



GRUPO  
**Diusframmi**

II MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA  
INFORME DE PROGRESO 2015



Network Spain  
WE SUPPORT

Impulso Tecnológico Internacional



GRUPO DIUSFRAMI ES SOCIO DE



Network Spain  
**WE SUPPORT**



## ÍNDICE

CARTA RENOVACIÓN COMPROMISO	6	▪ Misión, Visión, Valores, Filosofía y Compromiso	54
INTRODUCCIÓN		▪ Nuestra Filosofía	62
▪ Acontecimientos significativos	8	▪ Nuestro Compromiso	64
▪ Aspectos innovadores	11	▪ Equipo Técnico	66
▪ Tendencias, internacionalización y planes de futuro	12	▪ Equipo Logístico	68
PERFIL DE GRUPO	14	▪ Laboratorios	70
▪ Organigrama Diusframi, S. A.	18	▪ Call Center	72
▪ Delegaciones Nacionales	20	MAGNITUDES FINANCIERAS	74
▪ Delegaciones Internacionales	22	ACREDITACIONES	104
▪ Capacidad Operativa	26	NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y SU CONCEPCIÓN CORPORATIVA	116
- Diusframi	28	- Estrategia	120
Mantenimiento de TPV's		- Transparencia Informativa	124
- Diusframi	30	- I+D+i	126
BPO		- Conciencia Medioambiental	128
- Diusframi	32	▪ Nuestra Gente	130
Servicios Integrales		▪ Nuestros Clientes	160
- Diusframi Sistemas	34	- Orión	146
Mantenimiento Centros de Producción		- Orión Mobile	147
- Intaremit	36	- Orión Lab	148
Personalización de tarjetas		- Centralita Virtual	149
- Ofimedia	38	- Microsoft Dynamics Navision	150
Reparación de TPV's		- Identificación de Terminales por Tecnología RFID	151
- Diusframi Portugal	40	▪ Nuestro Proveedores	152
Mantenimiento de cajeros		▪ Medioambiente	154
- DID	42	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ODS vs PRINCIPIOS	156
Servicios IT. Soluciones Medios de Pago		▪ Fin de la Pobreza	160
- DID	44	▪ Salud y Bienestar	162
Desarrollos Tecnológicos	34	▪ Igualdad de Género	168
- Diusframi México	46	▪ Trabajo decente y Crecimiento Económico	174
- Diusframi Colombia	48	▪ Industria, Innovación e Infraestructura	180
- Diusframi Brasil	50	▪ Reducción de las Desigualdades	184
▪ Aportaciones Grupo Diusframi	52	▪ Acción por el Clima	188

# Carta de Renovación de Compromiso



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

## Carta de Renovación del Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Grupo Diusframi publica su segundo Informe con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz del desempeño de sus actividades durante el ejercicio 2015, de acuerdo con los compromisos asumidos en su política de Responsabilidad Social Corporativa y renovar, además, nuestra firme adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como el compromiso con sus 'Diez Principios' y, a partir de ahora, nos orientamos para trabajar en el marco de los 'Objetivos de Desarrollo Sostenible' recientemente aprobados.

El concepto de 'grupo de interés' es clave a la hora de entender la RSC. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los stakeholders afectados, directa o indirectamente, por la misión empresarial. Identificar estos grupos, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSC en el seno de nuestra organización. Esto nos permite anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente Informe.

Con herramientas propias de I+D+i a la vanguardia del sector, la capacidad inversora del Grupo y nuestra constante orientación a los más exigentes estándares de calidad, formamos una organización tecnológica con capacidades globales y vocación internacional que opera al frente del cambio digital en el sector de los medios de pago. Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios especializados en la instalación y mantenimiento integral de equipos electrónicos técnicos y de comunicaciones, sistemas informáticos y tecnología de TPV's donde se realizan pagos, servicios IT, consultoría tecnológica y personalización de tarjetas que contribuyen a hacer realidad el crecimiento de sus negocios.

Ayudamos a nuestros clientes a redefinir sus modelos de negocio para adaptarlos al nuevo ecosistema digital, les acompañamos en su transformación operativa implementando las tecnologías más avanzadas para garantizar la eficiencia en los procesos de pago, procuramos programas de formación adaptados a sus necesidades y facilitamos atención continuada '24 horas' para resolver sus incidencias, tanto de manera presencial como a través de call-center especializados, según la aplicación estratégica que emana de las diversas entidades con las que colaboramos.

La diversidad, los nuevos modelos de negocio, las tecnologías emergentes, la relación directa con los usuarios en su experiencia de consumo y las nuevas formas de comunicación son el día a día de nuestro trabajo. Por eso, ayudamos a nuestros clientes a ser también protagonistas de la transformación digital de sus negocios e industrias con nuestros servicios y nuestro talento diferenciador, personificado en equipos formados por profesionales cualificados que reciben formación continuada (convenio con la Universidad Complutense de Madrid), con un conocimiento profundo y dilatada experiencia en todas las áreas de la gestión, producción y nuevos entornos de los medios de pago.

Página 1



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

Conscientes de que nuestros éxitos dependen de nuestros empleados y colaboradores, verdaderos motores de la sostenibilidad del Grupo, hemos trabajado profundamente en la implantación de un modelo de liderazgo activo y responsable. Un modelo enfocado a recuperar los valores que nos han hecho llegar hasta aquí, a reforzar las actitudes de todos ellos y a proyectarnos sosteniblemente en el futuro. Con este mismo fin, hemos realizado un inmenso esfuerzo y continuamos haciéndolo, para mejorar nuestra comunicación interna, con el objetivo de garantizar la fluidez de los mensajes y su comprensión por todos y cada uno de nuestros colaboradores.

En un entorno de competitividad y de nuevos modelos de negocio, mantenemos nuestro compromiso de integración progresiva de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social y también, con la incorporación de colaboradores de las comunidades en las que tenemos presencia aplicando los planes de actividad preventiva en materia de PRL previstos para nuestras empresas. Promovemos la contratación de proveedores locales, favorecemos la creación de empleo estable y de calidad y contribuimos al desarrollo del tejido empresarial.

Los recursos humanos del Grupo se distribuyen de manera cada vez más equilibrada entre hombres y mujeres (60%-40%) y no se observa brecha salarial entre ambos. Para ello, progresivamente y desde hace varios años, estamos implementando políticas de no discriminación mediante el diseño de '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'.

El 'Código de Conducta' está inspirado en los principios empresariales y organizativos del Grupo y está llamado a servir como guía de actuación en las relaciones internas y externas de las personas y sociedades que forman parte del grupo de empresas cuya cabecera es Diusframi, S.A., reforzando los valores que constituyen nuestras señas de identidad y constituyendo una referencia básica para su seguimiento por las personas y sociedades del Grupo, empresas colaboradoras y proveedores. El Código se pone a disposición de los grupos de interés y se articula como una pieza esencial dentro del modelo de prevención de delitos que el Grupo tiene implantado, lo que determina la importancia de su conocimiento y observancia por todas las personas sujetas al mismo.

Las magnitudes financieras que se especifican proceden de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2015, junto con el Informe de Gestión de dicho ejercicio según la auditoría externa llevada a cabo por Ernst & Young.

Somos licenciatarios de las principales compañías financieras internacionales, American Express, MasterCard Worldwide y VISA que validan nuestras actuaciones. Por otra parte, las certificaciones otorgadas a nuestras empresas son la prueba que demuestra nuestro compromiso con la buena gestión, 'Bureau Veritas' ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; ISO/IEC 20000-1:2011; ISO/IEC 27001:2013. 'EQA-European Quality Assurance'; UNE-EN-ISO/IEC 20000-1:2011; UNE-ISO 27001:2007.

Página 2



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

Para reforzar nuestra apuesta por la calidad y afianzar la confianza de nuestros clientes, a finales del ejercicio pasado terminamos de diseñar e implantar el 'Plan de Contingencias' o 'Plan de Crisis' para atajar cualquier situación crítica sobrevenida, tanto desde la perspectiva técnico-operativa como del abordaje de estrategias adecuadas de Comunicación Interna y Externa. La conciencia medioambiental también forma parte de nuestro ADN empresarial. Por ello, tenemos suscritos con WIREC y Recyberica Ambiental, sendos contratos para el reciclado o recuperación de metales R04 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). También de las características recogidas en los epígrafes C3-b) Mixed E-Scrap sobre retirada de todos los componentes peligrosos (baterías, pilas, lámparas, tubos rayos catódicos, etc.) 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.

En Madrid, a ocho de noviembre de dos mil dieciséis

Fdo.: Juan Carlos Díaz Usero  
Presidente de Grupo Diusframi

Página 3

## 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 eficientes, 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 ma-

nera 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 infor-

mación 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.

# Perfil del Grupo



Diusframi, S. A. 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:

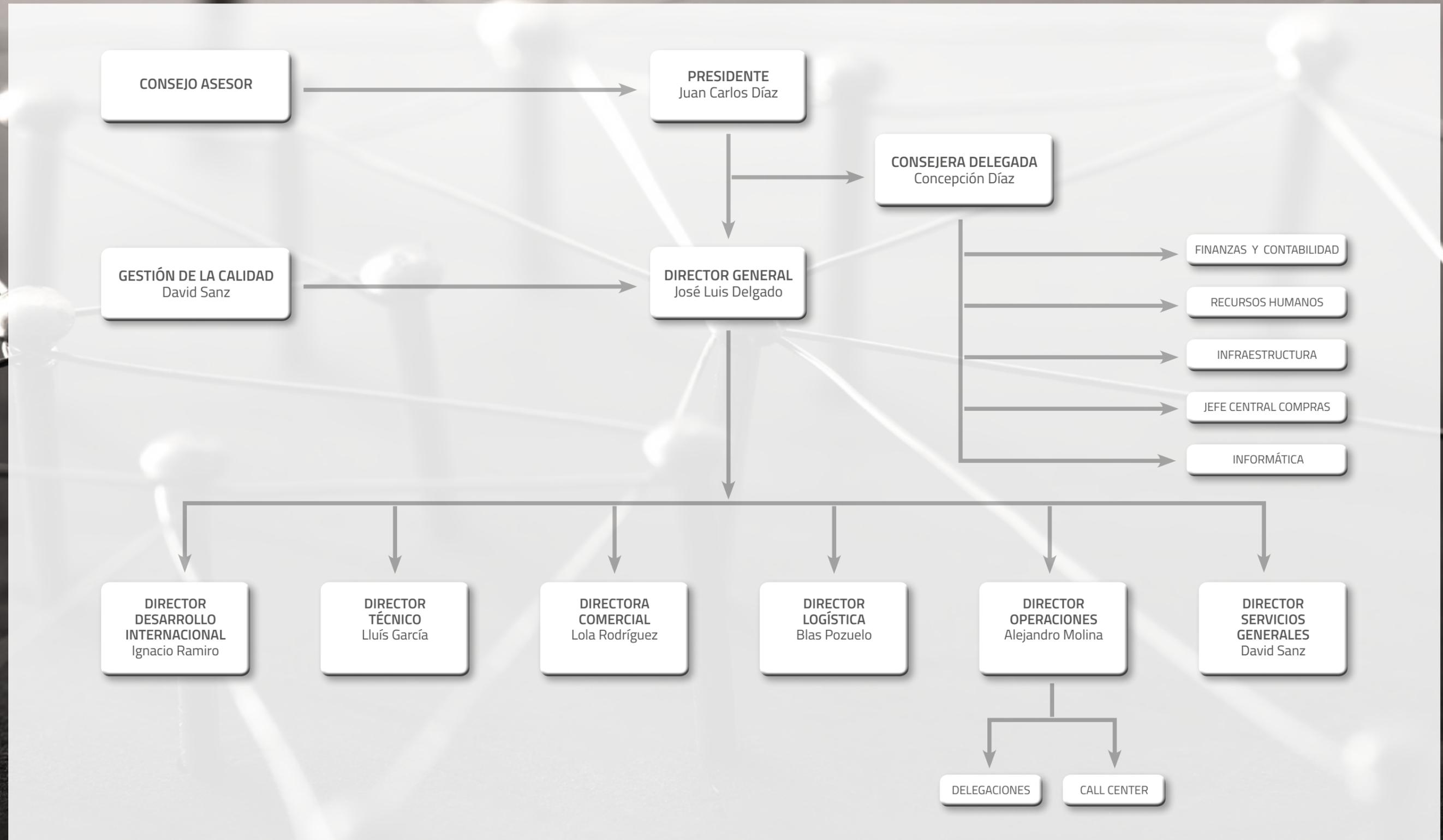
- En la instalación y mantenimiento de equipos técnicos y de telecomunicaciones
- Sistemas informáticos y tecnología de TPV's donde se realizan operaciones de pago con tarjeta
- Servicios IT, Consultoría Tecnológica
- Personalización de tarjetas

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 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.

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

## 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, México y Colombia.

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.



# Grupo de Empresas

## PERSONALIZACIÓN DE TARJETAS



REPARACIÓN DE  
EQUIPOS INFORMÁTICOS



CONSULTORÍA TECNOLÓGICA



MANTENIMIENTO GRANDES  
CENTROS DE PRODUCCIÓN



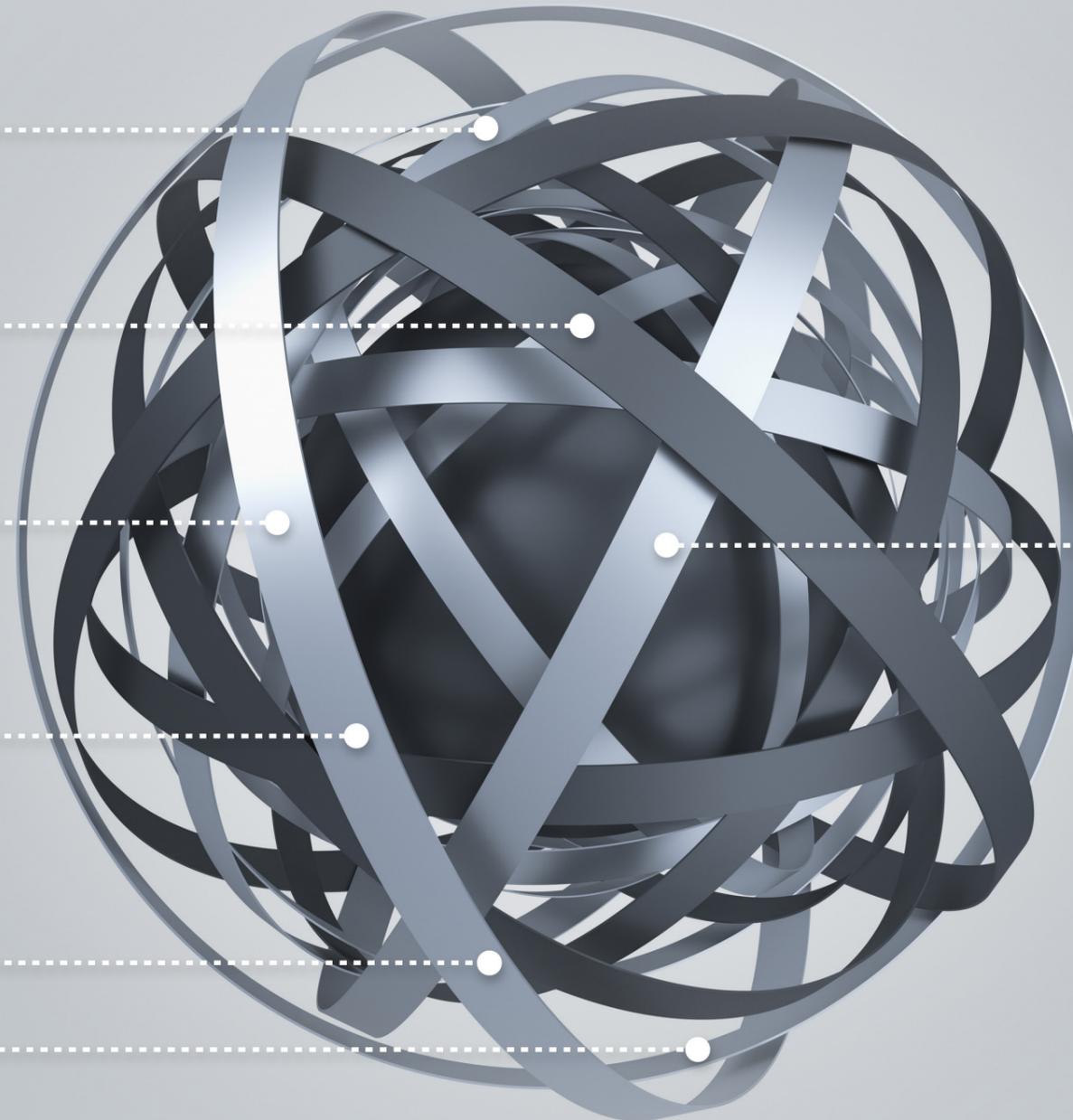
INSTALACIÓN Y  
ASISTENCIA TÉCNICA



## MANUFACTURAS TECNOLÓGICAS



## SOPORTE Y MANTENIMIENTO



## Capacidad Operativa



Capacidad operativa de GRUPO DIUSFRAMI a través de su red de empresas



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 500.000 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
- Fabricación y diseño de soportes para TPV's, multimarca





## BPO (Business Process Outsourcing)

- Externalización de procesos de negocio bancario
- Tramitación de solicitudes
- Formalización de crédito
- Gestión de recibos devueltos
- Expediente electrónico
- Gestión de incidencias
- Control y gestión del fraude en tarjeta
- Servicio de tramitación y gestión de embargos de Organismos Públicos para entidades financieras.





