



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2014

## Índice

<b>Carta Compromiso Renovación.....</b>	<b>3</b>
<b>1 Perfil de la Entidad e Informe de Progreso .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Presentación de la Compañía .....</b>	<b>5</b>
2.1 Misión, Visión y Valores Corporativos .....	5
2.2 Política Integrada de Gestión .....	5
2.3 Competencias y Certificaciones .....	7
2.4 Estructura Organizativa .....	9
2.5 Historia .....	11
2.6 Factores Clave de éxito, cadena de valor y grupos de Interés .....	12
<b>3 Soluciones y Proyectos realizados .....</b>	<b>14</b>
<b>4 Estrategia y Gobierno.....</b>	<b>17</b>
<b>5 Principios del Pacto.....</b>	<b>19</b>

## Carta Compromiso Renovación

*Oviedo, 27 de noviembre de 2015*

Seresco, consciente de su responsabilidad social, manifiesta su compromiso con la calidad, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información, asegurando la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés de la compañía, y mejorando, de una manera continua y planificada, la eficacia y eficiencia del desempeño global de la organización, dentro de un estricto respecto al medio ambiente y a la seguridad y salud en el puesto de trabajo.

Con este nuevo Informe de Progreso se reafirma el compromiso de Seresco con los Diez Principios del Pacto Mundial y el propósito de continuar trabajando para afianzar el respeto por los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Durante el año 2014 se han llevado a cabo diversas acciones en relación con la responsabilidad social empresarial y fruto de su seguimiento y evaluación se han establecido objetivos de mejora para el 2015.

En su apuesta por la responsabilidad social empresarial, Seresco, reafirma y renueva su compromiso con la Red Española del Pacto Mundial y la promoción de lo que el Pacto Mundial y sus Principios representan.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a final horizontal stroke.

Juan Manuel Díaz Suárez  
Vicepresidente

## 1 Perfil de la Entidad e Informe de Progreso

Perfil de la Entidad	
Dirección	C/ Matemático Pedrayes, 23
Dirección web	www.seresco.com
Alto cargo	Manuel Ángel Busto Riego, Director General
Fecha de adhesión	02/03/2012
Nº de empleados	509
Sector	Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
Actividad	659.2 Muebles y máquinas de oficina; 699 Otras reparaciones; 843.9 Otros servicios técnicos; 845 Explotación electrónica por terceros; 932.1 Enseñanza formación profesional no superior; 932.2 Enseñanza formación profesional superior
Ventas / Ingresos:	21.291.187 e
Informe de Progreso	
Tipo de Informe	Informe de Progreso
Alcance del Informe	España, Ecuador y Costa Rica
Periodo cubierto	2014
Ciclo de presentación del Informe de Progreso	Anual
Día de publicación	30/11/2015
Responsable	Jaime Reinares Álvarez

## 2 Presentación de la Compañía

### 2.1 Misión, Visión y Valores Corporativos

#### Misión

Seresco es una compañía de servicios informáticos entre los que se encuentran: consultoría y desarrollo de software, formación, cartografía y catastro, outsourcing de nómina, gestión empresarial y administración y soporte de sistemas, cuya misión es satisfacer con excelencia las necesidades de nuestros clientes, aportando el máximo valor a las partes interesadas: empleados, accionistas, clientes, aliados y sociedad en general.

#### Visión

Convertirnos en una compañía de servicios y soluciones especializadas líder en el ámbito de la Sociedad de la Información y las Comunicaciones, con presencia internacional, logrando, mediante un crecimiento sostenido, resultados equilibrados en lo económico y los social; facilitando el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, en una búsqueda continua de la excelencia en el servicio a nuestros clientes.

#### Valores Corporativos

- ✓ *Integridad:* la profesionalidad y transparencia en toda nuestra gestión interna y externa, acorde con nuestro código ético.
- ✓ *Compromiso con los resultados:* creación de valor para nuestros clientes, personal, accionistas, aliados y sociedad en general.
- ✓ *Calidad:* la mejora continua de nuestras actividades y la orientación al cliente.
- ✓ *Innovación: creatividad y flexibilidad* para adaptarnos a nuestro entorno desarrollando soluciones que se adelanten a las necesidades de nuestros clientes reportándoles valor añadido.
- ✓ *Responsabilidad Social:* La responsabilidad hacia las personas, el entorno y la comunidad, aplicando y promoviendo los 10 principios establecidos en el Pacto Mundial.

### 2.2 Política Integrada de Gestión

La dirección de Seresco, empresa líder en la prestación de servicios en el sector TIC, consciente de su responsabilidad social, manifiesta su compromiso con la calidad, garantizando la seguridad, confidencialidad e integridad de la información, asegurando la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés de la compañía (empleados, proveedores, clientes, accionistas, instituciones públicas y la sociedad en general), y mejorando, de una manera continua y planificada, la eficacia y eficiencia del desempeño global de la organización, dentro de un estricto respeto al medio ambiente, y a la seguridad y salud en el puesto de trabajo.

