



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
Informe de Progreso 2014

Impulso Tecnológico Internacional



'INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL DE NN.UU. 2014'

ÍNDICE

CARTA RENOVACIÓN COMPROMISO	4	MAGNITUDES FINANCIERAS	36
INTRODUCCIÓN		• Evolución de los negocios	40
• Acontecimientos significativos	5	• Situación del Grupo	41
• Aspectos innovadores	6	CREACIÓN DE EMPLEO	42
• Tendencias, internacionalización y planes de futuro	7	DISTRIBUCIÓN Y PERFIL DE EMPLEADOS	46
• Análisis general de los mercados actuales de Grupo Diusframi	9	ACREDITACIONES	51
PRESENTACIÓN DE GRUPO	13	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	56
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL	18	• Estrategia	60
• Delegaciones Nacionales	19	• Compromiso con la transparencia informativa	62
• Delegaciones Internacionales	20	• El valor de la transparencia informativa	63
• Diusframi Portugal	21	• I+D+i	64
• Diusframi Moçambique	21	• Medio ambiente	65
• Diusframi México	22	• Compromiso	66
• Diusframi Brasil	23	• Igualdad, diversidad e integración	67
EMPRESAS DEL GRUPO	24	• Prioridades estratégicas	68
• Diusframi	27	• Flexibilidad y conciliación	69
Mantenimiento de TPV's		• Desarrollo profesional	70
• Diusframi Sistemas	28	• Formación	71
Mantenimiento centros de producción		• Seguridad en el trabajo	72
• Diusframi Portugal	29	GRUPO DIUSFRAMI DEFIENDE LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	75
Mantenimiento de cajeros		ANEXO I	
• Intaremit	30	• 'Código de Conducta'	96
Personalización de tarjetas		ANEXO II	
• Ofimedia	31	• 'Protocolo Contra el Acoso sexual o por razón de sexo'	109
Reparación de TPV's		ANEXO III	
• DID	32	• 'Plan de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres'	117
Servicios IT. Soluciones medios de pago		ANEXO IV	
• Diusframi	33	• 'Plan de Contingencias'	121
Mantenimiento Ofimático		ANEXO V	
• Iparquing	34	• 'Comunicación Interna y Externa. Estrategias para el Abordaje del Plan de Crisis'	147
Smart Card Solutions			
• Netolympus	35		
Desarrollos Tecnológicos			



JUAN CARLOS DÍAZ USERO
PRESIDENTE DE GRUPO DIUSFRAMI



Diusframi
Sistemas de Pago Electrónico

Rufino González, 32
28037 MADRID
Tel.: 91 837 48 51
Fax: 91 754 11 94



Carta de Renovación del Compromiso con el Pacto Mundial

Por medio de este escrito, Grupo Diusframi manifiesta su firme interés en renovar el compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 'Diez Principios'.

El alcance de nuestro primer Informe abarca a todas las empresas del Grupo tomando como referencia a su empresa matriz Diusframi, S.A.; pretende reflejar nuestra forma responsable de entender el negocio y de impulsar el desarrollo sostenible de las sociedades en las que operamos.

La información recopilada proviene de los sistemas de gestión de las distintas áreas responsables de los datos, cuyos sistemas son sometidos a distintos procesos de verificación y auditorías internas y externas.

En el ejercicio 2014, Grupo Diusframi ha crecido ordenada y estratégicamente. Hemos reforzado nuestra decidida apuesta por las personas, el talento, la innovación y la formación continuada mediante convenios de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid. También, hemos creado puestos de trabajos cualificados, estables y de calidad, fomentando la cultura del trabajo en equipo, comprometidos con la excelencia y con la vocación de servicio a nuestros clientes.

La principal herramienta para la divulgación y protección de los 'Diez Principios' es el 'Código de Conducta' en el que se plasma la política de la empresa en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, difundiendo los valores que se impregnan en el Pacto Mundial entre nuestros grupos de interés. Se remite periódicamente a todos los stakeholders y en él se especifican con detalle, todos los aspectos relevantes de actuación responsable en materia normativa en el entorno laboral, respeto a la intimidad, confidencialidad de la información personal, protección del patrimonio material e informático, trato con proveedores, soborno y relaciones no éticas, además de evitar cualquier tipo de conflicto de intereses que pudiese suponer un incumplimiento de la legislación o una merma de la calidad.

La RSC es intrínseca a nuestra política empresarial y por ello, se están llevando a cabo varias acciones con diferentes grados de implantación que corroboran nuestra implicación, desde hace años, mediante certificaciones 'Bureau Veritas' ISO 9001:2008 – ISO 14001:2004 y en curso ISO 20001:2011 e ISO 27001:2013; certificaciones de reciclaje y Licencias de las principales compañías financieras internacionales, American Express, MasterCard Worldwide y VISA.

Además, a lo largo de este ejercicio, hemos elaborado e implantado un 'Plan de Contingencias' para atajar cualquier situación crítica sobrevenida, tanto desde la perspectiva técnico-operativa como del abordaje de estrategias adecuadas de Comunicación interna y externa.

En la política de 'Prevención de Riesgos Laborales' suscrita con 'Qualitix' se definen los principios, objetivos, metas y compromisos que promueven el respeto a las personas y a la dignidad de su trabajo, la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud dentro de la empresa.

DIUSFRAMI, S.A. Reg. Mercantil de Madrid, Tomo 1277, C.I.F. 6263, Sección 3 Página 12 298. Inscri. nº C.I.F. 6263-1277-0000



Diusframi
Sistemas de Pago Electrónico

Rufino González, 32
28037 MADRID
Tel.: 91 837 48 51
Fax: 91 754 11 94



La plantilla del Grupo se distribuye de manera cada vez más equilibrada entre hombres y mujeres (60%-40%) y no se da brecha salarial entre ambos. Para ello, se han desarrollado políticas de no discriminación mediante el diseño de los 'Planes de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres', 'Plan de Conciliación Laboral y Familiar' y el 'Protocolo contra el Acoso Sexual o por razón de sexo'.

En Madrid, a 17 de noviembre de 2015



DIUSFRAMI, S.A. 

Rufino González, 32
Juan Carlos Díaz Usero 28037 Madrid
Presidente de Grupo Diusframi

DIUSFRAMI, S.A. Reg. Mercantil de Madrid, Tomo 1277, C.I.F. 6263, Sección 3 Página 12 298. Inscri. nº C.I.F. 6263-1277-0000

Acontecimientos significativos

Grupo Diusframi está integrado por un conjunto de empresas complementarias, vanguardistas y dinámicas, con gran capacidad de adaptación a los requerimientos tecnológicos de los nuevos tiempos.

El complejo mercado de los medios de pago está en constante evolución y es en extremo exigente, por ello, a lo largo de su trayectoria empresarial, su Presidente Juan Carlos Díaz Usero, siempre ha estado atento a las tendencias más avanzadas y, desde el comienzo, se marcó como objetivo diseñar las coordenadas necesarias para dotar de valor integral a su proyecto y afrontar las constantes innovaciones que este sector ha venido demandando, a través de sucesivas adquisiciones, adecuación en el modelo de gestión, incorporación de equipos humanos comprometidos, etc.

Grupo Diusframi, a su vez, es una organización que también está en permanente evolución, adaptándose a las necesidades de sus stakeholders y a las demandas de la sociedad. El proceso de diversificación que ha

experimentado en estos años ha supuesto abarcar un amplio espectro de actividades que afrontan la innovación y el desarrollo de forma distinta, pero decidida.

A través de este compromiso con el desarrollo tecnológico, Grupo Diusframi responde a la creciente demanda -de mejoras en los procesos, adelantos tecnológicos y calidad de servicio- por parte de los clientes y de la sociedad.

La implicación con la investigación, el desarrollo y la innovación queda patente en el incremento de la inversión y el esfuerzo en I+D+i que, año tras año, realiza Grupo Diusframi.

Este esfuerzo se traduce en mejoras tangibles en productividad, calidad, satisfacción de los clientes, seguridad en el trabajo, obtención de nuevos y mejores soportes y productos y en el diseño de procesos o sistemas productivos más eficaces, entre otros.

Aspectos innovadores

La inversión en los intangibles de la innovación (producto, proceso, marketing, organización, formación...) generan más productividad que la I+D. Las empresas que apuestan por ello son más estables, eficientes e internacionales.

La innovación es un proceso de transformación que permite generar valor económico y valor social, creciente y sostenido en el tiempo. La economía y las sociedades cambian cuando los factores de producción se combinan de una manera novedosa. Las invenciones e innovaciones son la clave del crecimiento económico, y quienes implementan ese cambio de manera práctica son los emprendedores.

En Grupo Diusframi somos conscientes de que tanto la innovación como la movilidad son las grandes dificultades de nuestro sistema productivo y por eso desde hace años y, progresivamente, empezamos a abordar nuevos mercados emergentes de gran potencialidad.



Tendencias, internacionalización y planes de futuro

En un entorno de gran incertidumbre económica y tecnológica como el que atravesamos, el sector de los medios de pago sigue siendo un importante foco de innovación. Ni la severa crisis europea, ni los abundantes cambios regulatorios han impedido que los pagos electrónicos sigan evolucionando positivamente año tras año. La renovación constante de productos y servicios, junto con algunas alteraciones de las cadenas de valor tradicionales, están marcando la dinámica del sector en estos años.

La evolución experimentada por la industria plantea un entorno que fomenta mayores volúmenes transaccionales y menores importes promedio, márgenes más estrechos y mayor intensidad en el grado de competencia tecnológica, lo que obliga a los servicios de procesamiento a intensificar su capacidad tecnológica y a garantizar la seguridad de las transacciones.

El desarrollo de importantes operaciones corporativas regionales –Santander, La Caixa o BBVA, entre otros y la llegada de cambios en el entorno tecnológico han impulsado un proceso gradual de sustitución de instrumentos de pago basados en papel -efectivo y cheques- por otros medios –TPV’s- canales remotos como internet -con la integración de las tecnologías web en las tiendas- y el teléfono móvil, NFC, contactless, etc. que facilitan las operaciones y fomentan la coexistencia de medios físicos y virtuales tanto en España y Portugal como en Latinoamérica.

Grupo Diusframi siempre atento y receptivo a estos movimientos estratégicos y a la potencialidad de estos enormes y emergentes mercados, despliega su actividad, desde hace años, en la zona Latam con presencia progresiva en Brasil y México y evaluando su inminente implantación en otros territorios del continente.

Si tuviéramos que identificar una macro tendencia, sin duda, tendríamos que resaltar la creciente orientación al cliente por parte de Grupo Diusframi. Esto se traduce en el paso de una propuesta de valor tremendamente estandarizada a otra configurada a la medida de las necesidades específicas de cada cliente, ya sea éste una entidad financiera, una gran corporación o un comercio particular.

Las entidades de medios de pago cuentan con ingentes cantidades de información sobre el comportamiento y las preferencias de los clientes. La explotación de esta información con las modernas técnicas de big data y analytics están trayendo una nueva perspectiva al sector, abriendo posibilidades que hace sólo unos años eran impensables.

En España, las entidades financieras también son cada vez más conscientes de la importancia de entender mejor el comportamiento del cliente para conocer su disposición a pagar. Una parte de los esfuerzos analíticos están relacionados con la obtención de información relevante sobre el cliente para satisfacerlo y retenerlo.

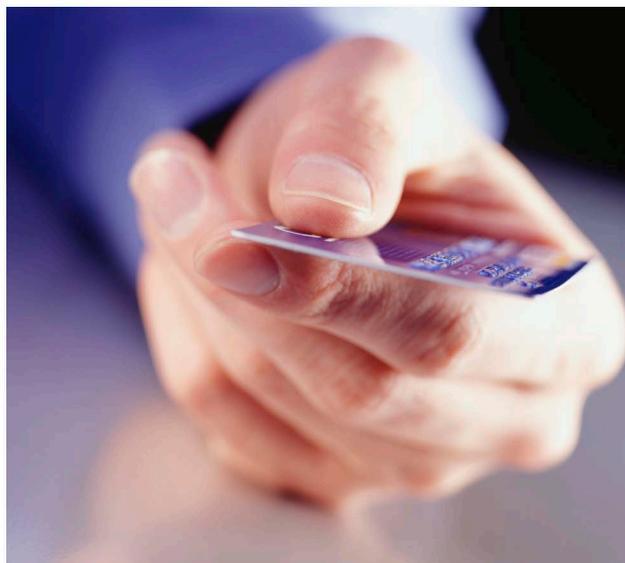
El mimetismo de Grupo Diusframi con los progresivos cambios en la esencia de los medios de pago es posible porque contamos con la confianza y fidelidad de nuestros clientes, por nuestra sólida infraestructura de soporte técnico y por el excelente y comprometido capital humano que nos permite la capacidad de adaptarnos con garantías a los nuevos y exigentes requerimientos que demanda el futuro.



Análisis general de los mercados actuales de Grupo Diusframi (1)

España

- Se frena la caída de medios de pago producida por la crisis y se recupera parcialmente la frecuencia de uso, tanto en débito (63,9% lo usa al menos semanalmente) como en crédito (44,9%).
- Es el país donde la tarjetas se usan más para compras de todo tipo de importe, tanto pequeño como de mayor valor.
- La tarjeta de débito (55,4%) y PayPal (44,6%) se refuerzan como los medios de pago preferidos para el comercio electrónico.
- Crece el uso de la banca móvil hasta alcanzar el 51,4% de los españoles bancarizados y con smartphone, aunque no ha conseguido consolidarse hasta el momento como alternativa a los otros medios de pago electrónico.



(1) Informe Tecnomcom sobre tendencias en medios de pago-2014

Portugal

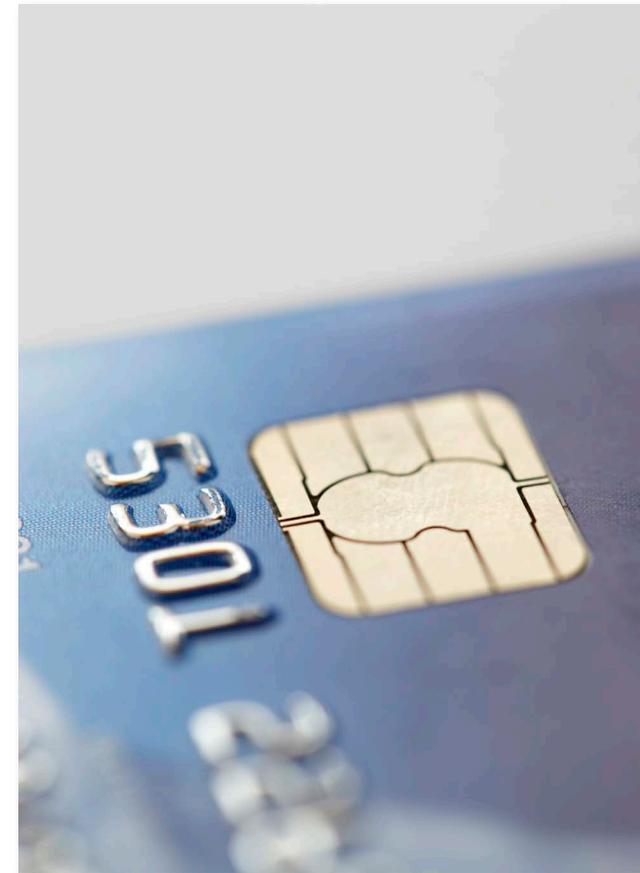
- Registró una caída de algo más de 800.000 plásticos en 2013, anotando un retroceso del 4,0% interanual.
- Esta evolución estuvo protagonizada principalmente por el aumento en la significativa caída en el número de tarjetas de crédito (-7,3%), que no se vio compensando con el ascenso de tarjetas de débito (+4,1%), aunque cabe puntualizar que ello fue fruto de una modificación regulatoria promovida por el Banco de Portugal que obligó en 2013 a reclasificar las tarjetas de débito diferido de la categoría de crédito a la de débito.

México

- Sin cambios en el grado de bancarización, el número de tarjetas no crece aunque crece sensiblemente su uso frente al 2013.
- El 62,1% de los mexicanos con tarjeta de débito la usan al menos una vez a la semana.
- La banca móvil duplica el número de usuarios hasta alcanzar un nivel de uso del 53,9% entre los mexicanos bancarizados con smartphone.
- La mitad de los usuarios con tarjeta la utilizan en sus gastos diarios y obtienen una clara ventaja en las compras que superan los 50 dólares.

Brasil

- Mantiene su posición como líder regional en penetración y uso en los medios de pago, pero se produce un estancamiento en su evolución.
- Los brasileños prefieren las tarjetas frente al efectivo en todo tipo de compras.
- Crece el uso frecuente de las tarjetas de crédito respecto a 2013.
- Crece el uso del crédito en las compras por internet.



NÚMERO DE TARJETAS DE DÉBITO Y DE CRÉDITO EN CIRCULACIÓN, 2013

Países	Tarjetas de débito	Tarjetas de crédito
España	26.480.000	43.260.000
Portugal	13.510.163	5.963.602
Brasil	291.217.770	182.407.807
México	103.138.302	25.887.321

Fuente: Bancos Centrales y superintendencias de bancos.

USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Países	Nº de operaciones (millones)	Valor (miles de millones USD)	Monto medio operación (USD)	Tasa de crecimiento anual compuesto 2008-2013	
				Nº de operaciones	Valor
	2013				
España	901,06	145,06	160,99	-2,4%	-1,3%
Portugal	426,40	36,03	84,50	0,8%	0,2%
Brasil	10.221,43	1.010,47	98,86	5,1%	7,5%
México	1.470,69	187,55	127,53	2,8%	6,9%

Fuente: Bancos Centrales y superintendencias de bancos.

La banca por internet cada vez tiene mayor presencia y protagonismo en el conjunto de transacciones de pago de bajo valor, provocado principalmente por el aumento del uso de dispositivos móviles como canal de acceso e inicio de las órdenes de transacciones de pago, un hábito que facilita a los usuarios llevar a cabo distintas operaciones desde el lugar donde se encuentren sin necesidad de acudir al punto de atención físico de la entidad financiera.

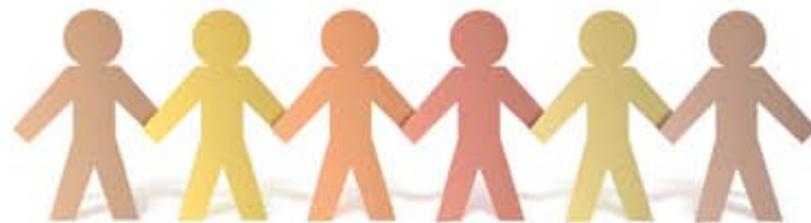
Entre los principales servicios disponibles a través de esta modalidad, destacan las transferencias electrónicas, el pago de servicios, el pago con tarjetas de crédito y la consulta de saldos y movimientos.

La importancia de internet y la banca móvil pone de manifiesto la retroalimentación existente entre el sector TIC y el negocio bancario, lo cual ofrece inmensas oportunidades de colaboración entre los operadores de ambos sectores. En este sentido, desde finales de 2013 se han producido importantes alianzas

entre banca y operadoras de telecomunicaciones para desarrollar nuevos negocios digitales y de banca móvil, como es el caso de Claro y Bradesco en Brasil, extendiendo el servicio Near Field Communication-NFC en el país o el de Banco de Brasil, la operadora Oi y Visa, que lanzaron una nueva solución de pagos sin contacto.

En México, el creciente número de usuarios en internet, que actualmente alcanza el 43,5% de la población, según el Banco Mundial, impulsa la banca por este canal, donde el 32% de los internautas realiza operaciones a través de banca por internet así como la banca móvil, según la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI). De éstos, un 29% accede a través de teléfonos inteligentes o smartphones. Se trata de un canal en auge que el gobierno mexicano está tratando de potenciar también por la vía regulatoria.

En España, Caixabank, Santander y Telefónica, crearon nuevos servicios digitales de pago (Yaap Money).



PRESENTACIÓN DE GRUPO

 **Diusframi** Constituida en 1986 aunque operativa desde 1990, es la matriz de un Grupo de Empresas con proyección internacional, líder en el sector de medios de pago y referente de calidad en la prestación de servicios de mantenimiento integral de equipos electrónicos y ofimáticos.

 **GRUPO Diusframi** está comprometido en el desarrollo de actividades clave para el progreso de las sociedades modernas en las que está presente.