## Servicios Integrales

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
- Servicio integral de mantenimiento en oficinas bancarias
- Cajeros automáticos multimarca
- Acuerdos con fabricantes (suministro y soporte)
- Comunicaciones
- Gran capilaridad





## Mantenimiento de Grandes Centros de Producción

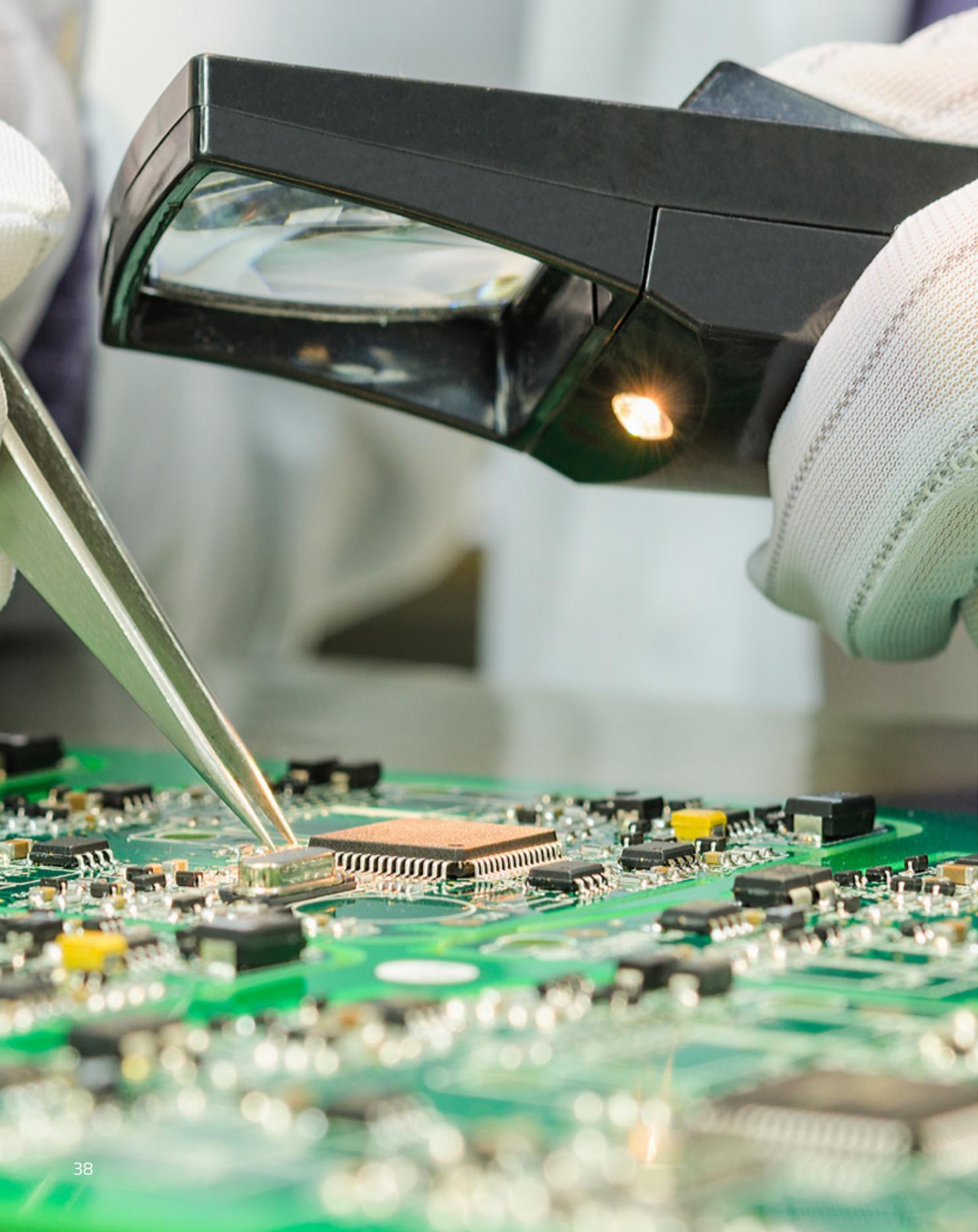
- Realizamos el 100% del mantenimiento de los centros de producción de tarjetas en Portugal
- Distribuidores de Datacard, Sallem, Otto Kunnecke, etc.
- Actualmente manteniendo dispositivos en Moçambique
- En colaboración con SIBS, primera empresa en comercializar la emisión instantánea de tarjetas en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



## 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





## Reparación de TPV's

- 5.150 m<sup>2</sup> distribuidos en más de 2.100 m<sup>2</sup> de área de reparación
- 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





## Mantenimiento de Cajeros

- Mantenimiento de 6.000 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





## 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





## 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](http://www.creomicomercio.com) para, de manera sencilla y sin ningún conocimiento informático, realizar y gestionar tiendas on-line.





## Logística, Mantenimiento y Reparación de TPV's, Servicios Ofimáticos y de ATM's

- Gestión integral de bienes y productos a México
- Instalación, mantenimiento y reparación de TPV's. Cobertura nacional
- Personal especializado en Supercomputación
- Mantenimiento ofimático multimarca ( Fujitsu, DELL,... ).
- Gestión de Sistemas de Parking EQUINSA
- Mantenimiento de máquinas y personalización máquinas Datacard



## Mantenimiento y Reparación de POS y ATM. Fabricación y Customización de Tarjetas

- Fabricación y personalización de tarjetas no financieras con opción de ensobrado automático, inserción de publicidad y manipulación en general.
- Mantenimiento de máquinas de personalización.
- Venta de POS Refurbish para aplicaciones no financieras (Loyalty –Fidelización, recargas –Tiempo aire, Loterías, etc.)
- Instalación, Mantenimiento y Reparación de POS financieros y no financieros.
- Instalación, Mantenimiento y Reparación de ATM (Cajeros automáticos). En breve.
- Desarrollo de aplicaciones para digitalización de soluciones: Financieras –Medios de pago, no financieras, Salud, Loyalty –Fidelización, Recargas –Tiempo aire, Loterías, etc.)





## Instalación, Mantenimiento y Reparación de TPV's

- Mantenimiento integral de equipos electrónicos e informáticos en el ámbito de los medios de pago
- Gestionamos Terminales Punto de Venta
- 120 profesionales, 5 delegaciones
- Almacenamiento y gestión de stocks de terminales
- Herramientas que permiten la total trazabilidad 'online' de los trabajos realizados

## Aportaciones de Grupo Diusframi



**Relación y conocimiento**

**Experiencia**

**Horario de atención**

Equipo operativo  
especializado



## Misión, Visión, Valores, Filosofía y Compromiso



Diusframi y su grupo de empresas ha diseñado un modelo de negocio transversal que ofrece soluciones globales en medios de pago para satisfacer las necesidades de sus clientes, basadas en la responsabilidad, la confianza, la calidad del servicio, la eficiencia y la seguridad en los procesos.

## Misión

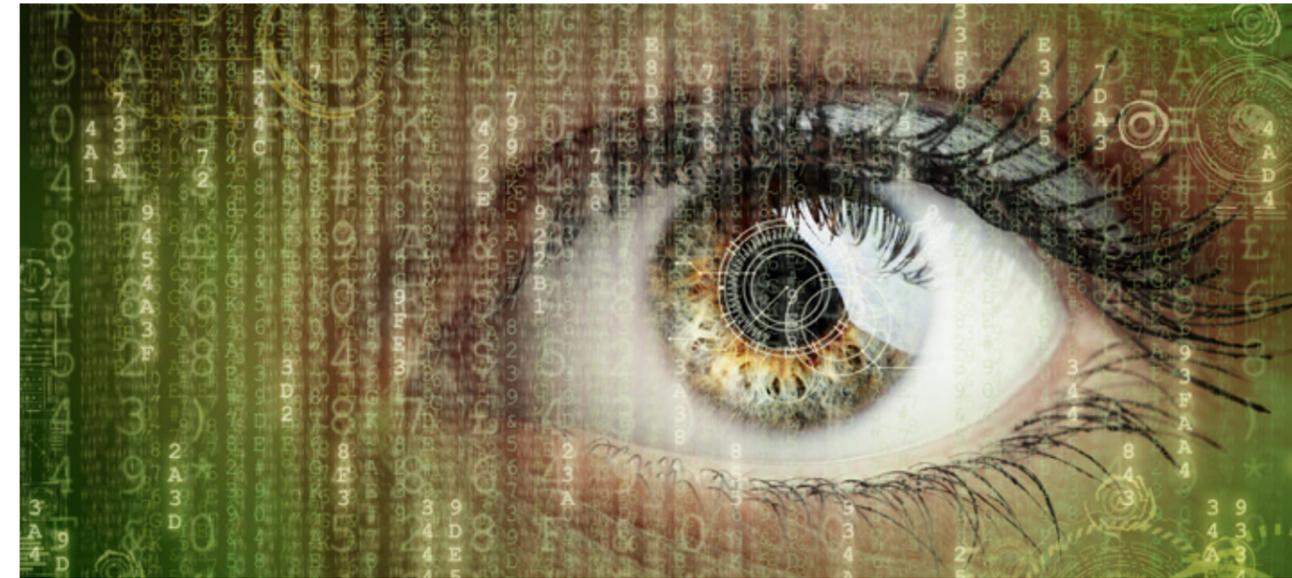


Satisfacer a nuestros grupos de interés comenzando por el cliente, anticipando y aplicando soluciones innovadoras junto con las entidades financieras con las que trabajamos, que añaden valor y garantizan el desarrollo responsable del Grupo.





## Visión

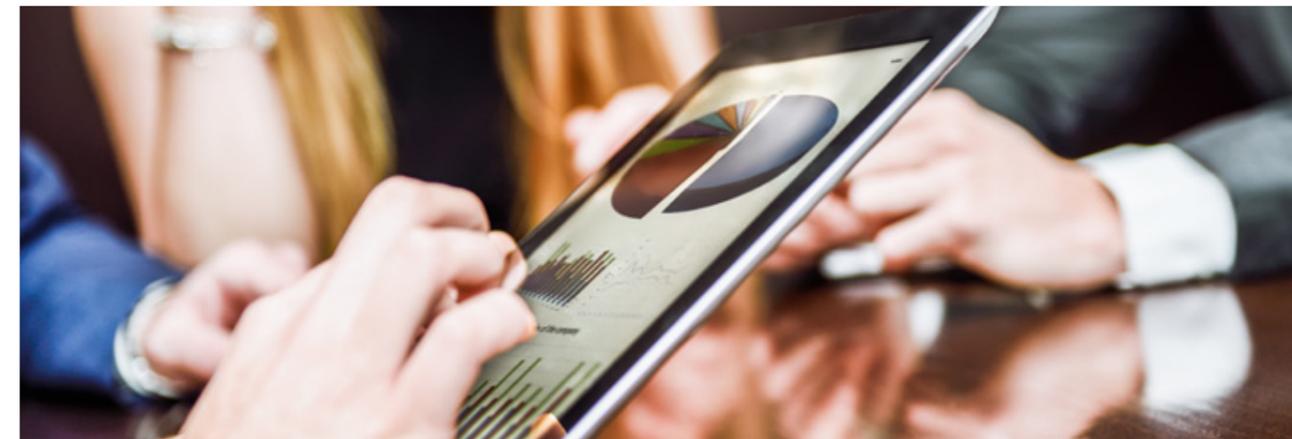


Grupo líder en el sector de los medios de pago en España, a través de la innovación, la diferenciación y la excelencia en los procesos, actuando siempre desde su firme compromiso en RSC.

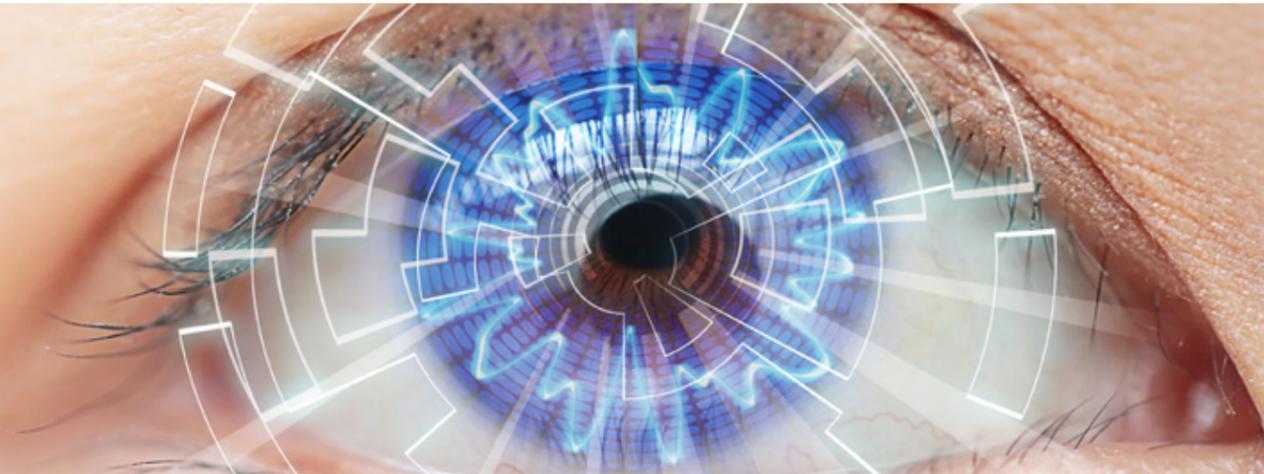




## Nuestra Filosofía



## Nuestro Compromiso



Todo proceso en producción primero es analizado, comprobado y confirmado por el cliente, por lo que no se establece ningún procedimiento sin antes ser validado.

‘Cada uno de los protocolos son controlados periódicamente para comprobar su correcto funcionamiento o posibles mejoras, que siempre serán validadas por el Cliente’

- Todos los Departamentos disponen de documentos físicos donde se recogen las directrices marcadas por el cliente.
- Todo el personal de Diusframi, involucrado en el proyecto, dispone de acceso a la documentación.





## Equipo Técnico

Más de 400 técnicos repartidos por nuestra Red de Delegaciones trabajan día a día para asegurar el más alto nivel de calidad.

Todos nuestros técnicos reciben formación continua y son verdaderos expertos, especializados en la realización de intervenciones de campo, equipados con dispositivos Android con Orión Mobile.

### VALOR AÑADIDO

Integración operativa con las herramientas del cliente, permitiendo que las solicitudes de soporte y/o intervención presencial se gestionen directamente de forma rápida y con los datos adecuados.



Esto nos permite:

- Incrementar la productividad y reducir el tiempo medio por intervención.
- Reducir las tareas administrativas.
- BBDD on line, modificaciones en tiempo real.
- Total fiabilidad de los datos capturados. (Lectura de código de barras, captura de imágenes, fechas y horas procedentes del sistema, firma digital...)

## Equipo Logístico



Nos responsabilizamos y aseguramos el equipamiento que nuestros clientes depositan en nuestros almacenes.

- Recepción de materiales (TPV's, tarjetas SIM, consumibles...) con un riguroso control de entrada.
- Más de 15.000 m<sup>2</sup> de almacenes distribuidos por todo el territorio nacional.
- Software de Gestión '*Microsoft Dymanics Nav*'.
- Acceso on-line para clientes.
- Gestión de envíos y expediciones.



## Laboratorios

Nuestros laboratorios disponen de salas seguras y sistemas con HSM para carga de claves de seguridad EMV.



- Estamos certificados y homologados por los principales fabricantes, por lo que, disponemos, de forma preferente, de manuales, formación, piezas, firmware, etc.
- Mantenemos acuerdos de gestión de garantías con los principales fabricantes.
- Realizamos intervenciones de mantenimiento preventivo.
- Facilitamos a nuestros clientes, información periódica y detallada de todas las averías, por su tipología, diagnóstico y reparación, proponiendo mejoras del producto.

## Call Center

Nuestro Contact Center es una plataforma especialmente diseñada para la atención y soporte telefónico a usuarios de terminales de pago TPV's.



- 50 agentes atienden más de 45.000 llamadas/mes entrantes y salientes.
- El objetivo principal de esta plataforma es incrementar el nivel de operatividad del equipamiento de nuestros clientes, y para ello, es especialmente importante, resolver por teléfono el mayor número de incidencias posibles.
- Los agentes de Diusframi, tienen formación técnica cualificada, son verdaderos especialistas en el uso y reparación de TPVs, en muchos casos, con experiencia en intervenciones de campo.



# Magnitudes Financieras

## Análisis del mercado

### OPERACIONES DE COMPRAS EN TERMINALES PUNTO DE VENTA EN ESPAÑA. 2015

AÑO	OPERACIONES (miles)	% VARIAC. INTERANUAL	IMPORTES (millones €)	% VARIAC. INTERANUAL
2013	2.305.657	2,42%	98.534,58	1,18%
2014	2.502.611	8,54%	105.854,26	7,43%
2015	2.683.857	7,24%	112.330,26	6,12%

Fuente: Banco de España. Eurosistema. Dpto. de Sistemas de Pago

### OPERACIONES DE RETIRADA DE EFECTIVO EN CAJEROS EN ESPAÑA. 2015

AÑO	OPERACIONES (miles)	% VARIAC. INTERANUAL	IMPORTES (millones €)	% VARIAC. INTERANUAL
2013	901.063	- 2,92%	109.223,01	- 1,22%
2014	905.096	0,45%	111.404,04	2,00%
2015	918.773	1,51%	114.862,75	3,10%

Fuente: Banco de España. Eurosistema. Dpto. de Sistemas de Pago

### PARQUE DE CAJEROS Y DE TERMINALES PUNTO DE VENTA EN ESPAÑA. 2015

AÑO	CAJEROS	% VARIAC. INTERANUAL	TERMINALES	% VARIAC. INTERANUAL
2013	52.221	- 7,18%	1.322.124	- 11,98%
2014	50.441	- 3,41%	1.410.004	6,65%
2015	40.864	- 1,14%	1.593.432	13,01%

Fuente: Banco de España. Eurosistema. Dpto. de Sistemas de Pago





## Banca Móvil

Si analizamos los grandes grupos del sector en España, vemos que BBVA lidera la banca móvil con 7 millones de usuarios en junio de 2015, seguido del Banco Santander con 5,5 millones, CaixaBank con 2,6 millones e ING con un millón. El restode entidades no alcanza todavía el millón de usuarios.