Con este objetivo la Dirección de Seresco, S.A asume la responsabilidad de implantar un Sistema de Gestión Integrado, documentado en el Manual de Gestión Integrado, a disposición de las partes interesadas, basado en la siguiente normativa:

- / Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008
- / Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001:2004
- / Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo OSHAS 18001:2007
- / Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información ISO/IEC 27001:2005
- / Sistema de Gestión del Servicio ISO 20000-1:2011

A través del Sistema de Gestión Integrado la dirección de Seresco adquiere el acuerdo firme de:

- / Aplicar y promover los 10 principios recogidos en el Pacto Mundial, sobre el respeto a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente, y la lucha contra la corrupción.
- / Satisfacer los requisitos (legales, reglamentarios y contractuales) aplicables al servicio, al producto, al cliente, a la sociedad, a la industria y a la administración, y de mejorar su eficacia de forma continua y planificada.
- / Facilitar todos los recursos (asegurando su uso eficiente), técnicos, humanos y materiales que se precisen, con el propósito de que la aplicación de este Sistema de Gestión Integrado sea práctica y efectiva.
- / Promover la formación, la información y sensibilización al personal, y demás partes interesadas, como medio para la consecución de los objetivos establecidos.
- / Fomentar la planificación buscando un conjunto coherente que integre la técnica, las relaciones sociales, la organización y las condiciones medioambientales y de trabajo.

Evaluar los riesgos, en especial los laborales y de seguridad de la información (tecnología Magerit), integrando la actividad preventiva en todos los niveles de la compañía, estableciendo controles, criterios de aceptación, planes de acción, y promoviendo actuaciones que no se limiten a la simple corrección de situaciones de riesgo detectadas.

## 2.3 Competencias y Certificaciones

El sistema de gestión de Seresco ha sido certificado según las siguientes normas:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001:2008</li> </ul>	 
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001:2004</li> </ul>	 
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral OSHAS 18001:2007</li> </ul>	 
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información UNE-ISO/IEC 27001:2005</li> </ul>	 
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de Servicios TI ISO 20000-1:2011</li> </ul>	 

Seresco dispone también de otras certificaciones como:

*Capability Maturity Model Integration (CMMI) nivel 3*, modelo para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software, avalada por el European Software Institute (ESI).



*ITIL. Foundation Certificate in IT Service Management.* Seresco es miembro de itSMF España, única organización internacional independiente reconocida, dedicada a la gestión de servicios TI, que ejerce una gran influencia en el desarrollo y promoción de un código estandarizado de mejores prácticas mundiales en este ámbito, y trabaja con un gran abanico de organismos gubernamentales. Seresco sigue una política constante de certificación de su personal en las metodologías ITIL para la gestión de servicios informáticos.



### *Sello de Excelencia Europea 400+*

Seresco ha obtenido la certificación 400+ según el modelo EFQM. El esquema de reconocimiento del Modelo EFQM es un marco de gestión global utilizado por las principales organizaciones europeas y ha sido creado para distinguir a aquellas organizaciones que siguen una estrategia orientada hacia la excelencia y que han logrado alcanzar los objetivos marcados. Este Sello de Excelencia Europea demuestra el compromiso de Seresco con la mejora continua en todos sus ámbitos de actividad y se otorga tras superar satisfactoriamente un exigente proceso de evaluación.





## 2.4 Estructura Organizativa

La sede central de la compañía se encuentra en Asturias, además de contar con tres centros de servicio permanentes para facilitar la proximidad del servicio al cliente en Madrid, Barcelona y Vigo.

Seresco cuenta también con oficinas en Portugal, Ecuador y Costa Rica.



La organización dispone de cinco áreas de negocio, así como otras áreas de staff.

El Comité de Dirección está integrado por:

- / Dirección General: Manuel Ángel Busto Riego
- / Subdirección General y Dirección de Calidad: Juan Manuel Díaz Suárez
- / Dirección Administrativa-Financiera: Pablo Bilbao Lecanda
- / Dirección de Tecnología e Innovación: Antonio Manuel Campos López
- / Dirección Área de Gestión Empresarial y Formación: Alejandro Blanco Urizar
- / Dirección Área de Consultoría y Software: Rubén Pérez Sobrino
- / Dirección Área de Nómina y Recursos Humanos: Reyes Palomares Pérez
- / Dirección Área de Infraestructuras, Sistemas y Servicios: Luis Menéndez García
- / Dirección Área de Cartografía y Catastro: Antonio Huero Ruisánchez

La cifra de personal en el ejercicio 2014 fue de 509 profesionales, de los que un 80% tienen titulación superior o media y un 20% técnicos-especialistas. Por sexo, el 56% son hombres y el 44% mujeres. Entre las titulaciones profesionales se encuentran: Ingenierías Superiores en Informática, Geodesia, Industrial, Agrónomos, Telecomunicaciones, Licenciatura en Económicas y Empresariales, Derecho, Geografía y Matemáticas, Ingeniería, Técnicos en Informática y Topografía, Diplomatura en Empresariales, y Graduado Social.

Además, son muchos los profesionales que se encuentran certificados por Microsoft, IBM, SAP, Oracle, Hewlett-Packard, etc....

