el 50% de empleados de Corporación y Filiales, siendo los productos estrella el seguro de salud, la formación y los vales de comida.

PRODUCTOS DISPONIBLES EN SEUR: TÚ ELIGES	
Seguro de Salud	Alquiler de Vivienda
Formación	Guardería
Vales de comida	Equipos informáticos

PLANES DE IGUALDAD

SEUR muestra un firme compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, lo cual adquiere una mayor relevancia en un sector históricamente masculino como es el del transporte por carretera.

En 2011 se han implantado nuevos planes de igualdad en 17 nuevas delegaciones, en cuyo alcance se incluyen a más de 1.000 empleados. Se demuestra así la continuidad de un proyecto que vio inicialmente la luz en 2010 en los servicios centrales y en las primeras filiales y delegaciones, con el apoyo del entonces Ministerio de Igualdad. En total, el 56% del negocio opera bajo el alcance de un plan de igualdad SEUR.



Los Planes de Igualdad son un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

En 2011, SEUR realiza una actualización del diagnóstico de la situación y obtiene los siguientes resultados:

- 42% mujeres y 58% hombres
- Reducido desequilibrio en delegaciones¹: 36% mujeres y 64% hombres
- Áreas con mayor presencia femenina: RRHH (64%)
- Áreas con menor presencia femenina: Coordinación Operaciones (21%), TI (24,5%)
- La presencia de mujeres es mejorable en los cargos con responsabilidad, ya que el Consejo de Administración cuenta con una mujer (9%), en los servicios centrales suponen el 34% y en las delegaciones un 30%. No obstante, SEUR supera la media del sector, no sólo en nuestro país sino también a nivel internacional, que apenas alcanza el 23%².

Durante el último año se han dado numerosos pasos en la construcción de una igualdad efectiva entre mujeres y hombres a largo plazo:

- 3^{er} principio del Código Ético de SEUR es “Respeto y la No Discriminación”, aprobado por el Consejo de Administración en 2011, refuerza los objetivos a alcanzar por los planes de igualdad.
- Formación en Igualdad: el 100% de los empleados de la corporación y las filiales de Operaciones y Logística han recibido formación específica en materia de igualdad, conociendo sus derechos y obligaciones para contribuir a erradicar cualquier forma de discriminación dentro de la Organización.
- El compromiso de la Dirección es compartido y adoptado por toda la plantilla de Corporación y las Filiales de Operaciones y Logística.
- Constitución de varios Comités de Igualdad, cuyos miembros pertenecen a distintas áreas de la compañía, con la misión de actualizar el diagnóstico de situación, promover e implantar medidas de igualdad de oportunidades y realizar el seguimiento de las mismas.
- Protocolo de Prevención del Acoso: es una medida resultante de los planes de igualdad, cuyo objetivo es prevenir, detectar y eliminar cualquier forma de acoso en el entorno laboral. Conlleva la creación de un Comité de Acoso cuya misión, entre otras, consiste en resolver cualquier caso de acoso que pueda darse en SEUR.

1. Dato que incluye las 17 delegaciones de SEUR GeoPost y las 12 delegaciones con el Cuadro de Mando RSC.

2. Fuente: elaboración propia a partir del análisis de las memorias de RSC 2010 de DHL (14,6%), UPS (29%), TNT (25%), FedEx (21,7%) y La Poste (24%).

Además, SEUR, S.A. ha entrado a formar parte de **RED CONCILIA**, la Red de Empresas por la Conciliación de la ciudad de Madrid, una acción promovida por el Ayuntamiento de Madrid en el año 2007, en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL: “Madrid, empresas y conciliación”.

Esta Red reúne a un conjunto reducido de empresas que destacan por su apuesta comprometida en la aplicación de medidas que faciliten la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, como elemento de calidad para optimizar la gestión de sus políticas de recursos humanos.

Uno de los factores más relevantes para garantizar la igualdad de oportunidades consiste en la implantación de medidas que faciliten la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Conseguir un equilibrio satisfactorio de estos tres ámbitos permite a las personas aportar su esfuerzo y compromiso en el trabajo que desarrollan, de modo continuo y estable. La conciliación mejora la competitividad de las empresas mejorando al mismo tiempo la calidad de vida de sus trabajadores y trabajadoras, fomentando además la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

En 2011, con la colaboración del Servicio CONCILIA MADRID, SEUR, S.A. ha elaborado un Diagnóstico de Conciliación que permite conocer la realidad de la empresa, detectar las necesidades de la plantilla y formular propuestas de mejora.