La actividad del GRUPO DIUSFRAMI está centrada principalmente:

En la instalación y mantenimiento de equipos técnicos y de telecomunicaciones

Sistemas informáticos y tecnología de TPV's donde se realizan operaciones de pago con tarjeta

Servicios IT, Consultoría Tecnológica

Personalización de tarjetas



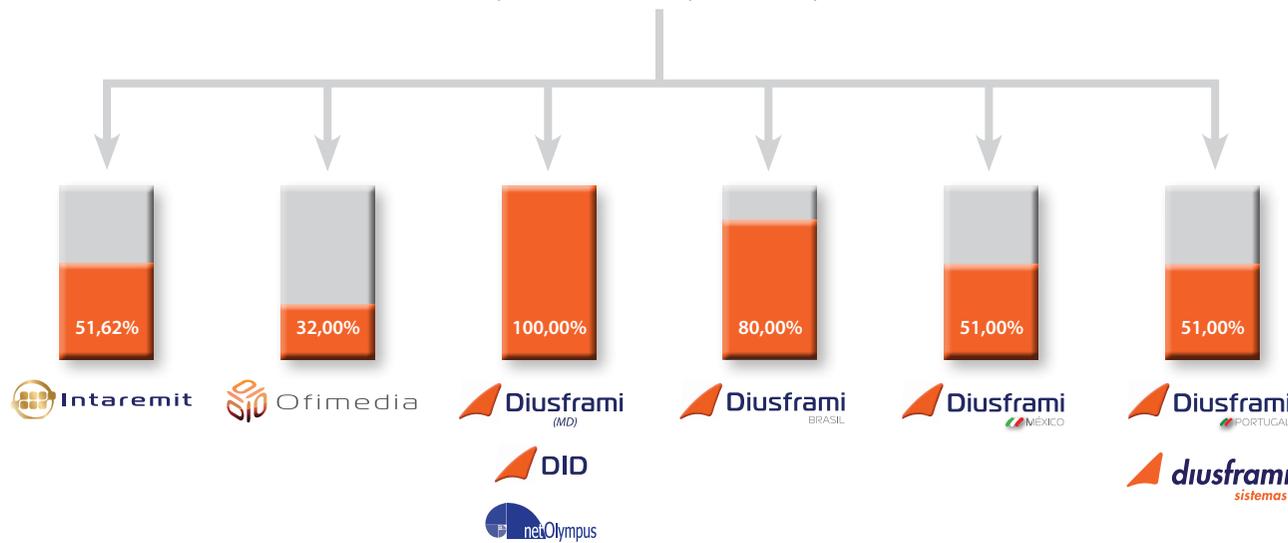
Un equipo humano multidisciplinar, con alta cualificación y totalmente operativo, está incorporado en las diversas compañías que se integran en él.

El dilatado know-how adquirido a lo largo de más de dos décadas de contribución al desarrollo de proyectos tecnológicos, posiciona al GRUPO DIUSFRAMI en la actualidad, como una de las compañías más sólidas y eficientes del sector.

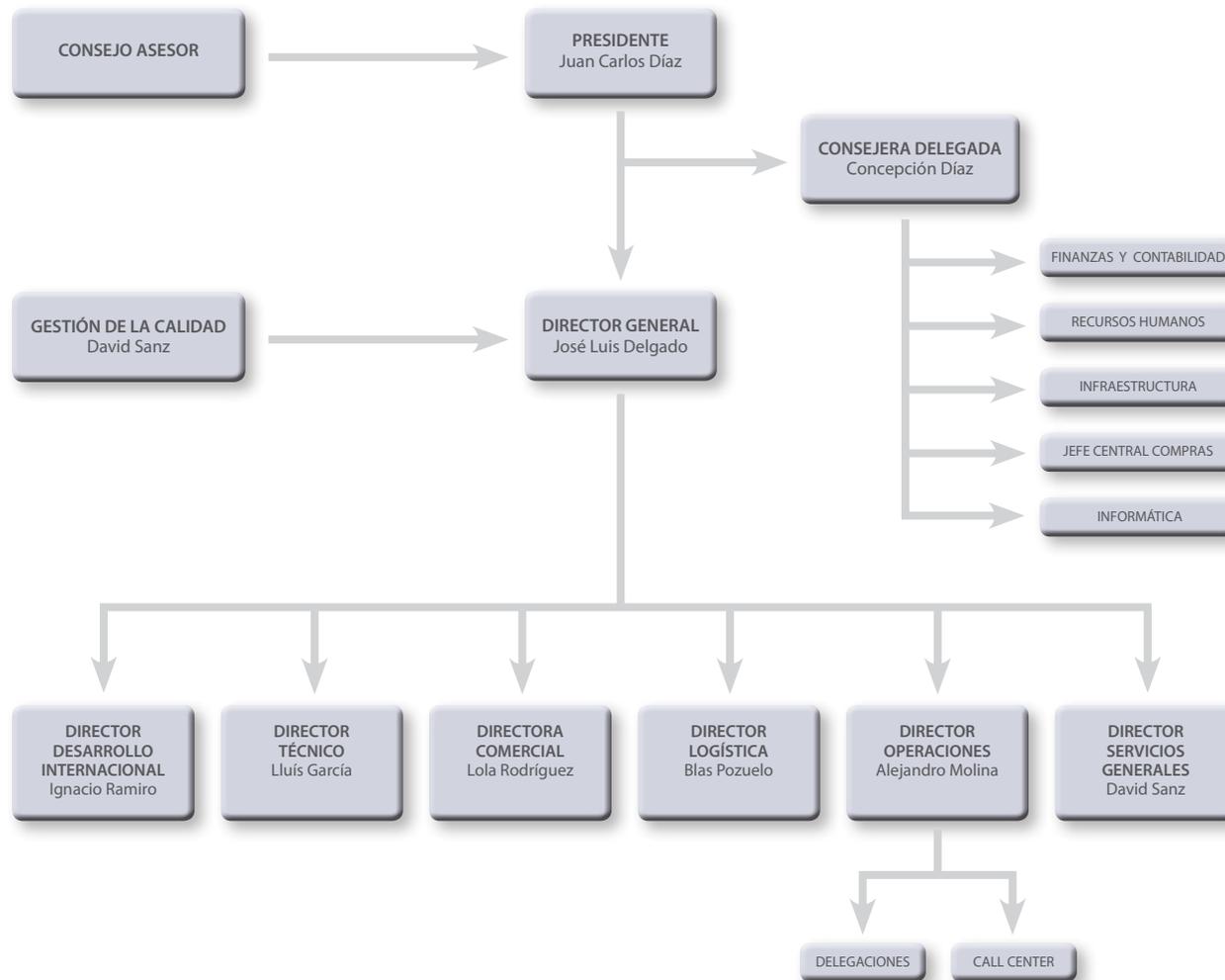
Organigrama de Grupo



Empresa dominante: Diusframi, S.A.
% que tiene sobre las Empresas del Grupo



Organigrama Diusframi, S. A.





ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

Delegaciones Nacionales



En su trayectoria histórica, el GRUPO DIUSFRAMI, con capital 100% español, ha crecido de forma equilibrada y rentable, basándose en una organización eficiente y en una gestión innovadora, dinámica y emprendedora, incorporando progresivamente nuevas empresas con un elevado nivel de especialización, que le han permitido alcanzar un lugar privilegiado y estratégico en todos sus ámbitos de actuación.

Delegaciones Internacionales

La implicación del GRUPO DIUSFRAMI en I+D+i sirve de estímulo para afrontar nuevos retos y planificar su plan estratégico de expansión internacional por varios continentes, desplegando ya su actividad, además de en España, en Portugal, Moçambique, Brasil y México.



GRUPO DIUSFRAMI ofrece soluciones globales en medios de pago y un servicio complementario de valor añadido a las entidades financieras. Además, extiende sus servicios a otros sectores como las redes de estaciones de servicio, entidades sanitarias, ofimática o retail, entre otros.

Diusframi Portugal

- Operativa desde hace más de una década.
- Sede Central en la Zona Industrial de Sintra.
- En el año 2007 se crea DIUSFRAMI SISTEMAS para ampliar la oferta de servicios y potenciar la calidad a los existentes.
- Capilaridad estratégica distribuida por todo el país para reducir al mínimo el tiempo de respuesta, optimizando su capacidad de intervenir.

Diusframi Moçambique

- Por sus antecedentes coloniales lusos, funciona como una delegación continental de Diusframi Sistemas y actúa como 'lanzadera' para la expansión por territorios africanos.
- Mantenimiento de máquinas de sistemas de personalización.





Diusframi México

- Comienza su andadura en 2012 con trabajos de mantenimiento y laboratorio para TPV's.
- Distribución de equipos Fujitsu para la banca y la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- En pleno proceso de networking con socios estratégicos locales.

Diusframi Brasil

- Se inicia la actividad en Brasil con la compra de una empresa local dedicada al mantenimiento de TPV's que se convierte en Diusframi Brasil.
- Trabajamos con la empresa tecnológica brasileña GETNET, especializada en el desarrollo y gestión de soluciones tecnológicas y servicios para negocios con transacciones electrónicas, que fue adquirida por el Banco Santander en 2014 para dar continuidad a la estrategia de crecimiento en el negocio de adquisición y con la que Diusframi realiza, entre otras cosas, el mantenimiento de los terminales.
- También mantenemos un acuerdo similar con GLOBAL PAYMENTS de La Caixa para ampliar el parque de TPV's mantenidos.





EMPRESAS DEL GRUPO



GRUPO
Diusframi

SOPORTE Y MANTENIMIENTO



PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS



CONSULTORÍA TECNOLÓGICA



MANUFACTURAS TECNOLÓGICAS



REPARACIÓN DE
EQUIPOS INFORMÁTICOS



OTRAS ÁREAS DE NEGOCIO



SMART CITY SOLUTIONS



La capacidad operativa del GRUPO DIUSFRAMI, a través de su red de empresas, le permite gestionar

- 480.000 TPV's - terminales punto de venta
- 7.500 cajeros automáticos
- 10.000.000 de tarjetas al año en su centro de personalización
- 40.000 trabajos de plataformado y reparaciones al mes
- 45.000 equipos ofimáticos

GRUPO DIUSFRAMI, garantiza estrictos controles de calidad en todas las áreas de negocio.



Mantenimiento de TPV's

- Mantenimiento integral de equipos electrónicos e informáticos en el ámbito de los medios de pago para los sectores financiero, sanitario y estaciones de servicio
- Gestionamos 480.000 Terminales Punto de Venta
- 500 profesionales, 22 delegaciones distribuidas en la península, Baleares y Canarias y 8 laboratorios
- Almacenamiento y gestión de stocks de terminales
- Herramientas que permiten la total trazabilidad ON LINE de los trabajos realizados
- Call Center de 1º y 2º nivel
- Máxima disponibilidad 24/7/365





Mantenimiento de grandes centros de producción

- Realizamos el 100% del mantenimiento de los centros de producción de tarjetas en Portugal
- Distribuidores de marcas como Datacard, Sallem, Otto Kunnecke, etc.
- Actualmente manteniendo dispositivos en Moçambique
- En colaboración con SIBS, primera empresa en comercializar la emisión instantánea de tarjetas en las oficinas



Mantenimiento de cajeros

-
- Mantenimiento de 7.500 cajeros
 - Laboratorio especializado
 - Mantenimiento del 45% del parque instalado en Portugal
 - La mayor parte del parque mantenido pertenece a SIBS
 - Líderes en cumplimiento de SLA's en los últimos 9 años
 - Reciclaje de cajeros
-



Personalización de Tarjetas

- Disponemos de 5 grandes sistemas de personalización Datacard, especialmente configurados para realizar procesos de personalización de tarjetas financieras EMV, todos ellos conectados en línea a equipos de impresión y ensobrado
- 10.000.000 de tarjetas al año
- Capacidad de producción
(Tarjetas chip con contactos, sin contactos –RFID- y tarjetas duales)
- Desarrollo de soluciones para la personalización de tarjetas inteligentes
- Control de stocks y seguimiento de la producción vía Web





Ofimedia

Reparación de TPV's

- 5.150 m² de superficie de los que más de 2.100 m² pertenecen al Área de Reparaciones.
- Terminales electrónicos Punto de Venta (TPV), servidores, PC's, impresoras, etc.
- Departamento técnico compuesto por más de 120 especialistas altamente cualificados
- Aplicación de gestión de reparación que permite la trazabilidad de todos los trabajos realizados
- Gestión de garantías de fabricantes





Servicios IT. Soluciones para medios de pago

- Consultoría Tecnológica (Desarrollo, Sistemas, Telecomunicaciones e Integración)
- Servicios de Outsourcing de Aplicaciones bancarias. Proyectos y servicios llave en mano
- Servicios de Back office. Consultoría de RRHH
- Desarrollos para EMV
- Sistemas de autorizaciones On-Line, Off-Line, Tele-Carga, Tele-Colecta, Firma Digital
- Certificación de terminales. Externalización de servicios





Mantenimiento Ofimático

En la actualidad, contamos con más de 300 técnicos especialistas que operan sobre un parque – en constante crecimiento – que supera los 45.000 dispositivos anuales.

- Equipos multifuncionales
- Copiadoras
- Impresoras
- Faxes
- Contadoras de billetes y monedas
- Validadoras
- Lectores código de barras



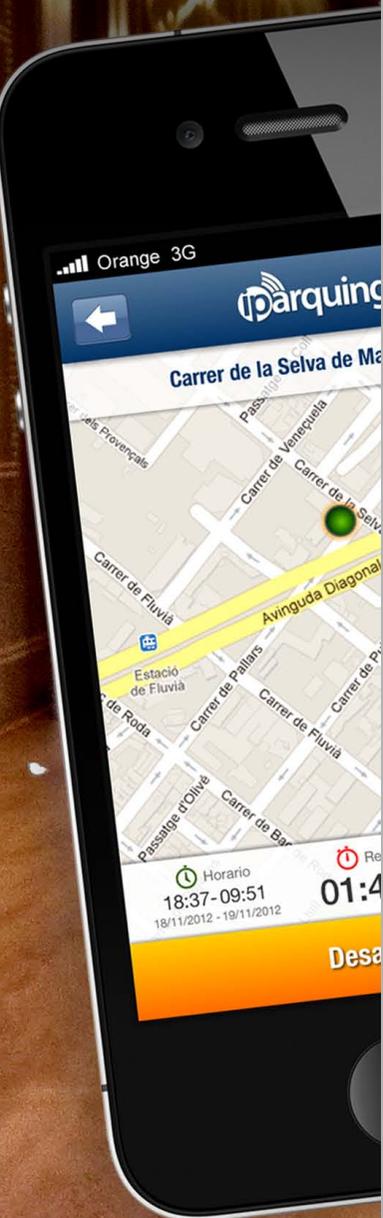


Smart Card Solutions

- Proveedor tecnológico de soluciones 'smart city'
- Personalización de soluciones para soporte smartphone
- Desarrollo de aplicaciones de uso ligadas a movilidad, comercios, medios de pago



- Solución 'smart city' basada en un sistema tecnológico con TSM que facilita al usuario abonar vía smartphone el estacionamiento regulado o privado a la empresa que gestiona el servicio
- Gestionamos más de 50.000 zonas reguladas





Desarrollos Tecnológicos

Desarrollo de cualquier proyecto web orientado hacia procesos de negocio, presentación y administración de la información, integración y gestión de carga de datos y transacciones, desde cualquier sistema central a cualquier dispositivo móvil o fijo existente en el mercado.

- Consultoría tecnológica: Reingeniería de procesos, optimización de operativas, explotación de datos, cuadros de mando, indicadores, etc.
- Desarrollos software: Capacidad de desarrollar cualquier proyecto web, accesible desde cualquier dispositivo móvil o fijo, orientados a procesos de negocios.
- Servicios: Servicio técnico de instalación, apoyo y mantenimiento para pasarelas de pago virtuales y TPV PC. Integración de medios de pago en los sistemas de información del cliente.
- eCommerce: Creación de la plataforma www.creomicomercio.com para, de manera sencilla y sin ningún conocimiento informático, realizar y gestionar tiendas on-line.

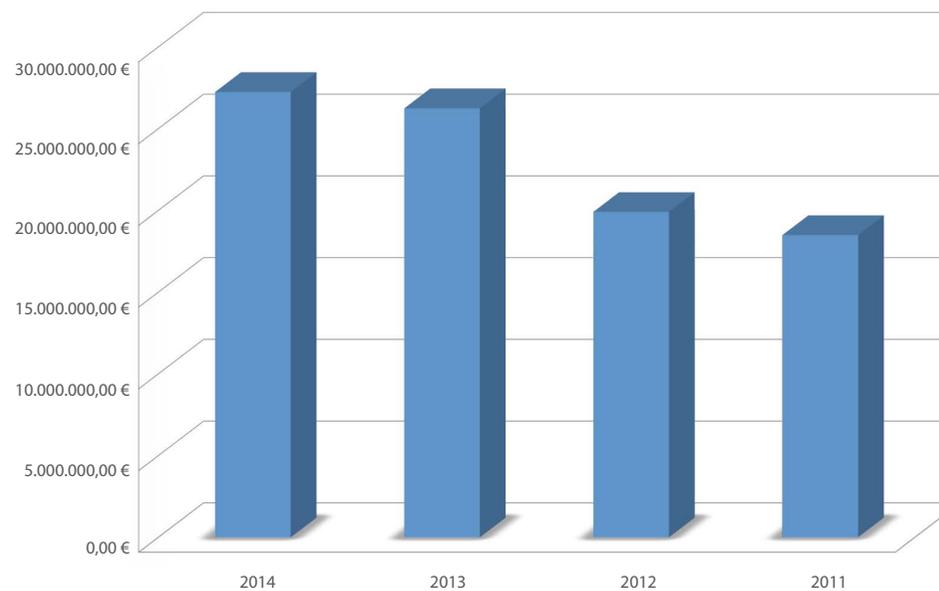


MAGNITUDES FINANCIERAS

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2014
Y COMPARATIVA CON LOS TRES EJERCICIOS PRECEDENTES

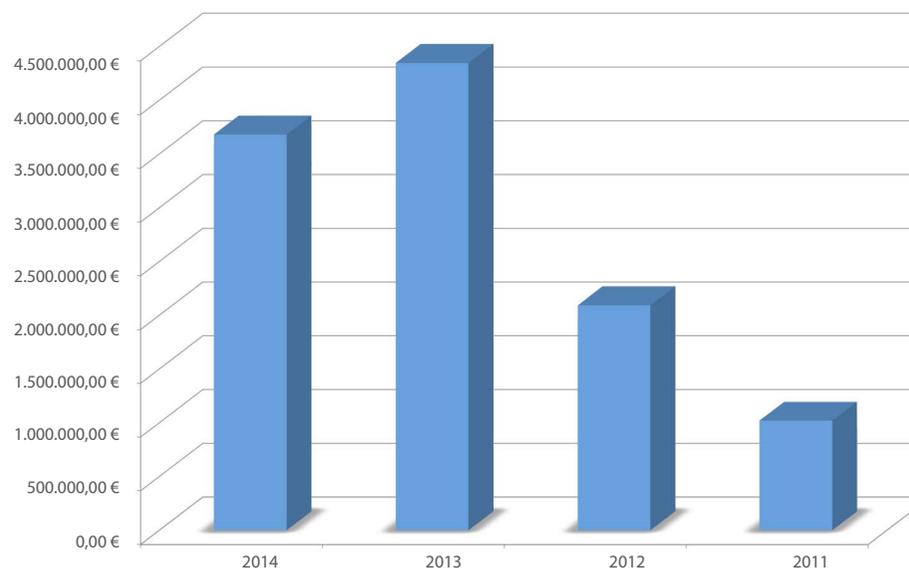
Concepto	2014	2013	2012	2011
Activo No Corriente	6.989.696,60 €	5.544.130,64 €	5.425.161,45 €	6.044.619,83 €
Activo Corriente	20.248.291,15 €	19.548.565,54 €	13.407.898,71 €	12.441.759,77 €
TOTAL ACTIVO	27.237.987,75 €	25.092.696,18 €	18.833.060,16 €	18.486.379,60 €

Patrimonio Neto	15.012.494,81 €	13.647.406,87 €	10.364.175,74 €	8.546.358,32 €
Pasivo No Corriente	2.117.141,96 €	1.595.661,02 €	1.540.426,01 €	2.665.562,08 €
Pasivo Corriente	10.108.350,98 €	9.849.628,29 €	6.928.458,41 €	7.274.459,20 €
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	27.237.987,75 €	25.092.696,18 €	18.833.060,16 €	18.486.379,60 €



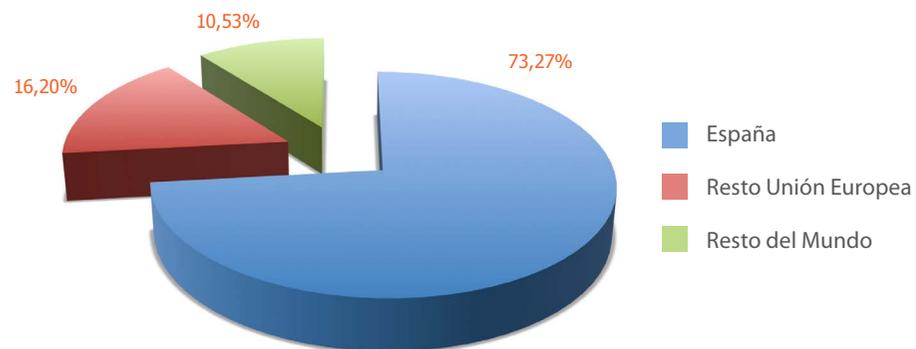
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2014
Y COMPARATIVA CON LOS TRES EJERCICIOS PRECEDENTES

Concepto	2014	2013	2012	2011
Importe Neto de la cifra de Negocios	47.384.853,90 €	42.142.113,28 €	36.905.777,18 €	32.854.976,95 €
Resultado de Explotación	5.347.262,81 €	6.845.231,78 €	3.162.768,22 €	1.682.110,96 €
Resultado Financiero	(-) 40.627,15 €	(-) 120.586,72 €	(-) 199.257,60 €	(-) 240.021,07 €
Resultados antes de Impuestos	5.306.635,66 €	6.524.545,06 €	2.963.510,62 €	1.442.089,89 €
Resultado del Ejercicio procedente de Operaciones Continuas	3.591.733,21 €	4.347.488,40 €	1.973.037,00 €	781.417,57 €
Resultado Consolidado del Ejercicio	3.591.733,21 €	4.347.488,40 €	1.973.037,00 €	781.417,57 €



CIFRAS DE NEGOCIOS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

ESPAÑA	RESTO UNIÓN EUROPEA	RESTO DEL MUNDO	TOTAL
30.875.064,29 €	6.828.365,70 €	4.438.683,29 €	42.142.113,28 €
73,27%	16,20%	10,53%	100,00%



Evolución de los negocios*

El importe neto de la cifra anual de negocios del Grupo ha ascendido a un total de 42.142.113,28 €.