## 2.5 Historia

Seresco es una empresa pionera a nivel nacional en el desarrollo de servicios y soluciones informáticas. Fue constituida como sociedad anónima el 3 de mayo de 1969 por un grupo de industriales de la región asturiana. Entre las principales fechas que han marcado la trayectoria de la compañía destacar:

- 1969** Constitución el 3 de mayo con la denominación Asturiana de Informática, S.A...
- 1970** Inicio de las actividades de formación con la primera escuela de informática de Asturias.
- 1973** Apertura de la primera delegación en Galicia
- 1984** Lanzamiento al mercado de IRIS, sistema integrado de gestión para la PYME.
- 1989** Lanzamiento de AIDA (Ayudas Integradas al Desarrollo de Aplicaciones), herramienta para el desarrollo de aplicaciones de gestión.
- 1990** Constitución con IBM de la sociedad LAB2000 para el desarrollo de software avanzado.
- 1992** Desarrollo de la plataforma de productos FX (Iris FX, Norma FX).
- 1998** Obtención de la certificación según la Norma ISO 9001 del sistema de gestión de calidad y apertura de la Delegación de Madrid.
- 2002** Lanzamiento de la nueva solución de nómina y recursos humanos: Milena y acuerdo con Microsoft Business Solutions para la comercialización del ERP Axapta.
- 2003** Inauguración de la nueva Escuela Profesional en Oviedo (2.500 m2).
- 2004** Acuerdos de comercialización y formación con la multinacional SAP.
- 2005** Constitución de la Oficina W3C, Fundación CTIC y Clúster TIC de Asturias.
- 2006** Lanzamiento de la solución Milena Gestión y acuerdos con Hewlett-Packard y Novell.
- 2008** Acuerdos con Business Objects y Oracle en el área de Business Intelligence.
- 2009** Obtención del nivel 3 de CMMI para el desarrollo de software.
- 2011** Incorporación a la alianza Payroll Service Alliance que opera en 27 países europeos y procesa 5,7 millones de recibos de nómina mensuales.
- 2012** Seresco añade las certificaciones ISO 18001, ISO 27001 e ISO 20000-1
- 2013** Apertura de sedes en Ecuador, Chile y Costa Rica
- 2014** Obtención de la certificación 400+ según el modelo EFQM
- 2015** Constitución de Seresco Atlántico y Seresco América

## 2.6 Factores Clave de éxito, cadena de valor y grupos de Interés

### Factores clave de éxito



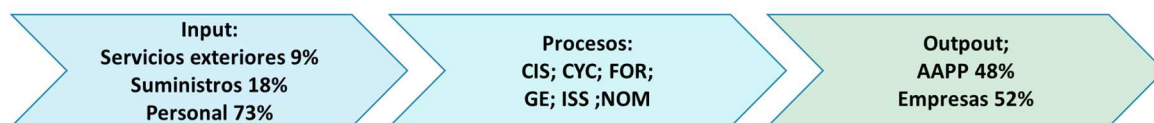
Nuestro Capital Humano: las capacidades, actitudes, destrezas, conocimientos y compromiso de nuestros empleados y directivos.

Nuestro Capital Estructural: capacidad organizativa y capital tecnológico.

Nuestro Capital Relacional: la satisfacción de las distintas partes interesadas, y la reputación conseguida a lo largo de 45 años de existencia.

La ventaja competitiva de Seresco está basada en la suma de nuestros factores clave de éxito es decir nuestro Capital Intelectual. La gestión de nuestros conocimientos y del talento de las personas, la experiencia aplicada, la tecnología e innovación, la propiedad industrial, las relaciones con nuestros clientes y con aliados, son la fuente de la ventaja competitiva de Seresco.

### Cadena de valor



El principal input de Seresco es el trabajo. El 73% de los gastos se concretan en sueldos y salarios. Los suministros suponen un 18 % y se concretan fundamentalmente en suministros informáticos, es decir hardware. El 9% se corresponde con diferentes servicios, asesorías, consultorías, etc...

Los procesos productivos son llevados a cabo por las diferentes áreas de negocio, y consisten fundamentalmente en la prestación de servicios TIC, formación y el desarrollo de productos informáticos.

La tecno estructura y el staff se ocupan de la estandarización de procesos (SGI) y de habilidades (RRHH) y de apoyo a las áreas de negocio (Administración, Oficina de Desarrollo Comercial y Tecnología e Innovación) respectivamente.

Por último el ápice estratégico realiza los procesos de planificación, estandarización de resultados, y seguimiento y control.

Los output se corresponden a la venta de productos y prestación de servicios a las Administraciones Públicas 48% y a las empresas 52%. El 20 % de la facturación se debe a la internacionalización.

### Grupos de Interés

- / Empleados
- / Accionistas
- / Clientes
- / Proveedores
- / Aliados
- / Sociedad



### 3 Soluciones y Proyectos realizados

Seresco ha diseñado una completa gama de servicios para resolver cualquier necesidad en el ámbito de las Tecnologías de la Información y cuenta con importante experiencia, tanto en consultoría como en el desarrollo e integración de soluciones, outsourcing tecnológico y gestión de infraestructuras, lo que le permite abordar con garantías y de forma realista los proyectos en este ámbito.

La compañía agrupa su actividad diversas áreas.



#### Consultoría y Desarrollo de Software

Seresco tiene una amplia experiencia en el desarrollo, mantenimiento y modernización de aplicaciones de software para permitir a las organizaciones afrontar sus desafíos tecnológicos, definiendo, diseñando y construyendo aplicaciones de calidad a la medida de sus necesidades.