*Uso de la banca móvil en los grandes grupos bancarios españoles*

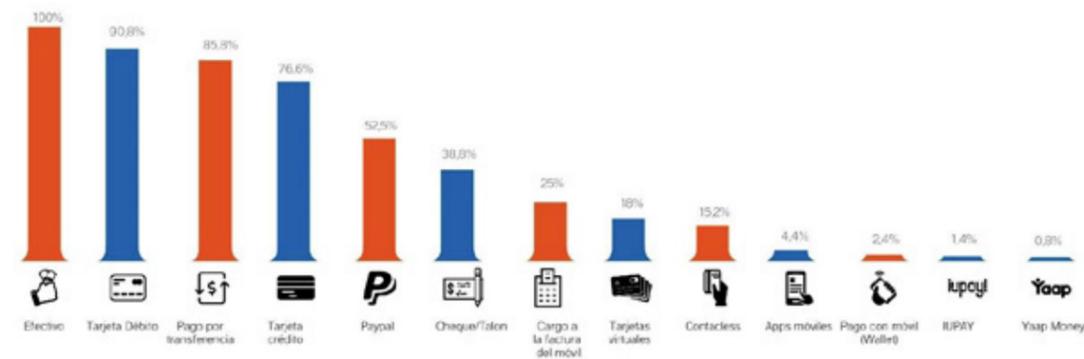
	CLIENTES DIGITALES	CLIENTES BANCA MÓVIL	OTROS DATOS
	Junio 2015: 15 m (1,9 m España, 575 k USA) Objetivo 2016: 20,0 m Objetivo 2018: 30,0 m (4,2 m España)	Junio 2015: 5,5 m Objetivo 2018: 16 m	117 millones de clientes, 12,8% digital 35,7% móvil/digital 1H15, 53,3% en 2018 Crecimiento digital 1H15 - 2016: 33%
	Junio 2015: 13,5 m Junio 2014: 11,2 m Objetivo 2015: 15,0 m	Junio 2015: 7,0 m Junio 2014: 11,2 m Objetivo 2015: 15,0 m	52% móvil/digital Crecimiento digital 21% Crecimiento móvil 59%
	Junio 2015: 4,2 m	Junio 2015: 2,6 m	61,9% móvil/digital Penetración de clientes online del 33,8% 13,8 m de clientes
	Junio 2015: +2,2 m	Junio 2015: 900 k	40,9% móvil/digital 38% clientes activos utilizan recurrentemente online y móvil
	Septiembre 2015: 1,12 m	762 k	68% móvil/digital 7,8 m de clientes
	Mayo 2015: 831 k	Mayo 2015: 143 k	Crecimiento cliente móvil 44% Penetración banca internet empresas 70%
	Marzo 2015: 350 k	1er T - 2015: 160 k	1T2015: 25,9% clientes usan app móvil 2014: 62,9% clientes emplean canal internet
	3,1 millones clientes banco online	1 millón estimado móvil/digital del 33%	Móvil/digital estimado considerando 1 millón descargas Google Play

Fuente: INFORME DITRENDIA

## Pagos Móviles

El consumidor español sigue utilizando el efectivo como la principal forma de realizar el pago (100%) seguido por las tarjetas dedébito (90,8%), pago port ransferencia (85,8%) y tarjetas de crédito (76,6%). El pago através de los dispositivos móviles se mantiene como una opción poco solicitada, ya que alcanza sólo el 4,4%.

Medios de pago en España en 2015



Fuente: INFORME DITRENDIA

El consumidor español se sitúa por debajo de la media mundial en el uso de los pagos con el móvil con tan solo un 12%, aun que se supera en uso a otros países europeos como Francia con 8% o Alemania con un 6%.

A pesar de estas cifras, los españoles son más confiados en el uso de los pagos móviles. Un 52,9% a firma que pagar con el móvil le da mucha o bastante seguridad, lo que señala que ya estamos empezar a perder el miedo. En concreto, los hombres entre 34 a 45 años son los más receptivos a pagar con el móvil.



# Mercados en los que Operamos

## FICHAS COMPARADAS DE COMPETITIVIDAD PAÍS Y RANKING 2015

2.1: Country/Economy Profiles

**Spain** 32<sup>nd</sup> / 138

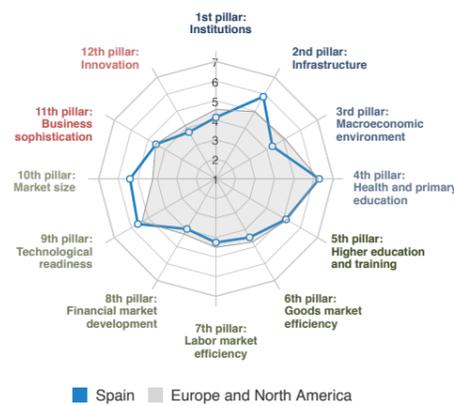
Global Competitiveness Index  
2016-2017 edition

Key Indicators, 2015 Source: International Monetary Fund; World Economic Outlook Database (April 2016)

Population (millions)	46.4	GDP per capita (US\$)	25864.7
GDP (US\$ billions)	1199.7	GDP (PPP) % world GDP	1.42

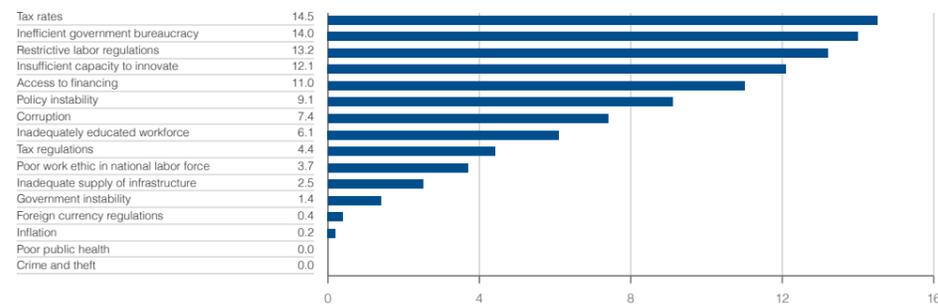
### Performance overview

	Rank / 138	Score (1-7)	Trend	Distance from best	Edition	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Global Competitiveness Index	32	4.7	—	—	Rank	36 / 144	35 / 148	35 / 144	33 / 140	32 / 138
Subindex A: Basic requirements	33	5.2	—	—	Score	4.6	4.6	4.5	4.6	4.7
1st pillar: Institutions	55	4.1	—	—						
2nd pillar: Infrastructure	12	5.9	—	—						
3rd pillar: Macroeconomic environment	86	4.3	—	—						
4th pillar: Health and primary education	30	6.3	—	—						
Subindex B: Efficiency enhancers	29	4.8	—	—						
5th pillar: Higher education and training	31	5.1	—	—						
6th pillar: Goods market efficiency	54	4.5	—	—						
7th pillar: Labor market efficiency	69	4.2	—	—						
8th pillar: Financial market development	71	4.0	—	—						
9th pillar: Technological readiness	25	5.6	—	—						
10th pillar: Market size	16	5.4	—	—						
Subindex C: Innovation and sophistication factors	34	4.1	—	—						
11th pillar: Business sophistication	29	4.5	—	—						
12th pillar: Innovation	38	3.8	—	—						



### Most problematic factors for doing business

Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2016



Note: From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

2.1: Country/Economy Profiles

**Portugal** 46<sup>th</sup> / 138

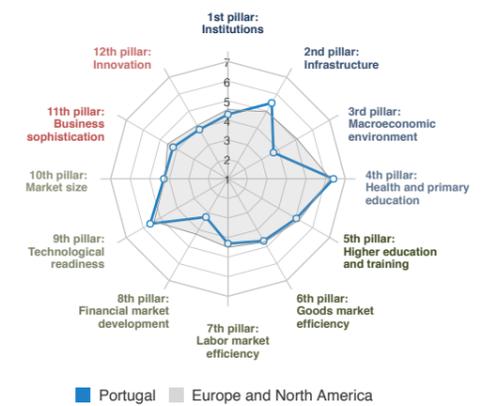
Global Competitiveness Index  
2016-2017 edition

Key Indicators, 2015 Source: International Monetary Fund; World Economic Outlook Database (April 2016)

Population (millions)	10.4	GDP per capita (US\$)	19121.6
GDP (US\$ billions)	199.1	GDP (PPP) % world GDP	0.26

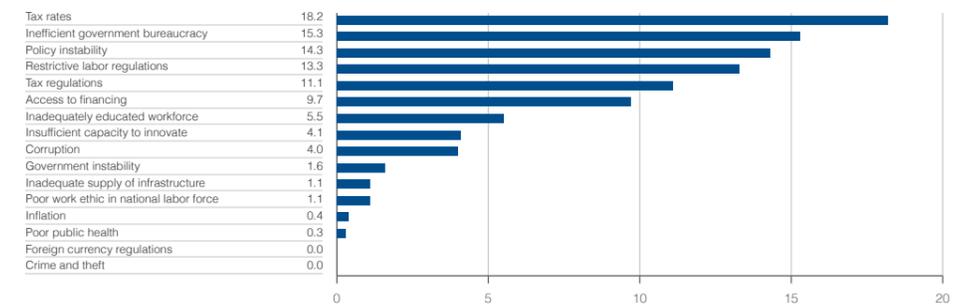
### Performance overview

	Rank / 138	Score (1-7)	Trend	Distance from best	Edition	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Global Competitiveness Index	46	4.5	—	—	Rank	49 / 144	51 / 148	36 / 144	38 / 140	46 / 138
Subindex A: Basic requirements	43	5.0	—	—	Score	4.4	4.4	4.5	4.5	4.5
1st pillar: Institutions	46	4.3	—	—						
2nd pillar: Infrastructure	22	5.5	—	—						
3rd pillar: Macroeconomic environment	120	3.7	—	—						
4th pillar: Health and primary education	22	6.4	—	—						
Subindex B: Efficiency enhancers	39	4.5	—	—						
5th pillar: Higher education and training	36	5.0	—	—						
6th pillar: Goods market efficiency	38	4.7	—	—						
7th pillar: Labor market efficiency	64	4.3	—	—						
8th pillar: Financial market development	116	3.3	—	—						
9th pillar: Technological readiness	26	5.6	—	—						
10th pillar: Market size	52	4.3	—	—						
Subindex C: Innovation and sophistication factors	38	4.1	—	—						
11th pillar: Business sophistication	46	4.2	—	—						
12th pillar: Innovation	34	3.9	—	—						



### Most problematic factors for doing business

Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2016



Note: From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

# Mercados en los que Operamos

## FICHAS COMPARADAS DE COMPETITIVIDAD PAÍS Y RANKING 2015

2.1: Country/Economy Profiles



**Brazil** 81<sup>st</sup> / 138

Global Competitiveness Index  
2016-2017 edition

**Key Indicators, 2015** Source: International Monetary Fund, World Economic Outlook Database (April 2016)

Population (millions)	204.5	GDP per capita (US\$)	8670.0
GDP (US\$ billions)	1772.6	GDP (PPP) % world GDP	2.81

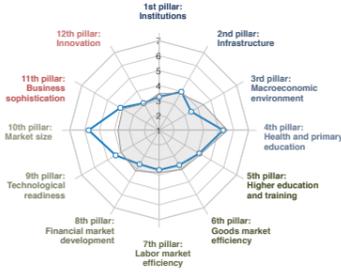
**Performance overview**

Global Competitiveness Index	Rank / 138	Score (1-7)	Trend	Distance from best	Edition	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Global Competitiveness Index	81	4.1	↔	■	Rank	48 / 144	56 / 148	57 / 144	75 / 140	81 / 138

Subindex A: Basic requirements	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
1st pillar: Institutions	120	3.2	↔	■	120	3.2
2nd pillar: Infrastructure	72	4.0	↔	■	72	4.0
3rd pillar: Macroeconomic environment	126	3.5	↔	■	126	3.5
4th pillar: Health and primary education	99	5.3	↔	■	99	5.3

Subindex B: Efficiency enhancers	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
5th pillar: Higher education and training	84	4.1	↔	■	84	4.1
6th pillar: Goods market efficiency	128	3.7	↔	■	128	3.7
7th pillar: Labor market efficiency	117	3.7	↔	■	117	3.7
8th pillar: Financial market development	93	3.6	↔	■	93	3.6

Subindex C: Innovation and sophistication factors	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
9th pillar: Technological readiness	59	4.4	↔	■	59	4.4
10th pillar: Market size	8	5.7	↔	■	8	5.7
11th pillar: Business sophistication	63	4.0	↔	■	63	4.0
12th pillar: Innovation	100	3.1	↔	■	100	3.1



**Most problematic factors for doing business** Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2016

Tax rates	15.9
Corruption	13.6
Tax regulations	12.5
Inefficient government bureaucracy	11.9
Policy instability	9.2
Restrictive labor regulations	8.7
Inadequately educated workforce	7.8
Inadequately supplied infrastructure	7.8
Access to financing	3.4
Government instability	3.4
Insufficient capacity to innovate	2.8
Inflation	2.5
Poor public health	1.7
Poor work ethic in national labor force	0.9
Crime and theft	0.8
Foreign currency regulations	0.2

**Note:** From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

126 | The Global Competitiveness Report 2016-2017

2.1: Country/Economy Profiles



**Mexico** 51<sup>st</sup> / 138

Global Competitiveness Index  
2016-2017 edition

**Key Indicators, 2015** Source: International Monetary Fund, World Economic Outlook Database (April 2016)

Population (millions)	127.0	GDP per capita (US\$)	9009.3
GDP (US\$ billions)	1144.3	GDP (PPP) % world GDP	1.96

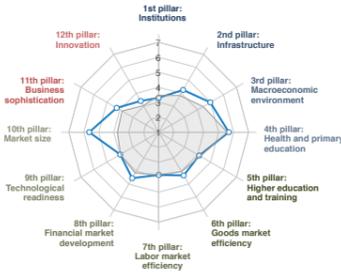
**Performance overview**

Global Competitiveness Index	Rank / 138	Score (1-7)	Trend	Distance from best	Edition	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Global Competitiveness Index	51	4.4	↔	■	Rank	53 / 144	55 / 148	61 / 144	57 / 140	51 / 138

Subindex A: Basic requirements	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
1st pillar: Institutions	116	3.3	↔	■	116	3.3
2nd pillar: Infrastructure	57	4.3	↔	■	57	4.3
3rd pillar: Macroeconomic environment	51	5.0	↔	■	51	5.0
4th pillar: Health and primary education	74	5.7	↔	■	74	5.7

Subindex B: Efficiency enhancers	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
5th pillar: Higher education and training	82	4.1	↔	■	82	4.1
6th pillar: Goods market efficiency	70	4.3	↔	■	70	4.3
7th pillar: Labor market efficiency	105	3.8	↔	■	105	3.8
8th pillar: Financial market development	35	4.5	↔	■	35	4.5

Subindex C: Innovation and sophistication factors	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
9th pillar: Technological readiness	73	4.0	↔	■	73	4.0
10th pillar: Market size	11	5.6	↔	■	11	5.6
11th pillar: Business sophistication	45	4.2	↔	■	45	4.2
12th pillar: Innovation	55	3.4	↔	■	55	3.4



**Most problematic factors for doing business** Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2016

Corruption	22.5
Crime and theft	12.7
Inefficient government bureaucracy	12.1
Tax rates	9.4
Tax regulations	8.6
Access to financing	7.0
Inadequately supplied infrastructure	6.7
Inadequately educated workforce	5.1
Restrictive labor regulations	4.0
Insufficient capacity to innovate	3.7
Policy instability	2.3
Inflation	1.7
Poor work ethic in national labor force	1.6
Poor public health	1.2
Foreign currency regulations	0.7
Government instability	0.4

**Note:** From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

260 | The Global Competitiveness Report 2016-2017

2.1: Country/Economy Profiles



**Colombia** 61<sup>st</sup> / 138

Global Competitiveness Index  
2016-2017 edition

**Key Indicators, 2015** Source: International Monetary Fund, World Economic Outlook Database (April 2016)

Population (millions)	48.2	GDP per capita (US\$)	6083.5
GDP (US\$ billions)	293.2	GDP (PPP) % world GDP	0.59

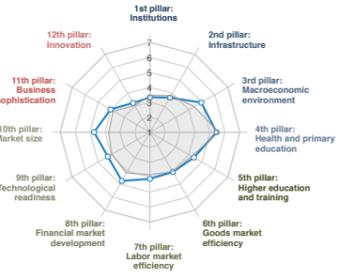
**Performance overview**

Global Competitiveness Index	Rank / 138	Score (1-7)	Trend	Distance from best	Edition	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Global Competitiveness Index	61	4.3	↔	■	Rank	69 / 144	69 / 148	66 / 144	61 / 140	61 / 138

Subindex A: Basic requirements	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
1st pillar: Institutions	112	3.3	↔	■	112	3.3
2nd pillar: Infrastructure	84	3.7	↔	■	84	3.7
3rd pillar: Macroeconomic environment	53	5.0	↔	■	53	5.0
4th pillar: Health and primary education	90	5.4	↔	■	90	5.4

Subindex B: Efficiency enhancers	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
5th pillar: Higher education and training	70	4.4	↔	■	70	4.4
6th pillar: Goods market efficiency	100	4.1	↔	■	100	4.1
7th pillar: Labor market efficiency	81	4.1	↔	■	81	4.1
8th pillar: Financial market development	25	4.8	↔	■	25	4.8

Subindex C: Innovation and sophistication factors	Score	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
9th pillar: Technological readiness	64	4.3	↔	■	64	4.3
10th pillar: Market size	35	4.7	↔	■	35	4.7
11th pillar: Business sophistication	59	4.0	↔	■	59	4.0
12th pillar: Innovation	79	3.3	↔	■	79	3.3



**Most problematic factors for doing business** Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2016

Tax rates	21.1
Corruption	16.2
Inadequate supply of infrastructure	9.0
Inefficient government bureaucracy	8.7
Tax regulations	8.6
Inadequately educated workforce	6.0
Restrictive labor regulations	5.4
Crime and theft	5.3
Access to financing	5.2
Inflation	4.5
Policy instability	3.0
Poor work ethic in national labor force	2.4
Insufficient capacity to innovate	2.1
Poor public health	0.9
Government instability	0.9
Foreign currency regulations	0.8

**Note:** From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

148 | The Global Competitiveness Report 2016-2017

Fuente: The Global Competitiveness Report (World Economic Forum).

IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO (SOCIEDADES DEPENDIENTES Y MULTIGRUPO)

NOMBRE	ACTIVIDAD	PAÍS DE RESIDENCIAL	DEPENDIENTE
DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI, S.L.	HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS	ESPAÑA (MADRID)	100%
DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L.	CONSULTORÍA DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	ESPAÑA (MADRID)	51%
INTAREMIT, S.A.	COMERCIALIZACIÓN DE TARJETAS PLÁSTICAS	ESPAÑA (MADRID)	52%
MANUFACTURAS METALÚRGICAS DÍAZ, S.L.	FABRICACIÓN Y VENTA DE MANUFACTURAS METÁLICAS	ESPAÑA (MADRID)	100%
OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.	FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS	ESPAÑA (MADRID)	32%
TECMEPA MEDIOS DE PAGO, S.A.U.	FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE TERMINALES	ESPAÑA (MADRID)	100%
NETOLYMPUS SOFTWARE, S.L.	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS	ESPAÑA (MADRID)	100%
DRS 2000 COMERCIO Y GESTIÓN, S.L.	INSTALAC., ASIST. TÉCN. Y MANTENIMIENTO APARATOS ELÉCTRICOS	ESPAÑA (BARCELONA)	100%
PARK SMART SOLUTIONS, S.L. (*)	GESTIÓN DE ZONAS PARKING VÍA TECNOLÓGICA	ESPAÑA (MADRID)	51%
DIUSFRAMI DO BRASIL SERV E SOL EM MEIOS DE PGTO ELECTR LTDA.	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPOS INFORMÁTICOS	BRASIL	80%
SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DIUSFRAMI MÉJICO	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPOS INFORMÁTICOS	MÉJICO	51%
DIUSFRAMI PORTUGAL LTDA.	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPOS INFORMÁTICOS	PORTUGAL	51%
DIUSFRAMI 2 SISTEMAS LTDA.	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPOS INFORMÁTICOS	PORTUGAL	51%

(\*) Vendida en 2015

GRUPO DIUSFRAMI (DIUSFRAMI, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES)  
BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y COMPARATIVA CON  
LOS CUATRO EJERCICIOS PRECEDENTES  
(Auditoría Externa, Ernst & Young, S.L.)

CONCEPTO	2015	2014		2013	2012	2011
		Datos Definitivos	Datos Provisionales (*)			
Activo No Corriente	7.299.922,59 €	6.746.808,87 €	6.989.696,60 €	5.544.130,64 €	5.425.161,45 €	6.044.619,83 €
Activo Corriente	24.195.658,31 €	20.246.940,56 €	20.248.291,15 €	19.548.565,54 €	13.407.898,71 €	12.441.759,77 €
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>31.495.580,90 €</b>	<b>26.993.749,43 €</b>	<b>27.237.987,75 €</b>	<b>25.092.696,18 €</b>	<b>18.833.060,16 €</b>	<b>18.486.379,60 €</b>

(\*) Datos provisionales facilitados para la elaboración del Informe de Progreso ONU-2014 por ASE Auditores Consultores

GRUPO DIUSFRAMI (DIUSFRAMI, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES)  
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y  
COMPARATIVA CON LOS CUATRO EJERCICIOS PRECEDENTES  
(Auditoría Externa, Ernst & Young, S.L.)

CONCEPTO	2015	2014		2013	2012	2011
		Datos Definitivos	Datos Provisionales (*)			
Importe Neto de la cifra de Negocios	49.238.951,65 €	45.858.932,24 €	47.384.853,90 €	42.142.113,28 €	36.905.777,18 €	32.854.976,95 €
Resultado de Explotación	3.582.352,40 €	5.145.835,00 €	5.347.262,81 €	6.845.231,78 €	3.162.768,22 €	1.682.110,96 €
Resultado Financiero	(-) 257.352,38 €	(-) 15.555,08 €	(-) 40.627,15 €	(-) 120.586,72 €	(-) 199.257,60 €	(-) 240.021,07 €
Resultados antes de Impuestos	3.325.002,00 €	5.130.279,92 €	5.306.635,66 €	6.524.545,06 €	2.963.510,62 €	1.422.089,89 €
Resultados del Ejercicio procedente de Operaciones Continuas	1.875.956,64 €	3.453.377,47 €	3.591.733,21 €	4.347.488,40 €	1.973.037,00 €	781.417,57 €
Resultado Consolidado del Ejercicio	1.875.956,64 €	3.453.377,47 €	3.591.733,21 €	4.347.488,40 €	1.973.037,00 €	781.417,57 €
Resultado atribuido a socios externos	(-) 17.959,41 €	846.466,05 €				
Resultado atribuido a la sociedad dominante	1.893.916,05 €	2.606.911,42 €				

(\*) Datos provisionales facilitados para la elaboración del Informe de Progreso ONU-2014 por ASE Auditores Consultores



+40.25 \$

-05.75 \$

J+EO	LSM/VK	EJ+EO	EJ+EO	IDGH	EJ+EO	EJ+EO	IDGH	EJ+EO
86.560	▲ 24.7050	▲ 86.560	86.560	0.650	86.560	▲ 86.560	0.650	86.560
57.030	▲ 47.0540	▲ 57.030	57.030	807.5	57.030	▲ 57.030	807.5	57.030
5.7540	▲ 6760.70	▲ 5.7540	5.7540	0.607	5.7540	▲ 5.7540		5.7540
86.560	▲ 24.7050		86.560	0.650	86.560			

IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIO CONSOLIDADO  
POR MERCADOS GEOGRÁFICOS

TERRITORIO	CRÉDITO	% VARIAC. INTERANUAL
ESPAÑA	34.232.209,42 € (69,52%)	31.760.643,57 € (69,26%)
PORTUGAL	7.721.199,06 € (15,68%)	7.015.851,63 € (15,29%)
<b>TOTAL UE</b>	<b>41.953.408,48 € (85,20%)</b>	<b>38.776.495,20 € (84,55%)</b>
AMÉRICAS	7.285.543,17 € (14,80%)	7.082.437,04 € (15,45%)
<b>TOTALES</b>	<b>49.238.951,65 € (100%)</b>	<b>45.858.932,24 € (100%)</b>

Fuente: Banco de España. Eurosistema. Dpto. de Sistemas de Pago

Las cuentas anuales consolidadas se han preparado a partir de los registros contables de Diusframi, S.A., y de las sociedades dependientes e incluyen los ajustes y reclasificaciones necesarios para la homogeneización temporal y valorativa con los criterios contables establecidos por el Grupo.

Estas cuentas consolidadas se presentan de acuerdo con la legislación mercantil vigente, recogida en el Código de Comercio reformado conforme a la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, el RD 1514/2007, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, y el RD 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las normas para la formulación de cuentas anuales consolidadas, de forma que muestra la imagen fiel del patrimonio consolidado, de la situación financiera consolidada y de los resultados consolidados del Grupo. El estado de flujos de efectivo consolidado se ha preparado con el fin de informar verazmente sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes del Grupo.

Estas cuentas consolidadas han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad Dominante, se han sometido y han sido aprobadas por la Junta General Ordinaria de Accionistas sin modificación alguna.

## Situación del Grupo

Durante el ejercicio 2015, las sociedades del Grupo han evolucionado satisfactoriamente dentro del incierto clima económico general. El Órgano de Administración de la sociedad dominante permanece muy atento a los diversos factores que en los tiempo actuales podrían afectar negativamente a las distintas sociedades, por lo que la política a seguir a corto y medio plazo es la de afianzar las cifras de negocio alcanzadas y mejorar la rentabilidad, dentro de un escenario económico marcado, a priori, por una incipiente recuperación que no acaba por consolidarse.

## Evolución de los negocios

El importe neto de la cifra anual de negocios consolidado del Grupo ha ascendido a un total de 49.238.951,65 euros al 31 de diciembre de 2015 (45.858.932,24 euros al 31 de diciembre de 2014). El 49% de la cifra alcanzada es generada por la sociedad dominante Diusframi, S.A. Destacan también las cifras de negocios que aportan al Grupo las sociedades de Servicios y Mantenimiento Diusframi Méjico, (residente en Méjico) con 5,4 millones de euros, Diusframi Portugal Lda., (residente en Portugal) con 5,1 millones de euros, Desarrollos Informáticos Diusframi con 5 millones de euros e Intaremit, S.A. con 4,4 millones de euros.

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

**COMPARATIVA EVOLUCIÓN ANUAL DE EMPLEADOS DEL GRUPO  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

AÑO	ESPAÑA			INTERNACIONAL			TOTALES	
	PLANTILLA %	COLAB.EXT. %	ACUMULADOS S/TOTAL GRUPO	PLANTILLA %	COLAB.EXT. %	ACUMULADOS S/TOTAL GRUPO	TOTALES	% VARIAC. INTERANUAL
2014	467 (55,40%)	376 (44,60%)	843 (69,44%)	249 (67,12%)	122 (32,88%)	371 (30,56%)	1.214 (100,00%)	-
2015	519 (57,73%)	380 (42,27%)	899 (67,85%)	275 (64,55%)	151 (35,45%)	426 (32,15%)	1.325 (100,00%)	+ 9,14%

**DETALLE DEL PERSONAL DISTRIBUIDO POR EMPRESAS DEL GRUPO EN ESPAÑA  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

EMPRESA	PLANTILLA	%	COLABORADORES EXTERNOS	%	TOTAL EMPLEADOS	PESOS PORCENTUALES	
						ESPAÑA	GRUPO
DIUSFRAMI, S.A.	206	39,69%	380	64,85%	586	65,18%	44,23%
DID, S.L.	127	24,47%	-	-	127	14,13%	9,58%
DRS 2000 COMERCIO Y GESTIÓN, S.L.	22	4,24%	-	-	22	2,45%	1,66%
INTAREMIT, S.A.	36	6,94%	-	-	36	4,00%	2,72%
OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.	79	15,22%	-	-	79	8,79%	5,96%
NETOLYMPUS SOFTWARE, S.L.	46	8,86%	-	-	46	5,12%	3,47%
OTRAS POCO RELEVANTES (*)	3	0,58%	-	-	3	0,33%	0,02%
<b>TOTALES</b>	<b>519</b>	<b>57,73%</b>	<b>380</b>	<b>42,27%</b>	<b>899</b>	<b>100,00%</b>	<b>67,85%</b>

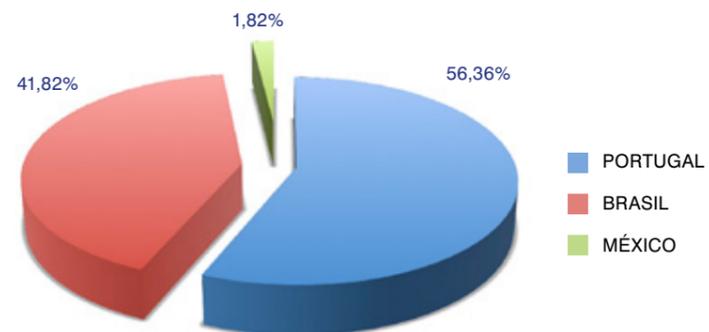
(\*) SERVIC. INMOB. PASANA, S.L.; MANUFACT. METALICAS DÍAZ, S.L.; GARCÍA &amp; CARDONA, S.L.

DETALLE DE TRABAJADORES DISTRIBUIDOS POR GÉNERO, DISCAPACIDAD, EMPRESAS Y DELEGACIONES

EMPRESAS / DELEGACIONES	Nº TRABAJADORES	Nº HOMBRES	% HOMBRES	Nº MUJERES	% MUJERES	Nº. PAX. DISCAPACITADOS	% DISCAP.
• SERVICIOS INMOBILIARIOS PASANA, S.L.	1	-	-	1	100,00%		
• OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.	79	39	49,40%	40	50,60%	1	1,20%
• NETOLYMPUS SOTFWARE, S.L.	46	21	45,60%	25	54,40%		
• MANUFACTURAS METALÚRGICAS DÍAZ, S.L.	1	1	100,00%				
• INTAREMIT, S.L.	36	18	50,00%	18	50,00%	1	2,70%
• GARCÍA & CARDONA, S.L.	1	1	100,00%				
• DRS 2000 COMERCIO Y GESTIÓN, S.L.	22	10	45,60%	12	54,40%		
• DID-DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI, S.L. (TOTALES)	127	82	64,50%	45	35,50%	2	1,57%
DID MADRID	62	39	62,90%	23	37,10%		
DID BARCELONA	65	43	66,10%	22	33,90%	2	3,07%
• DIUSFRAMI, S.A. (TOTALES)	206	144	69,90%	62	30,10%	3	1,45%
DELEGACIÓN DIUSFRAMI ORENSE	4	4	100,00%				
DELEGACIÓN DIUSFRAMI CANARIAS	12	8	66,60%	4	33,40%		
DELEGACIÓN DIUSFRAMI BARCELONA	34	28	82,30%	6	17,70%	2	5,88%
DELEGACIÓN DIUSFRAMI MÁLAGA	4	4	100,00%				
DIUSFRAMI (CENTRAL)	77	47	61,00%	30	39,00%	1	1,29%
DELEGACIÓN DIUSFRAMI EXTREMADURA	4	4	100,00%				
DELEGACIÓN DIUSFRAMI MADRID (GETAFE)	31	27	87,00%	4	13,00%		
DELEGACIÓN DIUSFRAMI TRES CANTOS	10	2	20,00%	8	80,00%		
DELEGACIÓN DIUSFRAMI BILBAO	11	8	72,70%	3	27,30%		
DELEGACIÓN DIUSFRAMI SALAMANCA	6	4	66,60%	2	33,40%		
DELEGACIÓN DIUSFRAMI CIUDAD REAL	2	1	50,00%	1	50,00%		
DELEGACIÓN DIUSFRAMI ZARAGOZA	2	1	50,00%	1	50,00%		
DELEGACIÓN DIUSFRAMI BALEARES	9	6	66,60%	3	33,40%		
<b>TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>519</b>	<b>316</b>	<b>60,80%</b>	<b>203</b>	<b>39,20%</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>
<b>TOTAL COLABORADORES EXTERNOS</b>	<b>380</b>	<b>380</b>	<b>100,00%</b>				
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>899</b>	<b>696</b>	<b>77,42%</b>	<b>203</b>	<b>22,58%</b>	<b>7</b>	<b>1,34%</b>

EMPRESAS / DELEGACIONES	Nº TRABAJADORES	Nº HOMBRES	% HOMBRES	Nº MUJERES	% MUJERES	Nº. PAX. DISCAPACITADOS	% DISCAP.
• DIUSFRAMI PORTUGAL LTDA.	10	7	70,00%	3	30,00%		
• DIUSFRAMI 2 SISTEMAS LTDA.	145	90	62,07%	55	37,93%	2	1,38%
<b>TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>155</b>	<b>97</b>	<b>62,58%</b>	<b>58</b>	<b>37,42%</b>	<b>2</b>	<b>1,38%</b>
<b>TOTAL COLABORADORES EXTERNOS</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>83,33%</b>	<b>8</b>	<b>16,67%</b>		
<b>TOTAL PORTUGAL</b>	<b>203</b>	<b>137</b>	<b>67,49%</b>	<b>66</b>	<b>32,51%</b>	<b>2</b>	<b>1,38%</b>
• DIUSFRAMI DO BRASIL SERV. E SOL EM MEIOS DE PGTO. ELECTR. LTDA.	115	89	77,39%	26	22,61%	1	0,87%
<b>TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>115</b>	<b>89</b>	<b>77,39%</b>	<b>26</b>	<b>22,61%</b>	<b>1</b>	<b>0,87%</b>
<b>TOTAL COLABORADORES EXTERNOS</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>84,91%</b>	<b>8</b>	<b>15,09%</b>		
<b>TOTAL BRASIL</b>	<b>168</b>	<b>134</b>	<b>79,76%</b>	<b>34</b>	<b>20,24%</b>	<b>1</b>	<b>0,87%</b>
• SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DIUSFRAMI MÉXICO	5	4	80,00%	1	20,00%		
<b>TOTAL EMPLEADOS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>80,00%</b>	<b>1</b>	<b>20,00%</b>		
<b>TOTAL COLABORADORES EXTERNOS</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>72,00%</b>	<b>14</b>	<b>28,00%</b>		
<b>TOTAL MÉXICO</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>72,73%</b>	<b>15</b>	<b>27,27%</b>		
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>1.325</b>	<b>1.007</b>	<b>76,00%</b>	<b>318</b>	<b>24,00%</b>	<b>10</b>	<b>0,75%</b>