Cada vez más empleados de SEUR se benefician de un mayor número de medidas de conciliación, actualmente implantadas de forma parcial y extendidas de manera progresiva a la red de delegaciones. Algunas de ellas son muy novedosas en un sector tradicionalmente reticente a introducir este tipo de iniciativas como es el del transporte:

- **Horario flexible:** una hora de margen en la entrada y salida del empleado
- **Vacaciones flexibles:** posibilidad de distribuirlas a lo largo del año
- **Teletrabajo:** embarazadas a partir del 6º mes de gestación y operadores de Atención al Cliente
- **Jornada intensiva** desde el quinto mes de embarazo y hasta el año tras el nacimiento del hijo
- **Promoción de las videoconferencias,** en sustitución de viajes

SOCIEDAD





¿CÓMO AYUDAMOS A LA SOCIEDAD?

SEUR canaliza su Acción Social a través de **Fundación SEUR**, entidad referente en logística solidaria en beneficio de la infancia más desfavorecida.

Desde su creación en 2004, Fundación SEUR ha incrementado tanto su actividad como el número de beneficiarios, gracias a una participación creciente por parte de los voluntarios de SEUR. La solidaridad del equipo resulta especialmente significativa cada vez que se activa una nueva campaña, en la que se vuelcan los más de 6.000 colaboradores para mostrar su apoyo más profesional y ayudar a quienes más lo necesitan. Tras 8 años de intensa actividad, Fundación SEUR se ha posicionado como referente y aliado estratégico de los proyectos más solidarios.

A su vez, distinguimos las actividades logísticas, donde Fundación SEUR presta asesoramiento logístico y se ocupa de la recogida, manipulación, embalaje, almacenamiento, transporte y entrega de diversos materiales de las campañas solidarias, en las que Fundación SEUR implica al conjunto de voluntarios y colaboradores, no solo de SEUR, sino también de la sociedad en general, para la recopilación de determinados materiales que en general puedan ser reutilizados.

15 millones de beneficiarios en 2011

1.780 toneladas de material transportado para ayuda humanitaria

1,2 millones de € destinados a la logística solidaria en 2011

DIÁLOGO CON FUNDACIÓN SEUR

Fundación SEUR mantiene un constante diálogo con sus grupos de interés, lo cual permite tener un conocimiento real de la demanda social y adaptar mejor su respuesta a la misma. Este compromiso con la sociedad toma una especial relevancia en un momento como el actual, donde la complicada situación socioeconómica que nos rodea pone de manifiesto la creciente necesidad de acciones solidarias que ayuden a los más desfavorecidos.



En 2011, Fundación SEUR ha impulsado diversos canales que facilitan una comunicación fluida y transparente con sus grupos de interés, entre los que destacan:

- **Lanzamiento de una nueva web** más participativa.
- **Mantenimiento de una activa presencia en las redes sociales**, fundamentalmente en Facebook.

Por este motivo, la información que se detallará a continuación pretende ser tan sólo un avance de las actividades más significativas llevadas a cabo por Fundación SEUR durante 2011, de las que se recomienda ampliar información consultando la Memoria de Actividades de Fundación SEUR o bien la página web www.fundacionseur.org

Adicionalmente, Fundación SEUR ha participado en múltiples seminarios en los que ha podido intercambiar experiencias con varios públicos involucrados en la dinamización del Voluntariado Corporativo:

- Ponencia en Congreso Voluntariado Corporativa de UE organizado por Ayuntamiento de Madrid.
- Ponencia en Seminario de Voluntariado Corporativo organizado por el Observatorio e IESE.
- Ponencia en Seminario de Voluntariado Corporativo organizado por empresas de Cáceres.

El Voluntariado Corporativo de SEUR es fundamentalmente profesional, aunque en 2011 se desarrolló la 1ª Jornada de Voluntariado Corporativo de SEUR, en la que se llevó a cabo una actividad, no vinculada con el transporte ni la logística, junto con Aldeas Infantiles, resultando la experiencia altamente positiva.

COMPROMISOS 2010	AVANCES 2011	RETOS 2012
Facilitar el acceso a la ayuda	Estrategia de participación de Fundación SEUR en redes sociales lanzada	Convocatoria del Programa de las Ideas, con tal de conocer las preferencias solidarias del equipo SEUR Dinamización del Programa de Voluntariado Corporativo de SEUR
Intensificar la logística solidaria	1.779 toneladas de material transportado para ayuda humanitaria 3.500.000 beneficiarios directos 12.000.000 beneficiarios indirectos Más de 10.000.000 millones de participantes 1.216.000 € destinados a logística solidaria	
Intensificar el voluntariado corporativo	Todas las campañas de recogida realizadas por Fundación SEUR han sido realizadas gracias a la colaboración y participación del equipo de profesionales voluntarios de SEUR	

INFANCIA



Desde sus comienzos, el Patronato de Fundación SEUR tuvo especial preocupación por la infancia menos favorecida, tanto en España como en Portugal, si bien en ocasiones hemos actuado en países en vías de desarrollo.