- ✓ **Nearshore.** Desarrollo de software, mantenimiento y modernización de aplicaciones, fábrica de software, testing factory.
- ✓ **Agricultura y ganadería.** Seresco tiene amplia experiencia en el desarrollo, mantenimiento y migración de aplicaciones y sistemas informáticos que gestionan ayudas relacionadas con el Medio Rural y Control Ganadero, tanto de movimiento de animales como de campañas de saneamiento.
- ✓ **Viticultura de precisión,** plataforma global para facilitar la toma de decisiones en el ámbito de la viticultura, basada en agricultura de precisión y orientada a la mejora, tanto de calidad de la uva, como de la producción.

## Nómina y Recursos Humanos

La función de recursos humanos debe integrarse en la estrategia de la empresa, concediéndole la misma importancia que a otras disciplinas. Seresco dispone de soluciones que ayudan a las organizaciones a ser más eficaces, convirtiéndose en un aliado estratégico.

- ✓ **Soluciones para la administración de nómina y gestión de recursos humanos**, mediante la aplicación Milena Personal, así como los servicios de externalización de la administración y gestión económica del personal.

## Gestión Empresarial

Seresco dispone de soluciones para la gestión financiera, comercial, logística y producción de las pequeñas y medianas empresas.

- ✓ **Soluciones Integradas (ERP)**, soluciones de software desarrolladas por Seresco como Milena Gestión o de terceros fabricantes como SAP.
- ✓ **Soluciones Verticales** para diversos sectores de actividad como la distribución (textil, perezcos), industrias de explotación (forestal, piedra), alimentación (conservas, cárnicas, bodegas), o servicios (agencias de publicidad, promociones inmobiliarias, alquiler de maquinaria).

## Infraestructuras, Sistemas y Servicios

Seresco ofrece servicios tecnológicos de consultoría estratégica y proyectos llave en mano para cubrir las necesidades de infraestructuras, sistemas y plataformas, combinando una gran experiencia en entornos tecnológicos multifabricante.

Para asegurar una adecuada ejecución de los proyectos y el cumplimiento estricto de los plazos y de los acuerdos establecidos, Seresco adopta recomendaciones ITIL para el diseño, planificación y ejecución de sus proyectos.

- ✓ **Consultoría de Sistemas**, definición de soluciones en el entorno IT para cubrir nuevas necesidades o mejorar las existentes.
- ✓ **Consultoría de productos**, identificación de los mejores productos a implementar en la organización, según las necesidades del entorno IT.
- ✓ **Proyectos de despliegue**, despliegue de nuevas soluciones, herramientas o productos en la organización.
- ✓ **Proyectos llave en mano**, basado en un catálogo de requerimientos o especificaciones, definición de soluciones aplicadas al ciclo de vida completo desde el inicio a la entrega.

## Cartografía y Catastro

- ✓ **Geodesia y Topografía.** Revisiones de campo, levantamientos taquimétricos, nivelaciones de precisión, redes topográficas, apoyos fotogramétricos, replanteos, batimetrías o asistencias técnicas en cualquier ámbito cartográfico.
- ✓ **Fotogrametría y modelos digitales.** Trabajos de aerotriangulación así como la creación o actualización de cartografía mediante restitución fotogramétrica digital a cualquier escala y ámbito territorial. Modelos Digitales de Terreno.
- ✓ **Cartografía.** Producción y actualización de todo tipo de cartografía: temática, urbana, territorial, adaptada a proyectos de obra civil, etc.
- ✓ **Ortofotografía.** Obtención de ortofotografía digital mediante la automatización de procesos de rectificación, mosaico de las imágenes y equilibrado radiométrico.
- ✓ **Gestión Catastral** tanto de Rústica (Investigación de la titularidad, Calificación de los cultivos, Emisión de cédulas de propiedad) como de Urbana (Tramitación de los expedientes de transmisión de dominio, Expedientes de alteraciones de orden físico y económico).

## Formación

El área de formación de Seresco presta servicios de asesoramiento y consultoría para empresas, desarrolla cursos presenciales o en modalidades e-learning y contempla servicios de gestión de espacios, tramitación de ayudas y organización de acciones formativas.

- ✓ **Formación Especializada** desarrollada en base a máster y cursos de especialización que incluyen certificaciones oficiales de producto, entornos de gestión e infraestructuras como (Oracle, SAP, Business Objects, ESRI, ...)
- ✓ **Formación Empresarial** abarcando desde la consultoría y diseño de planes de formación hasta la gestión de la formación continua, tramitación de ayudas, gestión de espacios formativos y desarrollo de las propias acciones formativas.
- ✓ **Formación para el empleo** subvencionada como Centro Colaborador del Instituto Nacional de Empleo, de la Dirección General de Formación Profesional del Principado de Asturias y otras entidades como FORMIC.
- ✓ **E-Learning**, dirigido a particulares y empresas con un amplio catálogo de cursos que pueden ser tutorizados y adaptables a las necesidades del cliente.



