



INFORME DE PROGRESO - PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

EJERCICIO 2012

Ayesa Advanced Technologies, S.A.



- 01 CARTA DEL DIRECTOR GENERAL
- 02 PRESENTACIÓN
- 03 GOBERNANZA ORGANIZACIONAL
- 04 DERECHOS HUMANOS
- 05 PRÁCTICAS LABORALES
- 06 MEDIO AMBIENTE
- 07 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
- 08 ASUNTOS DE CONSUMIDORES
- 09 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Un año más, Ayesa Advanced Technologies S.A (en adelante, Ayesa AT) muestra su compromiso, apoyo y promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comunicando por la presente nuestra intención de renovación del compromiso suscrito el pasado 5 de diciembre de 2011.

De esta manera, hacemos llegar el Informe de Progreso correspondiente al ejercicio 2012, el cual recoge nuestros avances y cumplimiento de objetivos a lo largo de dicho ejercicio.

En línea con los Derechos Humanos y Laborales, podemos anunciar la culminación en la creación de la Oficina de Comunicación Interna, siendo una herramienta directa de comunicación con nuestra plantilla, a través de la cual se facilita información, se atienden dudas y se realizan multitud de gestiones ante solicitudes de los empleados y empleadas.

A lo largo del año 2012, la Oficina de Comunicación Interna ha atendido diariamente a una media de 15 empleados/as presencialmente, 70 incidencias vía correo electrónico y 15/20 llamadas entrantes.

Igualmente, la Oficina de Comunicación Interna ha supervisado directamente el Sistema de Control de Presencia de la empresa, a través del cual se registra la asistencia de los empleados/as y se verifican los justificantes de sus correspondientes ausencias.

Durante el presente ejercicio 2013 continuaremos destinando nuestros esfuerzos hacia el respeto al medio ambiente, así como a la difusión de tecnologías ecológicas.

Concretamente nos marcamos como objetivos próximos:



Germán del Real Urbano

Director General

Medidas para evitar el gasto innecesario de energía

- Colocación de detectores volumétricos para el sistema de iluminación artificial y para el sistema de ventilación de circulación forzada. Estos detectores controlarán la presencia de personas en las distintas oficinas. En caso de no detectar presencia alguna, procederán al apagado automático de los sistemas de iluminación y ventilación.

Con ello pretendemos minimizar el consumo de energía eléctrica y consecuentemente, disminuir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

- Partiendo de la experiencia piloto del “Sistema de Apagado Automatizado de Ordenadores”, se están corrigiendo las deficiencias detectadas en el mismo, en paralelo con la ampliación de su alcance, realizando la implantación de este Sistema en todos los puestos de trabajo de Ayesa AT y de su filial Atech BPO.

El Sistema de Apagado Automatizado de Ordenadores, tras un periodo de inactividad y dentro de una franja horaria establecida de forma predeterminada, pero configurable por el usuario, procede al apagado de los equipos.

Con ello se consigue minimizar el consumo de energía eléctrica innecesaria y la consiguiente disminución de emisiones de GEI.

Medidas para reducir consumo de energía

- En línea con la minimización del consumo de energía eléctrica y la disminución de emisiones de GEI a la atmósfera, se ha procedido a adelantar en una hora de trabajo el servicio de limpieza.

De esta manera, al ser más temprano, conseguimos reducir el uso de iluminación artificial en una hora, obteniendo como resultados inmediatos la disminución del consumo eléctrico y de las emisiones de GEI derivadas.

- Disminución de la potencia consumida de aire acondicionado (AA) del centro de procesamiento de datos (CPD).

Se ha procedido a desconectar temporalmente uno de los equipos de AA realizando un seguimiento de la temperatura del CPD. Comparando el resultado obtenido con el resultado proporcionado en caso de conexión de todos los equipos de AA, podremos comprobar si queda manifiesta una disminución de la energía eléctrica consumida sin llegar a sobrepasar los márgenes establecidos de temperatura en el CPD.

