

# 2015

## Informe de Progreso

**Pacto Mundial**

## Renovación del compromiso de Alhambra-Eidos con el Pacto Mundial

**Carta del Dtor. General Adjunto, D. José Ramón Díaz Moya**

Madrid, a 16 de Marzo de 2015

Para nuestros grupos de interés:

Me complace confirmar que Alhambra-Eidos reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este Informe de Progreso, más allá de cubrir el necesario reporte anual relativo a nuestras actividades en línea con los Diez Principios del citado Pacto Mundial, reafirma el compromiso de nuestra organización con el entorno en el que operamos: Accionistas, Socios, Clientes, Proveedores, Empleados y resto de la Sociedad en su conjunto.

Este compromiso, que se refleja desde nuestras Políticas Corporativas hasta nuestros procesos operacionales del día a día, tiene un objetivo claro: contribuir desde nuestra posición a la mejora global del entorno del que formamos parte.

Por todo ello, me enorgullece describir a continuación un resumen de las acciones desarrolladas por Alhambra-Eidos durante este último año, gracias todas ellas al esfuerzo continuado de la organización y de las personas que formamos parte de la misma.

Atentamente,



José Ramón Díaz Moya  
Dtor. General Adjunto.

## Principios de derechos humanos

Principios 1 y 2 del Pacto Mundial relativos al apoyo y respeto de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente y al aseguramiento de Alhambra-Eidos de que sus empresas y proveedores no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

### Valoración, política y objetivos

Alhambra-Eidos es una organización empresarial de ámbito multinacional que está presente en diferentes mercados Europeos y Americanos, operando bajo marcas y sociedades propias, o en asociación con terceros.

Con independencia de los valores y costumbres locales, el respeto mutuo en nuestras relaciones comerciales con Clientes, Socios y Proveedores, así como un escrupuloso respeto a la legalidad internacional y a los derechos humanos fundamentales rigen todas las actividades de la compañía en todo el mundo.

Estos valores y modo de concebir nuestras operaciones se reflejan desde las Políticas Generales y la Misión de nuestra organización hasta los procesos y actividades operacionales que rigen nuestro día a día. Todas nuestras políticas y directrices en este sentido, así como los procesos operacionales que reflejan cómo concebimos nuestras actividades, son evaluados, revisados y auditados por entidades terceras independientes periódicamente.

Creemos firmemente en la sensibilización en este sentido, buscando una conciencia colectiva entre todos nuestros empleados y colaboradores, con una referencia expresa a los valores fundamentales en materia de derechos humanos en nuestro Manual de Bienvenida, primer documento al que accede cualquier nuevo empleado de la organización.

Las certificaciones a este respecto son publicadas a través de nuestra página web, y están disponibles para todas las partes interesadas y grupos de interés que lo soliciten.

### Implementación

Durante el último año, Alhambra-Eidos ha abordado diversas iniciativas vinculadas al compromiso social establecido desde la Dirección General de la compañía con el Pacto Mundial y sus Diez Principios. Cabe destacar entre todos ellos los siguientes:

- Donación económica a Caritas, organización sin ánimo de lucro para la asistencia social, ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo y servicios sociales, consistente en el importe equivalente al 50% del detalle navideño de la organización para todos sus empleados. Alhambra-Eidos ha facilitado además a sus propios empleados la donación del importe propio de dicho 50% del detalle navideño a esta organización o la organización indicada a continuación.
- Donación económica a Banco de Alimentos de Madrid, organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es recuperar excedentes alimenticios y redistribuirlos entre las personas necesitadas, evitando cualquier desperdicio o mal uso, consistente en el importe equivalente al 50% del detalle navideño de la organización para todos sus empleados. Alhambra-Eidos ha facilitado además a sus propios empleados la donación del importe propio de dicho 50% del detalle navideño a esta organización o la organización indicada anteriormente.
- Patrocinio del Campeonato de Golf de la Fundación Martínez Ruiz de Irús (FMRI), organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es la atención social a dos colectivos: personas con discapacidad y 3ª edad, que no tienen los recursos suficientes para poder hacer frente a sus necesidades, mejorando su integración y calidad de vida.
- Donación económica a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), organización cuya misión es la asistencia a pacientes, familiares, personas voluntarias y profesionales que trabajan unidos para prevenir, sensibilizar, acompañar a las personas, y financiar proyectos de investigación oncológica que permitirán un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer.
- Colaboración con la Asociación Bomberos Ayudan, organización centrada en el apoyo a otras organizaciones que llevan trabajando mucho tiempo y conocen verdaderamente la necesidad de las personas a las que atienden, abarcando de esta forma a un mayor número de personas necesitadas. Esta colaboración, económica por parte de la organización y de iniciativa solidaria de los propios empleados de Alhambra-Eidos, se ha concretado este año en dos frentes distintos:
  - Patrocinio del Calendario Solidario Bomberos Ayudan, apoyando de esta manera tres campañas de esta asociación especialmente centradas en la infancia: “Échale Sustancia al Puchero”, “Proyecto Lola” y “Recogida de alimentos y productos para la infancia”.