- Aproximadamente el 54% de la cifra alcanzada es generada por la sociedad dominante Diusframi, S.A.

Significativos son también los volúmenes de negocios que aportan al Grupo las sociedades, cifras que hay que considerar neteadas de transacciones internas entre sociedades del Grupo:

- Diusframi Portugal Lda. (residente en Portugal) con 5,7 millones de euros
- Intaremit, S.A. con 5,5 millones de euros
- DID-Desarrollos Informáticos Diusframi con 2,8 millones de euros
- Servicios y Mantenimiento Diusframi México con 2,0 millones de euros

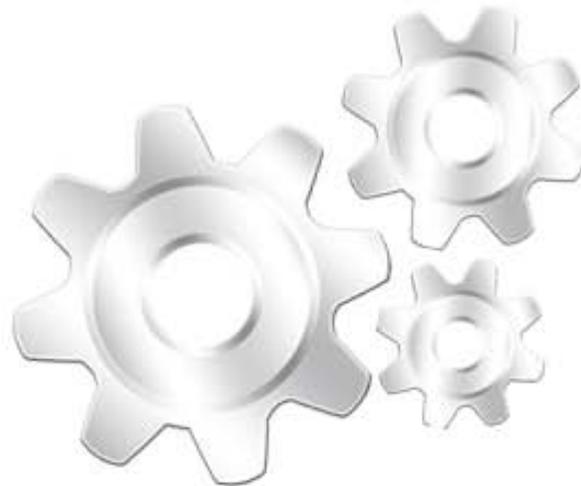
Su evolución hay que calificarla de satisfactoria, pues a nivel individual se han alcanzado en algunas sociedades crecimientos apreciables y en el resto se ha conseguido mantener volúmenes de ejercicios precedentes o descensos justificados, por lo que, considerando el adverso escenario económico que se viene padeciendo de forma persistente y generalizada en nuestro entorno, la actividad alcanzada incorpora un apreciable valor añadido.

(*) 'Análisis sobre cifras 2013'



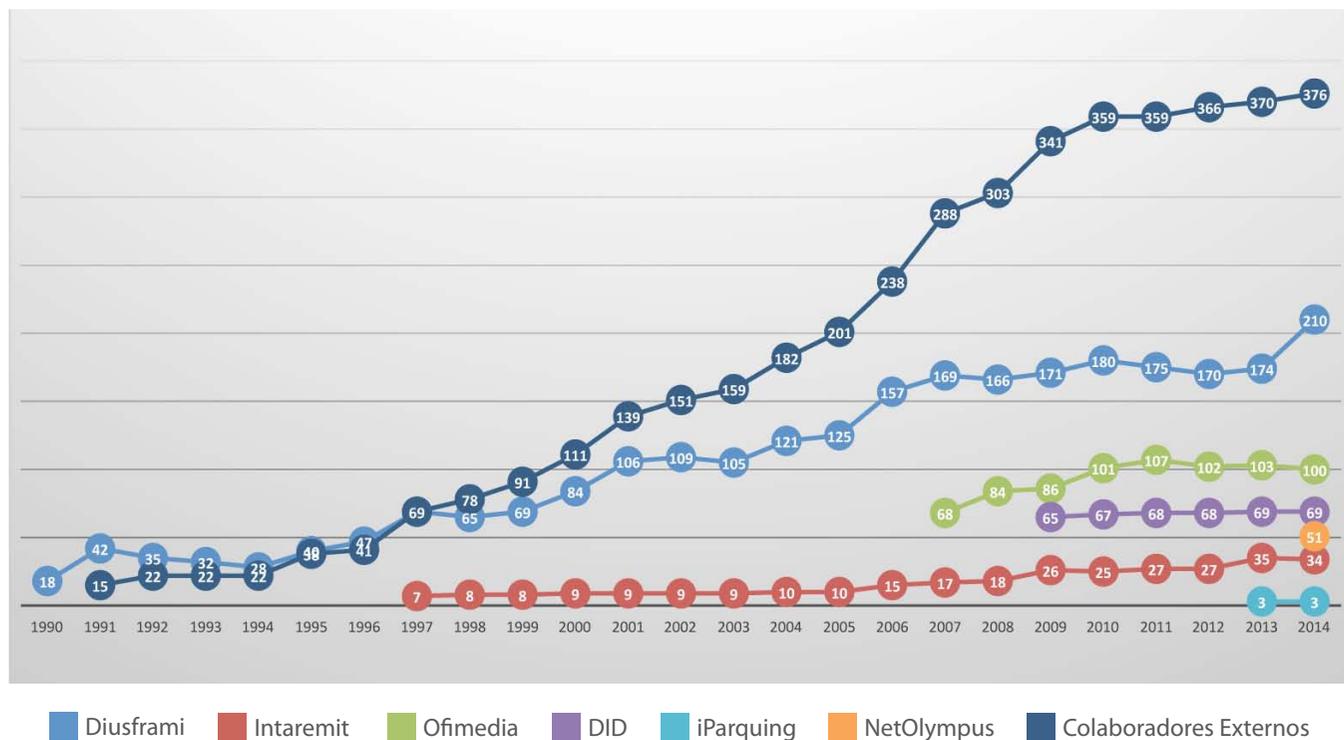
Situación del Grupo

Durante el ejercicio 2014, las sociedades del Grupo han evolucionado satisfactoriamente dentro del adverso clima económico general. El Órgano de Administración de la sociedad dominante permanece muy atento a los diversos factores que en los tiempos actuales podrían afectar negativamente a las distintas sociedades, por lo que la política a seguir a corto y medio plazo es la de afianzar cifras de negocio y mejorar rentabilidades, dentro de un escenario económico marcado, a priori, por una evolución incierta.

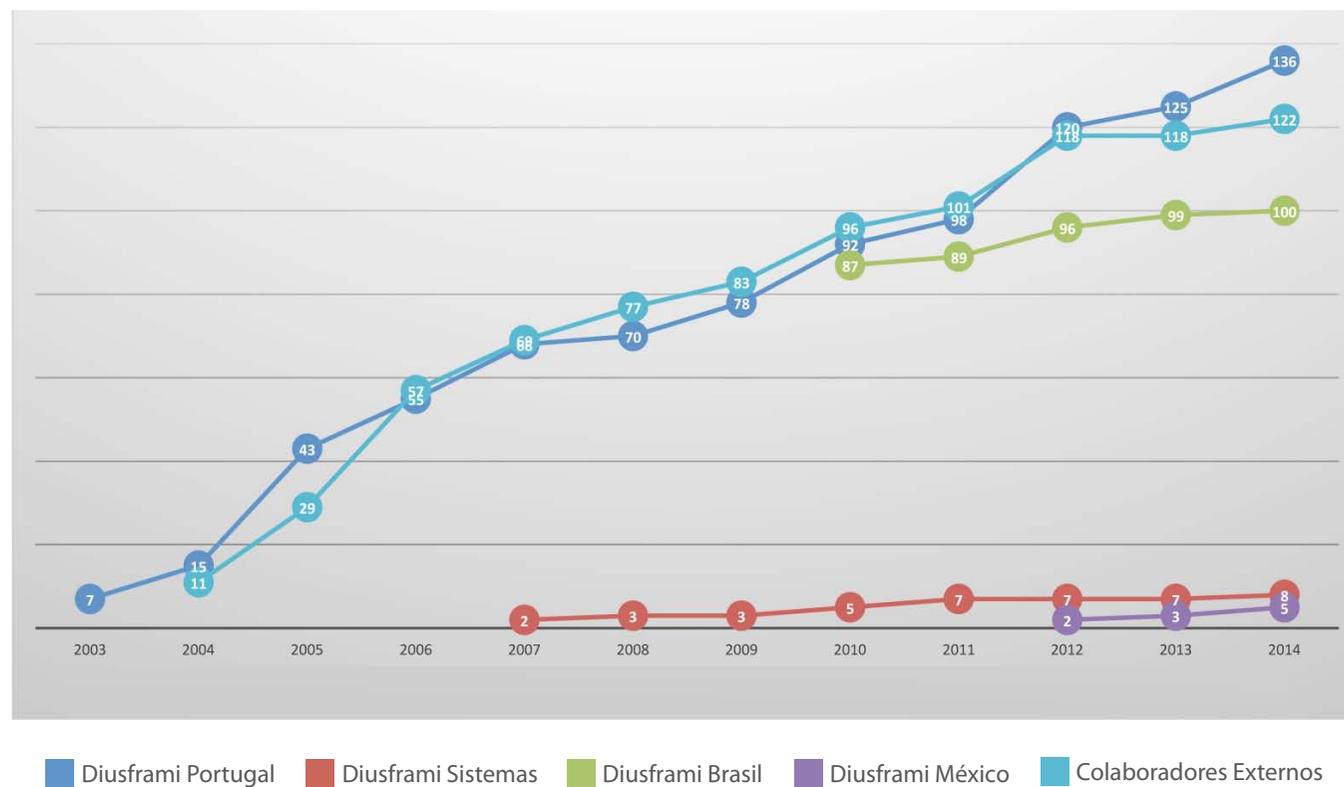


CREACIÓN DE EMPLEO

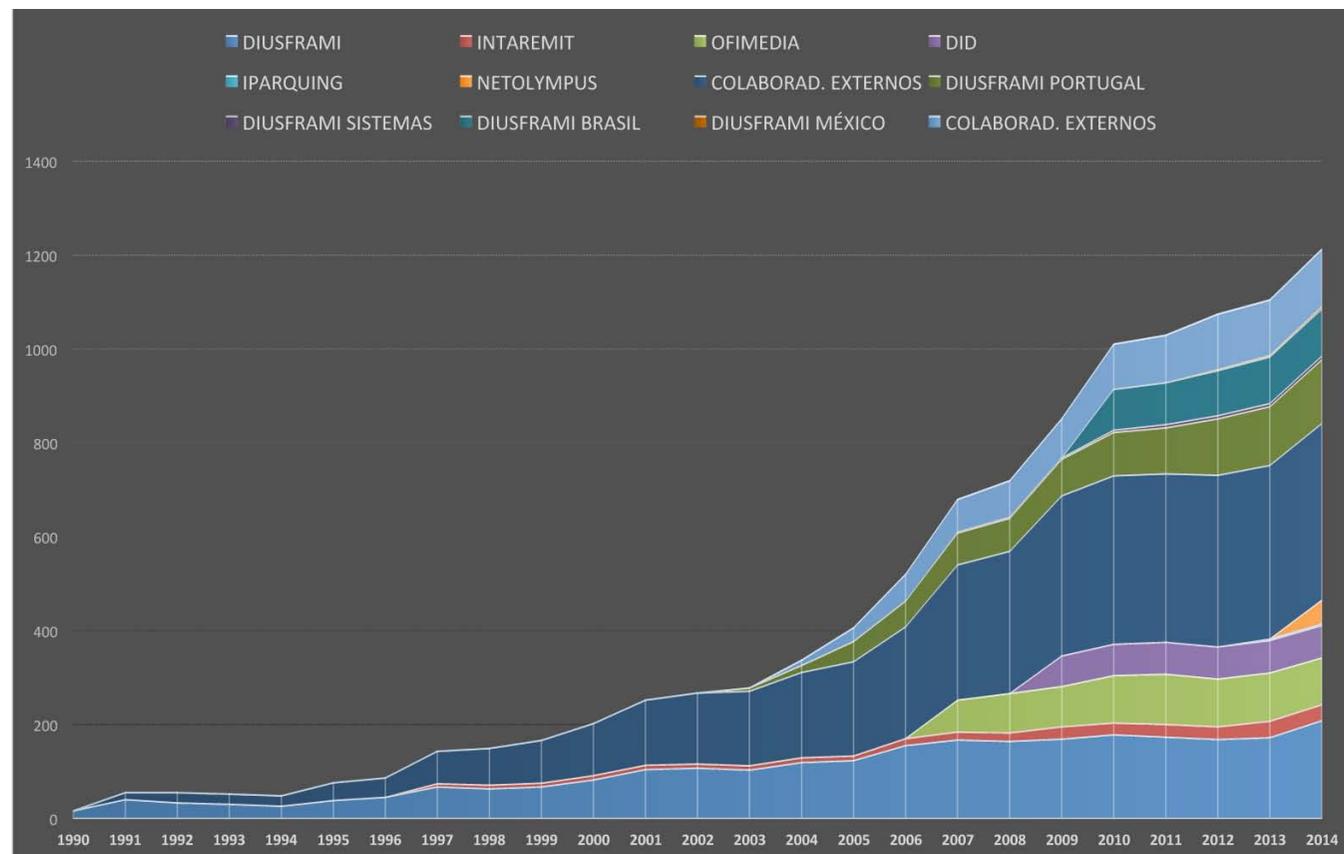
Evolución del Personal Nacional



Evolución del Personal Internacional



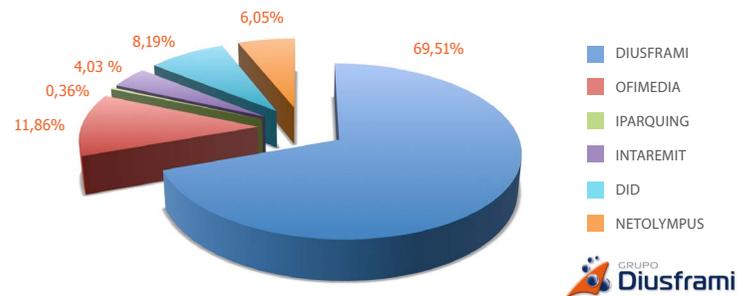
Evolución del Personal del Grupo





OBJETIVOS Y PLAN DE ACCIÓN

Detalle del Peso Porcentual del Personal Distribuido en las Empresas del **Grupo Diusframi en España**

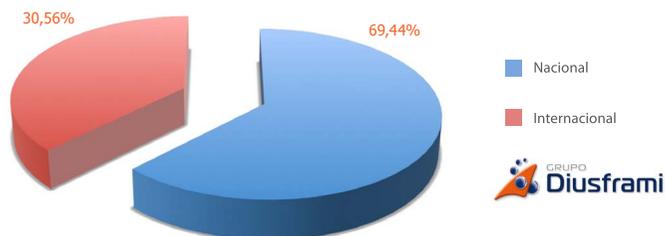


EMPRESA	PLANTILLA	%	COLABORADORES EXTERNOS	%	TOTAL TRABAJADORES	TOTAL TRABAJADORES	
						NAC.	GRUPO
DIUSFRAMI	210	24,91%	376	44,60%	586	69,51%	48,28%
INTAREMIT	34	4,03%	-	-	34	4,03 %	2,81%
OFIMEDIA	100	11,86%	-	-	100	11,86%	8,42%
DID	69	8,19%	-	-	69	8,19%	5,70%
IPARQUING	3	0,36%	-	-	3	0,36%	0,02%
NETOLYMPUS	151	6,05%	-	-	151	8,19%	4,21%
TOTALES	467	55,40%	376	44,60%	843	100%	64,44%

Detalle de Distribución del Personal por Categorías Profesionales del **Grupo Diusframi en España**

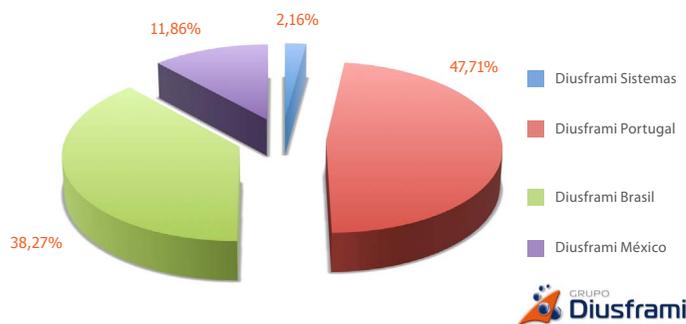


ESTRUCTURA INTERNACIONAL por número de trabajadores del Grupo Diusframi



TOTAL GRUPO DIUSFRAMI	Nº TRABAJADORES	PORCENTAJE QUE REPRESENTA
TOTAL NACIONAL	843	69,44%
TOTAL INTERNACIONAL	371	30,56%
TOTAL	1.214	100,00%

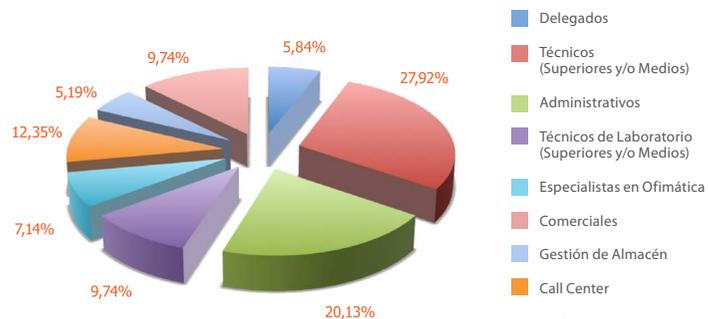
ESTRUCTURA INTERNACIONAL por número de trabajadores del Grupo Diusframi Portugal / México / Brasil



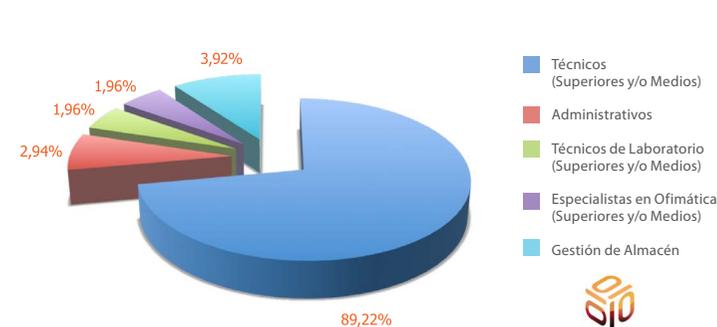
EMPRESA	PLANTILLA	%	COLABORADORES EXTERNOS		TOTAL TRABAJADORES	TOTAL TRABAJADORES	
				%		NAC.	GRUPO
DIUSFRAMI SISTEMAS	8	4,32%	-	-	8	2,16%	0,66%
IDIUSFRAMI PORTUGAL	136	75,52%	41	22,16%	177	47,71 %	14,58%
TOTAL PORTUGAL	144	38,82%	41	11,05	185	49,87%	15,24%

DIUSFRAMI BRASIL	100	26,95%	42	11,32%	142	2,16%	11,70%
IDIUSFRAMI MÉXICO	5	1,35%	39	10,51%	44	47,71 %	3,62%
TOTALES	249	67,12%	122	32,88%	371	49,87%	30,56%

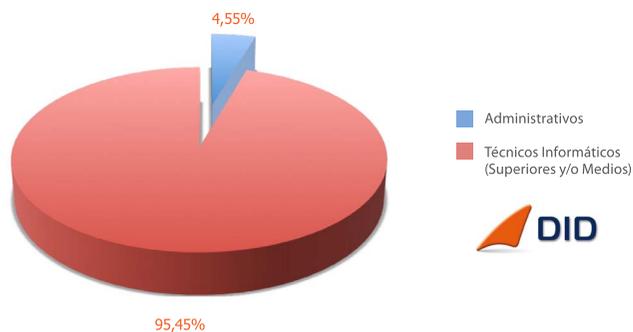
DIUSFRAMI
Desglose Global por Actividades Profesionales