D. Germán del Real Urbano
Director General



La citada norma es una guía que establece líneas de actuación en materia de Responsabilidad Social (RS), fortaleciendo las garantías de cumplimiento del conjunto de principios universales contemplados en los **Diez Principios del Pacto Mundial**:

Ayesa Advanced Technologies, S.A. (en adelante, Ayesa AT) actúa de manera responsable, alineándose con las prácticas, principios y materias fundamentales contempladas en la **Norma Internacional de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010**.



1. Las empresas y los Derechos Humanos



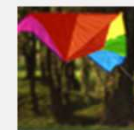
2. Vulneración de los Derechos Humanos



3. La empresa y la libertad de asociación



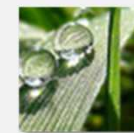
4. Las empresas y el trabajo forzoso y coacción



5. Erradicación del trabajo infantil



6. La discriminación en el empleo



7. Las empresas y el medio ambiente



8. Iniciativas para el respeto del medio ambiente



9. Difusión de tecnologías ecológicas



10. Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno

Fuente de información: <http://www.pactomundial.org>



Se detallan a continuación las **acciones de Responsabilidad Social de Ayesa AT** en base a las **7 materias** fundamentales recogidas en la Norma ISO 26000:

- **GOBERNANZA ORGANIZACIONAL**
- **DERECHOS HUMANOS**
- **PRÁCTICAS LABORALES**
- **MEDIO AMBIENTE**
- **PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**
- **ASUNTOS DE CONSUMIDORES**
- **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**



La Dirección de Ayesa AT es consciente de la responsabilidad de la empresa respecto a sus empleados, clientes y demás agentes con los que interactúa, además de su contribución a la mejora del medio ambiente y al desarrollo de una sociedad sostenible.

Este compromiso se refleja a través de los **principios y valores** prioritarios en Ayesa AT:

- **INTEGRIDAD Y HONESTIDAD**
- **ORIENTACIÓN A CLIENTE**
- **INNOVACIÓN**
- **FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO**
- **VOCACIÓN DE SERVICIO**
- **TRABAJO EN EQUIPO**
- **PROACTIVIDAD**
- **VALOR DE LOS RECURSOS HUMANOS**
- **CALIDAD DE LOS SERVICIOS**
- **RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE**



A través del **Código Ético** de Conducta, la Dirección proporciona:

- Una visión general del compromiso de la empresa de actuar con integridad en todas sus prácticas comerciales
- Información y asesoramiento a todo el personal para que desarrolle su trabajo con honradez e integridad, de acuerdo con las normas y regulaciones que rigen su negocio

La Dirección también **apoya y fomenta acciones e iniciativas responsables:**

- Plan de Igualdad y medidas de acción positiva destinadas a corregir los efectos de la discriminación del pasado y a promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Campañas internas solidarias (recogida de alimentos, ropa y juguetes)
- Campañas internas de sensibilización con el medio ambiente
- ...

A través de la **Memoria Anual, las Auditorías y los distintos Foros de Responsabilidad Social** en los que Ayesa AT participa, la Dirección constata de manera transparente este espíritu y modo responsable de actuar con su entorno socioeconómico.



Para Ayesa AT el cumplimiento de los Derechos Humanos es el punto de partida de cualquier actuación responsable

- Respetar los **derechos civiles y políticos** (derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad ante la ley, a la libertad de expresión,...)
- Respetar los **derechos económicos, sociales y culturales** (derecho al trabajo, al máximo nivel de Salud, a la Seguridad Social,...)
- Cumple con las **leyes nacionales y autonómicas vigentes**
- Cumple con la **Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI)**
- Defiende la **libertad de asociación y negociación colectiva** (Comités de Empresa)