ESTRUCTURA INTERNACIONAL DE EMPRESAS DEL GRUPO DISTRIBUIDA POR PAISES A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

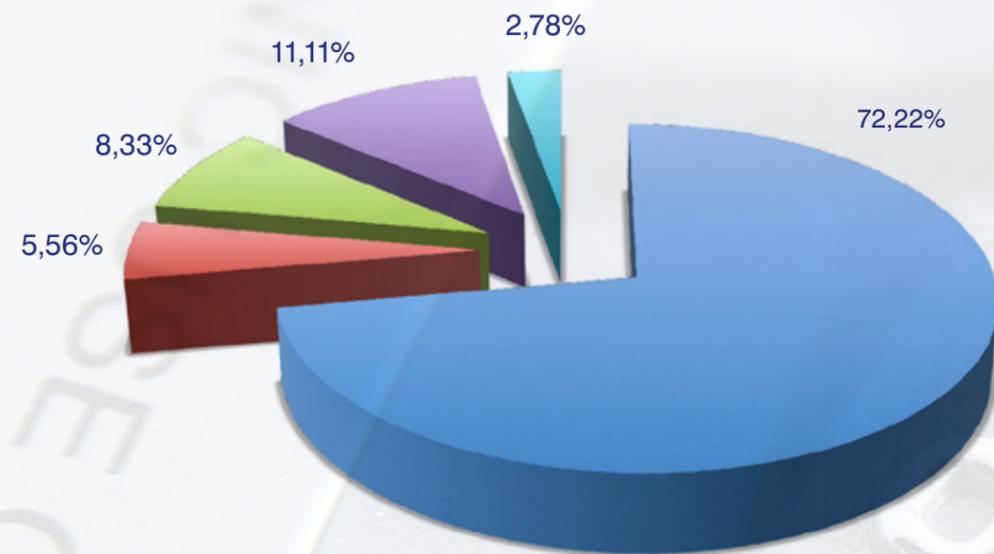


EMPRESA	PLANTILLA	%	COLABORADORES EXTERNOS	%	TOTAL EMPLEADOS
DIUSFRAMI PORTUGAL LTDA.	10	6,45%	-	-	10
DIUSFRAMI 2 SISTEMAS LTDA.	145	93,55%	48		193
TOTAL PORTUGAL	155	56,36%	48	31,79%	203
DIUSFRAMI DO BRASIL SERV E SOL EM MEIOS DE PGTO ELECTR LTDA.	115		53		168
TOTAL BRASIL	115	41,82%	53	35,10%	168
SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DIUSFRAMI MÉXICO	5		50		55
TOTAL MÉXICO	5	1,82%	50	33,11%	55
<b>TOTALES</b>	<b>275</b>	<b>64,55%</b>	<b>151</b>	<b>35,45%</b>	<b>426</b>

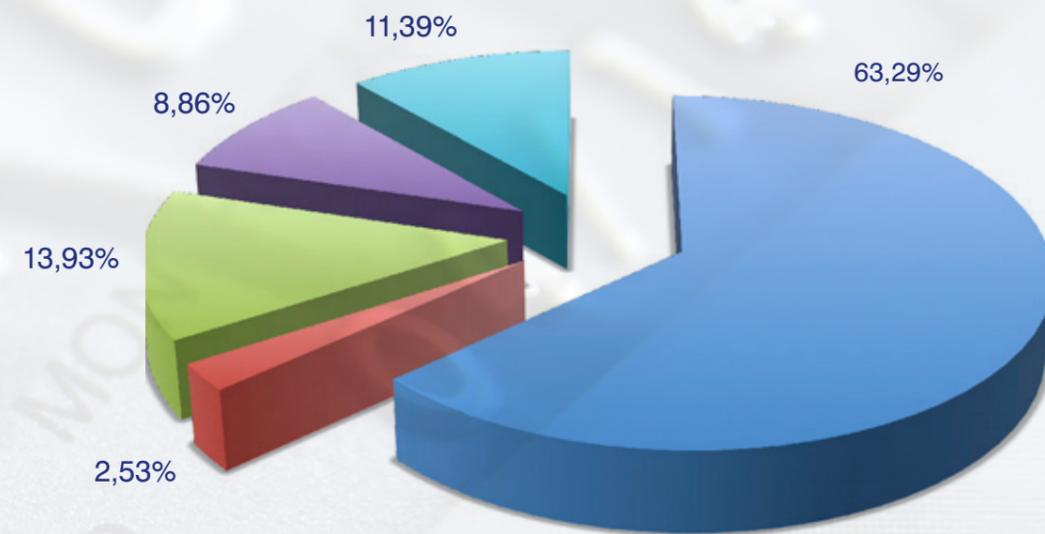
ESTRATIFICACIÓN DE TRABAJADORES POR CONTINENTES

PAISES	Nº DE EMPLEADOS	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
ESPAÑA	899	67,85%
PORTUGAL	203	15,32%
TOTAL UNIÓN EUROPEA	1.102	83,17%
BRASIL	168	12,68%
MÉXICO	55	4,15%
TOTAL LATINOAMÉRICA	223	16,83%
<b>TOTALES</b>	<b>1.325</b>	<b>426</b>

## Desglose por Actividades Profesionales en las Empresas más Significativas de España



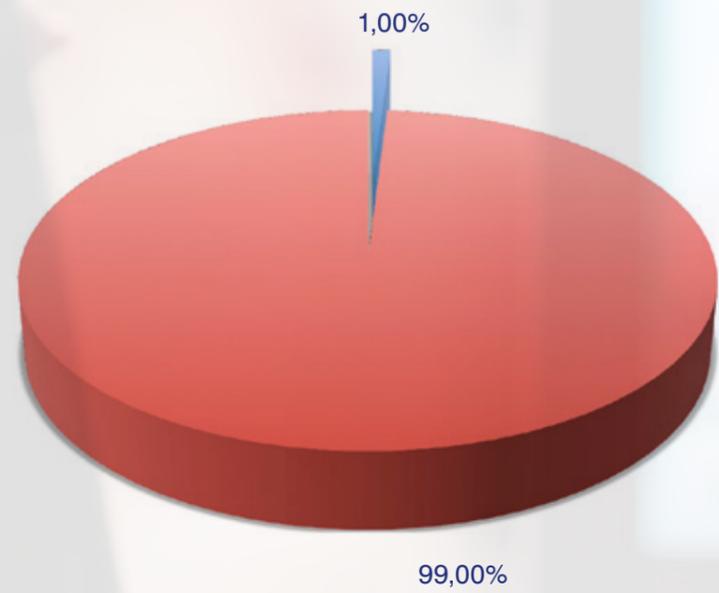
- Técnicos Especialistas (Superiores y/o Medios)
- Administrativos
- Técnicos de Laboratorio (Superiores y/o Medios)
- Técnicos Informática
- Gestión de almacén



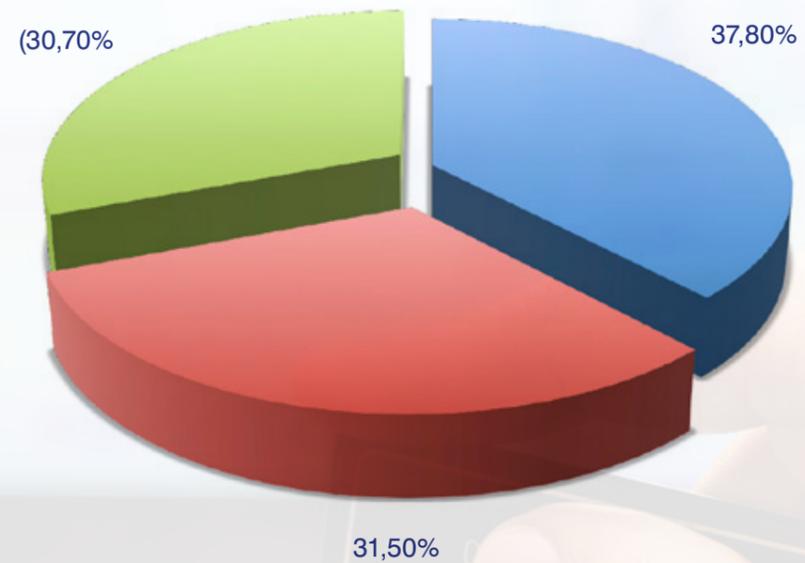
**Ofimedia**  
Reparación de Equipos Informáticos

- Técnicos Especialistas (Superiores y/o Medios)
- Administrativos
- Especialistas en ofimática
- Técnicos de Laboratorio (Superiores y/o Medios)
- Gestión de almacén

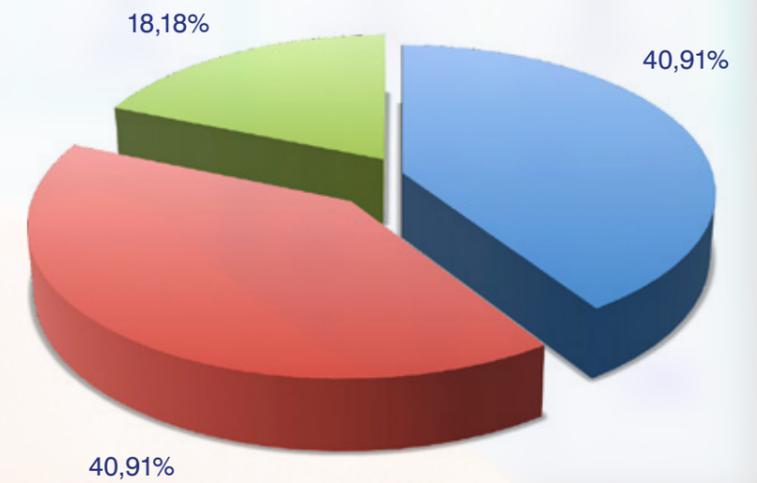
Desglose por Actividades Profesionales en las Empresas más Significativas de España



- Técnicos Especialistas (Superiores y/o Medios)
- Administrativos



- Técnicos Informáticos (Superiores y/o Medios)
- Administrativos
- Técnicos Especialistas (Superiores y/o Medios)



- Gestión de almacén
- Administrativos
- Técnicos Especialistas (Superiores y/o Medios)



**BUREAU VERITAS**  
Certification



**Certificación**  
Certification

Concedida a / Awarded to  
**DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI**  
CL RUFINO GONZÁLEZ, 32  
28037 MADRID  
SPAIN

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha  
encontrado conforme con los requisitos de la norma  
Bureau Veritas Certification certify that the Management System has been audited and found  
requirements of standard:

**NORMA / STANDARD**  
**ISO/IEC 27001:2013**  
El Sistema de Gestión se aplica  
Scope of certification

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN NECESARIOS PARA  
SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, INSTALACIÓN  
EXPLORACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE  
INFORMACIÓN (APLICACIONES, REDES E INFRAESTRUCTURAS)  
CLIENTES, SEGÚN LA DECLARACIÓN DE  
INFORMATION SYSTEMS REQUIRED FOR THE ACTIVITIES OF  
INSTALLATION, INTEGRATION, OPERATION, EXPLOITATION AND  
AND CUSTOMER INFORMATION SYSTEMS (APPLICATIONS, NETWORKS AND INFRASTRUCTURES)  
ACCORDING TO THE STATEMENT OF

**Número del certificado**  
Certificate Number

**Aprobación original :**  
Original approval date : 105

**en vigor:**



**BUREAU VERITAS**  
Certification

**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	
<small>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</small>		

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas S.L.  
C/ Vespertino Primera 22-24, Edificio Celta, Pol. Ind. La Grana, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain





**BUREAU VERITAS**  
Certification

**Certificación**  
Certification

Concedida a / Awarded to  
**DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI SL**

CL RUFINO GONZÁLEZ, 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 Certification certify that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

**NORMA / STANDARD**

---

**ISO/IEC 27001:2013**

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

---

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN NECESARIOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, OPERACIÓN, EXPLOTACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (APLICACIONES, REDES E INFRAESTRUCTURAS TIC) PROPIOS Y DE CLIENTES, SEGÚN LA DECLARACIÓN DE APLICABILIDAD DE 07/12/2015.  
INFORMATION SYSTEMS REQUIRED FOR THE ACTIVITIES OF THE SERVICES OF DESIGN, DEVELOPMENT, INSTALLATION, INTEGRATION, OPERATION, EXPLOITATION, TECHNICAL SUPPORT AND MAINTENANCE OF OWN AND CUSTOMER INFORMATION SYSTEMS (APPLICATIONS, NETWORKS AND ICT INFRASTRUCTURE) ACCORDING TO THE STATEMENT OF APPLICABILITY DATED 07/12/2015.

Número del certificado Certificate Number	ES069255-1	Directora de Certificación / Certification Manager
Aprobación original : Original approval date :	09/03/2016	
Certificado en vigor: Effective date:	09/03/2016	
Caducidad del certificado: Certificate expiration date:	08/03/2019	
<small>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</small>		

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas S.L.  
C/ Vespertino Primera 22-24, Edificio Celta, Pol. Ind. La Grana, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain





**BUREAU VERITAS**  
Certification

**Certificación**  
Certification

Concedida a / Awarded to  
**DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI SL**

CL RUFINO GONZÁLEZ, 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 Certification certify that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

**NORMA / STANDARD**

---

**ISO/IEC 20000-1:2011**

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

---

LOS SERVICIOS DE DISEÑO, DESARROLLO, INSTALACIÓN, INTEGRACIÓN, OPERACIÓN, EXPLOTACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PROPIOS Y DE CLIENTES (APLICACIONES, REDES E INFRAESTRUCTURAS TIC) DE ACUERDO CON EL CATÁLOGO DE SERVICIOS VIGENTE.  
THE SERVICES OF DESIGN, DEVELOPMENT, INSTALLATION, INTEGRATION, OPERATION, EXPLOITATION, TECHNICAL SUPPORT AND MAINTENANCE OF OWN AND CUSTOMER INFORMATION SYSTEMS (APPLICATIONS, NETWORKS AND ICT INFRASTRUCTURE) ACCORDING TO THE CURRENT CATALOGUE OF SERVICES.

Número del certificado Certificate Number	ES069253-1	Directora de Certificación / Certification Manager
Aprobación original : Original approval date :	06/02/2016	
Certificado en vigor: Effective date:	06/02/2016	
Caducidad del certificado: Certificate expiration date:	07/02/2019	
<small>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</small>		

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas S.L.  
C/ Vespertino Primera 22-24, Edificio Celta, Pol. Ind. La Grana, 28108 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	25/09/2015	
Certificado en vigor / Effective date	25/09/2015	
Caducidad del certificado / Certificate expiration date	24/09/2018	

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 Iberia S.L.  
C/ Valerillo Primera 22-24, Edificio Centro, Pta. Ind. La grapa, 28158 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 9001:2008**

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	ES067144-1	Directora de Certificación / Certification Manager
Aprobación original / Original approval date	25/09/2015	
Certificado en vigor / Effective date	25/09/2015	
Caducidad del certificado / Certificate expiration date	24/09/2018	

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 Iberia S.L.  
C/ Valerillo Primera 22-24, Edificio Centro, Pta. Ind. La grapa, 28158 Alcobendas - Madrid, Spain




**Certificación**  
Certification

Concedida a  
**OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.**  
MADRID  
POL. IND. SAN MARCOS, C/ NOBEL 16, 28906, 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 otorgamiento 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 suspender la validez del certificado puede llamar al teléfono: 91 270 22 00  
Para cualquier aclaración 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: 8002291 Fecha: 13 Julio 2010

Managing office: BUREAU VERITAS CERTIFICATION SA  
Trading office: BUREAU VERITAS CERTIFICATION SA  
C/ Valerillo Primera 22-24 Edificio Centro, Pta. Ind. La grapa 28158 Alcobendas Madrid



Argon, 4-6 / 28037 Madrid  
Tel. 91 837 80 11 / Fax 91 837 80 00  
www.ibermutuamur.es

**AMORA SOMOS**  
**Cualtis**

SOCIEDAD DE **prevención**  
de ibermutuamur

D. Jean Galiana Da Silva, con D.N.I. Nº 7.503.157-M, en calidad de Director de zona y apoderado de Cualtis S.L.U. con C.I.F. B-84527977, como consta en apoderamiento otorgado ante el notario de Madrid D. Francisco J. Monedero San Martín con número de su protocolo 2604.

**CERTIFICA**

Que la empresa **DIUSFRAMI, S.A.** con C.I.F: **A78378809**, domiciliada fiscalmente en CL RUFINO GONZALEZ 32 28037 - MADRID, tiene suscrito con Cualtis, S.L.U. la prestación de las actividades técnicas y médicas derivadas del **CONCIERTO EN MATERIA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES** (para la especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Medicina del Trabajo) según contrato nº **8671/845652**, de **27/04/2014**, para un periodo de un año renovable, en función a las atribuciones que se derivan del capítulo III (Arts. 10 a 22), así como del Capítulo VI (artículos 34 a 37) del REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN R.D. 39/97 del 17 de Enero.

