

# 2018

## Informe de Progreso

**Pacto Mundial**

## Compromiso de Alhambra-Eidos con el Pacto Mundial

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

Madrid, a 16 de abril de 2018

A la atención de clientes, proveedores, empleados y resto de grupos de interés.

Me satisface comunicarle el esfuerzo corporativo desarrollado por Alhambra-Eidos durante 2017, fiel reflejo de nuestro compromiso con la sociedad, en el marco establecido por el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Durante 2017 hemos trabajado intensamente en la implementación de nuevas acciones tendentes a convertirnos en una empresa Neutral CO2 en 2020. El consumo de energía es el principal factor de impacto ambiental de nuestras actividades, por lo que convertirnos en una organización Neutral CO2 permite que nuestros Clientes formen parte de un ecosistema tecnológico que reduce al máximo su impacto ambiental. Puedo anunciarle con orgullo que hemos cerrado un primer ciclo anual de suministro de energía 100% libre de CO2 y radioactividad nuclear en nuestros centros de datos en España.

Igualmente, Alhambra-Eidos mantiene una labor de apoyo intenso a organizaciones de nuestro entorno que promueven un mundo mejor con acciones concretas, con una especial atención a la protección de los sectores más vulnerables de nuestra sociedad, especialmente a los niños.

Me enorgullece la respuesta de nuestro equipo humano, que ha demostrado una sensibilidad y calidad humana a la altura de su calidad como profesionales del sector TIC. Sin su apoyo e implicación no habría sido posible poner en marcha las medidas reflejadas en este informe.

Finalmente, quisiera trasladar a D. António Guterres, Secretario General de la ONU, nuestro compromiso futuro con el Pacto Mundial y los ODS.

Atentamente,



José Ramón Díaz Moya  
Dtor. General Adjunto.

## Principios de derechos humanos

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

### Valoración, política y objetivos

Alhambra-Eidos es una organización de ámbito internacional presente en los mercados Europeo y Americano, operando bajo marcas y sociedades propias, o en asociación con terceros, en España, Francia, Polonia, Brasil, Uruguay, Argentina y USA.

El respeto mutuo en nuestras relaciones comerciales con Clientes, Socios y Proveedores, así como un escrupuloso respeto a la legalidad internacional y a los derechos humanos fundamentales rigen todas las actividades de la compañía en todo el mundo, basado en el seguimiento de las regulaciones locales en esta materia en los países en que operamos.

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

Además, la organización destina fondos económicos al apoyo de iniciativas de ONGs y Fundaciones que trabajan centradas en el desarrollo de derechos básicos de las personas más desprotegidas, en áreas como una vida digna, la salud y la integración social, con especial atención a la infancia.

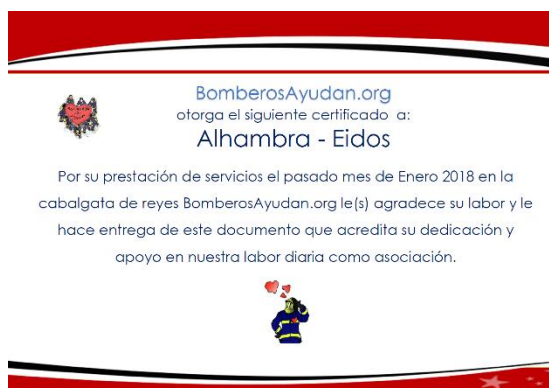
### Implementación

Durante 2017, Alhambra-Eidos ha abordado diversas iniciativas vinculadas al compromiso establecido desde la Dirección General de la compañía con el Pacto Mundial y sus Diez Principios. Cabe destacar entre todos ellos los siguientes:



- Patrocinio del Campeonato de Golf de la Fundación Martínez Ruiz de Irús (FMRI), organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es la atención social a colectivos desfavorecidos. Entre otras labores, la Fundación concede becas a niños con Síndrome de Down, para contribuir a su desarrollo personal.

- Donación de fondos a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), organización cuya misión es la asistencia a pacientes, familiares, personas voluntarias y profesionales que trabajan unidos para prevenir, sensibilizar, acompañar a las personas, y financiar proyectos de investigación oncológica que permitirán un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer.
- Colaboración con “Bomberos Ayudan”, entidad centrada en el apoyo a organizaciones de carácter social que conocen verdaderamente la necesidad de las personas a las que atienden, abarcando de esta forma a un mayor número de personas necesitadas. Apoyo de Alhambra-Eidos a su campaña especial de Navidad 2017.