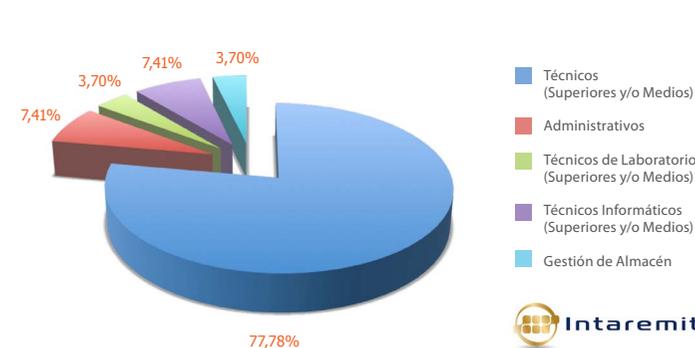
OFIMEDIA
Desglose Global por Actividades Profesionales



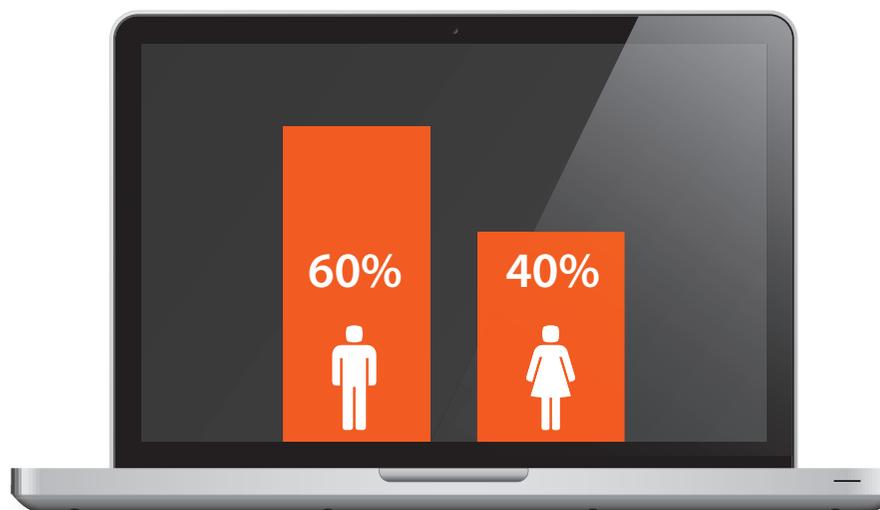
DID
Desglose Global por Actividades Profesionales

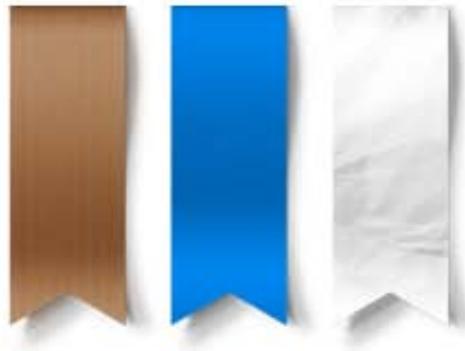


INTAREMIT
Desglose Global por Actividades Profesionales



Hacia una igualdad efectiva entre hombres y mujeres





ACREDITACIONES

Certificación
Certification

Concedida a / Awarded to
DIUSFRAMI SA

CL RUFINO GONZALEZ,32
28037 MADRID
SPAIN

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:
Bureau Veritas certify that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD

ISO 9001:2008

El Sistema de Gestión se aplica a:
Scope of certification:

INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TERMINALES INFORMÁTICOS ASÍ COMO SUS NECESIDADES DE TIPO ELECTRÓNICO.
INSTALLATION AND MAINTENANCE OF DATA TERMINALS INCLUDING ELECTRONIC REQUIREMENTS.

Número del Certificado Certificate Number	ES057524-1	Directora de Certificación / Certification Manager
Aprobación original / Original approval date	18/06/2014	
Certificado en vigor / Effective date	18/06/2014	
Caducidad del certificado / Certificate expiration date	17/06/2017	

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación. This certificate is valid subject to the general and specific terms and conditions of certification services.

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Sertis S.L.
C/ Vespertino Prieta 23-26, Edificio Celta, Pol. Ind. La granja, 28106 Alcobendas - Madrid, Spain

Certificación
Certification

Concedida a / Awarded to
INTAREMIT SA

VITORIA, 21 BIS, ANUNTZIBAI ARETA
01400 LLODIO
SPAIN

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:
Bureau Veritas certify that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD

ISO 14001:2004

El Sistema de Gestión se aplica a:
Scope of certification:

PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS PVC Y/O OTROS DISPOSITIVOS PARA MEDIOS DE PAGO INCLUYENDO SU USO EN SISTEMAS SANITARIOS Y SERVICIOS DEL AUTOMÓVIL
PERSONALISATION SERVICE FOR PLASTIC CARDS AND/OR OTHER PAYMENT SYSTEMS DEVICES, INCLUDING THEIR USE IN HEALTH CARE AND MOTORING SERVICES

Número del Certificado Certificate Number	ES067145-1	Directora de Certificación / Certification Manager
Aprobación original / Original approval date	25/06/2015	
Certificado en vigor / Effective date	25/06/2015	
Caducidad del certificado / Certificate expiration date	24/06/2018	

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación. This certificate is valid subject to the general and specific terms and conditions of certification services.

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Sertis S.L.
C/ Vespertino Prieta 23-26, Edificio Celta, Pol. Ind. La granja, 28106 Alcobendas - Madrid, Spain

Certificación
Certification

Concedida a
OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.

MADRID
POL. IND. SAN MARCOS, C/ NOBEL 16, 28806, GETAFE.

Bureau Veritas certifica que el Sistema de Gestión de dicha Organización ha sido auditado y encontrado conforme con las exigencias de la norma:

NORMA

ISO 9001:2008

El Sistema de Gestión se aplica a:

SERVICIOS DE REPARACIONES DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS Y LOGÍSTICA.

Fecha de emisión inicial: **19 septiembre 2008**
Siempre que se mantenga las condiciones de aplicación del Sistema de Gestión, este certificado es válido hasta el: **19 septiembre 2011**
Para mantener la validez del certificado puede tenerse en cuenta el artículo 91.770.21.00. Para cualquier adaptación sobre el alcance del certificado y la aplicación de los requisitos del Sistema de Gestión pueden ponerse en contacto con la organización.
Número del Certificado: 8002281 Fecha: 13 Julio 2010

Empresario OFICIO BUREAU VERITAS CERTIFICATION SA
Empresario OFICIO BUREAU VERITAS CERTIFICATION SA
C/ Vespertino Prieta 23-26 Edificio Celta, Pol. Ind. La granja, 28106 Alcobendas, Madrid

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
DIRECCIÓN GENERAL DEL PATRIMONIO DEL ESTADO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CLASIFICACIÓN DE CONTRATISTAS Y REGISTRO DE CONTRATOS

Subsidiaria

Num. Expediente: 71051R/

Empresa: DIUSFRAMI, S.A.
N.I.F.: A7837809
Domicilio: RUFINO GONZALEZ 32
Población: 28037 MADRID
Provincia: MADRID

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CLASIFICACIÓN DE CONTRATISTAS Y REGISTRO DE CONTRATOS

CERTIFICA que la empresa cuyos datos se indican figura inscrita, como EMPRESA DE SERVICIOS, en el Registro Oficial de Entidad y Empresas Clasificadas del Estado con las clasificaciones que a continuación se expresan:

OTRO SERVICIO OTRO SERVICIO OTRO SERVICIO OTRO SERVICIO OTRO SERVICIO

I P D B I I V O D D I

De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 70 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, las clasificaciones tienen una vigencia indefinida en tanto se mantenga por el empresario las condiciones y circunstancias en que se basó su concesión, sin perjuicio de las obligaciones de justificación periódica de la solvencia del empresario ante la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado.

Para que conste a los efectos establecidos en la legislación de contratos del Sector Público expido esta certificación en Madrid a tres de Septiembre de dos mil catorce.

Fdo.: José Luis Cueva Calabria.

REGISTRO OFICIAL DE EMPRESAS CLASIFICADAS

De acuerdo con lo dispuesto en la Orden ECI/1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Entidad y Empresas Clasificadas del Estado, las certificaciones emitidas en su nombre del Registro pueden ser consultadas e impresas por medio de Internet en la dirección: <http://registrooficial.dgcp.gob.es>

C/ JOSÉ ABASCAL, 4
28003 - MADRID
Tfno. 902

WIREC

P.I. SAN MIGUEL - SECTOR 2
C/ ALBERT EINSTEIN, 4
50830 VILLANUEVA DE GALLEGO
ZARAGOZA

Dirección de correspondencia:
APARTADO DE CORREOS 74
50830 VILLANUEVA DE GALLEGO, ZARAGOZA

DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN DE RESIDUOS PARA SU GESTIÓN

Nº Aceptación 2012419

DATOS DEL CENTRO AUTORIZADO PARA SU GESTIÓN

Nº Autorización: AR/ENP-R.3952011
Razón Social: WIREC INTERNATIONAL RECYCLING, S.L. N.I.F.: 899286973
Dirección: POLIGONO SAN MIGUEL, SECTOR 2, C/ISAAC NEWTON C.P.: 50830
Localidad: VILLANUEVA DE GALLEGO Provincia: ZARAGOZA
Teléfono: 974631732 Fax: 974631732
E-mail: maria.aldea@wirec.es

DATOS DEL CENTRO PRODUCTOR DEL RESIDUO

Nombre: OFIMEDIA DIUSFRAMI C.I.F.: B-81883142
Dirección: C/ RUFINO GONZALEZ, 32 C.P.: 28037
Localidad: MADRID Provincia: MADRID
Teléfono: 916214397 Fax:
E-mail: agustinp@ofimedia.eu
Pers. contacto: AGUSTIN PERA

DATOS DEL RESIDUO

Código LER: 100214
Nombre del Residuo: RAE's
Caracterización: -----
Frecuencia: Según producción
Fecha de aceptación: 13/12/2012
Fecha de validez: 31/12/2015
Valorización/eliminación: R14 Reciclado o recuperación de metales y de compuestos metálicos / R13 Acumulación de residuos para someterlos a cualquiera de las operaciones enumeradas entre R0 y R12 (con exclusión del almacenamiento temporal previo a la recogida en el lugar de la producción.)

Sello y firma del gestor

Recyberica Ambiental

Calle Mario Vargas Llosa nº 17
Pda. Ind. Castellana
28850 Torrejón de Ardoz
Apto. Correos nº 4
Madrid (Spain)
Tel: +34 91 697 02 88
Fax: +34 91 172 53 08
www.recyberica.com
recyberica@recyberica.com

C.I.F. B86020922
N.I.N.A.: Z800069013
Nº Gestor:
RP: 13G01A1300007323N
RnP: 13G01A1400007324S

18001
BUREAU VERITAS
Certification

DATOS DEL CLIENTE C01283
Nombre: OFIMEDIA REPARACIONES Población: GETAFE
Dirección: C/ NOBEL, 16 PL. SAN MARCOS Fax: 916214397

A la atención de: BEATRIZ GARCIA

Expediente de entrada: PC00066-2015 Nº de pesada: TM28842 Fecha: 18/05/15
Punto recogido: OFIMEDIA REPARACIONES Nº Alb.: ES-150511-000677
Referencia Web: ES-150511-000677 Matrícula: 4990FXC

DATOS DEL RESIDUO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UD.	PRODUCTOR
TRATAMIENTO INDUSTRIAL	4.040,00	kilo	OFIMEDIA REPARACIONES
D.C.S.*			
- C3-b) MIXED E-SCRAP	4.040,00	kilo	

Expediente de entrada: PC00066-2015 Nº de pesada: TM28851 Fecha: 18/05/15
Punto recogido: OFIMEDIA REPARACIONES Nº Alb.: ES-150511-000677
Referencia Web: ES-150511-000677 Matrícula: 4990FXC

DATOS DEL RESIDUO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UD.	PRODUCTOR
TRATAMIENTO INDUSTRIAL	3.440,00	kilo	OFIMEDIA REPARACIONES
D.C.S.			
- C3-b) MIXED E-SCRAP	3.440,00	kilo	

CERTIFICADO

Que el residuo arriba descrito ha sido recibido en nuestras instalaciones en la fecha mencionada y ha sido tratado en procesos que garantizan:

- La retirada de todos los componentes peligrosos (Baterías, pilas, lámparas, tubos rayos catódicos...) y su correcta gestión con gestores autorizados.
- La destrucción por medios mecánicos de todos los equipos, subconjuntos y componentes garantizando la protección de los datos de carácter personal que pudieran contener.
- La obtención de fracciones finales que pueden ser utilizadas como materias primas en procesos posteriores, evitando la explotación de recursos naturales.

Firma: Fecha: 18/05/15

Recyberica Ambiental
Calle Mario Vargas Llosa, 17
P.O. Castellana, 28850, Torrejón de Ardoz
CP: 28850Z - Madrid - España







RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Aprobado por el Consejo de Administración de DIUSFRAMI, S.A. en Madrid, a tres de enero de dos mil trece

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Estrategia
- Compromiso con la transparencia informativa
- El valor de la transparencia informativa
- I+D+i
- Medio ambiente
- Compromiso
- Igualdad, diversidad e integración
- Prioridades estratégicas
- Flexibilidad y conciliación
- Desarrollo profesional
- Formación
- Seguridad en el trabajo
- Acción Social



Grupo Diusframi ha mantenido a lo largo de toda su historia un compromiso empresarial con quienes, en el ejercicio de su actividad, se relacionan con el Grupo o sus empleados. Este compromiso se ha basado en principios éticos que guían el funcionamiento del Grupo y que forman parte de nuestra cultura corporativa.

Desde el pasado mes de noviembre formamos parte de la 'Red Española del Pacto Mundial', la iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social Empresarial más grande del mundo, con más de 12.000 entidades firmantes presentes en 145 países, promovida por Naciones Unidas para que las empresas, de forma voluntaria, incorporen los '10 Principios Universales' en las actividades que realizan tanto en el país de origen, como en sus operaciones alrededor del mundo.



Red Pacto Mundial España

Grupo Diusframi
C/ Rufino González, 32
28037, Madrid, Madrid.

Madrid, 05 de Diciembre de 2014

A través del presente escrito confirmamos que Grupo Diusframi con CIF A78378809 es entidad firmante del Pacto Mundial desde 21 de Noviembre de 2014

Por lo tanto, se reconoce el compromiso de Grupo Diusframi con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso deberá ser comunicado a sus grupos de interés y reflejado en el Informe de Progreso que deben presentar anualmente informando de los progresos realizados en la implantación de los 10 Principios.

Este certificado dejará de ser válido si la entidad Grupo Diusframi no cumple con su compromiso de presentar el Informe de Progreso y es declarada inactiva por el Pacto Mundial.

Por último, le recordamos que el personal de la Red Española del Pacto Mundial está a su disposición para ayudarle y asesorarle como nuevo miembro de la iniciativa.

Un cordial saludo,



D. Antonio Javierre
Secretario General
Red Española del Pacto Mundial
P.P.
www.pactomundial.org
Teléfono: 91 745 24 14

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A través de la RSC - Reputación Social Corporativa se percibe el reconocimiento que de una compañía hacen sus grupos de interés, a partir del grado de cumplimiento de ésta para con sus clientes, empleados, accionistas y comunidad en general.

No tendremos reputación si no somos responsables, pero además, hemos de ser rentables, innovadores, tener una oferta comercial y de servicio de calidad y acogedora para nuestros empleados.

Consolidar una reputación es una tarea comprometida que hay que trabajar cada día y que lleva años conseguir; por eso es un valor muy estable porque actúa como una reserva de confianza para todos los stakeholders.

Estrategia



El GRUPO DIUSFRAMI se posiciona en la actualidad como uno de los líderes europeos en el sector de medios de pago y referente de calidad en la prestación de servicios de mantenimiento integral de equipos electrónicos y ofimáticos, con una misión clara y definida:

Perseguir el liderazgo internacional, optimizando la rentabilidad de los recursos empleados y promoviendo el desarrollo sostenible.

La mejora de la sociedad, generando riqueza para garantizar el bienestar de los ciudadanos a los que, en última instancia sirve, es una parte primordial de la misión del GRUPO DIUSFRAMI.

El compromiso del GRUPO DIUSFRAMI con la sociedad se resume en tres ámbitos de actuación:

1. Respeto por el entorno, económico, social y medioambiental.
2. Fomento de la innovación y de la investigación en su aplicación al desarrollo de los medios de pago.
3. Creación de empleo y de bienestar, como motor económico para sus stakeholders.

Este desempeño y todas las actividades del Grupo están impregnados de los valores corporativos que GRUPO DIUSFRAMI ha desarrollado en sus más de 25 años de historia y que conforman la base de actuación de todos los empleados del Grupo:

- Compromiso con su labor
- Respeto por la integridad
- Excelencia en su actividad profesional
- Búsqueda de la confianza del cliente
- Obtención de rentabilidad



Compromiso con la transparencia informativa



Un requisito imprescindible para que el GRUPO DIUSFRAMI pueda cumplir su misión en la sociedad en la que se integra, es la transparencia informativa.

Esta estrategia tiene como objetivo dar a su actividad la mayor claridad posible, siempre respetuosa con los intereses de los clientes y el resto de los interlocutores sociales de la compañía. El GRUPO DIUSFRAMI mantiene un compromiso de completo rigor en las informaciones que transmite, especialmente en lo relativo a los medios de comunicación.

El valor de la transparencia informativa

Este objetivo general de transparencia se articula a través de las siguientes pautas de actuación:

- Transmitir al exterior las estrategias corporativas y las específicas a cada área de negocio de la compañía.
- Proyectar la realidad empresarial, para que los diferentes públicos del Grupo le reconozcan como un grupo sólido y bien gestionado dentro y fuera de España.
- Contribuir a la configuración de una imagen corporativa positiva, que ayude a la consecución de los objetivos empresariales y a la acción comercial.
- Mantener una relación fluida con el entorno, especialmente con los representantes de los medios de comunicación.
- Y todo lo anterior, para conseguir incrementar el valor de la marca GRUPO DIUSFRAMI y de sus diferentes empresas y negocios.

El GRUPO DIUSFRAMI gestiona su compromiso con la transparencia hacia sus grupos de interés, a través de dos vías principales:

- La dirección de comunicación del GRUPO DIUSFRAMI.
- La website del GRUPO DIUSFRAMI.

I+D+i



La implicación con la investigación, el desarrollo y la innovación queda patente en el incremento de la inversión y el esfuerzo en I+D+i que, año tras año, realiza el GRUPO DIUSFRAMI. Este esfuerzo se traduce en mejoras tangibles en productividad, calidad, satisfacción de los clientes, seguridad en el trabajo y en el diseño de procesos o sistemas productivos más eficaces, entre otros.

Medio ambiente



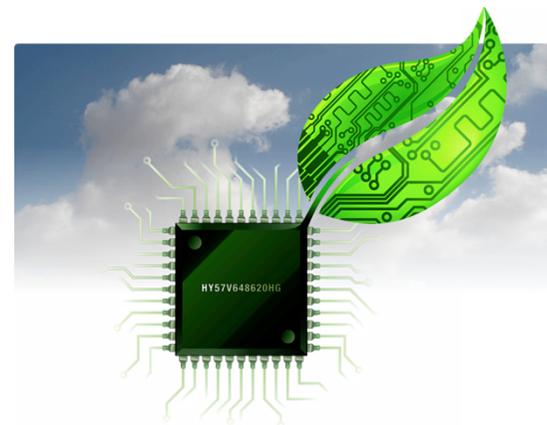
GRUPO DIUSFRAMI asume con responsabilidad su implicación medioambiental.

Todas las acciones y decisiones que se toman en las empresas del Grupo son susceptibles de impacto sobre el medio ambiente, bien a través del consumo de los recursos naturales, o mediante outputs.

GRUPO DIUSFRAMI se implica en la búsqueda de un desarrollo sostenible que permita satisfacer las necesidades de hoy, sin perjudicar a las generaciones venideras.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad forma parte de nuestra idiosincrasia; por ello, fomentamos la sensibilidad sobre aspectos esenciales fundamentados en:

- Prevención de la contaminación.
- Reciclado y conservación de recursos.
- Lucha contra el calentamiento global.
- Protección de la diversidad biológica.
- Ahorro energético.



Compromiso



El éxito empresarial del GRUPO DIUSFRAMI reside en su equipo humano. Por ello, las compañías que se agrupan en él mantienen el compromiso de mejorar de forma continua sus habilidades, capacidades y su grado de responsabilidad y motivación, al tiempo que se ocupa, con la mayor dedicación, de las condiciones de trabajo y seguridad.

Prioridades estratégicas

Algunos de los principios fundamentales que rigen las políticas corporativas de recursos humanos de las compañías del Grupo se sustentan en las siguientes actuaciones comunes:

- Captar, conservar y motivar a personas con talento.
- Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad, como herramientas par impulsar la excelencia del trabajo bien hecho.
- Actuar con rapidez, fomentando la asunción de responsabilidades y reduciendo al máximo la burocracia.
- Apoyar e incrementar la formación y el aprendizaje.
- Innovar para mejorar procesos, productos y servicios.

