

Informe de Progreso Pacto Mundial 2015

CARTA DE COMPROMISO	03
PERFIL DE LA ENTIDAD	04
METODOLOGIA	08
GRUPOS DE INTERÉS	09
ANÁLISIS	10
• Empleados	10
• Clientes	17
• Proveedores	19
CONCLUSIONES	20



Estimados señores:

Me complace comunicarles el deseo de Software Financiero Bolsa de renovar su compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas, apoyando los 10 principios promovidos por esta asociación en materia de Derechos humanos, Laborales, Medio ambientales y de lucha contra la corrupción y seguir dándoles continuidad en nuestra área de influencia. Seguimos manteniendo el firme compromiso de incluir el Pacto Mundial dentro de nuestra estrategia y actividad empresarial diaria, involucrando para ello a nuestros grupos de interés.

Este será nuestro segundo informe de progreso. En 2015 nos hemos concentrado en mejorar temas muy cercanos como son la igualdad, formación, promoción profesional y mejorar la conciliación de la vida profesional y familiar de nuestra plantilla, que es el motor de nuestra compañía.

Actualmente estamos involucrados en un proyecto de accesibilidad web de la mano de Ilusión. El objetivo es que nuestra plataforma de cursos se ajuste a los estándares de accesibilidad web vigentes en España, de modo que todos los usuarios puedan utilizar los servicios del mismo, incluyendo aquellos con necesidades especiales por motivo de discapacidad, edad u otras razones, los mayores y otros colectivos.

En definitiva, seguimos trabajando para llevar adelante este proyecto empresarial, soy un optimista por naturaleza y creo firmemente que nuestro esfuerzo de hoy tendrá un reflejo positivo en la sociedad del mañana.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature appears to read 'Luis Poblador'.

Luis Poblador Cumplido

CEO Software Financiero Bolsa S.A

SFB, Software Financiero Bolsa, es una firma española de consultoría y desarrollo de software centrada en el asesoramiento e implantación de soluciones informáticas para entidades financieras.

**SFB ES UNA DE
LAS COMPAÑÍAS
LIDERES EN EL
SECTOR DEL
SOFTWARE PARA
ESI's**

La compañía esta formada por un equipo de profesionales que, desde la reforma del Mercado de Valores de 1989, han estado presentes en la evolución del mercado bursátil español, habiendo adquirido un profundo conocimiento del negocio de las sociedades de valores y bolsa; nuestros clientes.

Nuestra estrategia se ha basado tradicionalmente en la especialización. A lo largo de los años hemos intensificado el esfuerzo en nuestro campo de actividad, estableciendo alianzas que nos han ayudado a alcanzar nuevas oportunidades de negocios, incrementando el valor de nuestra marca y permitiéndonos acceder a nuevos mercados.



Razón Social

Software Financiero Bolsa S.A

Tipo de Empresa

PYME

Dirección

Avda. de la Albufera, 321, 4ºplanta,

Localidad

Madrid

Dirección Web

<http://www.sfb.es>

<http://www.sfbcursos.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Luis Poblador Cumplido

Persona de contacto

Noemi Domenech

Número de empleados

45

Sector

Software

Facturación 2015

4.8 millones €

**SFB EMPEZÓ SU
ACTIVIDAD EN
1994,
ACTUALMENTE
TIENE UNA
CUOTA DE
MERCADO DE UN
40%**

PRODUCTOS

Nuestros productos dan solución a todo el ciclo del negocio bursátil, desde la captura y canalización de operaciones y su enrutamiento a los diferentes mercados, pasando por las labores de poscontratación y liquidación con mercados y clientes, finalizando con el registro, administración de cuentas corrientes y de valores, contabilidad y obligaciones legales con los organismos reguladores.



hydra



argos



ícaro

SERVICIOS

Nuestros servicios ayudan a aumentar la eficiencia, reducir el riesgo y controlar los costes de los proyectos, ayudando a obtener el máximo rendimiento de la inversión que nuestros clientes hacen en tecnología SFB.

Nuestros servicios incluyen:

- ☐ Consultoría de Proyectos
- ☐ Implementación y desarrollo a medida
- ☐ Gestión y Soporte de aplicaciones
- ☐ BCP, servicios de Hosting y Outsourcing

FORMACIÓN

La oferta formativa de SFB trata de proporcionar la máxima difusión en el conocimiento de los mercados financieros y de sus productos, empleando siempre una metodología práctica apoyada en avanzadas aplicaciones informáticas. Software Financiero Bolsa, en colaboración con Bolsa de Madrid, han desarrollado un proyecto de difusión de la cultura financiera mediante un curso online de Bolsa y Derivados, que pretende acercar la teoría a la realidad de los mercados.