- Apoyo a Bomberos Ayudan llevando a cabo una campaña interna denominada “Regala una sonrisa”, en donde los empleados de Alhambra-Eidos han podido llevar juguetes para que la asociación los reparta estas navidades entre los niños de aquellas familias desfavorecidas definidas por sus trabajadores sociales.
- Campañas de sensibilización desarrolladas en las comunicaciones y boletines internos de la organización, que persiguen elevar la concienciación en esta materia entre los empleados y colaboradores de Alhambra-Eidos.
- Comité de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) integrado por 3 departamentos transversales de la compañía (Marketing, RRHH y Calidad), y coordinado desde la

Dirección General, responsable de la identificación e impulso de las acciones de RSC dentro de la organización.

## Medición de resultados

Fruto de las diferentes acciones tomadas, hemos mantenido un rendimiento similar a años anteriores en material de Derechos Humanos durante este pasado año se ha concretado en:

- Financiación del campamento de verano “Sólo queda lo que damos”, donde 60 niños con discapacidad intelectual pueden disfrutar de unos días de ocio, de la Fundación Martínez Ruiz de Irús (FMRI).
- Patrocinio de los obsequios para niños de la Cabalgata de Reyes Magos 2018 en Madrid de Bomberos Ayudan.
- Donación a la asociación Bomberos Ayudan para que pueda seguir apadrinando a los “pequeños guerreros” que luchan a diario en hospitales, conseguir alimentos, ropa y juguetes para los pequeños más desfavorecidos de Madrid, y colaborar con el Hospital Ramón y Cajal en la obtención de fondos de investigación y elaboración de un test prematuro de detección de VIH para niños.
- Más de 40 boletines a empleados y colaboradores, algunos de los cuales han incluido algún tipo de información de acción o sensibilización en materia de RSC, incluido el ámbito de los derechos humanos fundamentales.
- Recogida y Entrega de juguetes donados por los empleados de Alhambra-Eidos a Bomberos Ayudan para su reparto entre diversas familias de Madrid durante el periodo de Navidad.
- Apoyo económico y patrocinio de las diversas asociaciones y fundaciones de interés social con las que colabora la organización.

## Principios laborales

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

## Valoración, política y objetivos

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

Por ello, desde Alhambra-Eidos se dispone de políticas específicas relativas a la protección y respeto mutuo entre empleados y empresa, así como la definición de un marco conocido y transparente de relación que excede en todos sus puntos los requisitos en cuanto a derechos laborales, así como los expresados en las diferentes convenciones de la OIT. Estas políticas están reconocidas en las Políticas Generales de la compañía, y se aplican en actividades como la entrevista anual para todos los empleados.

## Implementación

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

- Catálogo de beneficios sociales, de los cuales se puede destacar servicio de cheque restaurante, opción de contrato de seguro médico colectivo, cheque guardería y cheque transporte.
- Acuerdos con empresas colaboradoras, Clientes y de nuestro entorno, a fin de beneficiarse de descuentos en diferentes servicios de ocio, deportes y salud, etc.
- Jornada intensiva durante el periodo estival y navideño, para facilitar la conciliación familiar y laboral durante estas fechas.

- Jornada flexible en función de las necesidades de cada persona, y de acuerdo a la valoración y requisitos de su puesto de trabajo, para facilitar la conciliación familiar y laboral.
- Entrada y salida anticipada, en función de las necesidades de cada persona, y de acuerdo a la valoración y requisitos de su puesto de trabajo, para facilitar la conciliación familiar y laboral.
- Proceso específico de Gestión de la Formación de Empleados, con objetivos anuales de formación y certificación por área y por persona, con el fin de garantizar el adecuado nivel de capacitación y el nivel competitivo de todos los empleados.
- Clases de idiomas completamente gratuitas para los empleados, en instalaciones propias de Alhambra-Eidos y durante la jornada laboral en la medida de lo posible.
- Encuesta de Clima Laboral, para identificar acciones necesarias tendentes a la mejora de las condiciones de trabajo, basada en 6 áreas de análisis sobre el puesto, en entorno y el propio empleado.
- Kick - Off anual para mejorar la cohesión de grupo y el clima laboral en la compañía.
- Chequeos médicos anuales con revisiones y prestaciones por encima de los requisitos marcados por la regulación laboral vigente en esta materia.
- Boletines de concienciación sobre salud y consejos médicos, para empleados y sus familiares, tendentes a la difusión de hábitos de vida saludables y otros consejos de interés personal y familiar sobre temas de interés (Prevención de enfermedades cardiovasculares, prevención del cáncer, riesgos ante el calor de verano y deshidratación, alimentación saludable, etc.).