Igualdad, diversidad e integración



La igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto por los derechos humanos, que son principios básicos recogidos en el Código de Conducta del Grupo, son también determinantes a la hora de promover el desarrollo profesional y personal de todos los empleados del GRUPO DIUSFRAMI.

Prioridades estratégicas

El GRUPO DIUSFRAMI rechaza la discriminación por cualquier motivo y, en particular, por razón de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, nacionalidad o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, que están basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

Estos Planes de Igualdad han adoptado acciones específicas para los empleados en las compañías que se integran dentro GRUPO DIUSFRAMI, en materia de selección y contratación de personal, salario, formación, jornada laboral, promoción profesional, ayudas, bonificaciones y política social, salud y prevención de riesgos laborales, así como en cuestiones de violencia de género.

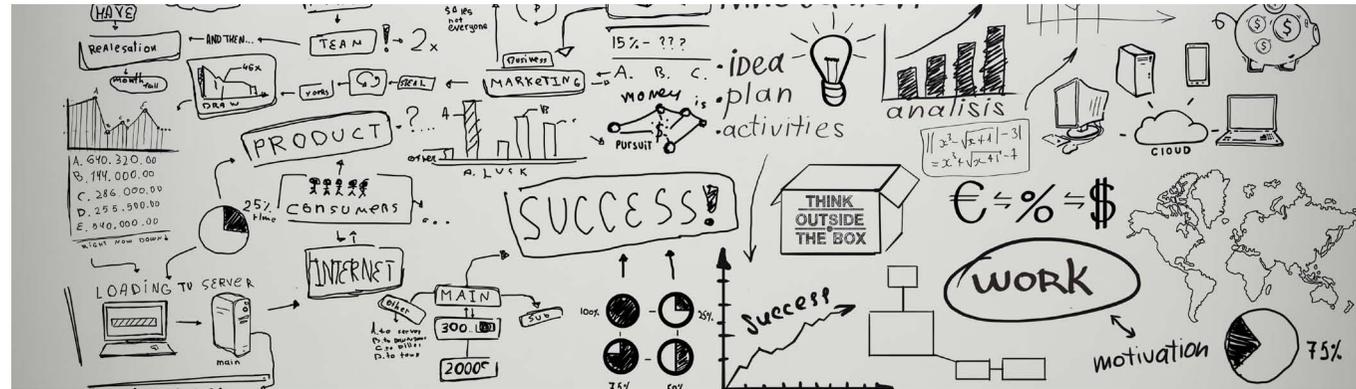
Flexibilidad y conciliación

Los empleados del Grupo disponen de programas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.

Entre las distintas iniciativas llevadas a cabo por las empresas del GRUPO DIUSFRAMI para fomentar el equilibrio entre la vida familiar y trabajo, destacamos las siguientes:

- Flexibilidad horaria: la plantilla puede acogerse a diversos esquemas de flexibilidad horaria, con margen de una hora, para acomodar sus horarios de entrada o salida del trabajo a sus necesidades personales.
- Reducción de la jornada laboral: en GRUPO DIUSFRAMI existen personas que realizan su jornada de trabajo de forma continua o reducida.
- Acumulación de los periodos de lactancia materna.
- Disfrute a tiempo parcial del permiso materno y paterno.
- Cambio de centro de trabajo por cambio de residencia.

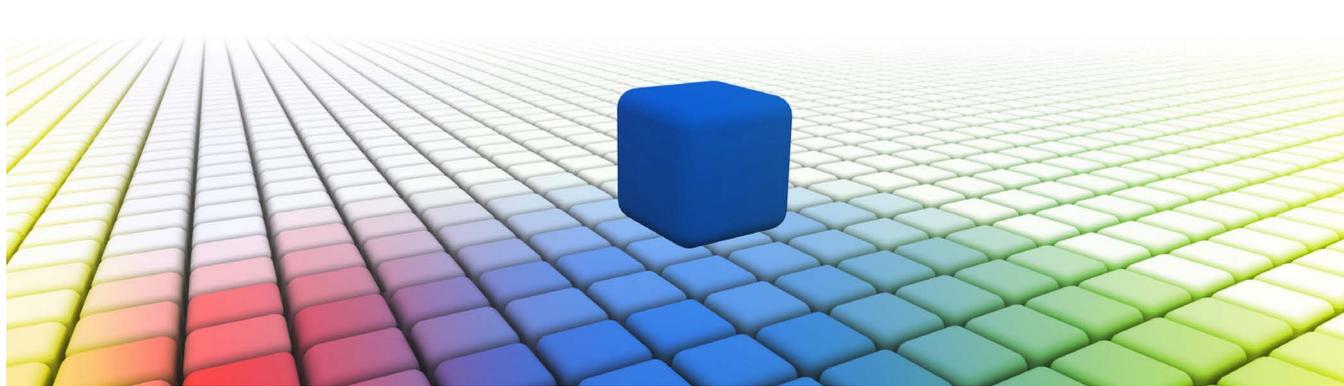
Desarrollo profesional



Cada compañía del GRUPO DIUSFRAMI gestiona el desarrollo de sus profesionales de forma independiente, adecuando sus necesidades a las características específicas de su actividad.

Los mapas de competencias, realizados en las compañías del GRUPO DIUSFRAMI, están alineados con la estrategia y particularidades de cada una de ellas. Estos mapas, que se revisan de manera periódica, definen las competencias básicas y específicas de cada puesto de trabajo imprescindibles para el desempeño eficaz del mismo.

Formación



El GRUPO DIUSFRAMI dispone de programas de formación continua y desarrollo de habilidades, orientados a cubrir las carencias y necesidades formativas de los empleados, que se identifican durante el año y que están en línea con las competencias establecidas en los modelos de gestión. Los planes de formación tienen el objetivo de satisfacer las necesidades formativas de los empleados, para el correcto desempeño de su trabajo y para su desarrollo personal y profesional.

Los planes de formación de las distintas compañías son actualizados regularmente para ajustarlos a las necesidades de cada negocio y, en última instancia, de cada persona. Las diversas compañías de grupo reportan la existencia de herramientas para gestionar el desarrollo del capital humano como son plataformas de formación, formación online o incluso convenios con centros de formación. En efecto, se dispone de herramientas adaptadas a los distintos perfiles competenciales para el análisis de las necesidades de formación.

Seguridad en el trabajo



La prevención de los riesgos laborales es uno de los pilares estratégicos del GRUPO DIUSFRAMI. La compañía mantiene el compromiso de alcanzar los estándares más exigentes en la materia, y convertirse así en un referente en la protección de la seguridad y la salud, no sólo de de sus empleados, sino también de los de sus proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

El reto principal reside en diseñar e implantar, en todos los ámbitos de operación, un servicio de prevención que responda a las expectativas. Asimismo, la compañía considera fundamental reforzar su compromiso con una cultura preventiva e integrar y optimizar los recursos.

Gracias al compromiso individual de todos los empleados y a la implicación de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, el GRUPO DIUSFRAMI avanza en la construcción de la cultura de prevención deseada, acercándose a su objetivo último de alcanzar la accidentalidad cero.

La política de prevención del GRUPO DIUSFRAMI respeta las distintas normativas de Seguridad y Salud laboral que rigen en los países donde está presente, al tiempo que promueve la integración de la prevención de riesgos laborales en la estrategia de la compañía mediante prácticas avanzadas, formación e información.

Pese a que funcionan de forma independiente, todas las compañías del Grupo comparten principios comunes en la gestión de la seguridad y la salud de sus empleados. Estos principios son los siguientes:

- Cumplimiento de la legislación y normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y de otros requisitos que voluntariamente suscriba.
- Integración de la acción preventiva en el conjunto de las actuaciones y en todos los niveles jerárquicos, a partir de una correcta planificación y puesta en práctica de la misma.
- Adopción de cuantas medidas sean necesarias para garantizar la protección y el bienestar de los empleados.
- Conseguir la mejora continua del sistema, mediante una formación adecuada e información en materia de prevención.
- Cualificación del personal y aplicación de las innovaciones tecnológicas.



**GRUPO DIUSFRAMI DEFIENDE LOS DIEZ PRINCIPIOS
DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS
ANTE SUS GRUPOS DE INTERÉS**

Este Informe de Progreso analiza la evolución lograda durante el primer año como socio de la Red Española del Pacto Mundial, afianzando los cimientos que permitan alcanzar el máximo cumplimiento de los objetivos que emanan de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales y se articulan en cuatro bloques principales:



DERECHOS HUMANOS: Principio 1 y el Principio 2. Derivan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.



NORMAS LABORALES: Los Principios 3, 4, 5 y 6 están inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales,



MEDIO AMBIENTE: Los Principios 7, 8 y 9 toman como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.



ANTICORRUPCIÓN: El Principio 10, el último en incorporarse, se basa en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.



Derechos Humanos

1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.



Normas Laborales

3 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Medio Ambiente

7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Anticorrupción

10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En sus reuniones periódicas, la Junta Directiva de GRUPO DIUSFRAMI revisa la implantación y los avances en los programas de mejora continua de los 'Diez Principios' mediante los indicadores de sus grupos de interés. Identificar los **grupos de interés**, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSC en el seno de cualquier organización. Esto permite anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

- **Cientes:** Transparencia continua, índices de satisfacción del cliente, cumplimiento de la calidad concertada...
- **Empleados:** Reuniones abiertas, mediciones de ambiente laboral con intercambio de ideas, seguridad de los trabajadores...
- **Proveedores:** Evaluación de los proveedores dándose prioridad a las empresas que suscriben el compromiso del Pacto Mundial.
- **Medioambiente:** Cumplimiento con las certificaciones 'ad hoc'.

En la Visión, Misión y Valores corporativos se hace especial énfasis en la calidad de los servicios, en la innovación, y en la satisfacción del cliente mediante el compromiso con la excelencia y la creación de valor no sólo para nuestros clientes sino para todos nuestros grupos de interés, incluyendo accionistas y la sociedad en su conjunto, actuando con ética y compromiso social y con valores esenciales y principios éticos fundamentados en:



Como consecuencia de todo ello, hemos seguido, desde hace años, un proceso continuado de certificaciones y acreditaciones:

- **Certificaciones con 'Bureau Veritas':**

- ✓ ISO 9001:2008 – Diusframi, S.A. (Instalación y mantenimiento de terminales informáticos, así como sus necesidades de tipo electrónico).
- ✓ ISO 9001:2008 – Intaremit, S.A. (Personalización de tarjetas PVC y/o otros dispositivos para medios de pago incluyendo su uso en sistemas sanitarios y servicios del automóvil).
- ✓ ISO 9001:2008 – Ofimedia Reparaciones, S.L. (Servicios de reparaciones de equipos electrónicos y logística).
- ✓ ISO 14001:2004 – Intaremit, S.A. (Personalización de tarjetas PVC y/o otros dispositivos para medios de pago incluyendo su uso en sistemas sanitarios y servicios del automóvil).
- ✓ ISO 20001:2011 – DID, S.L. (en curso).
- ✓ ISO 27001:2013 – DID, S.L. (en curso).

- **Certificación de residuos** de Ofimedia Reparaciones, S.L. para su gestión emitido por Weee International Recycling, S.L. (R04. Reciclado o recuperación de metales y de compuestos metálicos // R13. Acumulación de residuos para someterlos a cualquiera de las operaciones enumeradas entre R01 y R12 (con exclusión del almacenamiento temporal previo a la recogida en el lugar de la producción).
- Obtención de exigentes **Licencias** emitidas por las principales compañías financieras internacionales: American Express, MasterCard Worldwide y VISA.
- El plan de **Prevención de Riesgos Laborales** suscrito con 'Cualitis' para la prestación de las actividades técnicas y médicas, en función de las atribuciones que se derivan del Capítulo III (arts. 10-22) así como del Capítulo VI (arts. 34-37) del RD 39/97, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención.

El departamento de PRL trabaja directamente con nuestros clientes y proveedores mediante la coordinación de actividades preventivas, velando por el cumplimiento de la legislación vigente en dicha materia y afianzando las actividades empresariales responsables.

GRUPO DIUSFRAMI proporciona a sus trabajadores la formación e información en relación con los riesgos generales y específicos a los que están expuestos durante el desempeño de sus actividades, con independencia del entorno en el que se desarrollen.

Con independencia a otras acciones descritas, impulsamos, desde hace tiempo, la cultura de concienciación a todos nuestros empleados y grupos de interés con sencillas pautas de comportamiento a través de las recomendaciones recogidas en el **'Manual interno de buenas prácticas ambientales'** con el que se pretende disminuir los impactos ambientales asociados a las actividades de las empresas del Grupo:

- ✓ Papelería corporativa con productos con certificación medioambiental y/o forestal FSC, de acuerdo con lo que explicita nuestro MIC-Manual de Identidad Corporativa.
- ✓ Reducción del consumo y reciclaje del tóner por impresora.
- ✓ Reciclaje de cartón y papel.
- ✓ Consumo responsable de energía eléctrica e implantación progresiva de sistemas de reducción de impacto medioambiental.
- ✓ Concienciación y sensibilización en protección medioambiental interna.
- ✓ Colaboración con los grupos de interés.

La **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** en GRUPO DIUSFRAMI se define como la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información según sea necesario para alcanzar los objetivos de negocio de la organización.

Estos tres parámetros básicos de la seguridad se definen como:

- Confidencialidad: A la información solo pueden acceder las personas autorizadas para ello.
- Integridad: La información ha de estar completa y correcta en todo momento.
- Disponibilidad: La información estará lista para acceder a ella o utilizarse cuando se necesite.

El activo más importante que se posee es la información, por ello, deben existir técnicas que la aseguren, más allá de la seguridad física que se establezca sobre los equipos en los cuales se almacena mediante la aplicación de barreras y procedimientos que resguardan el acceso a los datos, restringiendo el acceso a los mismos al personal autorizado.

GRUPO DIUSFRAMI gestiona información sobre sus clientes, por lo tanto su seguridad y privacidad supone un objetivo prioritario en nuestra actividad profesional.

Todos los empleados del Grupo y el personal subcontratado se responsabilizan de proteger la información confidencial de DIUSFRAMI y de sus clientes.

En GRUPO DIUSFRAMI trabajamos con un software propio, el **Sistema de Gestión ORIÓN**, que permite tabular y segmentar la información obtenida por los técnicos bajo los parámetros que estipule la Entidad, permitiendo detectar el grado de aceptación de sus productos o servicios. La flexibilidad de nuestro sistema se adapta a cualquiera de las necesidades de la Entidad, por lo que se pueden ejecutar diversos informes con la información obtenida de manera sencilla. Esto agiliza, enormemente, el proceso de toma de decisiones.

Nuestra ERP ofrece la posibilidad de acceso on-line desde cualquier navegador de Internet, así como generar, con la cadencia que se estipule cualquiera de los informes (diario, semanal, mensual, entre períodos...)

DIUSFRAMI es un 'Encargado del Tratamiento' a los efectos del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y que se compromete a cumplir sus obligaciones como tal, no siendo considerado, por tanto, su acceso a 'Los Datos' en el ámbito de la presente propuesta, como una comunicación de datos, a los efectos de la mencionada Ley.

Las medidas de seguridad que DIUSFRAMI adoptará respecto de 'Los Datos' a los que tendrá acceso, serán las correspondientes a los aplicables en función del tipo de datos, de acuerdo con lo que a tal efecto dispone la Ley Orgánica 15/1999 y el artículo 4 del Real Decreto 994/1999, sin perjuicio de la implementación de todas las medidas de seguridad adicionales que, en su caso, resulten exigibles con arreglo a la normativa vigente en razón de la naturaleza de los Datos de Carácter Personal objeto de tratamiento.

DIUSFRAMI se compromete a no copiar o reproducir 'Los Datos' salvo cuando sea necesario para la prestación del servicio. En este último supuesto, cada una de las copias o reproducciones serán destruidas una vez finalizada la prestación del servicio facilitado al cliente.

Por su vocación de servicio responsable al cliente, GRUPO DIUSFRAMI ha elaborado un **PLAN DE CONTINGENCIAS** que está basado en un proceso dinámico y continuo que incluye no sólo las actividades a realizarse en el evento de una interrupción de la capacidad de procesamiento de datos, sino además, las actividades realizadas anticipando dicho evento.

Una actividad principal del PdC es:

- Evaluar,
- Mantener,
- Mejorar los procedimientos de recuperación que permitan mitigar los daños potenciales antes que una incidencia ocurra.

También permite facilitar la recuperación en el evento de un desastre. Para lo cual, la fase de recuperación provee tres propósitos:

1. La definición de los roles de ejecución, coordinación y toma de decisiones en el contexto del Plan.
2. Establecer y mantener las descripciones de los procedimientos a ser realizados.
3. Evolucionar y aprender con cada ejecución de los procedimientos de recuperación.

El PdC contempla:

- La estructura de una organización jerárquica paralela para administrar las emergencias con mecanismos de notificación claramente definidos.
- Definición de escenarios.
- Detalle de la administración general del PdC.
- Establecimiento de procedimientos contingentes, organización de grupos de trabajo, funciones y responsabilidades, involucrando usuarios y administradores

El PdC tiene como Objetivo:

- Proveer una solución para mantener operativos los sistemas de información y electrónicos fundamentales de la empresa, que permitan reducir el impacto en las operaciones normales cuando son interrumpidos o paralizados por contingencias que afectan parcial o totalmente las instalaciones donde se procesan aplicaciones automatizadas y los servicios de procesamiento de datos.
- Cuantificar la exposición a pérdidas asociadas a cada sistema de información automatizado y/o recursos informáticos con que cuenta la empresa, permitiendo un análisis de riesgos comprensible de los sistemas, que sirva como guía durante la ejecución del PdC.
- Minimizar la posible pérdida y operativa en el evento inesperado, previendo procedimientos de recuperación efectivos y eficientes. Así mismo, reducir las consecuencias de la posible pérdida de información relacionada con el evento inesperado, en un nivel aceptable, al ejecutar procedimientos de respaldo apropiados.
- Mantener la prestación del servicio a los usuarios.

En sintonía con todos los demás programas implantados por GRUPO DIUSFRAMI se ha previsto la conveniencia de abordar una serie de estrategias de Comunicación Interna y Externa que se reflejan en el Plan de Crisis dirigido a todos sus stakeholders.

La Intranet está operativa con Áreas Técnicas y se estructura con otras específicas para facilitar la interacción de los empleados de cada empresa y del Grupo.

Todos los principios enumerados se trasladan al Código de Conducta que se remite periódicamente a todos los grupos de interés; en él se especifican con detalle todos los aspectos relevantes de actuación responsable en materia normativa en el entorno laboral, respeto a la intimidad, confidencialidad de la información personal, protección del patrimonio material e informático, trato con proveedores, soborno y relaciones no éticas, además de evitar cualquier tipo de conflicto de intereses que pudiese suponer un incumplimiento de la legislación o una merma de la calidad.

¡Creamos vínculos. Forjamos compromisos!

DD.HH. (Derechos Humanos)

En GRUPO DIUSFRAMI está garantizado el cumplimiento de los DD.HH. (DERECHOS HUMANOS) fundamentales mediante la aplicación de la legislación vigente en cada uno de los países en los que las empresas del Grupo desarrollan su actividad y en todas las materias relacionadas con aspectos laborales, de seguridad y salud para todos nuestros empleados, colaboradores, proveedores y clientes.

amparados por la respectiva legislación

Todos los empleados y colaboradores que conforman el Grupo están amparados por la respectiva legislación española o de cada país en los que ejercen su actividad profesional, por el Estatuto de los Trabajadores y los diversos convenios colectivos sectoriales que les sean de aplicación. GRUPO DIUSFRAMI, en cumplimiento con la normativa vigente, permite el desarrollo de la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva según se prevé en la ley, satisfaciendo su aplicación para todos los casos que así corresponda, como ocurre en todos aquellos centros de trabajo que reúnen todas las condiciones necesarias en materia laboral para elegir representación legal de los trabajadores.

libertad de asociación

derecho de negociación colectiva

representación legal de los trabajadores

contratación de trabajadores

relación profesional-laboral bajo el estricto imperio de la Ley

GRUPO DIUSFRAMI supedita sus actividades a las más estrictas disposiciones normativas aplicables en materia de contratación de trabajadores, bajo la legislación del país en el que se produzca la relación laboral y su respectivo convenio de aplicación, además de los acuerdos de carácter internacional a los que como empresa europea se aplica. Todos nuestros trabajadores han sido seleccionados superando un riguroso proceso de selección y estableciendo la relación profesional-laboral bajo el estricto imperio de la Ley, respetando la libertad de todo individuo a elegir entablar o no relación contractual con GRUPO DIUSFRAMI, ejerciendo en todo momento su libertad y sin ningún tipo de obligación o coacción.