Expedido a petición del interesado, para los efectos oportunos, en Madrid, a 21 de abril de 2015.

**CUALTIS S.L.U.**



D. Jean Galiana Da Silva  
Director de Zona





**BUREAU VERITAS**  
Certification



**Certificação**

Concedida a  
**DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI SL**

CL RUFINO GONZÁLEZ, 32  
28037 MADRID  
SPAIN

O Bureau Veritas Certification declara que o Sistema de Gestão da Organização acima foi auditado e encontrado de acordo com os requisitos da norma:

**NORMA**

**ISO/IEC 27001:2013**

Âmbito da Certificação:

OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NECESSÁRIOS PARA AS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS DE PROJETO, DESENVOLVIMENTO, INSTALAÇÃO, INTEGRAÇÃO, OPERAÇÃO, EXPLORAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PRÓPRIOS E DE CLIENTES (APLICAÇÕES, REDES E INFRA ESTRUTURAS TIC) SEGUNDO A DECLARAÇÃO DE APLICABILIDADE DE 07/12/2015.

Número do certificado	ES069255-1	Directora de Certificação
Data de Certificação Inicial:	09/03/2016	
Data de Entrada em Vigor:	09/03/2016	
Data de Caducidade do Certificado:	08/03/2019	

Este certificado é válido, desde que se mantenham os termos e condições, gerais e específicas, inerentes aos serviços de certificação

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Bvts S.L.  
C/ Vallería Primera 20-24, Edificio Centro, Pol. Ind. La Granja, 28108 Alcorcón - Madrid, Spain



**SGS**

**Certificado de Conformidade**  
Certificate of Registration  
PT13/04312

O Sistema de Gestão da Organização  
**DIUSFRAMI 2 – Sistemas, Lda.**

Rua do Centro Empresarial  
Beloura Office Park  
Lote EE-6, R/C Loja 1 – A  
2710-693 SINTRA

foi auditado e cumpre com os requisitos da norma  
**NP EN ISO 9001:2008**

Pelas atividades de:  
**Serviços de Manutenção e Comercialização de Equipamentos e Soluções para os Mercados Bancário, Gráfico e de Retalho em Geral.**

Este certificado é válido desde  
This certificate is valid from  
**15 de março de 2016 até 15 de setembro de 2018,**  
sujeito a auditorias de acompanhamento com resultados satisfatórios  
15<sup>th</sup> March 2016 until 15<sup>th</sup> September 2018, and remains valid subject to satisfactory surveillance audits  
**Versão 3. Certificado pela SGS desde março de 2013**  
Issue 3. Certified with SGS since March 2013

Autorizado por:  
Authorized by

   
Luís Neves Patricia Pereira  
Direção de Certificação Certification Management

SGS CS – Serviços Internacionais de Certificação  
Polo Tecnológico de Lisboa, Eixo 5 – 1650-548 Lisboa  
T: 217194000 F: 217191207

Pág. 1 de 1  
Page 1 of 1










MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SUBSECRETARÍA DIRECCIÓN GENERAL DEL PATRIMONIO DEL ESTADO SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CLASIFICACIÓN DE CONTRATISTAS Y REGISTRO DE CONTRATOS

Num. Expediente: 71051R/

Empresa: DIUSFRAMI, S.A.  
N.I.F.: A78378809  
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 Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado con las clasificaciones que a continuación se expresan:

GRUPO SINER CATEG. GRUPO SINER CATEG. GRUPO SINER CATEG. GRUPO SINER CATEG. GRUPO SINER CATEG.

**I P 06 D I V 03 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 mantengan 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 Calabía.

De acuerdo con lo dispuesto en la Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, las certificaciones a realizar de los asuntos del Registro pueden ser consultadas y obtenidas por medios electrónicos en la dirección <http://registrooficial.madrid.gob.es> (\*ver dorso)

C/ JOSÉ ABASCAL, 4  
28003 - MADRID  
Tfno.: 969

**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/GNP-R-395/2011  
Razón Social: WEEE 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: 976451732 Fax: 976451732  
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  
E-mail: agustinp@ofimedia.eu  
Pers. contacto: AGUSTIN PEÑA

**DATOS DEL RESIDUO**

Código LER: 160214  
Nombre del Residuo: RAEE's  
Caracterización: -----  
Frecuencia: Según producción  
Fecha de aceptación: 13/12/2012  
Fecha de validez: 31/12/2015  
Valorización/eliminación: 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.)

Sello y firma del gestor

**WIREC**

**Recyberica Ambiental**

Calle Mario Vargas Llosa nº 17  
Pol. Ind. Casablanca  
28850 Torrejón de Ardoz  
Apdo. Correos nº 4  
Madrid (Spain)  
Tel: +34 91 627 02 80  
Fax: +34 91 172 83 08  
www.recyberica.com  
recyberica@recyberica.com

C.I.F. B96020922  
NIMA: 2000069013  
Nº Gestor  
RP: 13G01A1300007323N  
RoP: 13G01A1400007324S

**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 GARCÍA

Expediente de entrada: PC000066-2015 Nº de pesada: TM28842 Fecha: 18/05/15  
Punto recogida: OFIMEDIA REPARACIONES Nº Alb.: ES-150511-000677  
Referencia Web: ES-150511-000677 Matricula: 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: PC000066-2015 Nº de pesada: TM28851 Fecha: 18/05/15  
Punto recogida: OFIMEDIA REPARACIONES Nº Alb.: ES-150511-000677  
Referencia Web: ES-150511-000677 Matricula: 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**  
C/ Mario Vargas Llosa, 17  
P.I. Casablanca, 28850 Torrejón de Ardoz  
CP: 28850TORJ - Apartado Postal nº 4

MasterCard Global Vendor Certification Program  
**Certificate of Compliance**

Certificate Holder:  
**Intaremit S.A.**  
 Calle Vitoria, 21 Bis  
 Zona Ind.10 Anuntzibai  
 Naves 3 a 6 Areta, Llodio  
 Areta, Alava 01400 Spain

Card Production	Digital Services
<ul style="list-style-type: none"> <li>Card Manufacturing</li> <li>Chip Embedding</li> <li>✓ Card Personalization</li> <li>✓ Card Embossing</li> <li>✓ Card Encoding</li> <li>✓ Chip Personalization</li> <li>✓ Card Mailing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SE Provisioning</li> <li>Account Enablement</li> <li>Credential Mgmt</li> <li>Transaction Mgmt</li> <li>Credential Mgmt-MDES</li> </ul>

MasterCard hereby confirms that the security configuration of your premises located at the address stated above is in compliance with the Payment Card Industry (PCI) Card Production Physical Security Requirements and the PCI Card Production Logical Security Requirements. As a result, the MasterCard Certification Body has issued this certificate valid until April 30, 2017 confirming authorization to perform the following checked card production activities. The stated location is not authorized to perform services that are not checked.

Werner Fischer  
 On Behalf of MasterCard

April 1, 2016  
 Issuance Date

1600203  
 Certificate Number

MasterCard

2000 Purchase Street  
 Purchase, New York 10577 USA

April 30, 2017  
 Expiration Date

165119  
 Customer ID

1001211  
 Billing ICA

Maestro  
 Cirrus

**VISA EUROPE CARD VENDOR CERTIFICATE 2014**

This is to confirm that

*Intaremit S.A.*  
*Calle Vitoria, 21 bis, Zona Industrial 10,*  
*Anuntzibai, 01400, Areta, Alava, Spain*

Is in substantial compliance with PCI Card production Requirements and is hereby approved by Visa to accept orders from its Members to Personalise Visa Magnetic Stripe and IC card products.

This registration as an approved Visa vendor will continue until a subsequent audit is undertaken by Visa Europe

CERTIFICATE NUMBER: CV023      ISSUE DATE: 3<sup>rd</sup> December 2015

*Carol Fenton*  
 Carol Fenton  
 Card Vendor and VbV Programme Manager  
 Risk & Compliance

Visa Europe  
 PO BOX 39652  
 London W2 6BNH  
 United Kingdom

Phone +44(0) 20 7937 8111  
 Fax +44(0) 20 7937 0877  
 www.visaeurope.com

Visa Europe Limited Registered in England No. 5130966  
 Visa Europe Services Inc Registered in England No. pending  
 Liability of Members is Limited

AMERICAN EXPRESS GLOBAL CERTIFICATION PROGRAM  
 LICENSEE CERTIFICATE FOR

**Intaremit**  
 Intaremit  
 Calle Vitoria,  
 21 BIS, Zona Industrial  
 10 Areta 01400 Llodio (Alava)  
 Spain

Have been assessed by Amex and meets the applicable security requirement and guidelines to Amex standards and may perform the checked services for GNS Licensees which are licensed by Amex to issue American Express branded credit or charge cards.

**Plastic Card Embossing and Personalisation**

Further detail of certification scope may be obtained by consulting American Express

*Jose C Martin*  
 Jose C Martin  
 Director Payment Products Certifications

Certificate Expires  
**31st January 2017**

# Nuestros Grupos de Interés y su Concepción Corporativa



## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y SU CONCEPCIÓN CORPORATIVA



A través de la Reputación Social Corporativa percibimos el reconocimiento que de una compañía hacen sus grupos de interés, a partir del grado de cumplimiento de ésta para con sus empleados, clientes, proveedores, 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.

En sus reuniones periódicas, el consejo de gobierno del Grupo 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'.



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.

# Estrategia

# Estrategia

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 de Grupo Diusframi’

Nuestro compromiso 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 nuestros grupos de interés.

## ESTRATEGIA

Este desempeño y todas las actividades están impregnados de los valores corporativos que hemos desarrollado en nuestros 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**

# 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 que 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. Mantenemos un compromiso de completo rigor en las informaciones que transmitimos, especialmente en lo relativo a los medios de comunicación.

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 'Diusframi' y de sus diferentes empresas y negocios'

El compromiso con la transparencia hacia nuestros grupos de interés lo gestionamos a través de la Dirección de Comunicación y de la website corporativa del Grupo.

# 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, se realiza. Este esfuerzo se traduce en mejoras tangibles en productividad, calidad, satisfacción de los clientes, seguridad en el trabajo y en el diseño de procesos y sistemas productivos más eficaces, entre otros.



# Conciencia Medioambiental



Asumimos con responsabilidad nuestra 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.

Nos implicamos 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.

# Nuestra Gente

El éxito empresarial de 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.



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 para 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.

## NUESTRA GENTE

### Igualdad, Diversidad e Integración

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

**Rechazamos 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 del Grupo, 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 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:** 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.**





## NUESTRA GENTE

### El Desarrollo Profesional

Cada compañía 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, 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

Disponemos 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 reportan la existencia de herramientas para gestionar el desarrollo del capital humano como son plataformas de formación, formación online o incluso convenios con la **Universidad Complutense de Madrid**. En efecto, se dispone de herramientas adaptadas a los distintos perfiles competenciales para el análisis de las necesidades de formación.

## NUESTRA GENTE

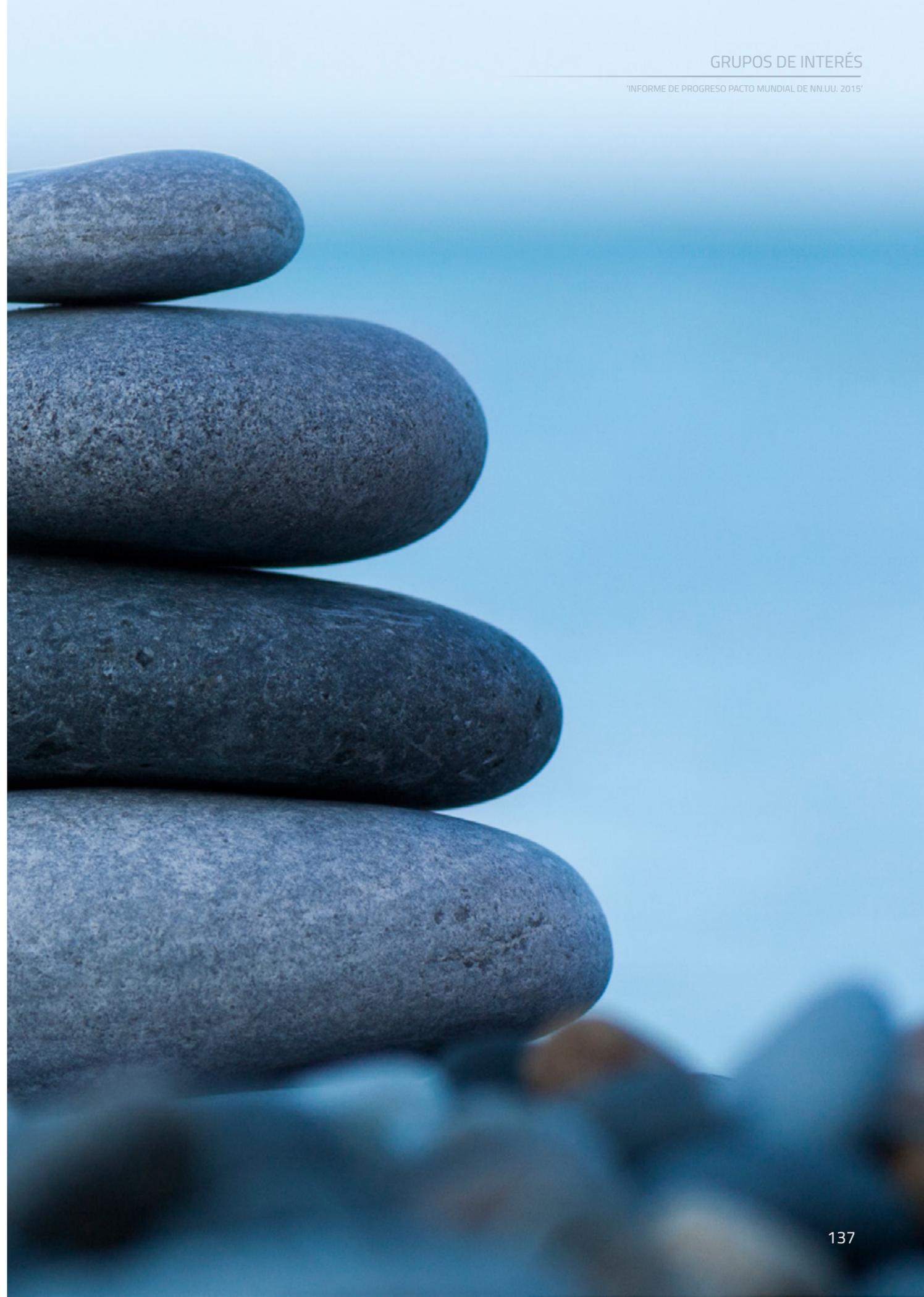
### Seguridad en el Trabajo

La prevención de los riesgos laborales es uno de los pilares estratégicos del Grupo. 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 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, avanzamos en la construcción de la cultura de prevención deseada, acercándonos al objetivo último de alcanzar la accidentalidad cero.

Nuestra política de prevención respeta estrictamente las distintas normativas de Seguridad y Salud laboral de cada centro de trabajo y por supuesto, las que rigen en los países donde estamos presentes, al tiempo que promovemos la integración de la prevención de riesgos laborales en la estrategia de la compañía mediante prácticas avanzadas, formación e información bajo la certificación de Cualitis.

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:

- 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.



## NUESTRA GENTE

### Buena Práxis

- Respeto de las cláusulas contractuales
- Competencia desleal
- Transparencia en los procesos de contratación y promoción interna
- Contratación de empleados en función de sus aptitudes profesionales
- Inserción progresiva de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión
- Fomento de buen ambiente laboral



### Intranet

La Intranet está operativa con Áreas Técnicas y se estructura y combina con otras específicas para facilitar la interacción de los empleados de cada empresa con el resto del Grupo y complementar los procesos de Comunicación Interna con información periódica y constante.

# 2 Nuestros Clientes

Concepción holística de todos nuestros proyectos.

- ERP-Software de Gestión propio 'ORIÓN'
- Completamente operativo
- Control y gestión integral del servicio
- Flexibilidad
- Seguridad
- Fiabilidad
- Adaptabilidad
- Trazabilidad
- Gran capilaridad técnica, logística y operativa por toda España peninsular e insular
- Elevado know-how
- Decidida apuesta por la Innovación Tecnológica
- Excelencia en la prestación de servicios customizados al cliente
- Calidad certificada
- Actuaciones comprometidas y responsables bajo la cobertura de la RSC.

La Seguridad de la Información es esencial en Grupo Diusframi y la definimos como la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información según sean necesarios para alcanzar los objetivos de negocio de la organización.

Estos tres parámetros básicos de la seguridad se definen como:

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





## NUESTROS CLIENTES

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.

Gestionamos información sobre nuestros clientes, por lo tanto la seguridad y privacidad suponen 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.

Diusframi es el '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 se compromete a cumplir sus obligaciones como tal. 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 nuestra vocación de servicio responsable al cliente, hemos elaborado un '**Plan de Contingencias**' o '**Plan de Crisis**' 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.

## NUESTROS CLIENTES

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.