- Iniciativa coordinada por Alhambra-Eidos para la participación de sus empleados y colaboradores en la campaña Ningún Niño sin Juguetes, consistente en la donación voluntaria de juguetes para niños en riesgos de exclusión social, en colaboración con la Asociación Pato Amarillo y la Parroquia San Carlos Borromeo, ambas de Madrid.
- Campañas de sensibilización desarrolladas en las comunicaciones y boletines internos de la organización, que persiguen elevar la concienciación en esta materia entre los empleados y colaboradores de Alhambra-Eidos.
- Constitución de un grupo específico de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) integrado por 3 departamentos transversales de la compañía (Marketing, RRHH y Calidad), y coordinado desde la Dirección General, responsable del impulso de acciones de RSC dentro de la organización.

## Medición de resultados

Fruto de las diferentes acciones tomadas, el rendimiento en material de Derechos Humanos durante este pasado año se ha concretado en:

- 29 boletines a empleados y colaboradores han incluido algún tipo de información de acción o sensibilización en materia de RSC, incluido el ámbito de los derechos humanos fundamentales.
- Más de 100 niños en riesgos de exclusión recibieron en sus hogares obsequios navideños dentro de la campaña “Ningún Niño sin Juguetes”.
- En fondos económicos directos, Alhambra-Eidos ha destinado más del 1% de su beneficio 2014 en donaciones de carácter social.
- El 100% de la plantilla en España ha colaborado de manera directa o indirecta en alguna de las acciones solidarias puestas en marcha.

## Principios laborales

Principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto Mundial relativos al asociacionismo y el reconocimiento laboral, la eliminación del trabajo forzoso o bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de prácticas de discriminación laboral.

## Valoración, política y objetivos

La empresa reconoce en sus empleados y colaboradores uno de los activos fundamentales que permite el correcto desarrollo de las actividades, y la prestación de servicios de máxima calidad a nuestros Clientes.

Por ello, desde Alhambra-Eidos se dispone de directrices, claras y específicas, relativas a la protección y respeto mutuo entre empleados y empresa, así como la definición de un marco conocido y transparente de relación que excede en todos sus puntos los requisitos en cuanto a derechos laborales, así como los expresados en las diferentes convenciones de la OIT. Estas directrices están reconocidas desde las Políticas Generales de la compañía hasta los responsables de área encargados de la gestión de las personas dentro de la organización.

## Implementación

Durante el último año, Alhambra-Eidos ha abordado diversas iniciativas vinculadas al compromiso con los derechos laborales establecido desde la Dirección General de la compañía con el Pacto Mundial y sus Diez Principios. Cabe destacar entre todos ellos los siguientes:

- Acceso de los empleados a un catálogo de beneficios sociales, de los cuales se puede destacar:
  - Cheque restaurante, un servicio mediante cheques por el que la empresa ofrece a sus empleados una ayuda para el pago total o parcial de sus comidas diarias, con interesantes ventajas fiscales.
  - Seguro médico privado, con el objetivo de facilitar el acceso a una red médica privada en condiciones beneficiosas, tanto económicas como contractuales.