## 4 Estrategia y Gobierno

Seresco desarrolla un proceso de planificación estratégica a partir de nuestros factores críticos de éxito y del análisis de nuestras debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La sistemática utilizada para ello es la siguiente:

- Recogemos información sobre las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés tanto de forma global como por áreas (las cuales se almacenan en distintas plataformas) y definimos nuestras líneas de visión. Identificamos los resultados clave a la hora de alcanzar nuestra misión y visión. El análisis conjunto de las necesidades y expectativas y resultados clave nos permiten identificar nuestros factores críticos de éxito.
- Llevamos a cabo un análisis de nuestro entorno externo genérico para cada área a través de un análisis del entorno político-legal, económico, socio-cultural, tecnológico y ambiental. A la vez, analizamos el entorno externo específico, en términos de nuestros competidores, clientes, proveedores y aliados. Mediante el análisis de toda esta información detectamos cuáles son nuestras oportunidades y amenazas.
- Para conocer nuestras debilidades y fortalezas analizamos:
  - Nuestro rendimiento interno
  - Aquellas alianzas y tecnologías que puedan ayudarnos a completar nuestras capacidades.
  - Los datos de benchmarking obtenidos en el análisis externo
- Con todo lo anterior elaboramos una matriz DAFO, para cada área, lo que permite diseñar acciones que dan respuesta a los objetivos competitivos de cada área, que necesariamente han de estar alineados con los objetivos estratégicos corporativos.
- Nuestro marco estratégico queda definido por las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. la matriz DAFO, los FCE's y las líneas de visión. Este es el punto de partida de nuestro plan estratégico y nuestros Objetivos Estratégicos globales, a los que llamamos Objetivos Estratégicos Corporativos.
- Los objetivos estratégicos se despliegan en objetivos competitivos de las áreas e individuales a través de planes operacionales. Dichos objetivos se siguen a través de los cuadros de mando.

En este proceso de planificación estratégica se tienen en cuenta los inputs de los diferentes grupos de interés recogidos a través de diferentes canales. Con los empleados se abre un cauce a través del buzón de sugerencias, y evaluación anual del desempeño. Con los clientes, se establece un mecanismo de recogida de información a través de las encuestas de satisfacción. Con los accionistas, a través de la asamblea anual. Con los proveedores se mantienen fluidas relaciones, en las que se incluyen aspectos laborales, medioambientales, etc. Así mismo Seresco es socio fundador de AMETIC y miembro de la Federación Asturiana de Empresarios, del Clúster TIC y de diversas asociaciones empresariales a través de las que identifica las necesidades de la sociedad.

El órgano de administración de Seresco lo constituye su Consejo de Administración. Su presidencia no tiene carácter ejecutivo y no cuenta con la figura de Consejero Delegado.

La adhesión de la empresa al Pacto Mundial, así como la redacción del Código Ético ha sido aprobada por un acuerdo unánime del Consejo de Administración, siendo comunicada en su día a la Junta General de Accionistas.

## 5 Principios del Pacto

### Principio 1

*“Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.*

#### ／ Diagnóstico

El compromiso de Seresco con los Derechos Humanos se manifiesta a través de los principios desarrollados en el Código Ético.

Los principios que rigen la actuación de las personas sometidas a este Código son los siguientes:

- Principio de respeto y protección de la legislación, los derechos humanos, las libertades públicas, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- Principio de responsabilidad social respecto a los grupos de interés de la compañía (empleados, accionistas, clientes, proveedores, instituciones públicas, etc.) y de respeto al desarrollo sostenible en relación a la salud y seguridad de las personas e instalaciones, protección del entorno y calidad de los productos.

Estos principios, de obligatorio conocimiento y aplicación, constituyen la base de las normas de conducta que deben de cumplir los miembros de la Compañía, habiendo sido aprobados por el Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas.

#### ／ Políticas

Seresco se compromete con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos a través de su Código Ético, de obligado cumplimiento para toda la plantilla y en todos los niveles de la Compañía. Además, a través del Manual de Acogida, se da la bienvenida a las personas que se incorporan a la compañía presentándoles de forma efectiva los valores de Seresco, que deben guiar el comportamiento de las personas en base a la incorporación de conductas éticas y siempre dentro de la legalidad, la creación de valor y la orientación al cliente.

#### ／ Acciones llevadas a cabo en 2014

Durante el año 2014, Seresco ha realizado una auditoría externa según la norma OHSAS 18001 manifestando en este sentido su compromiso con la Seguridad y Salud Laboral. Se han emprendido acciones formativas de reciclaje relacionadas con la Prevención de Riesgos laborales, que se han recogido en el Plan de Formación Anual de la Compañía, ejecutándose un total de 212 acciones formativas en estas materias.

*Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad.*

Si. Los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, son incorporados a la memoria anual, sometida a la Revisión del Sistema de Gestión Integrado por la Dirección.

*Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios.*

Si. Seresco tiene implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, con adecuación a la norma UNE-EN-ISO 27001:2005. Por otro lado, uno de los principios básicos de Seresco es garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y normativas aplicables. Para ello se recogen en una herramienta específica todos los requisitos de aplicación.

### **Seguimiento y Medición de Impactos**

*Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad.*

SI. El Comité de Seguridad y Salud, y la Comisión de Igualdad, son mecanismos puestos en marcha por Seresco, para garantizar el seguimiento de las políticas relacionadas con los Derechos Humanos. El informe de progreso supone una herramienta efectiva para el seguimiento de las políticas de Derechos Humanos.

*Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad.*

El 100% de los empleados es formado e informado, siendo las políticas de la Compañía sobre estos Aspectos, de obligatorio cumplimiento y aplicación.

*Indique el número y tipo de:*

- \* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0
- \* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0
- \* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos: 0

Las actividades de Seresco no se traducen en productos y servicios que puedan afectar a la seguridad ni a la salud de los clientes/consumidores.

## Principio 2

***“Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulnerabilidad de los Derechos Humanos”.***

### ／ Diagnóstico

En cumplimiento de la Legislación vigente, Seresco comprueba el cumplimiento de la misma en relación con los proveedores, prestando especial atención a los aspectos laborales, medioambientales y de Seguridad y Salud en el trabajo. El Sistema de gestión de Seresco dispone de un procedimiento de selección y homologación de los proveedores, mediante el que se examinan dichos aspectos.

### ／ Políticas

Las relaciones entre Seresco y sus proveedores, están basadas en la calidad de los servicios y productos que nos ofrecen, y sus integridades empresariales. La gestión de colaboración de proveedores se hace a través del procedimiento de Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores, que tiene en cuenta la aplicación de dichos derechos.

### ／ Acciones

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?*

Comunicación de Políticas Empresariales a nuevos proveedores.

### ／ Seguimiento y Medición de Impactos

*Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total.*

El 25% por ciento de proveedores de Seresco dispone de una certificación sobre el medio ambiente y calidad. Nuestros procedimientos de compras y selección de proveedores están basados en la eficiencia, el respeto de las normas y de los derechos humanos.

*Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores*

Durante el año 2014, nuestro sistema de gestión ha constatado cuatro notas de no conformidad sobre nuestros proveedores.

### Principio 3

*“Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.*

#### / Diagnóstico

Las personas que desarrollan su carrera profesional en Seresco se encuentran amparados por la legislación laboral española, el Convenio Colectivo de referencia y las diferentes vías de participación y consulta establecidas en la Compañía.

#### / Políticas

El establecimiento de canales de información y comunicación de Seresco se propicia desde los departamentos de recursos humanos y calidad. Los empleados de Seresco se mantienen informados a través de la Intranet corporativa de la compañía.

Existen varios comités integrados por empleados y dirección: Comité de empresa, Comité de Dirección, Comité de Gestión, Comité de Seguridad y Salud Laboral.

#### / Acciones

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?*

Si, Seresco remite toda la información recibida de las organizaciones sindicales a la plantilla a través de las vías de comunicación interna de la Compañía.

#### / Seguimiento y Medición de Impactos

*¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización?*

Sí, se realizan reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores, de las que se levantan actas que son objeto de seguimiento y cierre en cuanto a las acciones acordadas y emprendidas.

*¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos?*

Si. Los mecanismos utilizados en Seresco como las encuestas y cuestionarios, buzones de sugerencias y evaluaciones anuales nos permiten tener una visión de la empresa desde el punto de vista de los trabajadores, tomar medidas para mejorar los puntos débiles y enriquecer las relaciones entre los empleados y la compañía.

## Principio 4

***“Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.***

### ／ Diagnóstico

La empresa participa de una forma activa homologando a nuestros proveedores que no son sospechosos de realizar este tipo de actividades.

### ／ Políticas

El número de horas de trabajo semanales, mensuales o anuales se recogen en el contrato de trabajo, así como la remuneración de las mismas. Y, por supuesto, se encuentran dentro de la legalidad vigente.

### ／ Acciones

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?*

Seresco consciente de la importancia de conciliar de una manera efectiva la vida laboral y familiar de sus empleados, tiene establecido un horario flexible que la favorezca esta.

En determinados puestos, existe la posibilidad de trabajar desde el hogar del empleado mediante teletrabajo, siempre que se comprueben las condiciones de seguridad inherentes al mismo.

- Política de conciliación a través de la puesta en servicios de jornadas flexibles y teletrabajo.
- Política de Guardia para facilitar y mejorar la relación entre la vida profesional y personal del empleado
- Se prevé implantar un sistema que facilite la contratación de guarderías por parte de los empleados.

## Principio 5

*“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.*

### / Diagnóstico

Seresco en ningún caso y en ninguna de sus áreas geográficas de actuación contrata a trabajadores menores de edad, siendo esta la política firme de la compañía. Se comprueba de una manera activa la aplicación de dicha política en proveedores subcontratistas.

### / Políticas

La entidad dispone de políticas por escrito a través de su Código Ético sobre la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente.

### / Acciones

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?*

Seresco supervisa de una manera continuada la aplicación estricta de este principio.



## Principio 6

*“Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.*

### / Diagnóstico

Seresco, en cumplimiento de la Legislación vigente, a través de un diagnóstico previo, ha desarrollado un Plan de Igualdad, que aplica a la política de contratación, de formación, retributiva y de promoción de su personal, disponiendo de los mecanismos adecuados para la denuncia por parte de los trabajadores de cualquier transgresión al mismo.