MISIÓN

Nuestra misión es colaborar con nuestros clientes en el desarrollo de soluciones a medida de forma activa, participando en todas las fases de un proyecto de informatización y para una amplia tipología de entidades financieras, tanto a nivel local como europeo.

NUESTROS VALORES

Los **valores corporativos** de nuestra compañía son los pilares de nuestra organización.

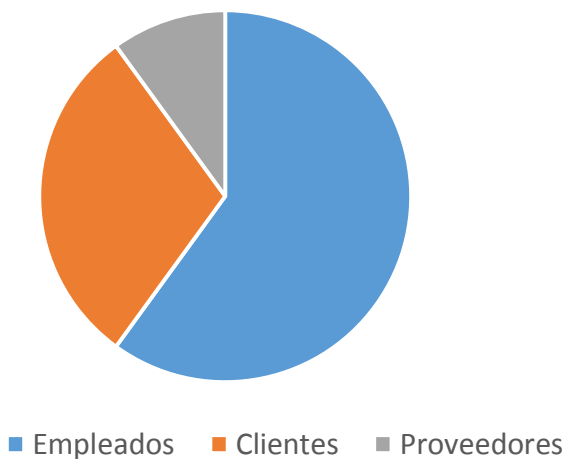


Hemos cogido como base para trabajar los 10 Principios del Pacto Mundial que derivan de declaraciones de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

Nuestro objetivo sigue siendo el de establecer o reforzar políticas que reflejen las buenas prácticas y de este modo colaborar en la construcción de una sociedad más justa y favorable para todos.



POLÍTICAS APLICADAS POR GRUPOS DE INTERÉS



Nº DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Empleados: **7**
- Clientes: **5**
- Proveedores: **2**

En SFB estamos comprometidos al 100 % con todos nuestros grupos de interés. Somos conscientes que ellos condicionan la sostenibilidad y los resultados de la compañía. Este es uno de los motivos principales por los que creemos primordial hacerles partícipes de nuestras estrategias empresariales.

Sabemos que cuanto mas implicados estén con nuestro proyecto mas posibilidades tendremos como organización de identificar nuevos retos y oportunidades, a la vez que detectamos posibles riesgos y los minimizamos.

Consideramos que los grupos de interés que hemos seleccionado son los que se ven más afectados con nuestra toma de decisiones y políticas de nuestra compañía. A su vez, también son los grupos que ejercen una mayor influencia en nuestra actividad diaria.

Los grupos de interés de SFB son:



EMPLEADOS



CLIENTES



PROVEEDORES

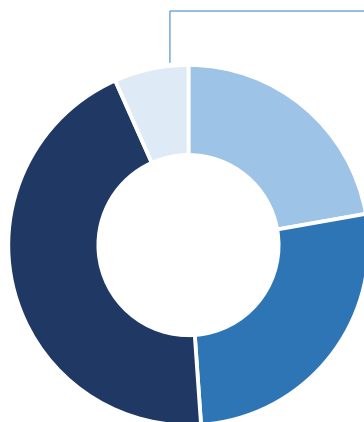




EMPLEADOS

En SFB somos conscientes de que para poder ofrecer a nuestros clientes servicios de calidad es imprescindible contar con el compromiso y dedicación plena de nuestra plantilla. Por esta razón, una gran parte de nuestras políticas están destinadas a nuestros empleados.

INDICADORES

**38**

años es la
edad media de
los empleados
en SFB

26

% de mujeres en
la compañía

Antigüedad empleados SFB

■ > 15 años ■ > 10 años ■ > 5 años ■ 1 a 5 años

Pasamos a enumerar los desafíos que hemos identificado para este grupo de interés:

- Discriminación por raza, género o edad
- Formación
- Conciliación familiar y laboral
- Sensibilización en materia medioambiental

DISCRIMINACIÓN POR RAZA, GÉNERO O EDAD

SFB promueve la igualdad, diversidad y singularidad de cada empleado, apoyando su desarrollo profesional y personal y garantizando la igualdad de oportunidades a través de nuestras políticas de actuación basadas en los criterios únicos del merito y la competencia. No es aceptable ningún tipo de discriminación en el ámbito profesional por motivos de edad, raza, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad.

CÓDIGO ÉTICO SFB

Nuestro Código Ético tiene como objetivo establecer los valores que deben regir el comportamiento de la compañía y ayudar a la consolidación de una conducta empresarial aceptada y respetada por todos los empleados y directivos de la organización. El encargado de velar por el cumplimiento del Código Ético es el departamento de Recursos Humanos de la compañía.