- Cheque guardería, a fin de facilitar la conciliación familiar y laboral con interesantes ventajas fiscales para los empleados que deseen hacer uso de ellos.
- Cheque transporte, con el doble objetivo de facilitar por un lado el transporte público, contribuyendo a la reducción de la huella de CO2 por las necesidades de transporte de nuestros empleados, así como aportando mejores beneficios fiscales para los empleados en sus necesidades de movilidad por motivos laborales.
- Acuerdos con empresas colaboradoras, Clientes y de nuestro entorno, a fin de beneficiarse de descuentos en diferentes servicios de ocio, deportes y salud, etc.
- Jornada intensiva durante el periodo estival y navideño, para facilitar la conciliación familiar y laboral durante estas fechas.
- Jornada flexible en función de las necesidades de cada persona, y de acuerdo a la valoración y requisitos de su puesto de trabajo, para facilitar la conciliación familiar y laboral.
- Entrada y salida anticipada, en función de las necesidades de cada persona, y de acuerdo a la valoración y requisitos de su puesto de trabajo, para facilitar la conciliación familiar y laboral.
- Proceso específico de Gestión de la Formación de Empleados, con objetivos específicos anuales de formación y certificación por área y por persona, con el fin de garantizar el adecuado nivel de capacitación y el nivel competitivo de todos los empleados.
- Clases de idiomas (Inglés y Francés) completamente gratuitas para los empleados), en instalaciones propias de Alhambra-Eidos y durante la jornada laboral.
- Encuesta de Clima Laboral anónima, tendente a medir la calidad laboral y el estado de todos los empleados de Alhambra-Eidos, para identificar aquellas acciones necesarias tendentes a la mejora de las condiciones de trabajo, basada en 6 áreas de análisis sobre el puesto, en entorno y el propio empleado.

- Chequeos médicos anuales con revisiones y prestaciones por encima de los requisitos marcados por la regulación laboral vigente en esta materia
- Boletines de concienciación sobre salud y consejos médicos, para empleados y sus familiares, tendentes a la difusión de hábitos de vida saludables y otros consejos de interés personal y familiar sobre temas de interés (Prevención de enfermedades cardiovasculares, prevención del cáncer, riesgos ante el calor de verano y deshidratación, alimentación saludable, etc.).

## Medición de resultados

Fruto de las diferentes acciones tomadas, el rendimiento en material de Principios Laborales durante este pasado año se ha concretado en:

- Cerca del 65% de la plantilla ha participado en la última encuesta de Clima Laboral, con una puntuación media del 3.7 (Notable alto).
- Los puntos peor valorados han sido tratados como no conformidades desde el Sistema Integrado de Gestión de Procesos de la compañía. El Dpto. de Calidad está haciendo seguimiento de las medidas de mejora puestas en marcha, y estas serán reportadas a la Dirección General.
- 29 boletines a empleados y colaboradores han incluido algún tipo de información de acción o sensibilización en materia de RSC, incluido el ámbito laboral.
- Se ha realizado prácticamente 1 examen de certificación técnica o de gestión por empleado, con una media de 70 horas anuales de capacitación libre en horario laboral por persona (casi 2 semanas laborales), fuera de la formación destinada a proyectos y servicios de Clientes y de los cursos de idiomas.
- El 42% de la plantilla se ha incorporado a los cursos de formación en idiomas.
- Más del 20% de la plantilla se ha acogido al catálogo corporativo de beneficios sociales.



## Principios medioambientales

Principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial relativos al enfoque preventivo en favor del medio ambiente, el fomento de iniciativas de promoción de la responsabilidad ambiental y el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Valoración, política y objetivos

Alhambra-Eidos contribuye a las políticas de reducción del impacto ambiental de las operaciones de sus Clientes por la propia actividad de su negocio. Somos especialistas en computación en la nube, virtualización, consolidación de sistemas en CPD, videoconferencia, etc.

Incluidos igualmente dentro de las Políticas Generales referencias específicas al respecto del entorno y a la contribución al mismo que hacemos como actores y decisores de nuestros propios procesos organizativos.

Como pequeños emisores de residuos eléctricos y electrónicos, nos comprometemos en el cumplimiento de los requisitos legales a este respecto, identificando y reflejando en nuestros procesos certificados nuestros métodos y procedimientos de gestión de residuos eléctricos, electrónicos, y papel.