En 2011 se proyectó la ayuda a la infancia, más en forma de dotación de material necesario para la realización de proyectos concretos que en dotación dineraria para el cumplimiento de un objetivo genérico.

En la Memoria de Actividades de Fundación SEUR 2011 se detalla más información al respecto.

LOGÍSTICA SOLIDARIA

En 2011, SEUR, S.A. ha incrementado la cesión de su logística y transporte a Fundación SEUR, llegando a la cifra de 894.437 €.

Esta cantidad ha supuesto el transporte de 1.779 toneladas con más de 3,5 millones de beneficiarios directos y 12 millones de beneficiarios indirectos.

Además, la Fundación ha coordinado con SEUR, servicios especiales de transporte solidario a entidades sin ánimo de lucro por valor de 321.351 €.

En total, en 2011 se han realizado 52 acciones logísticas de amplio alcance.

En la Memoria de Actividades de Fundación SEUR 2011 se detalla más información al respecto.



PROYECTOS INTERNOS

Desde Fundación SEUR se crean diversos proyectos en los que se involucra exclusivamente el equipo humano de la Red SEUR.

Distinguimos dos tipos de acciones:

- Proyectos premiales
- Proyectos participativos

En la Memoria de Actividades de Fundación SEUR 2011 se detalla más información al respecto.



PROYECTOS ESPECIALES



Son aquellos proyectos de gran relevancia para Fundación SEUR gracias a la gran implicación social que han tenido. Concretamente se trata de la recogida de tapones de plástico cuyos beneficios, derivados del reciclaje, se destinan íntegramente para ayudar a niños y niñas con problemas graves de salud.

En la Memoria de Actividades de Fundación SEUR 2011 se detalla más información al respecto.

PARÁMETROS DE LA MEMORIA



EN CADA
ENVÍO
ENTREGAMOS
UN MAÑANA
MEJOR

INFORME RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA 2011



SOBRE LA MEMORIA

SEUR publica su primera memoria de RSC en 2010, bajo el lema “Entre todos lo hacemos posible”, en la que presentaba los compromisos y buenas prácticas en materia de RSC llevadas a cabo hasta 2009.

En 2011, “Avanzamos juntos hacia un futuro más azul” concretaba más detalles sobre las iniciativas puestas en marcha durante el 2010 y publicaba un conjunto de compromisos que fueron presentados a los grupos de interés.

En 2012 SEUR publica el tercer informe, que refleja los avances más relevantes en materia de RSC de SEUR alcanzados en 2011, dando prioridad a aquellos aspectos que resultan más significativos, tanto para SEUR como para nuestros grupos de interés. Del mismo modo, se han analizado hasta un total de 22 empresas pertenecientes a nuestro sector, dentro y fuera del país, así como otras consideradas como líderes en Responsabilidad en España, pertenecientes a otros sectores.

Durante el proceso de elaboración de la memoria se han seguido las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) estableciendo contenidos basados en la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad, según el nivel B¹ definidos durante el 2011.

La información cuantitativa es resultado de mediciones, estimaciones o, en caso necesario, extrapolaciones, e incluye tanto los impactos directos como los indirectos, es decir, derivados de la actividad de los subcontratistas. En la descripción de cada iniciativa se refleja claramente el alcance de cada información, distinguiendo varios niveles:

- Nivel Corporativo
- Nivel Red

1: Este documento no ha sido verificado

NIVEL CORPORATIVO

- **Corporación:** se refiere a SEUR, S.A., las oficinas centrales de SEUR ubicadas en Madrid.
- **Corporación y Filiales:** se refiere a SEUR, S.A. y a las filiales de Operaciones, Logística, Internacional y Correduría de Seguros.

NIVEL RED (en total 62% del negocio, una muestra que refleja la diversidad de la Red de delegaciones en cuanto a ubicación geográfica y tamaño)

- **SEUR GeoPost¹:** la alianza con nuestro socio estratégico GeoPost ha permitido que un total de 17 delegaciones cuenten con una amplia trayectoria en la medición del desempeño ambiental y social, aprovechando toda su experiencia adquirida en materia de desarrollo sostenible aplicado en el sector del transporte de mercancías a nivel internacional.
- **Otras delegaciones²:** la extensión del Cuadro de Mando de RSC ha permitido obtener información cuantitativa de 12 delegaciones adicionales en 2011.