- Vela por la **Seguridad y Salud de sus profesionales** (Servicio de Prevención Propio, Comité de Seguridad y Salud)
- Asegura un **proceso de Selección y un sistema de retribución objetivos**, evitando cualquier práctica discriminatoria por razón de sexo, cultura, etnia u opción sexual.
- Garantiza la **Igualdad de Oportunidades** (Plan de Igualdad y Comisión permanente de Igualdad)
- Desde diciembre de 2011 Ayesa AT se encuentra **adherida al Pacto Mundial**. Una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, a través de la implantación de Diez Principios, dos basados en derechos humanos, cuatro en derechos laborales, tres medioambientales y uno de lucha contra la corrupción.



A través de prácticas laborales responsables, Ayesa AT asegura un ambiente de trabajo saludable y favorable al desarrollo profesional y bienestar personal

- **Cumple con la legislación vigente** en materia de derecho a un trabajo escogido libremente y a unas condiciones laborales justas, recogidas en el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo Estatal
- **Cumple con la Ley Orgánica de Protección de Datos** (LOPD) y dispone de un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** (SGSI), certificado bajo la norma UNE-ISO/IEC 27001:2007, que refuerza y garantiza esta obligación legal
- **Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación** vigente
- **Respeto las creencias e ideologías y las costumbres** nacionales y locales



▪ **Apuesta por la Formación** de sus Profesionales:

- Apoyo a la obtención de Certificaciones Tecnológicas Oficiales.
- “Campus Virtual de Formación”, una alternativa de conciliación para la formación a distancia de nuestra plantilla

▪ Se preocupa por **la Seguridad y Salud** de sus empleados y empleadas:

- Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos, basado en la ley 31/1995
- Comité de Seguridad y Salud
- Servicio de Prevención Propio, a través del que se desarrollan múltiples acciones como: Evaluaciones de Riesgos y Planes de emergencias, simulacros de evacuación de la distintas oficinas, organización de reconocimientos médicos, formación en Prevención o desarrollo de campañas específicas de prevención



▪ Favorece la Comunicación Interna:

- Creación Oficina de Comunicación Interna para la atención personalizada de la plantilla
- Intranet corporativa y Portal del Conocimiento
- Comunicados a través de correos electrónicos
- Reuniones presenciales:
 - Informativas: reuniones por niveles de responsabilidad y jornadas anuales por sedes
 - Lúdico-festivas (celebración Navidad)
- Iniciativas internas:
 - Premio Ayesa Innova
 - Concurso anual de Fotografía
- Voluntariado corporativo:
 - Andalucía Compromiso Digital
 - Campañas solidarias internas (Recogida de alimentos, ropa y juguetes en Navidad)



▪ **Facilita la Conciliación:**

- 1 semana más de permiso por maternidad y 3 días laborables más por paternidad
- Tickets guardería por hijo o hija menor de 3 años y una ayuda económica para material escolar y/o vestuario en el caso de estar cursando estudios de Primaria
- Flexibilidad horaria
- Plan Familia (ayudas a hijos o hijas de nuestros profesionales con alguna discapacidad)



Ayesa AT es una empresa comprometida con el medio ambiente que apuesta por la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos naturales

▪ **Entorno Ambiental:**

- Sistema de **Gestión Ambiental** implantado desde 2001, conforme a la norma **UNE-EN ISO 14001:2004**.



- Patrono de la **Fundación Andanatura** (Fundación Espacios Naturales Protegidos de Andalucía)





▪ **Ayesa AT y la sostenibilidad:**

Objetivo principal: reducción emisiones CO₂

- **Servicios electrónicos** en las comunicaciones (elementos web 2.0 - chats, foros, wikis, etc.-, correos electrónicos,...)
- **Digitalización** de la información (videoconferencias y audioconferencias, cursos *elearning*,...)
- **Servicios y aplicaciones que facilitan el ahorro de energía** y el uso eficiente de la misma:
 - **Monitorización y análisis de herramientas de climatización;** suministro de electricidad, agua y gas; integridad de los diferentes sistemas y redes de suministro (central de datos, incidencias, alarmas, etc.)
 - **Apagado automatizado de ordenadores** (idea ganadora de 3ª Edición de los “Premios a la Manzana Innovadora”)
 - **Conectividad:** todas las oficinas cuentan con banda ancha actual y futura.