COMISIÓN DE CONTROL INTERNA

La observación, interpretación y verificación de los contenidos de nuestro Código Ético son responsabilidad del departamento de recursos humanos. Su objetivo es vigilar la aplicación y funcionamiento del presente Código, de tal forma que todos los destinatarios se comprometan a aplicarlo y a denunciar cualquier acto en contra del mismo.

COMUNICACIÓN INTERNA

La entrega del código ético tiene como objetivo que toda la plantilla este comprometida con los principios éticos de la compañía.



FORMACIÓN A LOS EMPLEADOS

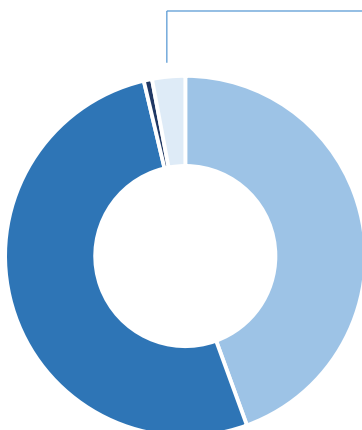
En SFB la formación es uno de los pilares de nuestra filosofía, por eso destinamos una parte importante de nuestro presupuesto a este concepto. Aumentando las competencias profesionales de nuestros trabajadores, repercute muy positivamente en los resultados de nuestra compañía.

Los nuevos empleados son formados en Prevención de Riesgos Laborales en el momento de su incorporación.

Y para toda la plantilla se realizan planes de carrera para maximizar la motivación de los empleados. La compañía intenta colaborar en la gestión de las carreras profesionales de todos nuestros empleados. Promovemos la formación, realizando frecuentemente cursos internos, con el objetivo de mantenerlos actualizados de todas las novedades producidas en su campo y que consideramos de importancia.

INDICADORES

Acciones Formativas



- Idiomas
- Riesgos laborales
- Desarrollo Software
- Gestión Proyectos

6750

Horas de formación

NÚMERO HORAS FORMACIÓN 2015

IDIOMAS	3000
DESARROLLO SOFTWARE	3500
RIESGOS LABORALES	50
GESTIÓN DE PROYECTOS	200

EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

Disponemos de un procedimiento de formación que identifica y satisface las necesidades formativas de nuestro personal para que tengan los conocimientos necesarios para un desempeño satisfactorio de sus funciones. La formación es evaluada a través de cuestionarios que miden la satisfacción de los participantes y la de sus superiores, respecto al logro de los objetivos marcados.

CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL

Somos conscientes que la conciliación de la vida laboral, familiar y personal es una herramienta básica para la gestión de los recursos humanos ya que nos permite aprovechar el potencial de nuestra plantilla.

En la actualidad, el mundo empresarial esta sometido a importantes cambios que requieren de una concepción diferente de las formas de organización del trabajo. En este contexto, las dificultades que conlleva no poder compatibilizar la vida laboral con la familiar y la personal puede traer consecuencias negativas a la empresas.

SFB tiene como objetivo prioritario mejorar en esta area, sabemos que una mejor conciliación mejora la calidad de vida de nuestra plantilla, lo que revierte en un aumento de la productividad y la cuenta de resultados. Intenta ajustar al máximo los horarios y jornadas de nuestros empleados para que puedan conciliar su vida familiar y laboral en la medida de lo posible.

Nuestro horario ordinario es de 9h a 19h, con parada para comer y jornada intensiva los viernes de todo el año. En estos momentos estamos estudiando cada petición de cambio planteada por nuestros empleados, de tal manera que éstos puedan conciliar su vida laboral y profesional, y adecuar así horarios que permitan ajustarse a las necesidades del trabajador, ya sea por el cuidado de hijos, por la ampliación de estudios superiores, etc... Algunos de los beneficios que hemos detectado son los siguientes:

Calidad en la gestión de los recursos humanos

- Mejora del clima laboral
- Disminución del estrés y de los conflictos laborales
- Aumento de la satisfacción del personal

Mayor productividad

- Mayor compromiso de la plantilla
- Aumento de la capacidad productiva
- Mejora en la atención y prestación de servicios
- Disminución del absentismo laboral

Mejora de la imagen de la empresa

- Aumento del prestigio de la empresa y de sus productos y/o servicios
- Atracción de nuevos clientes y trabajadores que valoran a una empresa comprometida

SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

En SFB intentamos que todos nuestros trabajadores sean conocedores de los valores en materia medioambiental de nuestra empresa y que los apliquen a sus actividades durante la jornada laboral.