### / Políticas

En Seresco se ha realizado un diagnóstico de Igualdad resultado del cual se desarrolla el Plan de Igualdad de la compañía. Algunas de las medidas que se toman en Seresco con respecto a este principio son:

- Descripción objetiva de los puestos de trabajo, de sus funciones y de las competencias necesarias para su desarrollo en las ofertas de trabajo, de tal manera que las mujeres se sientan incluidas en las mismas.
- Igualdad en la calificación profesional y promoción.
- No discriminación en las entrevistas por ningún motivo.
- Con el fin de garantizar que las promociones se desarrollen evitando factores discriminatorios, Seresco asegura la transparencia de sus procesos y evita aquellos criterios sexistas que pudieran afectar a las promociones de las personas de la plantilla.
- Igualdad en la formación.
- La formación se desarrolla en horario laboral, garantizando la asistencia de los trabajadores interesados independientemente de su situación.
- No discriminación en la retribución. Seresco establece su sistema de retribuciones exclusivamente en base a los puestos de trabajo, la categoría profesional y competencias.
- No discriminación en la promoción.
- Ordenación del tiempo de trabajo/conciliación de la vida laboral, familiar y personal:
  - Los trabajadores de Seresco cuentan con horarios flexibles de entrada y salida.
  - Los viernes de todo el año y meses de verano la jornada laboral de la empresa pasa a ser jornada intensiva.
  - Se cuenta con la posibilidad de teletrabajar en aquellos puestos que lo permiten.

## Seguimiento y Medición de Impactos

*Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad.*

Directivos frente a empleados: 3,05%

Directivos mujeres: 12,5 %

Directivos hombres: 87,5 %

Mujeres: 43,58 %

Hombres: 56,42 %

Mayores de 31 años: 81,29%

Menores de 31 años: 18,70%

Empleados no nacionales: 2,09 %

Empleados con contrato fijo: 83,87 %

*Indique si la entidad pública la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información.*

Si. Los órganos de administración se encuentran inscritos en el Registro Mercantil. El resto de los datos sobre la composición de órganos directivos se publican a través de la web y de la Intranet con el objetivo de informar a los grupos de interacción con la compañía.

*¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?*

Si. Seresco dispone de un procedimiento sobre el acoso que describe los mecanismos a seguir por los empleados en el caso de acoso, discriminación, abuso o intimidación, existiendo establecidos comité a tal efecto.

*Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.*

Seresco no tiene ningún expediente abierto y resuelto por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

## Principio 7

*“Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.*

### / Acciones

Seresco, está certificada según la norma ISO 14001:2004, a través de la cual manifiesta su compromiso con el Medio Ambiente.

Así mismo, desde el año 2013, se ha trabajado en un proyecto interno destinado al ahorro de energía. Se ha desarrollado una solución tecnológica para configurar y gestionar políticas de uso aplicables a los PCs de la compañía, para controlar el consumo energético (encendido, apagado, stand-by...). Durante el año 2014 se ha desarrollado el producto, y ya se cuenta con una primera versión de la misma.

### / Políticas

Seresco cuenta con una política del sistema de gestión integrado que incluye pautas medioambientales, desde la que se despliegan varios objetivos. La compañía dispone de un plan de control sobre el consumo eléctrico, de papel, de tóner, y de agua en los diferentes centros de Seresco. Así mismo existen políticas de impresión que pretenden minimizar el consumo de papel.

## Principio 8

*“Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.*

### / Diagnóstico

Seresco dispone de una política de Gestión Ambiental desarrollada a través de su Sistema de Gestión, el cual responde a los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 14001.

El Sistema de Gestión certificado respecto a esta norma ambiental, hace que Seresco identifique anualmente sus riesgos y responsabilidades en materia ambiental, determinando sus objetivos anuales de mejora para aquellos aspectos ambientales que resultan significativos.

## Políticas

Seresco ha establecido y difundido, tanto interna como externamente, sus Políticas del Sistema de Gestión Integrado que recoge, entre otros, los compromisos adquiridos con respecto al Medio Ambiente.

## Acciones

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?*

Si. Durante el año 2014, Seresco ha realizado acciones de sensibilización medioambiental para concienciar a sus clientes sobre la repercusión que tienen las emisiones de CO<sub>2</sub> a nivel medioambiental, y los beneficios tanto económicos como medioambientales que puede conllevar la reducción de los viajes de negocios potenciando el uso de videoconferencias.

## Seguimiento y Medición de Impactos

*Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.*

Durante el año 2014, el sistema de gestión de Seresco ha puesto varios mecanismos para cumplir los objetivos de la compañía sobre el Medio Ambiente.

El Responsable de Medio ambiente, el Comité Técnico y los mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales permiten a Seresco asegurar el desarrollo de su política de Medio Ambiente en las mejores condiciones posibles.

Además, disponemos de unos indicadores que informan sobre la evolución anual de consumo de energía, agua y consumibles. Eso nos permite realizar una evaluación de la efectividad de las medidas que se han ido tomando al respecto durante el ejercicio.

*Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.)*

La actividad de Seresco no es generadora de un gran impacto ambiental, pues se trata fundamentalmente de trabajo desarrollado en oficina.