- **Telecontrol**, monitorización y detección remota de las oficinas.
- **Detectores de humo/incendio**, gestión energética, soporte de mantenimiento y/o monitorización remota del sistema, integración de cámaras, tarjetas electrónicas.
- **Vehículo corporativo híbrido eléctrico** (*Toyota Prius*)
- **Participación en *Smartcity***. proyecto pionero en España liderado por Endesa e impulsado por un grupo de once empresas que plantea un nuevo modelo de gestión energética en las ciudades para conseguir un ahorro energético del 20%, una reducción de emisiones de 6.000 toneladas de CO₂ y un aumento del consumo de energías renovables.



■ **Reciclaje y Gestión de residuos:**

- **Residuos peligrosos** derivados de la actividad de la empresa (pilas y móviles obsoletos) se llevan a plantas de tratamiento y reciclado.
- **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos** (tóner, cartuchos de tinta, fluorescentes, consumibles informáticos) se entregan en plantas de tratamiento y reciclaje, y en los casos que sea posible, se destinan a fines sociales para su reutilización.
- **Residuos urbanos** (papel, plásticos, envases, latas, etc.) se separan selectivamente en papeleras y contenedores para su posterior recogida, tratamiento y reciclado.

Huella ecológica de AYESA AT en 2012:

- Retirada de papel y cartón: 960,00 Kgrs.
- Retirada de plásticos y aluminio: 5.773,00 Kgrs.
- Tóner y cartuchos de tinta: 278,10 Kgrs.
- Retirada de residuos eléctricos, electrónicos, fluorescentes y bombillas: 260,60 Kgrs.



▪ **Fomento uso responsable recursos naturales (Guía de Buenas Prácticas Ambientales):**

- **Configuración de equipos informáticos** en modo ahorro de energía; Configuración de salvapantallas en modo *black screen*; Activación del apagado automatizado de los equipos; Impresoras y fotocopadoras con modo ahorro de energía; pantallas TFT.
- **Apagado de luces y aires acondicionados** cuando no sean necesarios; Optimización y aprovechamiento de luz natural.
- **Ahorro de PAPEL**
 - Se fomenta el consumo responsable, la reutilización de papel ya usado, la segregación y el reciclado.
 - El uso de modos de visualización de la pantalla, el tratamiento de la documentación en formato digital.
 - La impresión a doble cara y a dos páginas por hoja.
 - ...



Ayesa AT es una empresa justa y como tal, actúa de manera ética y responsable ante cualquier transacción con las organizaciones con las que interactúa

- **Cumple con la legislación vigente** y colabora con autoridades competentes.
- **Respeto los derechos de la propiedad, pago licencias y actividades antipiratería.**
- **Establece alianzas** para acometer proyectos conjuntos y proyectos de I+D+i.
- Fomenta la colaboración en **Plataformas Tecnológicas** de ámbito nacional y europeo.





- Participa activamente en importantes **Asociaciones tecnológicas** como:



Asociación Española de
Empresas de Consultoría



Integrating the Healthcare
Enterprise



Asociación de Empresas de
Tecnologías de la Información



Asociación de Proveedores de
eLearning



Asociación Española de Usuarios
de Telecomunicaciones y de la
Sociedad de la Información



Health Level Seven



Para Ayesa AT el cliente es su razón de ser y como tal, se interesa y preocupa constantemente por garantizarle un servicio de calidad

- **Sistema de Gestión de la Calidad**, conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2008

- **Sistema de Gestión ambiental**, conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2004