Para proteger la naturaleza es fundamental que las empresas se comprometan a reducir el deterioro que causan sus actividades. Transformar el sistema productivo para que sea más respetuoso con el medio ambiente requiere que, los trabajadores y las trabajadoras, como motor de las empresas, nos impliquemos activamente en la gestión ambiental de nuestros centros de trabajo en general y en la aplicación y difusión de las buenas prácticas ambientales en particular.

La política medioambiental de SFB se basa principalmente en el sentido común, intentamos controlar el despilfarro de recursos con acciones de reducción de gasto y reciclaje.

Es por este motivo que hemos creado el manual “Buenas prácticas SFB”. Se trata de un documento en el que se recogen medidas sencillas y útiles que hemos adoptado en SFB para reducir el impacto ambiental negativo de nuestras actividades.

Pasamos a describir en que se basa principalmente:

Consumo responsable de recursos naturales en las instalaciones

MEDIDA DE AHORRO DE AGUA

- Cerrar los grifos para no malgastar agua.
- No utilizar el inodoro como si fuera una papelera.

CONSUMO RACIONAL DE ENERGÍA

Iluminación

- Iluminar sólo las áreas que se estén utilizando y regular los niveles de luz según las necesidades.
- Organizar los puestos de trabajo para poder aprovechar al máximo la luz natural.

Climatización

- Aprovechar la regulación natural de la temperatura antes de usar sistemas de climatización.
- Programar los aparatos de climatización en las áreas ocupadas y sólo durante la jornada laboral.
- Adecuar los niveles de climatización dependiendo del clima y el tipo de actividad laboral.

Aparatos eléctricos y electrónicos

- Apagar los aparatos cuando termina la jornada o si van a estar inactivos durante más de 1 hora.
- Configurar los equipos (ordenadores, fotocopiadores, impresoras, faxes, etc.) en modo “ahorro de energía”.
- Usar pantallas planas; consumen menos energía y emiten menos radiación.
- Apagar el monitor del ordenador cuando no se esté utilizando.

REDUCCIÓN DE LAS NECESIDADES DE MATERIAL

- Conservación en buenas condiciones de los materiales y aparatos para alargar su vida útil.
- Reutilización de los materiales potencialmente desechables para usos similares o alternativos (carpetas, material de encuadernación, papel, etc).
- Entregar el material o equipos deteriorados u obsoletos a gestores que los recuperen y reparen para donarlos a asociaciones sociales o reintroducirlos en mercados de segunda mano.
- Depositar los residuos generados en el lugar adecuado.
- Aplicar Tecnologías de la Información y la Comunicación (internet, e-mail, móvil, etc.) para ahorrar papel, energía y evitar desplazamientos y residuos.
- Trabajar en soporte informático para guardar documentos y revisar errores o mejoras antes de imprimir.
- Seleccionar el modo “ahorro de tóner” en impresoras y fotocopiadoras si existe la opción.
- Reutilizar el papel impreso sólo por una cara y reutilizar sobres usados para el correo interno de la empresa.

GESTIÓN DE RESIDUOS

- Separar en recipientes etiquetados cada tipo de residuo. A mayor segregación más se favorece el reciclaje de los residuos; por ejemplo, separando los diferentes tipos de papel o los diferentes tipos de plásticos, etc..

TRANSPORTE Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

- Considerar antes de hacer un viaje de negocios si se puede sustituir mediante tecnologías de la información y la comunicación, por ejemplo, a través de videoconferencia.
- Priorizar, siempre que sea posible, los viajes en tren antes que por carretera o en avión.
- Planificar la ruta antes de salir, para ahorrar tiempo y combustible.



A finales de año hemos realizado un estudio comparativo de los consumos de agua, electricidad, fluorescentes, papel y tóner con respecto a los del año anterior, obteniendo una reducción de casi un 2 % en el coste. Creemos que esta es la línea en la que debemos seguir trabajando, impulsando y fomentando la responsabilidad medioambiental en el ámbito laboral.



CLIENTES

Compromiso, especialización y capacidad de respuesta son nuestras señas de identidad. En nuestros 20 años de actividad, lo que nos ha diferenciado de nuestra competencia ha sido el compromiso absoluto con el cliente.

SFB colabora de forma activa en el desarrollo de soluciones a medida, participando en todas las fases de un proyecto de informatización, desde la comprensión estratégica inicial a su implantación efectiva, pasando por las fases funcionales, organizativas y operativas, culminando con éxito la implantación de nuestras soluciones y desarrollando más de 60 proyectos en una amplia tipología de entidades financieras, tanto a nivel local como europeo.