### Implementación

Durante el último año, Alhambra-Eidos ha abordado diversas iniciativas vinculadas al compromiso con los principios medioambientales establecido desde la Dirección General de la compañía con el Pacto Mundial y sus Diez Principios. Cabe destacar entre todos ellos los siguientes:

- La organización ha apostado claramente por la virtualización de los sistemas informáticos propios, comunicando igualmente las ventajas de dichos procesos de mejora a sus Clientes, con una reducción significativa del impacto ambiental gracias a la mejora en la eficiencia energética, la reducción de la huella nuclear y de carbono, así como la reducción de los deshechos eléctricos y electrónicos.

- Se han potenciado los soportes y asistencia remota a Clientes de nuestro personal de soporte y operacional, reduciendo con ello el desplazamiento en vehículos privados por causa de los Clientes a las circunstancias mínimamente imprescindibles.
- Hemos implantado una política gradual de establecimiento de escritorios virtuales (VDI) en aquellos puestos que lo permiten dentro de la organización, reduciendo nuestra dependencia de las infraestructuras informáticas en los puestos de los empleados, logrando una reducción importante además del consumo energético, la generación de calor y el ruido ambiental.
- Hemos establecido como un estándar operacional de la organización el concepto de Cubo Frio como método de gestión de nuestras infraestructuras de CPD, una solución altamente eficiente desde el punto de vista climático y energético, frente al concepto clásico de racks.
- Hemos reducido nuestra utilización del material de papelería en nuestros procesos comerciales y de marketing, potenciando el uso del catálogo online, a fin de reducir nuestro consumo y dependencia del papel.

## Medición de resultados

Fruto de las diferentes acciones tomadas, el rendimiento en material de Principios Medioambientales durante este pasado año se ha concretado en:

- 29 boletines a empleados y colaboradores han incluido algún tipo de información de acción o sensibilización en materia de RSC, incluido el ámbito medioambiental.
- Se ha producido una sustitución de las máquinas de vending en nuestras zonas públicas para empleados y visitantes, con nuevos equipos de frio y calor más eficientes energéticamente.
- Se ha reducido más del 50% el número de catálogos y campañas que emplean el papel como soporte de comunicación.

- Aproximadamente un 25% de la plantilla dispone de escritorios virtuales, o se han sustituido sus equipos informáticos poco eficientes por nuevos medios con mejor eficiencia energética o sistemas portátiles de bajo consumo de energía.

## Principios de anticorrupción

Principio 10 del Pacto Mundial relativo a las acciones contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

### Valoración, política y objetivos

La organización se compromete activamente y de manera general con un escrupuloso respeto a las normas legales allí donde opera, lo cual incluye cualquier referencia a cuestión de corrupción. Desde las Políticas Generales, con una referencia explícita a los requisitos legales como un aspecto más dentro de los criterios esenciales en nuestras relaciones con el entorno de negocio, hasta los procesos de doble y triple validación operacional y las figuras de Controller de gestión, Operación y Procesos, específicamente dotadas de permisos prácticamente ilimitados sobre el sistema de información corporativo, a fin de verificar un correcto cumplimiento de nuestros procesos a todos los niveles, incluidos los aspectos legales.

### Implementación

Durante el último año, Alhambra-Eidos ha abordado diversas iniciativas vinculadas al compromiso con los principios de lucha contra la corrupción establecida desde la Dirección General de la compañía con el Pacto Mundial y sus Diez Principios. Cabe destacar entre todos ellos el siguiente:

- Alineación progresiva de la organización con modelos de gestión centrados en el buen gobierno corporativo a todos los niveles.

### Medición de resultados

Fruto de las diferentes acciones tomadas, el rendimiento en material de Principios Medioambientales durante este pasado año se ha concretado en:

- Adopción progresiva de los proceso ISO38500 de Buen Gobierno Corporativo Tecnológico, con especial atención a los requisitos locales en España relativos a protección de datos personales y propiedad intelectual.
- Cambios en los procesos de comercialización de la compañía, de manera que la relación pre-contractual con Clientes, tanto privados como Administraciones Públicas, sea más transparente dentro de la cadena de negocio de la organización.