1: Albacete, Córdoba, Girona, Lugo, Madrid, Orense, Palencia, Santander, Segovia, Soria, Teruel, Bilbao, Zaragoza, Sabadell, Granollers, Cartagena y Baix-Llobregat.

2: Alicante, Granada, León, Málaga, Murcia, Las Palmas, Tenerife, Sevilla, Valladolid, Melilla, Santa Cruz y Vigo.



Para cualquier duda o información adicional contacte con nosotros en la siguiente dirección de correo electrónico: responsabilidad.social@seur.net

El presente documento proporciona una visión global de las principales actividades realizadas por SEUR durante el 2011 en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, medioambiental y social.

Dada la dispersión geográfica en la que se desarrollan estas actividades y la diversidad de agentes implicados, pudieran haberse producido en este documento errores u omisiones de carácter totalmente involuntario, que quedarán corregidos en futuras publicaciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

1	Estrategia y análisis			Pág.
1	1		Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones	4-5
1	2		Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	14, 29-31, 43, 57
2	Perfil de la organización			
2	1		Nombre de la organización	62
2	2		Principales marcas, productos y servicios	10-11
2	3		Estructura operativa	6-9, 15
2	4		Localización de la sede principal	62
2	5		Nº de países donde opera	6
2	6		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	15
2	7		Mercados servidos	6-11
2	8		Dimensiones	6-11
2	9		Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria (tamaño, estructura, propiedad, localización, etc)	16
2	10		Premios y distinciones recibidos durante el período	22
3	Parámetros de la memoria			
3	1	PERFIL	Período cubierto	61
3	2		Fecha de la memoria anterior	61
3	3		Ciclo de presentación de memorias (anual, etc)	61
3	4		Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	62
3	5	ALCANCE Y COBERTURA	Proceso de definición del contenido (determinación de materialidad, prioridad de aspectos incluidos, identificación GI)	61
3	6		Alcance de la memoria	61-62
3	7		Limitaciones al alcance	61-62
3	8		Información de filiales, actividades subcontratadas, etc	61-62
3	9		Técnicas de medición de datos (hipótesis, estimaciones, etc)	61
3	10		Efecto de la reexpresión de información de memorias anteriores	62
3	11		Cambios significativos en períodos anteriores	61
3	12	ÍNDICE	Tabla con los contenidos básicos	63-68
3	13	VERIFIC.	Verificación externa de la memoria	61

4	Gobierno, compromisos y participación GI			
4	1	GOBIERNO	Estructura de gobierno de la organización	15
4	2		Presidente es ejecutivo o no	15
4	3		Estructura directiva unitaria: nº miembros, dependencia, ejecutivos	15
4	4		Recomendaciones de accionistas y empleados a máximo órgano	16
4	5		Retribución de los miembros del máximo órgano	16
4	6		Evitar conflictos de intereses	16
4	7		Capacitación y experiencia del máximo órgano	15-16
4	8		Misión, visión y valores, códigos de conducta	23-24
4	9		Supervisión del cumplimiento	23-24
4	10		Evaluación del desempeño propio del máximo órgano de gobierno	16, 24
4	11	COMPROMISOS INICIATIVAS EXT.	Descripción de la adopción del principio de precaución (gestión de riesgos)	23-24
4	12		Principios y programas sociales, ambientales y económicos externos	21
4	13		Asociaciones	20
4	14	PARTICIPACIÓN GI	Relación de GI	25-26
4	15		Identificación y selección de GI	25-26
4	16		Enfoques para la inclusión de los GI	25-26
4	17		Preocupaciones de los GI	25-26

Indicadores de Desempeño según GRI

Nº	Dimensión	Cód.	Indicador	Pág
1	Económica	EC1	Valor económico directo generado y distribuido	7-9
8	Económica	EC8	Inversiones para el beneficio público	32-34, 55, 58
10	Ambiental	EN1	Materiales utilizados (peso o volumen)	14, 37-38, 50
12	Ambiental	EN3	Consumo directo energía desglosado por fuentes primarias	14, 36-37
14	Ambiental	EN5	Ahorro energía debido a eficiencia	14, 36-37
15	Ambiental	EN6	Iniciativas para proporcionar servicios eficientes o basados en renovables y resultados	32-40
17	Ambiental	EN8	Captación total de agua por fuentes	30, 37
25	Ambiental	EN16	Emisiones directas e indirectas GEI (peso)	14, 32
27	Ambiental	EN18	Iniciativas para reducir GEI y resultados	32-40
35	Ambiental	EN26	Iniciativas para mitigar impactos ambientales de servicios y resultado	32-40
37	Ambiental	EN28	Coste multas y nº sanciones por incumplimiento normativa ambiental	NA
38	Ambiental	EN29	Impactos ambientales del transporte de productos utilizados para actividades de organización, así como del transporte de personal	35-40
42	Prácticas laborales	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa (por actividad principal)	50, 53
47	Prácticas laborales	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos a trabajadores, familias y comunidad con enfermedades graves	46
49	Prácticas laborales	LA10	Promedio horas formación al año por empleado (por categoría empleados)	47