Nuestra estrategia se ha basado tradicionalmente en la especialización. A lo largo de los años hemos intensificando el esfuerzo en nuestro campo de actividad, estableciendo alianzas que nos han ayudado a alcanzar nuevas oportunidades de negocios, incrementando el valor de nuestra marca y permitiéndonos acceder a nuevos mercados.

EXCELENCIA Y CALIDAD

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Satisfacción del cliente: en SFB realizamos anualmente encuestas de satisfacción al cliente. Nuestro objetivo es conocer la realidad de los clientes y su grado de satisfacción con los servicios recibidos por nuestro personal. De esta manera mejoramos en los aspectos en los que, desde el punto de vista del cliente, es necesario hacerlo.

Soporte y gestión de incidencias: somos muy sensibles a las necesidades de nuestros clientes en esta materia. Nuestros profesionales prestan servicios de soporte los 258 días de contratación bursátil, en horarios de 8.00 a 20.00 h ininterrumpidamente.

Relación con nuestros clientes: nuestra vocación de servicio y nuestra experiencia nos convierten en el socio perfecto en el que se puede confiar para abordar los actuales retos del mercado.

TRATAMIENTO ÓPTIMO DE LAS BASES DE DATOS DE LOS CLIENTES (LOPD)

En SFB mantenemos actualizado el informe de “Documentos de Seguridad”, que establece la descripción de todos los ficheros de seguridad existentes en la empresa, su nivel de seguridad, así como registro de los responsables de seguridad, delegación de autoridades, nivel de acceso de cada usuario, medidas de protección física existentes, etc.

Otras medidas implementadas son:

- Realización de copias de seguridad diarias
- Protocolos de cambio de contraseñas
- Destrucción de documentación antigua

AUDITORIAS DE CALIDAD

En SFB anualmente realizamos una auditoria interna para evaluar nuestro plan de calidad y tomar todas aquellas medidas que puedan ayudarnos a mejorar en este área. Nuestro próximo objetivo en materia de calidad es ser auditados externamente con el fin de adquirir el Certificado de Calidad de acuerdo con la ISO 9001, el más importante en España en materia de Calidad.



PROVEEDORES

CREACIÓN DE RELACIONES ESTABLES Y DURADERAS CON LOS PROVEEDORES

No tenemos un número elevado de proveedores que nos prestan servicios, este es uno de los motivos por los que nuestras relaciones con ellos están basadas en la confianza mutua y los valores compartidos.

SFB tiene en cuenta para la selección de proveedores los principios éticos y morales de los mismos. A su vez, los proveedores tienen acceso a la información más relevante de la compañía a través de nuestra web corporativa.

Este año hemos enviado comunicaciones a nuestros proveedores sobre la adhesión de SFB a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas. En el documento enviado hemos compartido los 10 Principios Éticos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y les hemos invitado a adherirse al mismo, ya que será una de las valoraciones a tener en cuenta en la firma de nuevos compromisos.

Este informe es un resumen del proceso que SFB está siguiendo para implementar la RSC en nuestra actividad empresarial diaria. Siempre hemos conducido nuestros negocios de una manera ética y respetuosa con el entorno donde tenemos influencia. No obstante, ser firmante del Pacto de las Naciones Unidas nos ha permitido descubrir los beneficios que tiene ser proactivos en el desarrollo de políticas de responsabilidad social.

En los últimos 2 años, la presentación del COP, nos ha ayudado a realizar el diagnóstico de la compañía en esta materia y poder así priorizar y planificar las acciones a tomar en esta dirección.

Los principales beneficios que estamos observando en este corto periodo de tiempo son:

- Desde el punto de vista económico hemos observado una mejora en la gestión, alcanzando mayores niveles de excelencia y calidad en nuestros productos, permitiéndonos satisfacer las necesidades de nuestros clientes y obtener mejores márgenes y una mayor rentabilidad.
- Desde el punto de vista social, nuestro comportamiento en el desarrollo de nuestra actividad empresarial es percibido por nuestros grupos de interés, y la sociedad en general, como una empresa comprometida y en la cual se puede confiar, mejorando nuestra imagen y reputación corporativa.
- Desde el ámbito interno, observamos una mejora en el clima laboral y en la motivación de los empleados gracias a las mejoras en la conciliación familiar, lo que en su conjunto contribuye a un mejor desempeño de su actividad y un beneficio para la empresa.

Como conclusión final, en SFB seguiremos trabajando con el objetivo de convertirnos en una compañía sostenible en todos nuestros ámbitos de actuación.