GRUPO DIUSFRAMI no ha contratado, ni contratará a ninguna persona menor de edad o que no disponga de la edad reglamentaria para trabajar con todas las garantías que la legislación nacional contemple y siempre bajo los parámetros que la legalidad internacional prevé.

GRUPO DIUSFRAMI adquiere el firme compromiso de facilitar progresivamente la integración de personas con discapacidad en su estructura laboral, adecuando, cuando fuere preciso, las condiciones del puesto de trabajo a sus propias capacidades.

ninguna persona menor de edad o que no disponga de la edad reglamentaria para trabajar con todas las garantías

integración de personas con discapacidad

formación continua

En cada una de las empresas que configuran el Grupo, potenciamos cada año la formación continua de nuestros empleados con el objetivo de mantener un exigente nivel técnico que les capacite para resolver con eficacia, responsabilidad y excelencia los servicios de calidad que demandan nuestros clientes. También hemos suscrito un acuerdo con la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid y con expertos profesionales en la impartición de cursos customizados en adaptación y/o modificación de conductas, de habilidades laborales y personales, dirigidos a altos directivos, mandos intermedios y ejecutivos.

Universidad Complutense de Madrid

El Departamento de Calidad es responsable de realizar el seguimiento de la situación de los procesos de la compañía relacionados con la gestión ambiental, y posibilitar su mejora continua. Es el órgano responsable de promocionar interna y externamente el Medio Ambiente a todos los niveles, incorporando las estrategias ambientales a las políticas de la empresa.

Departamento de Calidad

‘Plan de Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres’

GRUPO DIUSFRAMI está desarrollando un ‘Plan de Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres’ (H-60%/M-40%) y elaborando un diagnóstico de la situación de igualdad como paso previo para lograr la paridad.

GRUPO DIUSFRAMI ha desarrollado un ‘Protocolo contra el Acoso Sexual o por razón de sexo’ con el compromiso de la Dirección y en colaboración con la representación legal de los trabajadores, marcando las responsabilidades y medidas efectivas para evitar cualquier tipo de conducta de violencia contra la personalidad, dignidad o integridad física o psicológica y discriminatoria por razón de sexo o sexualmente molesta que impida tener un ambiente profesional saludable. Este protocolo tiene por objeto establecer un procedimiento de actuación para que el empleado o empleada que detecte o considere que es objeto de acoso sexual, pueda hacer uso del mismo para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un caso de acoso y se adopten las pertinentes medidas necesarias.

‘Protocolo contra el Acoso Sexual o por razón de sexo’

- DIUSFRAMI rechaza, de manera contundente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo y declara expresamente que considera dichas conductas inaceptables e intolerables, sin atender a quien sea la víctima o el acosador, ni cualquier otra condición.

conductas inaceptables e intolerables

- Todos los empleados tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de problemas de intimidación y deben tener garantizada la ayuda a la persona que lo sufra, estableciendo las medidas disciplinarias oportunas y de carácter corrector, que eviten que dicha situación pueda volver a repetirse.

derecho a un ambiente de trabajo adecuado

- Se garantiza a todos los empleados que todas las acciones sobre esta materia se tramitarán observando un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad, que quedaran garantizadas a través de este Protocolo.

respeto a la intimidad

- Por tanto, quedan expresamente prohibidas cualquier acción o conducta de esta naturaleza siendo consideradas como falta laboral y dando lugar a la posibilidad de aplicación del régimen disciplinario pertinente y proporcional a la gravedad de los hechos.

régimen disciplinario

También estamos trabajando para instaurar un 'Plan de Conciliación Laboral y Familiar', teniendo en cuenta nuestros grupos de interés con jornadas semanales flexibles para facilitar la conciliación familiar y la profesional, planteando fórmulas para los empleados que tengan a su cargo a un familiar discapacitado, necesitado o dependiente para que puedan desempeñar sus funciones profesionales distribuyéndolas de una manera más eficaz y asumible, o la flexibilización de los permisos retribuidos, días de libre disposición y vacaciones para una adecuada conciliación.

'Plan de Conciliación Laboral y Familiar'

Acción Social



El Grupo Diusframi canaliza su acción social a través de la Fundación Diusframi, cuya política formal de acción social está detallada en sus estatutos fundacionales, guiándose por los objetivos y principios de actuación en ellos recogidos.



Integridad

El GRUPO DIUSFRAMI promoverá entre sus empleados el reconocimiento de aquellos comportamientos que sean acordes con los principios éticos de lealtad y buena fe, necesariamente alineados con la rectitud y honestidad profesional, que se manifiestan en las siguientes exigencias:

- **Lealtad a la empresa**

Los empleados y directivos deben actuar en el desempeño de sus responsabilidades profesionales, con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses del Grupo. Asimismo, deben tratar de evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa.

Cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés, o situación análoga que suponga un beneficio propio en detrimento del Grupo, deberá ser comunicada a la empresa a través del superior jerárquico o del Comité de Seguimiento del Código General de Conducta.

- **Cumplimiento de la ley**

Todos los empleados y directivos del Grupo deben cumplir las disposiciones generales vigentes (leyes, reglamentos, circulares, etc.) en los países donde desarrollan su actividad, atendiendo tanto a la literalidad como al espíritu y la finalidad de las mismas, y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético.

Igualmente cumplirán con la normativa interna del Grupo y cualquier otro reglamento interno de conducta aplicable a su actividad cuyas normas establezcan obligaciones más rigurosas que las recogidas en este Código General.

- **Probidad en la gestión**

El Grupo proscribire los sobornos a autoridades y funcionarios públicos y prohíbe a sus empleados dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, así como regalos, dádivas o favores que estén fuera de los usos sociales o que, por su valor, sus características o sus circunstancias, razonablemente pudieran suponer una alteración del desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en que intervengan sus empresas.

Asimismo, los empleados de GRUPO DIUSFRAMI deberán prestar especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que realizan negocios. Además, los directivos de las empresas del Grupo velarán por que se apliquen las políticas, los sistemas de control y las medidas definidas para prevenir el fraude.

- **Confidencialidad**

Todo empleado o directivo mantendrá el estricto deber de permanente confidencialidad respecto de la información de la que conozca en el ejercicio de su trabajo y cuya divulgación o publicidad pueda afectar a los intereses del Grupo. Esta obligación pervivirá aún después de haberse finalizado la relación laboral con GRUPO DIUSFRAMI. Así, cualquier informe, oferta, estudio u otro producto obtenido por los empleados en el ejercicio de su actividad profesional en GRUPO DIUSFRAMI no podrá ser copiado o transmitido por cualquier medio sin la autorización expresa de GRUPO DIUSFRAMI.

El deber de confidencialidad se extiende a cualquier información no pública de terceros de la que se disponga en virtud de las relaciones comerciales o empresariales que GRUPO DIUSFRAMI mantenga con ellos.

Profesionalidad

Los empleados y directivos de GRUPO DIUSFRAMI deben significarse por su alta profesionalidad basada en una actuación eficiente y enfocada a la excelencia y la calidad de servicio. Todas sus actuaciones han de estar guiadas por los siguientes principios de actuación del Grupo:

- **Calidad e innovación**

El GRUPO DIUSFRAMI se compromete a la máxima calidad de sus productos y servicios. Asimismo, pondrá a disposición de sus empleados los recursos necesarios para la innovación, el desarrollo y la mejora continua de los mismos para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.

- **Orientación al cliente**

Todos los empleados del Grupo aportarán su mayor colaboración, profesionalidad y mentalidad de servicio para buscar la mayor satisfacción de los clientes. Asimismo, procurarán la mejor satisfacción de las expectativas de sus clientes y desarrollarán un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades.

- **Uso y protección del patrimonio empresarial**

El Grupo pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para el desempeño de su actividad profesional y se compromete a facilitar los medios adecuados para la protección y salvaguarda de los mismos. Todos los empleados deben utilizar los recursos de la empresa de forma responsable, eficiente y apropiada al entorno de su actividad profesional. Asimismo, deben protegerlos y preservarlos de cualquier pérdida, daño, robo o uso ilegal o deshonesto.

- **Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores**

El Grupo considera a sus proveedores y empresas colaboradoras parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento, de rentabilidad y de mejora de la calidad de servicio, buscando establecer con ellos relaciones estables basadas en la confianza y el beneficio mutuo.

Todos los empleados del Grupo que participen en procesos de selección de proveedores, subcontratistas y colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad, transparencia y objetividad, aplicando criterios de calidad y coste para obtener la oferta más conveniente para GRUPO DIUSFRAMI.

Los empleados deben identificar y evitar cualquier situación que pudiera afectar a su objetividad, absteniéndose de participar en aquellos procesos en los que se produzca la colisión de sus intereses personales con los del Grupo.

- **Transparencia**

Todos los empleados deben suministrar una información veraz, completa, comprensible y puntual acerca de la marcha de las actividades relacionadas con su trabajo. En ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta, inexacta o imprecisa que pueda inducir a error a quien la recibe.

Específicamente, se velará por la fiabilidad y rigurosidad de la información financiera que, de acuerdo con la normativa legal aplicable, se suministre públicamente al mercado. En concreto, se aplicarán las políticas contables, los sistemas de control y los mecanismos de supervisión definidos por GRUPO DIUSFRAMI para que la información relevante se identifique, prepare y comunique en tiempo y formas adecuados.

Asimismo, el Consejo de Administración y demás órganos directivos velarán periódicamente por la eficacia del sistema de control interno sobre la elaboración de la información financiera a remitir a los mercados. Igualmente, todos los empleados, en sus actuaciones que tengan especial relevancia pública, cuidarán de la imagen y reputación corporativa de GRUPO DIUSFRAMI.

Respeto

El GRUPO DIUSFRAMI asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyo objetivo es la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos y laborales y de la protección del medio ambiente.

Toda actuación de GRUPO DIUSFRAMI y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso de los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por lo que la relación del Grupo con sus empleados, como la de éstos entre sí, se basará en los siguientes compromisos:

- **Igualdad de oportunidades**

El Grupo promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados asegurando la igualdad de oportunidades. La selección y promoción de los empleados del Grupo se fundamenta en los criterios objetivos de mérito y capacidad.

- **No discriminación**

Los directivos de GRUPO DIUSFRAMI deben mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal.

- **Formación**

Todas las empresas del Grupo se comprometen a mantener una política de formación para el aprendizaje y el desarrollo personal y profesional de sus empleados con el fin de alcanzar el mayor rendimiento, calidad y satisfacción en la realización de sus funciones.

- Seguridad y salud en el trabajo

El GRUPO DIUSFRAMI proveerá a sus empleados de un entorno seguro y estable y se compromete a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales así como a respetar escrupulosamente la normativa aplicable en esta materia en todos los lugares en que desarrollen sus actividades empresariales.

Todos los empleados son responsables de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad. Asimismo, cuando desarrollen actividades de riesgo, deberán hacer un uso responsable del equipamiento que tengan asignado y divulgarán entre sus compañeros y subordinados los conocimientos en este ámbito y promoverán el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos.

- Erradicación del trabajo infantil

Ninguna empresa del Grupo ni sus proveedores recurrirán al trabajo infantil y velarán por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad.

- Protección del medio ambiente

La preservación y el respeto al entorno medioambiental es un principio fundamental para todas las empresas del GRUPO DIUSFRAMI, en cuyas actividades aplicará una estrategia medioambiental que permita prevenir y, eventualmente, minimizar los efectos negativos que éstas pudieran ocasionar.

- **Compromiso social**

El GRUPO DIUSFRAMI se compromete a que sus actuaciones sean socialmente responsables, con especial énfasis en el respeto por la diversidad cultural y los principios y costumbres de las comunidades donde desarrolla sus actividades.

Adicionalmente, el Grupo manifiesta su compromiso con la sociedad mediante patrocinios, mecenazgos y colaboraciones benéficas, materializados a través de acuerdos y contribuciones con instituciones sociales. Toda donación realizada por GRUPO DIUSFRAMI o su Fundación deberá:

- Contar con las pertinentes autorizaciones internas y, en su caso, externas que sean precisas.
- Que el receptor pueda garantizar la buena administración de los recursos otorgados y permitir su seguimiento y destino.
- Quedar fielmente reflejada en los registros contables correspondientes.
- No servir de encubrimiento de soborno o pago indebido.

Asimismo, las relaciones con Asociaciones y el resto de Organizaciones sociales se regirán por el principio de legalidad, respetando en todos los casos el marco legal en vigor en los distintos países de actuación.

INTERPRETACIÓN Y SEGUIMIENTO

El presente Código establece los principios y compromisos de ética empresarial que GRUPO DIUSFRAMI y sus empleados deben respetar y cumplir en el ejercicio de sus actividades.

El GRUPO DIUSFRAMI difundirá entre todos sus empleados el presente Código General de Conducta.

Cualquier persona que tenga conocimiento o sospecha fundada de un incumplimiento del presente Código deberá ponerlo en conocimiento de su superior jerárquico o informar del mismo a través de los mecanismos que la empresa establezca para la formulación de sugerencias y denuncias. GRUPO DIUSFRAMI tomará las medidas que considere adecuadas para evitar consecuencias adversas por efecto de las comunicaciones que cualquier persona realice de buena fe según lo aquí dispuesto.

La vulneración o incumplimiento de este Código que constituya una falta de carácter laboral, se sancionará con arreglo a la normativa vigente, sin perjuicio de otras responsabilidades en que el infractor hubiera podido incurrir.

COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

Para velar por el cumplimiento del presente Código, resolver incidencias o dudas sobre su interpretación y adoptar las medidas adecuadas para su mejor cumplimiento, se crea un Comité de Seguimiento, que estará integrado por tres miembros designados por el Consejo de Administración de DIUSFRAMI, S.A. entre directivos de las empresas del Grupo.

El Comité de Seguimiento tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Promover la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código en todas y cada una de las empresas del Grupo.
- Establecer las vías de comunicación oportunas para que cualquier empleado pueda recabar o facilitar información sobre su cumplimiento, garantizando en todo momento la confidencialidad de las denuncias que se tramiten.
- Interpretar las normas emanadas del Código y supervisar la aplicación de las mismas.
- Garantizar la veracidad y ecuanimidad de cualquier procedimiento iniciado, así como los derechos de las personas presuntamente implicadas en un posible incumplimiento.
- Definir los casos en los que el ámbito de aplicación del Código deba hacerse extensivo a terceros que vayan a mantener relaciones comerciales o empresariales con el GRUPO DIUSFRAMI.
- Diseñar la información que recoja el nivel de cumplimiento del Código y divulgar los indicadores específicos del mismo.
- Elaborar un informe anual sobre su actuación con las recomendaciones que considere adecuadas que elevará al Consejo de Administración.

CANAL ÉTICO

El Comité de Seguimiento del Código General de Conducta implantará un canal ético que permita a cualquier persona comunicar las conductas irregulares en cualquiera de las empresas que forman parte del GRUPO DIUSFRAMI o cualquier incumplimiento de las normas recogidas en el presente Código.

Para ello, mantendrá una dirección de correo electrónico y una dirección postal, a través de las cuales se podrán comunicar incumplimientos o resolver dudas relacionadas con el Código General de Conducta:

- canaletico@diusframi.com
- Canal Ético, GRUPO DIUSFRAMI
C/ Rufino González, 32, E-28037-Madrid (España)

VIGENCIA

El Código General de Conducta entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Administración de DIUSFRAMI, S.A., debiendo ser comunicado a todos los empleados y estar accesible en la website del GRUPO DIUSFRAMI.



ANEXO II

‘Protocolo contra el Acoso Sexual o por razón de sexo’

PROTOCOLO DE ACOSO

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
(B.O.E. de 23 de marzo de 2007). (Vigente hasta el 01 de Enero de 2016).

Art. 48. Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo.

1. Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

2. Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos.

El objetivo de este Protocolo es definir las pautas que permitan identificar una situación de acoso tanto moral como sexista, con el fin de solventar una situación discriminatoria y minimizar sus consecuencias, garantizando los derechos de las personas.

Los procedimientos de actuación deben desarrollarse bajo los principios de rapidez, confidencialidad, credibilidad y deben garantizar y proteger tanto la intimidad como la dignidad de las personas objeto del acoso. Además se garantizarán y respetarán los derechos de las personas denunciadas.

CONTENIDO DEL PROTOCOLO DE ACOSO

1. Declaración de principios

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno, así como a la salvaguarda de sus derechos fundamentales de carácter laboral.
- Deben consolidarse las políticas de igualdad y no discriminación entre la plantilla, al tiempo que se propicia la concienciación colectiva para con este problema.
- Hay que mejorar las condiciones de trabajo de las personas empleadas y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de las mismas, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica.

2. Definición de 'acoso moral'

Toda conducta, práctica o comportamiento realizado de forma sistemática o recurrente en el seno de una relación de trabajo, que suponga directa o indirectamente un menoscabo o atentado contra la dignidad de la persona, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

3. Tipos de acoso moral

- Descendente (cargo superior hacia inferior)
- Horizontal (mismo cargo jerárquico)
- Ascendente (cargo inferior hacia superior)

4. Medidas preventivas de acoso moral

- Comunicación a la plantilla
- Responsabilidad compartida y encomienda especial a directores y mandos.
- Programas formativos en la empresa

5. Definición de 'acoso sexista'

Cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico dirigido contra una persona por razón de su sexo, y que se dé con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Cuando dicho acoso sea de índole sexual se considerará como 'acoso sexual'.

6. Procedimiento de actuación

- Receptores y encargados de canalizar las quejas y denuncias por acoso:
 - El Director de RR.HH. o persona en quien delegue
 - Un representante sindical
- Responsables únicos de la instrucción:
 - Responsable de RR.LL. o similar
 - Director del Área donde se han producido los hechos. DG

6.1. Procedimiento informal

El objetivo es resolver el problema extraoficialmente; en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, es suficiente para que se solucione el problema.

El instructor se encargará de entrevistarse con la persona afectada y podrá tener reuniones con el presunto agresor/a, y/o en los casos de extrema necesidad con ambas partes, todo ello, con la finalidad de conseguir el esclarecimiento de la situación de acoso y alcanzar una solución aceptada por consenso.

En el plazo de diez días, contados a partir de la presentación de la denuncia, se elaborará un informe, que se pondrá, en primer lugar, en conocimiento de la persona denunciante.

6.2. Procedimiento formal

Cuando el procedimiento informal no dé resultado o sea inapropiado para resolver el problema, se recurrirá al procedimiento formal.

La instrucción concluirá con un informe, elaborado en un plazo máximo de treinta días, que se pondrá, en primer lugar, en conocimiento de la persona denunciante.

7. Resultado de la instrucción y acciones

Si existe acoso, se adoptarán las medidas correctoras y sancionadoras oportunas según el régimen disciplinario que le sea de aplicación a la persona denunciada, dando traslado al Director de RR.HH. y al Director del Área de negocio de la víctima.

Si no se constatan situaciones de acoso, o no es posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente.

Las denuncias, falsos alegatos o declaraciones que se demuestren como no honestas o dolosas, podrán ser constitutivas igualmente de actuación disciplinaria.

8. Seguimiento

El seguimiento de las denuncias se realizará por las personas especificadas en el primer párrafo del punto 6 'Procedimiento de actuación' de este Protocolo y/o por la Comisión en la que se haya delegado con plenas garantías de confidencialidad. En las comunicaciones realizadas durante el procedimiento, se recurrirá a un número de expediente, omitiéndose el nombre de la persona objeto del acoso.

ACCIONES PREVENTIVAS

Para prevenir las situaciones de acoso, desde la dirección de GRUPO DIUSFRAMI se fomentará:

- Información y sensibilización

Lanzamiento de una campaña explicativa para enseñar cómo se puede advertir una situación de acoso y para informarles de sus derechos y de los recursos con los que cuentan, así como del Protocolo de Acoso.

- Formación

Con el compromiso de prevenir situaciones de acoso, se puede incluir esta materia en los programas de formación adecuados para ello. Dichos programas estarán especialmente dirigidos a todas las personas que tengan personal a su cargo.

Con esta formación se pretende mejorar el nivel de escucha de las empresas y dar instrumentos para gestionar las situaciones de posible acoso, en definitiva, poder reaccionar con conocimiento de causa, ante estas situaciones.

ENTRADA EN VIGOR

El documento se firmará entre la Dirección de GRUPO DIUSFRAMI y el representante de los trabajadores designado para este cometido.

Entrará en vigor a los tres días de su comunicación a las diversas plantillas de cada una de las empresas que se integran en GRUPO DIUSFRAMI, a través de la publicación en los respectivos tabloneros de anuncios y/o de otros medios que se consideren adecuados de los previstos para llevar a cabo la Comunicación Interna.

Este Protocolo de Acoso se mantendrá vigente en tanto que la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o que la experiencia indique su necesario ajuste.



ANEXO III

‘Plan de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres’

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
(B.O.E. de 23 de marzo de 2007)

LOS PLANES DE IGUALDAD DE LAS EMPRESAS Y OTRAS MEDIDAS DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD.