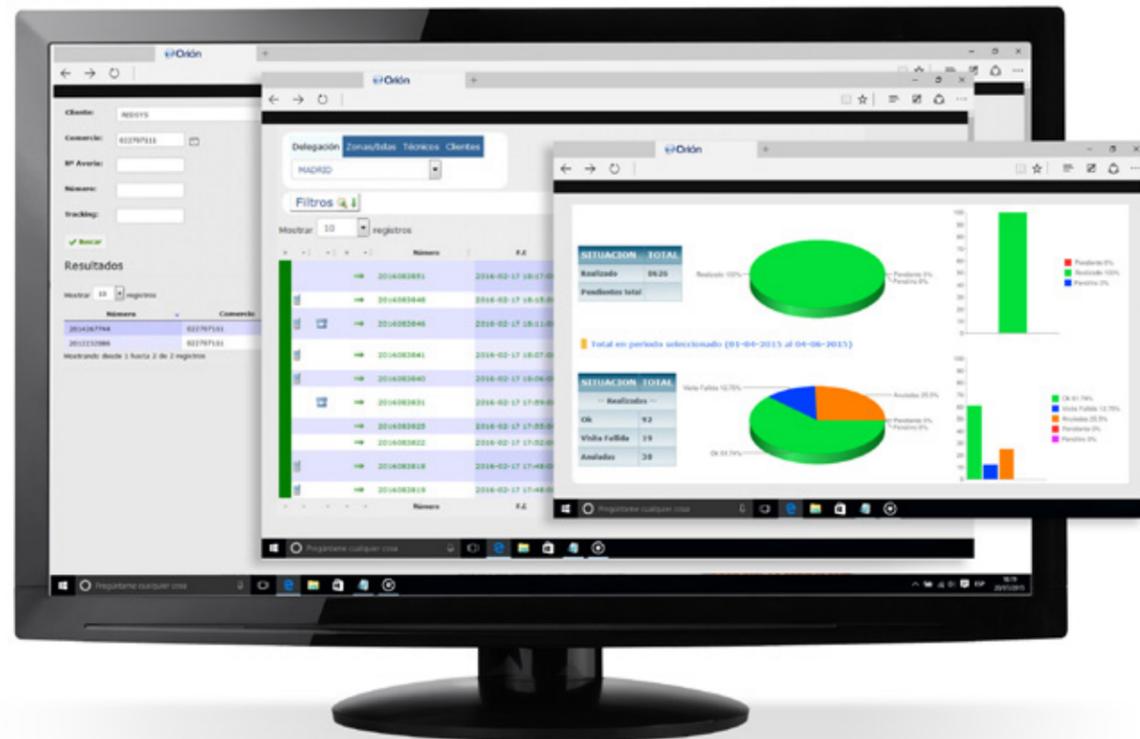
Trabajamos con un software propio, el Sistema de Gestión 'ORIÓN', que permite tabular y segmentar la información obtenida por los técnicos bajo los parámetros que estipule una determinada Entidad, permitiendo detectar el grado de aceptación de sus productos o servicios. La flexibilidad de nuestro sistema 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...)

NUESTROS CLIENTES

# ORIÓN

Diusframi dispone de ORIÓN, una ERP propia, completamente operativa, para el control y gestión integral del servicio propuesto.



Características:

- Sistema de información distribuida Web Service.
- Control de accesos de los usuarios mediante el uso de nombre de usuario y contraseña.
- Base de datos centralizada. (Intervenciones; Comercios; HW instalado; Stocks para el mantenimiento Técnico...)
- Trazabilidad de los terminales mantenidos.
- Actualización en tiempo real de las intervenciones y sus datos gracias a la utilización de los dispositivos Android.
- Acceso a WIKI de consulta para los técnicos.

# ORIÓN MOBILE

Disponemos de una aplicación Android de gestión para Smartphone que es una extensión más de ORIÓN. Su flexibilidad nos permite adaptarnos en tiempo record a las variaciones y cambios de cada campaña o servicio.



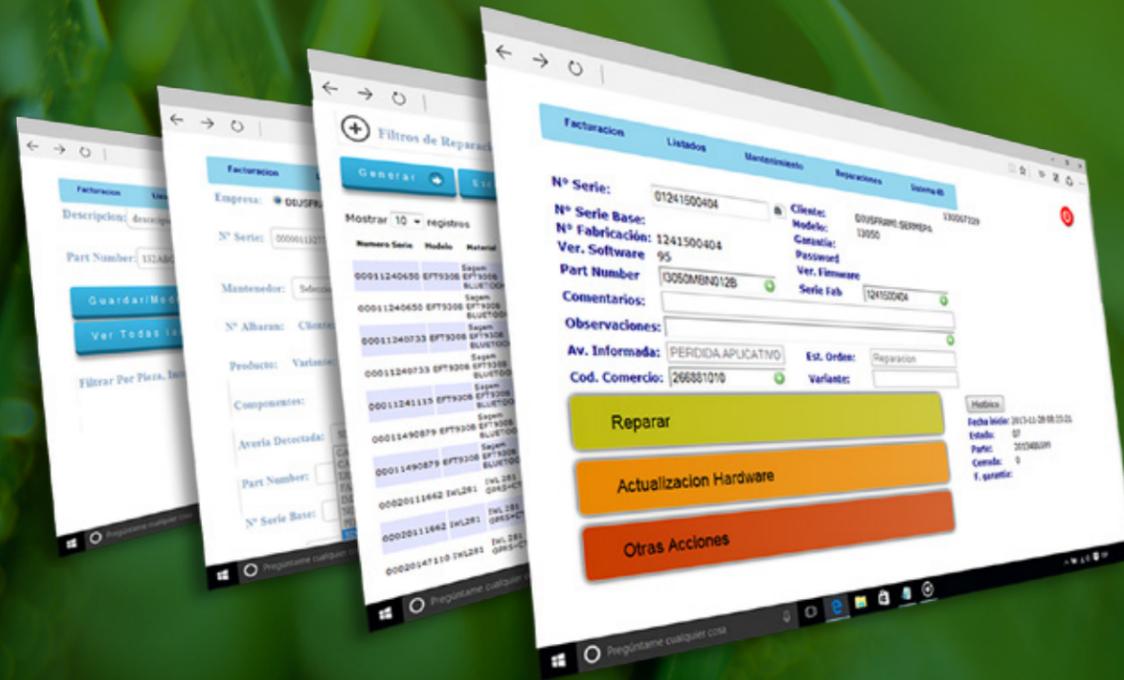
Su capacidad on-line alimenta en segundos nuestra BBDD, siempre a disposición de la Entidad, donde dispondrá de todos los datos obtenidos en el comercio.

- Incrementar la productividad y reducir el tiempo medio por intervención.
- Reducir las tareas administrativas.
- Parte digitalizado. Información on line.
- Envío, mediante correo electrónico, al comercio del parte de trabajo (si lo desea).
- Total fiabilidad de los datos capturados. (Lectura de código de barras, captura de imágenes, fechas y horas procedentes del sistema, firma digital...)
- Casuística flexible, adaptada a la necesidades del cliente (Campañas...)

## NUESTROS CLIENTES

# ORIÓN-LAB

Disponemos de nuestro propio Sistema de Gestión de Reparación interconectadas con el resto de herramientas del Grupo Diusframi.



- Sistema abierto Web Service.
- Base de datos centralizada.
- Emisión de Certificados de 'Irreparabilidad y Vandalismo'.
- Sistema centralizado de carga de software.
- Alarmas de control sobre reparaciones repetitivas.
- Posibilidad de captura fotográfica del terminal.

# Centralita Virtual

Hemos invertido recientemente en un nuevo sistema de centralita virtual que permite una profunda integración con nuestros sistemas de gestión y mayor escalabilidad, eficiencia y eficacia.



La integración con nuestros sistemas permite:

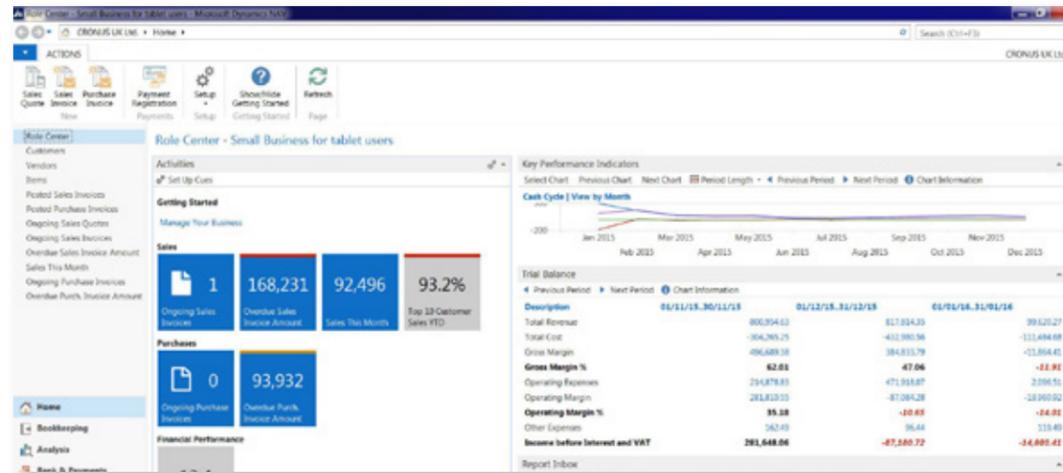
- Identificar al cliente, en caso de ser un cliente ya registrado en nuestro CRM.
- Rescatar su historial de incidencias de forma rápida.
- El registro de los datos y grabación (LOPD) de cada llamada en las siguientes ocasiones:
  - Desde el Call Center al comercio.
  - Desde el personal de Diusframi al comercio.
  - Desde los técnicos al comercio.
  - Desde el comercio a nuestro Call Center.
- El acceso a las grabaciones de dichas llamadas.
- Creación de informes a medida.

## NUESTROS CLIENTES

# Microsoft Dynamics Navision

Navision Dynamics' es el ERP elegido como herramienta de gestión personalizada y adaptada a las diferentes necesidades derivadas del tratamiento de los diferentes stocks que Diusframi tiene asignados por parte de sus clientes.

Características



- Utilización de servidores seguros, ubicados en nuestra Sede Central de Madrid.
- Control de accesos de los usuarios mediante el uso de nombre de usuario y contraseña.
- Definición de perfiles y permisos de usuario en función del su rol.
- Trazabilidad de los terminales mantenidos.
- Gestión de stock e inventarios del cliente como de sus terminales.
- Histórico de movimientos de stock.
- Control y seguimiento sobre los niveles de calidad marcados.
- Generador automático de informes.
- Soporte para la toma de decisiones rápidas.
- Análisis de necesidades de reaprovisionamiento en función de stocks mínimos marcados.
- Simplificación de los procesos estándar del sistema que suponen mejoras en los tiempos de gestión.
- Informe de antigüedad de equipos en stock, para la aplicación del sistema FIFO-First In First Out.

# Identificación de Terminales por Tecnología RFID

- Mediante el Sistema de Control Logístico por Radiofrecuencia se realiza la trazabilidad total en la cadena de valor de los dispositivos, que garantiza la integración de un sistema de identificación inteligente y sus eventos de datos.
- Se ha desarrollado una infraestructura interoperable que integra los eventos de RFID dentro de los Sistemas de Información de Redsys.
- Las líneas básicas del sistema: el sistema de RFID realiza el control de los ítems en la recepción y en las expediciones así como de todos los movimientos y actuaciones que sobre ellos se realicen en las instalaciones

# Informes

La flexibilidad de nuestro sistema ORIÓN se adapta a cualquiera de las necesidades de la Entidad, permitiendo ejecutar diversos informes con la información obtenida de manera sencilla. Esto agiliza el proceso de tomas de decisiones enormemente.



«Estos informes tienen como objetivo ayudar al cliente a la toma de decisiones».

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

# 3 Nuestros Proveedores

- Creación de un marco de relaciones estables
- Traslado del conocimiento en materia de RSC
  - Sensibilización y toma de conciencia responsable
  - Divulgación de prácticas positivas
  - Código de Conducta, etc.



## Código Ético Comercial

- Transparencia en el ejercicio de la actividad
- Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos
- Realizar compras a proveedores que cumplan los Derechos Humanos
- Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE
- Combatir y erradicar todas formas de malversación
- Crear relaciones estables con los proveedores
- Etiquetado e información transparente al cliente
- Accesibilidad de los productos y servicios
- Satisfacción del cliente
- Acercar la RSE al consumidor final
- Colaboración continua con los clientes
- Información y formación continua a los clientes para la utilización de los productos y servicios
- Fomento de la calidad y excelencia en todos los procesos empresariales
- Buen ambiente laboral
- Formación continua para mejorar la profesionalidad de los empleados
- Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores
- Combatir y erradicar todas las formas de extorsión
- Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública
- Blanqueo o lavado de dinero
- Alianzas entre asociaciones y empresas
- Relación sólida y duradera
- Formación vs bancos
- Establecimiento de sinergias
- Fomento de la calidad de servicio en todos los niveles
- Difusión de información 'ad hoc' adaptada a targets
- Contribución a la transformación digital
- Decidida apuesta por la innovación
- Software específico 'Orion', accesibilidad a productos y servicios

# 4 Medioambiente

- Fomento del reciclaje y de la conciencia medioambiental entre todos nuestros grupos de interés.
- Identificación de los aspectos ambientales de los entornos en los que operamos.
  - Empleo de tecnologías respetuosas con el medioambiente
  - Digitalización de procesos ofimáticos
  - Fomento de buenas prácticas para reducir y optimizar el uso del papel



Ejemplo de medidas:

- Fotocopiar o imprimir a doble cara
  - Empleo de máquinas multifunción (impresoras, escáner, fax)
  - Limitar el acceso general con códigos de usuario
  - Escanear en vez de fotocopiar
  - Visualizar los documentos en vez de imprimirlos
  - Implantar sistemas de facturación electrónica
- 
- Uso de materiales certificados, FSC, etc. (detallar)
  - Empleo de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente
  - Sostenibilidad energética mediante las transformaciones precisas
  - Impulso de la sensibilización medioambiental





# Grado de Cumplimiento de ODS vs Principios

# Grado de Cumplimiento de ODS vs Principios



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.





DERECHOS  
HUMANOS



NORMAS  
LABORALES



## Fin de la Pobreza

Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas partes

### Acciones Llevadas a Cabo en el Ámbito de Diusframi

- En la medida de nuestras posibilidades, generamos valor y creamos oportunidades de trabajo en los países en los que tenemos presencia, además de en España, en Méjico, Brasil, Portugal, Moçambique, proporcionando condiciones de trabajo dignas a empleados, colaboradores y proveedores, mediante la asistencia técnica de equipos informáticos en: *Diusframi Do Brasil Serv. E Sol. em Meios de Pgto. Electr. Ltda.; Servicios y Mantenimiento Diusframi Méjico; Diusframi Portugal Ltda; Diusframi 2 Sistemas Ltda.*
- Condiciones laborales dignas a empleados directos y a toda la cadena de valor.
- Las retribuciones están por encima de los requerimientos mínimos legales establecidos.
- Facilitamos un escenario adecuado para la negociación colectiva en cada uno de nuestros centros de trabajo. *(Convenios de c/empresa)*
- Nuestro negocio es inclusivo porque incorporamos a personas y pequeñas empresas en la cadena de valor, favoreciendo a comunidades vulnerables.
- Aplicamos políticas de igualdad dando oportunidades a los trabajadores para desarrollarse laboralmente de forma igualitaria.
- Ponemos a disposición de las sociedades en las que operamos productos y servicios accesibles.
- Evaluamos a nuestros proveedores para asegurarnos que, a su vez, cuentan con condiciones laborales dignas.
- Creamos una cultura de derechos humanos a través de la implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Disminuimos el impacto medioambiental de nuestras actividades y operaciones, para evitar crisis ambientales y económicas que repercutan en la población.

### Acciones con Grupos de Interés Externos

- Impulsamos la implantación de la tecnología de los medios de pago en todas sus variables y mantenemos acuerdos con partners tecnológicos: *Licenciatarios de American Express, MasterCard Worldwide y VISA.*
- Apoyamos a emprendedores locales para que generen tejido industrial sostenible y, a su vez, empleo decente.



## Salud y Bienestar

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

### Acciones Llevadas a Cabo en el Ámbito de Diusframi

- Seguridad y salud laboral en el trabajo para cumplir con la legislación y disminuir los accidentes y enfermedades laborales.

La mejora de la salud y la seguridad del personal es una línea estratégica fundamental para nuestras empresas, que se sustenta en:

- El cumplimiento de la legislación vigente.
- La protección de la integridad física de los trabajadores y de los clientes, trabajando de forma segura y suprimiendo o, en su defecto, controlando los riesgos existentes.
- La calidad y la productividad: no hay calidad ni productividad sin seguridad.  
Para trabajar con seguridad, cada trabajador tiene que:
  - Asumir sus responsabilidades.
  - Respetar las normas de seguridad.
  - Respetar los métodos y procedimientos de trabajo que le han sido transmitidos.
  - Utilizar los elementos de seguridad colectivos e individuales puestos a su disposición correctamente.
  - Informar a su responsable de todo lo que le parezca anormal o peligroso.



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



ANTICORRUPCIÓN



## SALUD Y BIENESTAR

- Fomentamos una cultura preventiva en relación a la salud con detección de los riesgos principales:
  - Trastornos musculoesqueléticos derivados de las posturas estáticas que se mantienen en las oficinas.
  - Problemas relacionados con el ambiente de trabajo.
  - Problemas de tipo psicosocial, estrés, carga mental, etc.
  - Higiene postural. Ergonomía del puesto de trabajo, colocación de la pantalla, dispositivos inclinación teclado, alfombrilla-almohadillada para el ratón. Dolores de cuello, hombros, espalda, brazos, muñecas, manos y dedos. Ejercicios de estiramiento. Detección de síntomas de carga visual, ejercicios de relajación ocular, etc.
- Realizamos formación periódica sobre seguridad y salud laboral a todos los empleados y a través de la cadena de suministro.
- Mantenemos precauciones y acciones especiales en materia de seguridad y salud laboral para mujeres embarazadas, empleados con discapacidad y otros grupos vulnerables.
- Aplicamos medidas de seguridad e higiene adecuadas en los productos y servicios de la empresa, de manera que no se comprometa la salud de clientes, empleados y otros grupos de interés.
- Promovemos un estilo de vida saludable entre los empleados y la cadena de valor.
  - Promovemos hábitos contra el sedentarismo
  - Uso de las escaleras en vez del ascensor
  - Acceso a las oficinas en bicicleta
  - Actividades físicas y deportivas.