## Medición de resultados

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

- Durante 2017, se han seguido tratando los aspectos de peor valoración provenientes de la última encuesta de Clima Laboral, mejorando algunos aspectos de los servicios que se prestan a empleados, tratándose algunos de ellos de acuerdo a una lista de prioridades aprobada por la Dirección, como máquinas de vending, condiciones de iluminación o ambientales, flexibilidad laboral, etc.
- Varios de los más de 40 boletines a empleados y colaboradores han incluido algún tipo de información de acción o sensibilización en materia de RSC, incluido el ámbito laboral.
- Se ha realizado prácticamente 1 examen de certificación técnica o de gestión por empleado, con una media de 35 horas anuales de capacitación libre en horario laboral por persona (casi 1 semana laboral), fuera de la formación destinada a proyectos y servicios de Clientes y de los cursos de idiomas.
- Más del 40% de la plantilla se ha beneficiado de los cursos de formación en idiomas.
- Más del 40% de la plantilla se ha acogido al catálogo corporativo de beneficios sociales.



## Principios medioambientales

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

### Valoración, política y objetivos

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

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

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

Disponemos además de una Política Ambiental, revisada y aprobada anualmente por la Dirección General, que refleja nuestras directrices en este campo.

### Implementación

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

- Mejoras vinculadas a la gestión de papelería y electricidad de acuerdo a los objetivos de mejora de nuestro sistema de gestión ambiental basado en ISO14001, que ha sido re-auditado por una entidad externa en noviembre de 2017.

- Seguimiento de medidas del objetivo Neutral CO2 dentro de nuestro listado de Objetivos 2020, con el fin de minimizar al máximo el impacto de nuestras actividades, y de aquellas que nuestros Clientes delegan en nosotros.
- Seguimos reduciendo nuestra utilización de material de papelería en nuestros procesos comerciales y de marketing, potenciando el uso del catálogo online, a fin de reducir nuestro consumo y dependencia del papel.
- Puesta en marcha de una política de trabajo flexible que permita compatibilidad las actividades laborales de ciertos puestos con una reducción de las necesidades de desplazamiento por motivos laborales, colaborando de esta forma en la reducción de nuestra huella de carbono.

## Medición de resultados

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

- Varios de los más de 40 boletines a empleados y colaboradores han incluido algún tipo de información de acción o sensibilización en materia de RSC, incluido el ámbito medioambiental.
- Se ha reducido más del 50% el número de catálogos y campañas que emplean el papel como soporte de comunicación.
- Se han establecido nuevos indicadores de control ambiental como objetivos estratégicos de la organización, que miden mensualmente las emisiones de CO2 fruto de nuestras actividades.
- Una nueva política y controles de evaluación de nuestros proveedores permite identificar y valorar los esfuerzos de estos en materia ambiental.
- Se ha cerrado un ciclo anual completo de 0 emisiones de CO2 de nuestros centros de datos en España.

## Principios de anticorrupción

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

### Valoración, política y objetivos

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

### Implementación

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

- Seguimos avanzando en el proyecto de alineación progresiva de la organización con modelos de gestión centrados en el buen gobierno corporativo a todos los niveles. (requisitos específicos de las normas ISO38500 e ISO19600).
- Puesta en marcha de los principios de la normativa ISO 19600 Sistema de Gestión de Cumplimiento en los procesos corporativos.
- Política de transparencia en aceptación y ofrecimiento de obsequios.
- Desarrollo de un Observatorio de Cumplimiento en la organización, dentro del Dpto. de Calidad, que valora el impacto de los diferentes cambios normativos y de estrategia corporativa, emitiendo informes y recomendaciones internas para la Dirección General.

## Medición de resultados

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

- Adopción progresiva de los proceso ISO38500 de Buen Gobierno Corporativo Tecnológico, con especial atención a los requisitos locales en España relativos a protección de datos personales y propiedad intelectual.
- Cambios en los procesos de comercialización de la compañía, de manera que la relación pre-contractual con Clientes, tanto privados como Administraciones Públicas, sea más transparente dentro de la cadena de negocio de la organización.
- Implantación progresiva de la norma ISO 19600 de Gestión de Cumplimiento Corporativo.