Art. 45. Elaboración y aplicación de los planes de igualdad.

1. Las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los trabajadores en la forma que se determine en la legislación laboral.
2. En el caso de las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores, las medidas de igualdad a que se refiere el apartado anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad, con el alcance y contenido establecido en este capítulo, que deberá ser asimismo objeto de negociación en la forma que se determine en la legislación laboral.

IGUALDAD EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

Art. 73. Acciones de responsabilidad social de las empresas en materia de igualdad.

Las empresas podrán asumir la realización voluntaria de acciones de responsabilidad social, consistentes en medidas económicas, comerciales, laborales, asistenciales o de otra naturaleza, destinadas a promover condiciones de igualdad entre las mujeres y los hombres en el seno de la empresa o en su entorno social.

La realización de estas acciones podrá ser concertada con la representación de los trabajadores y las trabajadoras, las organizaciones de consumidores y consumidoras y usuarios y usuarias, las asociaciones cuyo fin primordial sea la defensa de la igualdad de trato entre mujeres y hombres y los Organismos de Igualdad.

Se informará a los representantes de los trabajadores de las acciones que no se concierten con los mismos.

A las decisiones empresariales y acuerdos colectivos relativos a medidas laborales les será de aplicación la normativa laboral.

Art. 74. Publicidad de las acciones de responsabilidad social en materia de igualdad

Las empresas podrán hacer uso publicitario de sus acciones de responsabilidad en materia de igualdad, de acuerdo con las condiciones establecidas en la legislación general de publicidad.

El Instituto de la Mujer, u Órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, estarán legitimados para ejercer la acción de cesación cuando consideren que pudiera haberse incurrido en supuestos de publicidad engañosa.

Art. 75. Participación de las mujeres en los Consejos de Administración de las sociedades mercantiles.

Las sociedades obligadas a presentar cuentas de pérdidas y ganancias no abreviada procurarán incluir en su Consejo de Administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres en un plazo de ocho años a partir de la entrada en vigor de esta Ley.

Lo previsto en el párrafo anterior se tendrá en cuenta para los nombramientos que se realicen a medida que venza el mandato de los consejeros designados antes de la entrada en vigor de esta Ley.



INTRODUCCIÓN

El PdC está basado en un proceso dinámico y continuo que incluye no sólo las actividades a realizarse en el evento de una interrupción de la capacidad de procesamiento de datos, sino además, las actividades realizadas anticipando dicho evento.

Una actividad principal del PdC es:

- Evaluar,
- Mantener,
- Mejorar los procedimientos de recuperación que permitan mitigar los daños potenciales antes que una incidencia ocurra.

También permite facilitar la recuperación en el evento de un desastre. Para lo cual, la fase de recuperación provee tres propósitos:

1. La definición de los roles de ejecución, coordinación y toma de decisiones en el contexto del Plan.

2. Establecer y mantener las descripciones de los procedimientos a ser realizados.
3. Evolucionar y aprender con cada ejecución de los procedimientos de recuperación.

El PdC contempla:

- La estructura de una organización jerárquica paralela para administrar las emergencias con mecanismos de notificación claramente definidos.
- Definición de escenarios.
- Detalle de la administración general del PdC.
- Establecimiento de procedimientos contingentes, organización de grupos de trabajo, funciones y responsabilidades, involucrando usuarios y administradores

OBJETIVO

- Proveer una solución para mantener operativos los sistemas de información y electrónicos fundamentales de la empresa, que permitan reducir el impacto en las operaciones normales cuando son interrumpidos o paralizados por contingencias que afectan parcial o totalmente las instalaciones donde se procesan aplicaciones automatizadas y los servicios de procesamiento de datos.
- Cuantificar la exposición a pérdidas asociadas a cada sistema de información automatizado y/o recursos informáticos con que cuenta la empresa, permitiendo un análisis de riesgos comprensible de los sistemas, que sirva como guía durante la ejecución del PdC.
- Minimizar la posible pérdida y operativa en el evento inesperado, previendo procedimientos de recuperación efectivos y eficientes. Así mismo, reducir las consecuencias de la posible pérdida de información relacionada con el evento inesperado, en un nivel aceptable, al ejecutar procedimientos de respaldo apropiados.
- Mantener la prestación del servicio a los usuarios.

ALCANCE

La necesidad de desarrollar un PdC está relacionada con el impacto potencial que provoca la interrupción parcial o total de los servicios electrónicos y procesamiento de la información, sobre el normal desarrollo de las actividades de la empresa; específicamente, para afrontar la contingencia relacionada con el eventual cese de actividades e inoperatividad de equipos.

Lo que supone que los procedimientos planteados en este documento, contemplan solamente las acciones a realizar con relación al hardware, software y equipos electrónicos involucrados en los procesos críticos definidos en el PdC.

Adicionalmente, se consideran los riesgos y soluciones del ambiente físico, relacionados con la operación de los procesos principales de la empresa.

Las actividades y procedimientos, están relacionados con las funciones que competen a cada uno de los grupos establecidos para la ejecución del PdC, y dependen de los recursos disponibles (capacitación, recursos técnicos, etc.)

METODOLOGÍA

Las operaciones y procesos más importantes de la empresa que requieran sistemas informáticos deberán considerar los siguientes aspectos:

- El tiempo durante el cual la entidad puede funcionar sin sus recursos computacionales en operación.
- La identificación de las amenazas potenciales sobre la capacidad de procesamiento automatizado de la información en la entidad.
- La identificación de las aplicaciones críticas que deben ser pro-

cesadas mientras se restablecen las operaciones normales en la entidad.

- Identificación de las consecuencias operativas, estratégicas o de servicio.
- El valor de la inversión en el desarrollo del PdC que asegure su continuidad y normal funcionamiento.

El PdC se ha estructurado en tres grandes FASES:

1. **Fase de Mitigación:** Asegura la conservación de la información vital y determina dónde procesar las tareas, sistemas o aplicaciones críticas, en caso de falla de los equipos o de las mismas aplicaciones.
2. **Fase de Emergencia:** Contiene las acciones detalladas que deben ser llevadas a cabo durante el siniestro o emergencia.
3. **Fase de Recuperación:** Permite restablecer las condiciones originales y operación normal de los sistemas de información en su conjunto.

Las cuales implican el desarrollo de las siguientes ETAPAS:

1. **Revisión:** Comprende la determinación de vulnerabilidad del área, inventario de recursos y limitaciones de la misma.
2. **Evaluación del impacto por interrupción del servicio:** Comprende la estimación de las pérdidas que involucraría la suspensión parcial o total de las operaciones. Esta evaluación se da en términos de las consecuencias que acarrearía dicha suspensión. En esta etapa se desarrolla el análisis de riesgos.
3. **Implementación:** Se realizan actividades específicas para la reducción y eliminación de riesgos que proponen las medidas de acción, en caso de presentarse alguna situación de emergencia.
 - a. **Cronograma:** El diseño de un cronograma de trabajo provee la oportunidad de registrar los logros de cada tarea, verificar si

las actividades han sido cumplidas o no en el tiempo previsto, y analizar cuáles han sido los principales inconvenientes que se han presentado si se detectan desviaciones importantes en el cronograma inicial, antes de la ejecución de las pruebas.

- b. **Documentación:** Se prepararán y archivarán todos los documentos donde se registren las actividades, inconvenientes, programas, objetivos, cronograma, procedimientos, planillas y todo aspecto fundamental referente a las acciones generadas durante el desarrollo del PdC, creando un historial de referencia.

4. **Simulacros:** Se define el cronograma de simulacros, así como se designa a los responsables de dar inicio a las pruebas, ambientar el personal y los recursos, controlar los eventos, documentar las acciones y evaluar el resultado en su conjunto.
5. **Ejecución:** Se sigue el desarrollo de:
 - a. Medidas de protección planificadas por cada segmento afectado.
 - b. Iniciación de las acciones destinadas, por prioridad, a controlar la situación durante los primeros instantes de la emergencia.
 - c. Consideración de las responsabilidades extraordinarias que el PdC tendría que asumir a fin de ofrecer protección y seguridad a los elementos materiales y humanos.
 - d. Evaluación del estado del Área de Informática, poniendo en operación los procedimientos planificados para la recuperación total del servicio.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Definición

Un Riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento inesperado con efectos positivos o negativos.

- Los riesgos con efectos positivos hay que intentar potenciarlos.
- Los riesgos con efectos negativos hay que mitigarlos. Aquí, solo vamos a considerar éstos.

Descripción y análisis de riesgos

El siguiente análisis de riesgos implica la valuación del impacto por interrupción del servicio, el cual comprende la suspensión parcial o total de las operaciones; esta valuación se da en términos de las consecuencias que acarrearía dicha suspensión. En esta etapa, se desarrolla la probabilidad de ocurrencia, posibilidades de mitigación, el impacto y probabilidades de los riesgos y, finalmente, las alternativas de corrección de la anomalía.

Los riesgos potenciales que pueden afectar a la continuidad y operatividad normal de los sistemas de información con que cuenta la Entidad, son entre otros:

- Riesgos con Incidencia Externa
- Legales: El cambios de legislación. (La LOPD o de seguridad de datos fiscales, por ejemplo).
- Riesgos con Incidencia Interna
- Posible incumplimiento de los servicios contratados a terceros: Proveedores.
- Posibles retrasos en procesos administrativos.
- Posible pérdida de información.
- Posible falla de equipos electrónicos y hardware.
- Posibles fallas en el flujo de energía eléctrica.
- Posible calentamiento de la 'Sala de Servidores'.
- Posible incidencia del servicio telefónico.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

Criterios para la identificación de procesos críticos

Los PdC se consideran

- 'Requeridos' para todos los sistemas de prioridad A (1).
- 'Recomendables' para todos los sistemas de prioridad B (2).
- 'Sugeridos' para todos los sistemas de prioridad C (3).

Factores críticos a considerar

Aplicaciones en Producción

1. Nivel de importancia de la aplicación en la empresa.
2. Impacto operativo.
3. Oportunidad de procesamiento.

(1) Prioridad A

- Todos los sistemas vitales de la empresa.

(2) Prioridad B

- Sistemas o dispositivos que no pueden ser sometidos a pruebas.
- Sistemas que alimentan datos a los sistemas vitales.

(3) Prioridad C

- Sistemas cuya incidencia es de bajo impacto.

4. Programas críticos.
5. Comunicaciones: entrada y salida de datos.
6. Implicaciones para el usuario en caso de ausencia del recurso aplicativo.
7. Documentación del sistema: manuales de usuario y procedimientos.
8. Procedimientos de respaldo y recuperación a nivel aplicativo.

Sistemas informáticos y aplicaciones en uso

1. Servidores, ordenadores personales, impresoras, periféricos, etc.
2. Líneas de comunicación y equipos relacionados.
3. Sistemas operativos y programas.
4. Otros.

Niveles de prioridad y criticidad de los recursos informáticos

Teniendo en cuenta los criterios y factores enunciados anteriormente, se han definido los siguientes niveles de prioridad y criticidad de los recursos informáticos con que cuenta la empresa:

Niveles de prioridad

- **Prioridad Alta**
Corresponde a todas aquellas herramientas de la empresa, que en el caso de no ser adaptadas oportunamente a las exigencias, generarían graves problemas que pueden llevar, inclusive, a paralizar la actividad.
- **Prioridad Media**
Se le asigna a todas aquellas herramientas de la empresa, que aunque son importantes para el desarrollo normal de las actividades administrativas, operativas y de control, cuentan con procedimientos alternativos preestablecidos.

- **Prioridad Baja**
Se le asigna a todas aquellas herramientas de la empresa, cuya falta de adaptación no representa graves incidencias y sus modificaciones pueden aplazarse para la última parte del proyecto.

Niveles de criticidad

- **Criticidad A (Máxima)**
No puede permanecer interrumpido por un período mayor de 2 a 4 horas.
- **Criticidad B (Intermedia)**
No puede permanecer interrumpido por un período mayor a 12 horas. Puede sustituirse parcialmente por un período, por un proceso manual.
- **Criticidad C (Mínima)**
Puede permanecer interrumpida(o) por un período de 24 horas. Puede sustituirse temporalmente por un proceso manual.

PROCESO DE RESPALDO

El Proceso de Respaldo establecido como 'procedimiento de mitigación', a través del cual la Empresa asegura la conservación de su información vital y determina dónde realizar sus trabajos críticos de procesamiento de datos en caso de falla o incidencia de sus equipos.

El diseño del Proceso de Respaldo incluye los principales componentes de un sistema de información:

- Los datos.
- La documentación.
- Los programas (software).
- Los procedimientos.
- Los equipos (hardware).

[Proceso de Respaldo Externo](#)

Como ubicación de respaldo externo se entiende una instalación diferente a la sede principal de la Empresa, donde se alma-

cena una copia de los archivos de back up de la Empresa, para que -ante cualquier eventualidad que se presente en la sede principal- se pueda reiniciar el servicio con los archivos almacenados en el sitio de respaldo externo.

[Plan de Back-ups y Equipos de Respaldo](#)

Un back up es una copia de seguridad de la información que nos garantiza recuperar la información contenida en nuestras máquinas en caso de que se presente alguna falla en el disco duro, un borrado accidental o un accidente imprevisto.

Estos back-ups deben ser ejecutados por:

1. El administrador del sistema designado por el Director de Informática.
2. Usuarios con privilegios para realizar copias de seguridad.

PROCESOS CRÍTICOS Y PLAN DE RESPALDO

En base a los puntos anteriores, se han identificado los siguientes 'Recursos Informáticos' como críticos para la empresa y se ha descrito su plan de respaldo.

SOFTWARE

[Aplicaciones de desarrollo externo](#)

Nombre: *'Navision'*.

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Operaciones, Logística, Finanzas y Dirección.

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de la aplicación.
- Posible pérdida de información.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles.

Soluciones en contingencia:

- Existencia de back-ups diarios.
- Empresa externa contratada para la monitorización del servidor.
- Consultor experto contratado para el desarrollo de mejoras.
- Existencia de proceso de cambios con procedimientos establecidos en caso de fallo.
- Servidor de desarrollo -separado del de producción- para hacer pruebas antes de cualquier modificación.

Nombre: *'MS SQL Server'*.

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Navision (Operaciones, Logística, Finanzas y Dirección por extensión).

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de la aplicación.
- Posible pérdida de información.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles.

Soluciones en contingencia:

- Existencia de back-ups diarios.
- Empresa externa contratada para la monitorización del servidor.
- Consultor experto contratado para el desarrollo de mejoras.
- Existencia de proceso de cambios con procedimientos establecidos en caso de fallo.
- Servidor de desarrollo separado del de producción para hacer pruebas antes de cualquier modificación.

Nombre: *'MYSQL'*.

Proveedor: Oracle.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Orion (Operaciones y Logística por extensión)

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de la aplicación.
- Posible pérdida de información.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles.

Soluciones en contingencia:

- Existencia de back-ups diarios.
- Existencia de proceso de cambios con procedimientos establecidos en caso de fallo.
- Servidor de desarrollo separado del de producción para hacer pruebas antes de cualquier modificación.

Nombre: *'Sharepoint'*.

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Baja.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Recursos Humanos.

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de la aplicación.
- Posible pérdida de información.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles.

Soluciones en contingencia:

- Existencia de back-ups diarios.
- Existencia de proceso de cambios con procedimientos establecidos en caso de fallo.

Nombre: *'Office'*.

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Baja.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Toda la empresa.

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de la aplicación.
- Posible pérdida de información.

Soluciones en contingencia:

- Soporte informático general.

Aplicaciones de desarrollo interno

Nombre: *'Orion'* (conjunto de Orion base, Lab y handheld).

Proveedor: Diusframi.

Prioridad: Alta.

Criticidad: B (Intermedia).

Usuarios: Operaciones y Logística.

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de la aplicación.
- Posible pérdida de información.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles.

Soluciones en contingencia:

- Existencia de back-ups diarios.
- Existencia de proceso de cambios con procedimientos establecidos en caso de fallo.

Nombre: *'Recursos Humanos'*.

Proveedor: Diusframi.

Prioridad: Baja.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Recursos Humanos y Finanzas

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de la aplicación.
- Posible pérdida de información.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles.

Soluciones en contingencia:

- Existencia de back-ups diarios.
- Existencia de proceso de cambios con procedimientos establecidos en caso de fallo.

HARDWARE

Ordenadores personales

En estos momentos, tenemos un proyecto abierto para renovar todo el parque de ordenadores de la empresa.

Fabricante actual: Varios.

Nuevo fabricante: Dell.

Prioridad: Media.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Toda la empresa.

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de los equipos.
- Posible pérdida de información.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles.
- Posible falla de equipos electrónicos.
- Hardware fuera de inventario.

Soluciones en contingencia:

- Desarrollar un proceso de redistribución de los equipos existentes para cubrir de manera óptima las necesidades críticas de la empresa.
- Mantener un pequeño stock en la sede central para ser utilizado en caso de necesidad.

Servidores

En estos momentos, tenemos un proyecto abierto para renovar los servidores de la empresa.

Fabricante actual: Varios.

Nuevo fabricante: Dell.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Aplicaciones críticas.

Riesgos asociados:

- Mal funcionamiento de los equipos.
- Posible pérdida de información.
- Posible incumplimiento de los contratistas.
- Contratación o aplicación de soluciones inadecuadas o incompatibles con los recursos disponibles

Soluciones en contingencia:

- Se debe garantizar el mantenimiento preventivo/correctivo 7*24.
- Redundancia de hardware.

EQUIPOS ELECTRÓNICOS

UPS

En estos momentos, tenemos un proyecto abierto para renovar la UPS de la sala de servidores de la empresa.

Fabricante actual: Varios (tenemos 9 SAIs).

Nuevo fabricante: Emerson.

Prioridad: Media.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Servidores.

Riesgos asociados:

- Posibles retrasos en procesos administrativos.
- Demoras en la efectividad de algunas comunicaciones.
- Problemas en el control de asistencia del personal.
- Posible daño de equipos o pérdida de protección ante ausencia de fuente regulada
- Soporte en corte de energía eléctrica.

Soluciones en contingencia:

- Monitoreo constante de la actividad de la UPS mediante el sistema de alertas. integrado y del servidor monitor del CPD.

Sistemas de alarmas de incendio e intrusión

Fabricante: ADL.

Prioridad: Media.

Criticidad: B (Intermedia).

Usuarios: Edificio de la sede central.

Riesgos asociados:

- Posible acceso indebido a zonas restringidas por personal externo a la empresa con fines maliciosos.
- Daño en los equipos informáticos (servidores, ordenadores, UPS, etc.) por un incendio.
- Daños personales e incluso daños fatales si no se detecta un incendio a tiempo.

Soluciones en contingencia:

- ADL tiene servicio de monitorización y asistencia 24/7.

Aire acondicionado

Fabricante: General.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Servidores y UPS.

Riesgos asociados:

- Sobrecalentamiento de los servidores y UPS causando daños o pérdida de productividad en el hardware.
- Pérdida de datos por un fallo en el hardware.

Soluciones en contingencia:

- Hardware de back-up en la sala de servidores.
- Otras contingencias planteadas en los servidores.

EQUIPOS DE COMUNICACIONES

[Equipos de red](#)

En estos momentos, tenemos un proyecto abierto para cambiar de proveedor de Internet e implementado una red MPLS para unir las distintas sedes de la compañía.

Fabricante actual: Varios.

Nuevo fabricante: Cisco y Fortinet.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Servidores y aplicaciones. Toda la empresa.

Riesgos asociados:

- Pérdida de acceso a aplicaciones críticas.
- Pérdida de acceso a aplicaciones de proveedores y clientes.
- Pérdida de productividad.
- Retraso en la entrada de nuevos trabajos y en el cierre de trabajos completados causando incumplimientos de contrato con los clientes.

Soluciones en contingencia:

- Líneas de back-up con proveedores diferentes.
- Distintos servicios usan diferentes líneas de salida a Internet.
- Monitoreo constante.
- Redirecciones en caso de falla de una línea preparadas.

DEFINICIÓN Y CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

Para dar cumplimiento al desarrollo del PdC en las áreas de sistemas de la entidad, es necesario tratarlo como un proyecto. Por esta razón, se conformarán el comité directivo y el grupo de desarrollo, ambos responsables del PdC. Se sugiere la estructuración del grupo encargado del desarrollo, implantación y mantenimiento del PdC.

Grupo de desarrollo del PdC

Conformado por personal de nivel directivo de la empresa, quienes participan en el Departamento de Informática:

- Director de Informática.
- Director Operaciones.
- Director Logística.

Responsabilidades:

- Definir los alineamientos del PdC para las Áreas de Informática de la Empresa.