## SALUD Y BIENESTAR

- Proporcionamos condiciones laborales dignas a los proveedores en países con legislaciones débiles.
- Reducimos el impacto medioambiental en las operaciones de la empresa y el uso de productos químicos peligrosos, para evitar contaminar el aire, el agua y el suelo.
- Aseguramos que quienes integran la cadena de suministro no están expuestos a peligros para la salud.



### Acciones con Grupos de Interés Externos

- Contribuimos a mejorar el bienestar de la población utilizando los servicios de la empresa.
- Realizamos campañas de sensibilización dirigidas a nuestros grupos de interés en materia de salud preventiva, seguridad vial y otras relacionadas con el bienestar
  - Cursos sobre siniestralidad 'in itinere' y 'en misión'
  - Formación en SVB-Soporte Vital Básico y SVA-Soporte Vital Avanzado
  - Cursos de adiestramiento en el uso de desfibrilador





DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



## Igualdad de Género

Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres.

### Acciones Llevadas a Cabo en el Ámbito de Diusframi

- Acciones llevadas a cabo en el ámbito de Diusframi
- Dimensión de género. Garantizamos que todas las políticas de la empresa incluyen la dimensión de género y fomentamos desde la cultura empresarial la igualdad y la integración.  
'Plan de Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres'
- Plan formativo para todos los niveles de la empresa en materia de género, que incluyen temáticas como los derechos humanos y la no discriminación, con atención especial a los departamentos de recursos humanos.
- Aplicación de políticas salariales que aseguran una igual retribución por igual trabajo, independientemente del género.  
'Plan de Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres'
- Sistema de contratación y protección del empleo para integrar la dimensión de género y combatir una posible discriminación en la contratación, la promoción y el nombramiento de altos cargos y miembros del consejo de administración.  
'Plan de Igualdad efectiva entre Mujeres y Hombres'
- Conciliación familiar, tanto de mujeres como de hombres, y el acceso a guarderías.

Trabajamos 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.

## IGUALDAD DE GÉNERO

- Tolerancia cero. Instaurar una política de tolerancia cero hacia cualquier forma de violencia en el entorno laboral que contemple los abusos verbales y físicos.

‘Rechazamos, de manera contundente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo y declaramos expresamente, que consideramos dichas conductas inaceptables e intolerables, sin atender a quien sea la víctima o el acosador, ni cualquier otra condición. Por esta razón, hemos 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. 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. 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’





## IGUALDAD DE GÉNERO

- Respetar la dignidad de las mujeres y niñas en todos los productos y servicios de la empresa, incluidas las acciones de marketing.
- Formación a proveedores en materia de igualdad de género.

'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'

- Capacitación de las mujeres en la cadena de suministro para adquirir nuevas habilidades laborales.

### 'Formación continua de todos los trabajadores'

- Integración de una cultura de derechos humanos en la empresa, a través de la implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, con especial hincapié en los derechos de la mujer.

### Acciones con Grupos de Interés Externos

- Utilizamos los servicios de la empresa para mejorar las condiciones de las mujeres.



## Trabajo decente y Crecimiento Económico

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

### Acciones Llevadas a Cabo en el Ámbito de Diusframi

- Utilización eficiente de los recursos. Llevamos a cabo una utilización eficiente de los recursos naturales en las actividades de la empresa.
- Medidas de diversidad en la empresa, proporcionando a las mujeres, jóvenes y grupos desfavorecidos la oportunidad de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria.
- Creación de una cultura de derechos humanos en la empresa, a través de la implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, para fomentar el derecho a un trabajo decente para todos sus trabajadores y los de su cadena de valor.

‘En Grupo Diusframi está garantizado el cumplimiento de los DD.HH. 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. 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’



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES





## TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Proporcionar condiciones laborales dignas a empleados y proveedores, incluidos a los de los países con legislaciones débiles.

'El plan de Prevención de Riesgos Laborales suscrito con 'Cualtis' 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'

- Fomentar el empleo de jóvenes en la empresa, especialmente de entornos desfavorecidos.
- Controlar y formar a la cadena de suministro en materia de derechos humanos, para erradicar prácticas como el trabajo forzoso o infantil.

'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'

- Impulsar la economía y cultura local allá donde opere la empresa, a través del apoyo a las empresas y productores locales y formando y contratando a personas de la zona.

## TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Formar al departamento de recursos humanos en el derecho a la no discriminación, para que las contrataciones en la empresa se produzcan sin tener en cuenta el género, la edad o cualquier otro tipo de característica personal.

‘Supeditamos nuestras 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’

### Acciones con Grupos de Interés Externos

- Fomentamos el crecimiento económico sostenible e inclusivo utilizando las actividades de la empresa.
- Facilitamos herramientas que apoyan la creación de trabajo decente, la innovación y el emprendimiento.
- Ofrecemos oportunidades a jóvenes y grupos vulnerables.

‘Hemos adquirido el firme compromiso de facilitar progresivamente la integración de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social en nuestra estructura laboral, adecuando, cuando fuere preciso, las condiciones del puesto de trabajo a sus propias capacidades’

- Fomentamos la I+D+i.
- Abrimos nuevos negocios y actividades en países emergentes bajo el prisma de la sostenibilidad, ofreciendo trabajos decentes y seguros a la población local, que les permitan progresar socialmente.





NORMAS  
LABORALES



MEDIO  
AMBIENTE



## Industria, Innovación e Infraestructura

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

### Acciones Llevadas a Cabo en el Ámbito de Diusframi

- Introducimos y trabajamos la innovación, transformando los productos, los servicios, los procesos productivos y la gestión interna con criterios de sostenibilidad.

**Tecnologías avanzadas para la trazabilidad del material (RFID).**

- Instalaciones y fábricas sostenibles, resilientes y de calidad, también en la cadena de suministro, para asegurar el bienestar de todos los empleados y proveedores de la empresa, especialmente de las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.
- Acceso TIC. Dar acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a todos los empleados de la empresa y fomentarlas a través de la cadena de suministro.

**'ORIÓN', una ERP propia, completamente operativa, para el control y gestión integral del servicio.**

**'ORIÓN MOBILE' aplicación Android de gestión para smartphone.**

Su flexibilidad nos permite adaptarnos en tiempo record a las variaciones y cambios de cada campaña o servicio. Su capacidad on-line alimenta en segundos nuestra BBDD, siempre a disposición de la Entidad, donde dispondrá de todos los datos obtenidos en el comercio.

**'ORIÓN-LAB' para gestionar nuestro propio Sistema de Gestión de Reparación.**

- Fomentar el uso de combustibles renovables.
- Economía baja en carbono, reduciendo las emisiones de CO2 y la contaminación, promoviendo la eficiencia energética.

## INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Promovemos la capacidad tecnológica y la gestión de la innovación de las pequeñas y medianas empresas a través de la cadena de valor.

Las certificaciones otorgadas a nuestras empresas son la prueba que demuestra nuestro compromiso con la buena gestión:

'Bureau Veritas' ISO 9001:2008; ISO 14001:2004;  
ISO/IEC 20000-1:2011; ISO/IEC 27001:2013.

EQA-European Quality Assurance', UNE-EN-ISO/IEC 20000-1:2011;  
UNE-ISO 27001:2007.

- Invertimos en I+D+i para fomentar el desarrollo tecnológico y la innovación en las actividades.

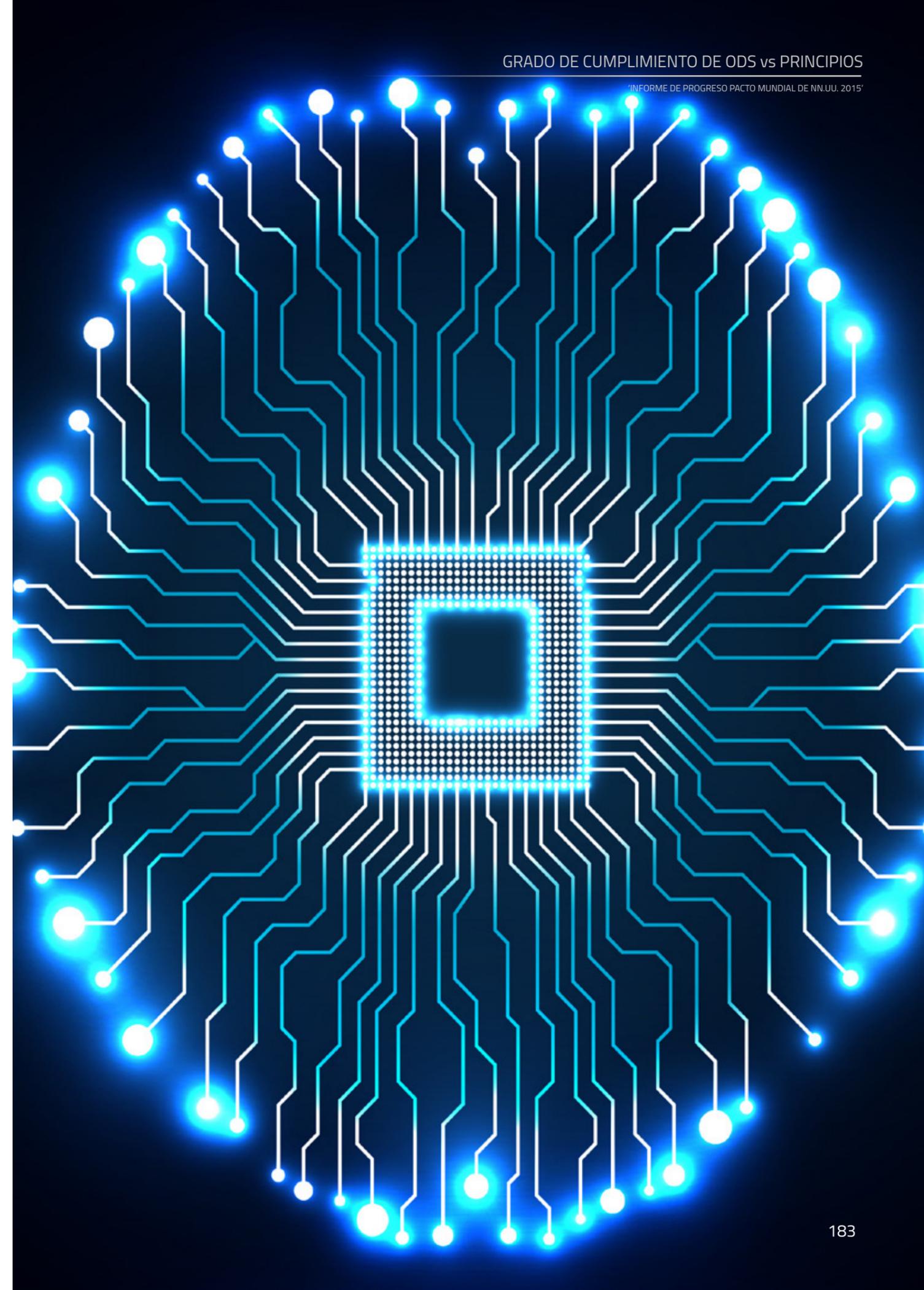
'Control de stocks: 'Microsoft Dynamics Nav'.

Ampliación de 'Sala Segura' de encriptación para asegurar el cumplimiento con la última versión de las normas PCI de PIN Security y P2PE'

- Expandimos el negocio a países en desarrollo bajo el prisma de la sostenibilidad económica, social y ambiental, fomentando la industrialización sostenible.

### Acciones con Grupos de Interés Externos

- Fomentamos infraestructuras sostenibles. Utilizamos las actividades de la empresa para fomentar la capacidad tecnológica y la innovación.
- Creamos clústeres de empresas estratégicos e innovadores, con el foco en la transformación de los procesos y actividades empresariales sostenibles.  
*Licenciarios de American Express, MasterCard Worldwide y VISA.*
- Apoyamos el emprendimiento, conectando a emprendedores con la empresa para fomentar nuevas organizaciones innovadoras de base tecnológica.
- Proporcionamos formación técnica adecuada a todos nuestros empleados y colaboradores.





DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



ANTICORRUPCIÓN



## Reducción de las Desigualdades

Reducir la desigualdad en y entre los países

### Acciones Llevadas a Cabo en el Ámbito de Diusframi

- Condiciones laborales y sueldos dignos a los empleados y a través de la cadena de suministro, especialmente a proveedores que operen en países en desarrollo y a trabajadores migrantes.
- Adaptamos la estrategia de negocio en la producción, distribución y comercialización de los productos y servicios para hacerlos más asequibles.
- Transparencia. Establecemos procesos internos de transparencia para evitar prácticas de corrupción y de evasión fiscal, que impactan directamente sobre la desigualdad.

'Hemos 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'

- Potenciamos las capacidades y formamos a los trabajadores con salarios más bajos, para que puedan desarrollarse y ascender profesionalmente.
- Impulsamos la economía local allá donde opere la empresa, especialmente en países en desarrollo, utilizando mano de obra y proveedores locales, protegiendo el entorno y apoyando a las empresas locales.

## REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Adoptamos políticas de igualdad dentro de la empresa, para proporcionar igualdad de oportunidades laborales a todos los trabajadores y fomentar estas prácticas en la cadena de suministro.

‘Estamos 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’

- Ofrecemos oportunidades laborales a jóvenes procedentes de entornos desfavorables, promoviendo la movilidad social y la diversidad en la empresa.
- Redistribuimos los salarios de forma coherente en la organización, proporcionando sueldos dignos y proporcionados a todos los trabajadores y miembros.
- Creamos una cultura de derechos humanos a través de la implantación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, para no impactar sobre los derechos humanos de las personas que viven en países en desarrollo operamos.

### Acciones con Grupos de Interés Externos

- Utilizamos las actividades de la empresa para reducir las desigualdades.
- Abrimos nuevos negocios y actividades en países en desarrollo bajo el prisma de la sostenibilidad, ofreciendo trabajos decentes y seguros a la población local, que les permitan progresar socialmente.
- Impulsamos el desarrollo y las infraestructuras en los países en desarrollo en los que operamos.





## Acción por el Clima

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

### Acciones Llevadas a Cabo en el Ámbito de Diusframi

- Implantamos sistemas de gestión ambiental certificados.

‘Implantación de prácticas LEAN’ para la gestión enfocada a la reducción de residuos durante el proceso productivo.

- Disminuimos gradualmente el uso de combustibles fósiles y los sustituimos por fuentes de energía renovable.
- Integramos la cultura de lucha contra el cambio climático en la cadena de suministro, exigiendo a proveedores certificaciones y políticas ambientales y calculando sus emisiones.
- Sensibilizamos y formamos a empleados, proveedores y grupos de interés.

Pautas de comportamiento a través de las recomendaciones recogidas en el ‘Manual interno de buenas prácticas ambientales’ con planes de eficiencia energética. Se pretenden disminuir los impactos ambientales asociados a las actividades de las empresas del Grupo:

- Papelería corporativa con productos con certificación medioambiental y/o forestal FSC-Forest Stewardship Council, de acuerdo con lo que explicita nuestro MIC-Manual de Identidad Corporativa.
- Uso racional del papel
- Reciclaje de cartón y papel.
- Reducción del consumo y reciclaje del tóner por impresora.
- Consumo responsable de energía eléctrica e implantación progresiva de sistemas de reducción de impacto medioambiental.
- Concienciación y sensibilización en protección medioambiental interna.
- Iluminación y climatización eficientes. Uso de volumétricos o detectores de presencia, sustitución a leds
- Colaboración con los grupos de interés.

## ACCIÓN POR EL CLIMA

- Fomentamos la movilidad sostenible.
- Política de viajes y desplazamientos. Reconducción a los medios más sostenibles y adecuados.
- Fomento del uso de tecnologías, videoconferencias, etc.
- Establecemos criterios de eficiencia energética, uso de energías renovables, reducción de emisiones y resiliencia ante los desastres climáticos en las instalaciones y en la cadena de suministro.
- Eco-eficiencia. Utilizamos los recursos naturales y materias primas de manera eficiente, materiales reciclados y reutilizados y reducimos los residuos.

'WIREC-WeeeInternationalRecyclingcertifica el reciclado o recuperación de metales R04 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.

Recyberica Ambiental certifica las características recogidas en los epígrafes C3-b) Mixed E-Scrap sobre retirada de todos los componentes peligrosos (baterías, pilas, lámparas, tubos rayos catódicos, etc.) 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'





## ACCIÓN POR EL CLIMA

- Respetar los ecosistemas y la biodiversidad, para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos.
- Implementamos planes de mitigación de riesgos, preparación, respuesta y recuperación en relación a los desastres naturales a través de la cadena de valor.

### Acciones con Grupos de Interés Externos

- Utilizamos los productos y servicios de la empresa para encontrar soluciones.

'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'



C/ Rufino González, 32.- E-28037-Madrid (Spain)  
Tel. +34 91 837 48 51 • Fax: +34 91 754 11 94  
[www.diusframi.es](http://www.diusframi.es)