- **Sistema de Gestión I+D+i**, certificado bajo la norma UNE 166002:2006

- **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información**, conforme a la norma UNE-ISO/IEC 27001:2007



- **CMMi Nivel 2** Centro de Software para Banca y Seguros en Sevilla (2011)
- **CMMi Nivel 3** en SDS en El Puerto de Santa María (Julio de 2011).
- **CMMi Nivel 3** Sistemas Comerciales de Endesa (26 de Enero de 2012).
- 175 Profesionales **certificados en ITIL**
- 26 Profesionales **certificados en PMP**



- **Red de Alianzas tecnológicas:** acuerdos que permiten configurar una potente oferta tecnológica y de servicios, innovadora y especializada para atender las necesidades de cada cliente

Alianzas Estratégicas



Alianzas Generales



Incremento de la calidad en los proyectos



▪ Encuesta Anual de Satisfacción del Cliente

Para la obtención de una valoración global del servicio, se evalúan las siguientes dimensiones:

- Propuesta Comercial
 - Relaciones
 - Prestación del Servicio
 - Equipo de Trabajo
 - Producto Entregado
-
- Adhesión al sistema de **Arbitraje de Consumo** de la Comunidad Autónoma Andaluza



Ayesa AT es una empresa comprometida con su entorno socioeconómico e intenta contribuir de manera permanente a su desarrollo y crecimiento

- **Generación de empleo y desarrollo local:**

- Participación y creación de empresas





▪ Apuesta por la formación e inserción laboral

- **Acuerdos con Universidades y Centros Educativos** para la realización de prácticas de empresa (Destaca el Acuerdo con el «IES Polígono Sur de Sevilla», centro de una zona marginal de Sevilla con el que se colabora estrechamente con el objetivo de impulsar la formación profesional y favorecer la inserción laboral)
- **Patrono fundador de la Fundación para la Investigación y el Desarrollo de las Tecnologías de la Información en Andalucía (FIDETIA)**, fundación docente y de investigación con interés público y sin ánimo de lucro.
- **Acuerdos con otras Fundaciones y Entidades** para facilitar la inserción laboral (AICIA, FAFPE,...)
- **Cursos Formación-Selección**
- **Máster** de Gestión de las Tecnologías de la Información
- Participación en **Ferias de empleo** y Jornadas de Inserción Profesional
- Colaboración con **Centros Especiales de Empleo**





■ Compromiso Social

- **Primer Mecenas de ANDALUCÍA COMPROMISO DIGITAL (ACD)**
 - Voluntariado Corporativo
 - Cesión de Espacios TIC
 - Apoyo a la visibilidad
 - Donación de Bienes Capitales
 - Premios “Sadiel al Compromiso e Innovación Digital en Andalucía”



- **Acuerdos con ONGs y organizaciones sociales:**



- **Acciones y campañas solidarias específicas:**
 - Donaciones de equipos
 - Patrocinios eventos sociales o internos
 - Campaña de recogida de alimentos, ropa y juguetes en Navidad



■ Principales Reconocimientos



V Edición Premios Ejecutivos Andalucía “Innovación Tecnológica”
Revista Ejecutivos



Premio “Formación y Empresa 2009”
Cámara de Comercio de Sevilla



Medalla de la Ciudad de Sevilla 2009



Mejor Empresa de Base Tecnológica de Andalucía 2008
Escuela de Negocios EOI



Google Enterprise “New Partner of the Year” 2007



Premio Antares “Empresa del Año” 2007



Premio a la Excelencia Empresarial 2007
Coitaoc



Entre las 25 mejores empresas españolas que mejor cuidan a sus empleados, 2006. *Great Place to Work . Europe*



Mejor Empresa TIC en la Sociedad de la Información 2006
Junta de Andalucía



Europe's 500 2006
Ranking Europeo de “Empresas Gacelas” Growth Plus



Engineering.
Information.
Imagination.

 Knowledge
makes dreams come true