Aun así, Seresco tiene como objetivo contratar proveedores certificados, mediante la norma ISO 14001, especialmente para aquellos proveedores que con su actividad pueden causar impactos ambientales. En el caso de que un proveedor no tenga un certificado ISO 14001, Seresco cuenta con un proceso de homologación de proveedores a través del cual se asegura del compromiso del mismo con el medio ambiente.

## Principio 9

*“Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.*

### Acciones

Durante los últimos años se ha trabajado en varios proyectos que redundan en beneficio del medio ambiente:

Durante el año 2014 se ha desarrollado una solución tecnológica para configurar y gestionar políticas de uso de PCs a distintos niveles (desde un PC concreto a un grupo de trabajo o una organización completa) de forma cómoda y centralizada, distinguiendo distintos roles (administrador, cliente, técnico, usuario) para controlar el consumo energético (encendido, apagado, stand-by...) de distintos componentes de una infraestructura TI empresarial de forma no intrusiva y sin distorsionar el uso normal que hacen de las infraestructuras los usuarios de la organización. Adicionalmente, la solución registra el uso y el ahorro derivado de la optimización del uso de tecnología, así como comportamientos típicos y, en base a ellos, comportamientos o consumos anómalos. El objetivo último de esta solución es permitir la gestión económica y medioambiental de toda la flota de PCs de una compañía (seguimiento mensual/anual y facturación automática).

Anteriormente, se ha llevado a cabo la informatización del proceso de gestión catastral en su fase de toma de datos en campo, a partir de la cual se obtienen beneficios para la empresa, claramente respetuosos con el medio ambiente.

Además, Seresco mantiene varias acciones concretas en relación a este Principio, y tiene establecidos:

- Un sistema de videoconferencia para reducir el número de viajes de negocio, lo que conlleva a su vez la reducción de la huella de carbono emitida por la organización.
- Políticas de impresión con el objeto de disminuir el consumo de tóner y papel en el seno de la compañía.
- Instalación de detectores de presencia en un centro de trabajo, con el objeto de regular el consumo debido a la iluminación de este local.
- Sustitución progresiva de tubos fluorescentes por ecotubos, energéticamente más eficientes y menos peligrosos para el medio ambiente.
- Sustitución progresiva de lámparas incandescentes por lámparas de bajo consumo.
- Sensibilización del personal (interno y externo): empleados, clientes, proveedores, etc. mediante carteles y un pie en el correo electrónico alusivo al medio ambiente.

- Difusión de buenas prácticas medioambientales a través de la intranet.
- Campañas específicas de concienciación dirigidas a clientes.

### **Seguimiento y medición de impactos**

*Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.*

Durante el año 2014 se han llevado a cabo acciones de difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, dirigidas a algunos de nuestros clientes:

- Reducción de la Huella de carbono, mediante la implementación de un sistema de videoconferencias en detrimento de los viajes de negocio.
- Políticas de ahorro energético aplicadas a la flota de PC's.

## Principio 10

***“Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.***

### / Diagnóstico

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos.

Seresco lleva un control económico-contable estricto sometido a auditorías externas, para evitar dichas prácticas, estando la política de Seresco claramente definida en contra de las mismas en el Código Ético.

### / Políticas

En España existe y está vigente una Ley Antiblanqueo de Capitales y, Seresco, cumple escrupulosamente con toda la legislación.

Dentro del Código Ético de Seresco, se recoge el principio sobre los regalos y atenciones:

*-Los empleados de Seresco no podrán aceptar regalos, atenciones, servicios, o cualquier otra clase de favor, de cualquier persona o entidad, que pueda afectar su objetividad o influir en una relación comercial, profesional o administrativa.*

*-En los procesos de selección de proveedores, los empleados actuarán con imparcialidad y objetividad; aplicaran criterios de calidad y coste, y establecerán relaciones basadas en la reciprocidad, el respeto mutuo y la confianza y calidad de los productos y servicios.*

*-Los empleados no podrán ofrecer, de forma directa o indirecta, regalos, servicios, o cualquier otra clase de favores a clientes, socios, o cualquier otra persona o entidad, que mantenga o pueda mantener relaciones con la empresa, con objeto de influir ilícitamente en dichas relaciones.*

*-Los regalos y atenciones ofrecidos a, o recibidos por los empleados de Seresco que no cumplan las exigencias de este Código no estarán permitidas, o deberán ser rechazadas o devueltas, siempre que ello no constituya una ofensa grave para la persona o entidad oferente, en cuyo caso deberá informarse al superior jerárquico.*

### / Acciones

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?*

No, si bien durante todo el ejercicio se insiste en la aplicación estricta del Código Ético de la Compañía.

## ✓ Seguimiento y Medición de Impactos

*Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad.*

El 100% de nuestros empleados conocen el Código Ético, ya que está publicado en el portal de empleado, siendo de obligada lectura y aplicación.

Es comunicado a los clientes, proveedores y aliados que lo solicitan.

*¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?*

Todas las donaciones deben ser aprobadas por el Consejo de Administración, estando controladas y sometidas a la legislación que les aplica.

*Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción.*

Se dispone en la organización de un Código Ético que define políticas anticorrupción orientadas a los empleados pudiendo estos ser sancionados de acuerdo a la legislación laboral o penal aplicable. A través de la web, se puede establecer contacto con la empresa.