- Orientar y evaluar el desarrollo e implantación del PdC.
- Ejercer un control documentado y un seguimiento formal al proyecto.
- Estudiar, evaluar y decidir sobre los requerimientos que se presenten en el desarrollo e implantación del PdC.
- Recomendar acerca de la adquisición o el mantenimiento de equipos, programas e instalaciones.
- Coordinar el desarrollo, implantación y mantenimiento del PdC.
- Supervisar el cumplimiento de las labores asignadas al coordinador del PdC.
- Estudiar, evaluar y decidir sobre los requerimientos o recomendaciones planteadas por el grupo de desarrollo.
- Efectuar seguimiento y controlar los costos que se incurren en el desarrollo, implantación y mantenimiento del PdC.
- Aprobar el establecimiento de convenios, contratos o adquisición de recursos para el PdC.
- Organizar y disponer los recursos para el coordinador del PdC.

Coordinador del PdC

El Coordinador del PdC es el canal de comunicación, a través del cual se transmitirán las decisiones tomadas en torno a las acciones del PdC, los niveles de ejecución y el estado de los recursos informáticos que cubre el PdC.

Así mismo, debe encargarse de monitorear y asegurar el cumplimiento estricto del PdC y del mantenimiento de los canales de comunicación entre los diferentes grupos de trabajo, proveer los recursos necesarios y notificar las decisiones.

El Coordinador del PdC es el Director de Informática y, en su ausencia, el integrante del Departamento de Informática delegado.

Sus funciones serán:

- Ejecutar, en tiempo y forma, cada una de las actividades planeadas.
- Documentar y formalizar el PdC.
- Ordenar la documentación inherente y los papeles de trabajo del proyecto.
- Diseñar planes de formación para los empleados, a todos los niveles, para que se involucren en las tareas del PdC.
- Mantener operativo y debidamente actualizado el PdC.

FASE DE RECUPERACIÓN

Permite restablecer las condiciones originales y operación normal del sistema. El cual contempla:

- Definición de las políticas (parámetros, límites, horas de recuperación).
- Definición de los objetivos y requerimientos de la continuidad.
- Definiciones, términos y suposiciones.

La estimación del tiempo que va a durar la interrupción del servicio, se obtiene una vez se ejecute la Fase de Emergencia y una vez se haya evaluado el alcance de las fallas que se presentaron. Dicha estimación la debe obtener el Coordinador del PdC, apoyado

en el trabajo y resultados presentados por el grupo de desarrollo del PdC.

Durante los 5 días siguientes al desastre, deberán prepararse las copias de respaldo de aplicaciones y procedimientos automatizados utilizados por las diferentes oficinas usuarias afectadas. El PdC busca que las capacidades del servicio inicial del procesamiento de datos sean restauradas en el sitio alternativo en el 5º día siguiente a la incidencia. La reestructuración total de las capacidades del procesamiento para la red en línea están contempladas en fases durante 5 días a 28 días hábiles.

PLAN DE ACCIÓN

Primera Fase

Procedimientos iniciales de Respuesta/Notificación

Los siguientes deben ser los procedimientos a ser implantados en el momento de la incidencia, procedimientos que deben continuar hasta que se restauren los servicios de procesamiento de datos en el sitio original u otro permanente.

En el caso de incendio, explosión u otra incidencia mayor en la empresa, deben implantarse inmediatamente los procedimientos de emergencia implementados.

Procedimientos de Emergencia en la Sala de Servidores

Si la naturaleza de la incidencia no da tiempo para apagar y evacuar, la prioridad más alta es la seguridad de las personas. Éstas deben salir inmediatamente del área afectada.

Si hay tiempo para apagar, se deben realizar las siguientes actividades, en el orden especificado:

1. Inicializar procedimientos de emergencia organizacional.
2. Ejecutar procedimientos de apagado para los servidores y demás dispositivos.
3. Apagar extractores.
4. Apagar cuadro de luces.

Segunda Fase

Procedimientos para el proceso de restauración

Acciones:

- Notificar a los usuarios la interrupción del servicio y clientes.
- Activar el procesamiento manual de las aplicaciones (si fuese necesario).
- Efectuar una evaluación de daños e identificar incidencia.
- Notificar al Dpto. Informático las configuraciones de hardware y alistar los requerimientos.
- Seleccionar las zonas de servicio para el procesamiento de los reportes de respaldo.
- Ordenar los circuitos para comunicación de datos (si fuese necesario).

Tercera Fase

Recuperación

Mientras que las operaciones se estén ejecutando, se harán planes para la recuperación total. Si hay un desastre mayor, o si está dentro de los planes de la Empresa, se puede realizar la recuperación en un sitio alternativo improvisado.

Principales componentes procedimentales de las actividades en esta fase:

- Decisiones en el tiempo y equipo de recuperación.
- Preparar restauración del lugar.
- Desarrollo de los procedimientos de recuperación.
- Repetir los procedimientos de recuperación.
- Establecer la seguridad de los datos.

- Montaje de los sistemas.
- Evaluación de los sistemas.
- Convertir a procesamientos en producción.
- Realizar auditoría post-incidencia.
- Preparar reclamación de los seguros.
- Reportar a la administración.

Cuarta Fase

Mantenimiento

Parte del mantenimiento del PdC será la programación de sistemas requeridos para mantener los programas con los cambios sobre el tiempo, del hardware, software y aplicaciones. El PdC será auditado para ver que estos detalles sean actualizados rutinariamente en el PdC y en todas sus copias.

IMPLEMENTACIÓN DEL PdC

Para la implementación del PdC, deben estar formalmente documentados, y en operación, los siguientes procedimientos:

- Respaldo de archivos permanente y corriente de cada dependencia, software específico y operativo.
- Recuperación de errores y fallos del sistema
- Seguridad física y lógica
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos

- Administración de personal en lo referente a las incidencias En primera instancia, el presente PdC debe ser puesto a consideración, revisión y aprobación por parte del Dpto. de Informática.

En segunda instancia, desarrollar un programa de formación a los usuarios y departamentos directamente involucrados, aquellos que asumen responsabilidades y funciones dentro del PdC.

CAÍDA DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Continuar el seguimiento de las órdenes mediante las herramientas de los clientes:

- En caso de carecer de ellas, trabajar con ficheros back up proporcionados por IT.

CAÍDA DE LAS COMUNICACIONES (INTERNET)

- Continuar el seguimiento mediante llamadas telefónicas u otros medios electrónicos.
- Disponer de modem USB con tarjetas 3G para al menos el 10% de los PC.
- Establecer puestos desplazados en otras ubicaciones con acceso a Internet.

INUNDACIÓN, CATÁSTROFE NATURAL

- Establecer puestos desplazados en otras ubicaciones con acceso a Internet.

INUNDACIÓN, CATÁSTROFE NATURAL

- Establecer puestos desplazados en otras ubicaciones con acceso a Internet.

HUELGA GENERAL DE TRABAJADORES

- Establecer puestos desplazados en otras ubicaciones con acceso a Internet.
- Establecer un servicio mínimo de personal para mantener el servicio.

HUELGA DE TRANSPORTES

- Establecer una serie vehículos propios o privados para realizar los envíos.
- Contratación de transportes autónomos.

INCIDENCIA MASIVA

- Establecer horarios extendidos a todos los niveles
 - Técnicos.
 - Laboratorios.
 - Personal administrativo.
- Envíos especiales / urgentes

RECURSOS MATERIALES

- Para el desempeño de las tareas asignadas se dispone de medios informáticos y de comunicaciones -fijos y móviles- que permiten el adecuado desarrollo de dichas tareas.
- El uso de ordenadores portátiles y telefonía móvil, permite el acceso a las diferentes herramientas de gestión y comunicación desde ubicaciones diferentes a los puestos de trabajo habituales, permitiendo mayor movilidad y operatividad ante cualquier situación o necesidad no contemplada, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de la Empresa.

RECURSOS HUMANOS

- El personal tiene la formación y el conocimiento necesarios para la realización de cualquier tarea propia del Departamento. De esta forma, se asegura el normal desarrollo de dichas tareas ante situaciones no previstas.

TRANSPORTES

- A la hora de realizar envíos, se cuenta con diferentes proveedores de transporte de ámbito nacional e internacional. Esta diversidad permitiría variar la asignación de envíos, de tal forma que no se viesen afectados ante eventuales incidencias en algunos de los proveedores de transporte.
- Por otro lado, también se dispone de medios propios para realizar transportes y envíos especiales.

ALMACENES / STOCK

- Además del Almacén Central de Getafe, existe una red de almacenes que abarca la península, Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla. De manera que la disponibilidad de material no está supeditada a una única ubicación.
- El sistema de distribución y aprovisionamiento de stock en los diferentes almacenes, permite que estos tengan un mínimo de autonomía ante posibles incidencias en el abastecimiento desde el Almacén Central de Getafe.
- Periódicamente se realizan análisis, que permiten la anticipación ante situaciones que puedan afectar de forma negativa a los volúmenes necesarios de stock.



ANEXO V

Comunicación Interna y Externa.
Estrategias para el Abordaje del 'Plan de Crisis'

¿QUÉ ES LA CRISIS?

Una crisis responde a un cambio repentino entre dos situaciones, que pone en peligro la imagen y el equilibrio natural de la Organización. Se caracteriza por una ruptura de equilibrio, es un fenómeno grave, pero -sin embargo- relativamente normal en las organizaciones empresariales, que está ligado al funcionamiento cotidiano de toda Organización.

RIESGO QUE SE CORRE ANTE UNA CRISIS

Descrédito generalizado hacia la empresa, por parte de los medios de comunicación, líderes de opinión, consumidores, clientes, distribuidores, etc.

OBJETIVO

La comunicación de crisis busca:

- Frenar la crisis
- Minimizar sus efectos

CARACTERÍSTICAS DE LA CRISIS

La crisis es por naturaleza un fenómeno difícil de ser abarcado, puesto que la percepción del acontecimiento es compleja en el entorno social de cualquier Organización. Sin embargo, todas las crisis comparten ciertas características comunes:

- **'La sorpresa.'** No existe crisis que pueda ser totalmente anticipada, puesto que si fuese tomada íntegramente en cuenta en los Planes de Comunicación no sería una crisis.
- **'Es única.'** Raramente dos crisis tienen las mismas causas, y llegado el caso, las mismas causas jamás producirán los mismos efectos.
- **'Provoca una situación de urgencia.'** Caracterizada por las complejas dificultades que hay que afrontar y por la afluencia de informaciones negativas a atajar. Hay que reaccionar rápidamente, ya que los Medios disponen del poder de tratar la información en tiempo real (radio y TV). Hay que ganar tiempo.
- **'Desestabilización.'** Las relaciones de la empresa se alteran. Los modos habituales de procedimiento se revelan inoperantes ante la súbita rapidez y violencia generadas por una crisis. En términos de comunicación, las relaciones de la empresa con su entorno resultan también modificadas, en lugar de relaciones cordiales con los periodistas perfectamente conocidos y bien informados a los que uno está acostumbrado, el servicio de prensa debe hacer frente a una multitud de periodistas, y a menudo menos especializados y poco disponibles.
- **'Descenso de la calidad de la información.'** La calidad de los mensajes se deteriora en estado de emergencia. La irrupción de nuevos interlocutores, el traumatismo interno causado por la crisis, etc., todos estos fenómenos se suman para deteriorar la calidad de los mensajes emitidos por la empresa; ésta no controla su discurso y se ve obligada a reaccionar antes que a tomar la iniciativa. En este contexto, el rumor se convierte rápidamente en información.

PRE-CRISIS

Se trata de realizar una Auditoría de riesgos interna y externa que pesan sobre el Grupo de Empresas, objetivos y de opinión. Para efectuarla, deberemos:

A nivel interno

- Analizar crisis anteriores (extraer riesgos posibles, soluciones, fallos, etc.)
- Reuniones con directivos y aquellas personas con información o puestos claves dentro de la empresa.
- Elaborar un fichero de crisis donde guardar todas estas informaciones y clasificarlas de acuerdo a la gravedad del acontecimiento o a su probabilidad. Esto nos facilitará el trabajo a la hora de hacer un análisis preventivo.
- Preparación de las informaciones necesarias para el momento de crisis (presentación de la organización, historia, actividades, productos, servicios, etc.; datos estadísticos sobre los/as profesionales que en ella trabajan, nombre y funciones de los portavoces y expertos encargados de las explicaciones; informaciones precisas sobre el hecho que genera la crisis, etc.)
- Revisar planes existentes –si los hubiese-.
- Visitar los lugares que pueden ser escenario de posibles crisis.

A nivel externo

- Relevamiento de la agenda setting (identificar temas de interés y seguimiento de los MC), tendencias de los Medios con relación a estos temas.
- Relevamiento de opiniones (encuestas, reuniones con líderes de opinión).
- Identificación de problemas y percepciones.
- Identificar públicos prioritarios, grupos de interés, MC, competencia.
- Prever relaciones ante la crisis (contacto con la prensa y clientes).
- Analizar los Medios de Comunicación claves para la crisis (radio, tv, prensa)

ESTRATEGIAS ANTE LA CRISIS

'Silencio.'

- No se reacciona ante acusaciones.
- La comunicación se reduce a lo mínimo.
- Se puede conseguir que la crisis cese por falta de contrincante, no hay polémica.
- La organización se mantiene al margen de los comentarios y solo emite los mensajes que cree conveniente.

Inconvenientes

Está mal visto; es como una huida, no asunción de responsabilidades. El 'silencio otorga' y puede denotar culpabilidad. Los periodistas buscan otras fuentes de información que pueden ser poco apropiadas para la organización.

Recomendación

Puede ser usada en una crisis poco grave y breve.

'Negación'

- La organización niega en bloque el incidente y rechaza cualquier interés que se le preste.
- Si la acusación es infundada, esta técnica puede frenar la evolución de la crisis.
- No debe utilizarse cuando la acusación es justificada, cuando la verdad se hace patente ya que dañará irremediabilmente la credibilidad.
- No puede ser utilizada muchas veces ya que se corre el riesgo de que se piense que la empresa 'nunca hace nada malo' y 'no hay humo sin que haya fuego'.

Recomendación

Sólo para falsas acusaciones.

'Transferencia de responsabilidades'

- Un tercero asume la responsabilidad para proteger a la empresa.
- Es de corto plazo debido a que al tercero, rápidamente, le toca justificarse. Mientras, la empresa puede prepararse y afilar sus argumentos.

Inconvenientes

No es recomendable porque es interpretado como una negativa de la empresa a asumir sus responsabilidades.

Esta estrategia solo puede ser utilizada cuando la empresa es 100% inocente, ni cuando el reparto de responsabilidades no está claro; no se deberá utilizar más que en último extremo.

'Confesión'

Se trata de reconocer las responsabilidades y de colaborar plenamente con los Medios de Comunicación. Esta estrategia sería suicida si no fuese inmediatamente acompañada de explicaciones.

'Somos responsables, pero vamos a actuar, a reaccionar...' o

'Somos responsables, pero no los únicos.'

Ventajas

La estrategia de la verdad siempre da valor a la empresa, muestra su responsabilidad, su calidad, y la empresa puede irse desentendiendo, al menos parcialmente, mientras desarrolla una argumentación complementaria.

Desventajas

El cliente y/o el público honra la sinceridad, pero deplora las faltas cometidas, la imagen es amenazada.

VENTAJAS DE TENER UN 'PLAN DE CRISIS'

- A nivel interno permite abordar de modo neutro y constructivo las eventualidades que en su propio contexto, serán vividas de manera negativa. Prepara a los/as miembros de la empresa para mantener la cabeza fría. Gracias a la anticipación se puede esperar un comportamiento aceptable ante la crisis.
- Permite ganar tiempo cuando estalle la crisis, que será un tiempo precioso, útil para la regulación de la crisis y para poderlo dedicar a la reflexión. Así puede avisarse rápidamente a las personas que integran el Comité de Crisis.
- Otorga la posibilidad de que esté ya establecido un sistema de comunicación alrededor de la crisis.

FORMACIÓN DE PORTAVOCES

- La clave:
- Un solo mensaje y que todos/as lo sepan.
- No es importante el número de portavoces, sino que el mensaje sea único.
- Selección de portavoces:
- **Ámbito oficial:** Contacto directo, obligatorio normativamente, ante certificadores...
- El personal: La comunicación en tiempo de crisis debe ser idéntica para todo/as, aún si la forma varía, a fin de crear un sentimiento de cohesión.
- **Los medios de comunicación:** Prioridad. Puesto que tienen un papel fundamental en el momento de estallar una crisis, son los que informan al público de que ha ocurrido un accidente y los que le orientan mediante sus propios análisis.
- **Sectores en relación con la empresa:** Stakeholders, clientes, proveedores, etc. que pueden jugar un papel de importancia.
- **El público:** Individuos que nada tienen que ver con la empresa, cuya atención será atraída por la crisis (lo negativo) y que hará que la organización tenga que pensar en este grupo de personas (gacetillas de informaciones básicas)

CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El portavoz deberá distinguir los recursos necesarios para cada Medio (radio, TV, prensa, revistas, etc.) para que el mensaje sea transmitido varias veces y con la mayor fidelidad:

En radio

- El mensaje será instantáneo.
- No se podrá corregir nada.
- Será escuchado por una gran audiencia.
- Puede interactuar con otras personas.
- Etc.

En TV

- Sus mensajes deben durar menos de 2 minutos.
- Debe repetir siempre el mismo mensaje, una y otra vez (si se quiere, con palabras diferentes).

En prensa escrita

- Se puede tomar el tiempo para reflexionar y explicar al detalle la situación, ya que no hay apuro, y debe además dejarse claro desde el principio el mensaje de la organización.

ELABORACIÓN DEL MENSAJE

El mensaje debe ser elaborado por el Comité de Gestión de Crisis:

- Debe ser sencillo, fácil de entender.
- Debe estar previamente pensado de acuerdo al Plan de Crisis específico.

COMITÉ DE CRISIS

Una sola persona no puede responder ante una crisis, pero un equipo sí. Está compuesto por expertos y responsables de todos los niveles, conducen el conjunto de acciones y reacciones de la crisis. No solamente tiene el papel de impulsar y coordinar sino que asume también la gestión cotidiana de la crisis.

¿Quiénes lo deben integrar?

- El Presidente o el Director General del Grupo.
- Director de la Empresa afectada.
- El Director de Comunicación de la Agencia Consultora.
- Expertos/as, Directores/as y Jefes/as de servicio directamente afectados por la crisis.
- Asociados externos (Asesoría Jurídica).

¿Qué hace?

- El Comité de Crisis permite aislar el tratamiento de la crisis de las otras funciones de la empresa, centraliza y se ocupa en exclusividad de la crisis.
- Se deben repartir las responsabilidades, designar un coordinador/a que coordine la organización de las actividades.
- Separa las instancias de decisión de las de consulta.

¿Qué hace?

- El Comité de Crisis permite aislar el tratamiento de la crisis de las otras funciones de la empresa, centraliza y se ocupa en exclusividad de la crisis.
- Se deben repartir las responsabilidades, designar un coordinador/a que coordine la organización de las actividades.
- Separa las instancias de decisión de las de consulta.

Los/as miembros del Comité deben:

- Intercambiarse información para asegurar la riqueza del análisis.
- Facilitar el trabajo de los expertos exponiendo con claridad las necesidades, protegiéndoles de la exposición a los MC, de los funcionarios/as, etc.
- Asegurar una infraestructura eficaz hasta en los menores detalles (teléfonos, lugar de reuniones, alimentación, transporte, etc.)
- El Plan de Comunicación de Crisis se escribe de acuerdo a todos los aspectos vistos antes, poniéndolo por escrito e imaginando posibles amenazas que pudieran ser susceptibles de desembocar en una crisis.

Recomendaciones

- **Retomar la iniciativa:** Deben controlarse los temas que van a ser abordados y adoptarse una política de transparencia.
- **No dar preferencia a la comunicación** sino encontrar la salida a la crisis.
- **Atención a la coherencia de los mensajes en el tiempo:** No avanzar la salida de la crisis ('adelantar que en 24 horas, se solucionarán los problemas') hasta que los problemas estén verdaderamente resueltos.
- **Organizar los balances de información** en cada etapa de la crisis.
- **Hacer que evolucione la comunicación desde la óptica del fin de la crisis:** Es necesario anticipar y explotar cualquier disminución de intensidad en la notoriedad de la crisis. (Ejemplo: Resultados de un estudio favorable a la empresa, tal vez, no conviene darlos a conocer hasta que la crisis haya acabado).
- **Ahorrarse enemigos y buscarse amigos:** 'Se matan más moscas con miel que con hiel';
- Usar la diplomacia;
- Evitar conceder favores a un periodista en detrimento de los demás;
- Desarrollar al máximo la comprensión con la parte contraria para evitar humillarla;
- Etc.
- **Conceder prioridad a los de casa:**
- Mantener al personal informado para evitar que ellos/as mismos/as constituyan un nuevo problema, prevenir a las familias de las víctimas antes de informar al público; asegurar un seguimiento de la información dentro de casa (Comunicación Interna).



C/ Rufino González, 32 • E-28037-Madrid (Spain) • Teléf. +34 91 837 48 51 • Fax: +34 91 754 11 94

www.diusframi.es