50	Prácticas laborales	LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten empleabilidad y apoyen en la gestión final de sus carreras	47-48
51	Prácticas laborales	LA12	% empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	49
52	Prácticas laborales	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla (sexo, edad, minorías, etc)	15, 44-45 51-53
56	Derechos Humanos	HR3	Nº horas formación sobre DDHH relevantes para sus actividades y % empleados formados	24
57	Derechos Humanos	HR4	Nº total incidentes de discriminación y medidas adoptadas	24
61	Derechos Humanos	HR8	% personal de seguridad formado en políticas de DDHH	24
63	Sociedad	SO1	Programas de gestión de impactos en las comunidades (naturaleza, alcance y efectividad)	
64	Sociedad	SO2	% y nº unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción	24
65	Sociedad	SO3	% empleados formados en políticas anti-corrupción	24
75	Responsabilidad sobre productos	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente (incluidos resultados de encuesta de satisfacción)	9, 11
76	Responsabilidad sobre productos	PR6	Programas de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de mkt, incluidos publicidad y patrocinios	22-24

Suplemento GRI para el sector de Logística y Transporte

Código	Indicador	Pág
LT1	Número de barcos/buques controlados por la organización	NA
LT2	Desglose de la flota	7, 33-34
LT3	Descripción de políticas y programas de gestión de impactos ambientales, incluyendo: 1) Iniciativas en materia de transporte sostenible (ej.: vehículos híbridos) 2) Transporte modal; y 3) Planificación de rutas	32-35
LT4	Descripción de iniciativas de uso de energías renovables e incremento de la eficiencia energética	36-37
LT5	Descripción de iniciativas para controlar las emisiones que afecten a la calidad del aire derivadas del transporte por carretera (ej. uso de combustibles alternativos, frecuencia de mantenimiento de los vehículos, estilos de conducción, etc.)	32-35
LT6	Descripción de políticas y programas implantados para gestionar los impactos de la congestión del tráfico (ej. promoción del reparto en horas valle, nuevos modos de transporte urbanos, porcentaje de reparto mediante modos alternativos de transporte)	32-35
LT7	Descripción de políticas y programas para la gestión y reducción del ruido	33-35
LT8	Descripción de impactos ambientales derivados de las infraestructuras y edificios de la organización más relevantes	30-40
LT9	Descripción de políticas y programas para determinar las horas de trabajo y las horas de descanso, instalaciones de descanso y permisos para conductores	Según legislación vigente
LT10	Describir los métodos para la provisión de dispositivos que permitan a los trabajadores mantener comunicación durante la jornada laboral	ND

LT11	Descripción de políticas y programas para la prevención del abuso de sustancias (ej. formación y campañas de sensibilización)	46
LT12	Número de muertes en carretera de conductores o terceras personas por cada millón de kilómetros recorridos	NA
LT13	<p>Lista de incidentes ocurridos durante inspecciones portuarias, incluyendo los siguientes datos:</p> <p>1) Nombre de la embarcación y el número de la Organización Marítima Internacional (OMI);</p> <p>2) Puerto de la detención, razón de la detención, y</p> <p>3) Duración de la detención (incluir fechas)</p>	NA
LT14	Descripción de políticas y programas de acceso público a los servicios de correo (por ejemplo, la distancia a las oficinas de correos y los buzones de correo.)	27, 32-33
LT15	Provisión de recursos logísticos y transporte para el reparto de ayuda humanitaria local y global medida en: ej. toneladas de capacidad de transporte, dedicación de personal, expediciones, valor (en términos de comercio justo), donaciones en preparación y respuesta a desastres	55-59
LT16	Criterios de selección de servicios de contratación y ubicación. Especificar su relación con estándares internacionales tales como convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	44-45
LT17	Describir medidas locales para ofrecer seguridad en la incorporación y continuidad laboral para trabajadores contratados de manera repetitiva pero discontinua	47-48