

# IV MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## INFORME DE PROGRESO 2017



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# ÍNDICE

<a href="#">Carta Renovación de Compromiso</a>	4	<a href="#">ORDENAMIENTO NORMATIVO EN MATERIA DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE PAGO</a>	73	<a href="#">ANEXO I Código de Conducta</a>	131
<a href="#">INTRODUCCIÓN</a>	5	<a href="#">Ordenamiento normativo comunitario en materia de sistemas y servicios de pago</a>	74	<a href="#">ANEXO II Convenios Laborales</a>	154
<a href="#">Tiempos que vivimos... y compartimos</a>	6	<a href="#">Ordenamiento normativo español en materia de sistemas y servicios de pago</a>	77	<a href="#">ANEXO III Plan de Contingencias</a>	161
<a href="#">PERFIL DEL GRUPO</a>	14	<a href="#">NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y SU CONCEPCIÓN CORPORATIVA</a>	80	<a href="#">ANEXO IV Plan de Crisis</a>	187
<a href="#">Grupo de Empresas</a>	16	<a href="#">Nuestra Gente</a>	88	<a href="#">ANEXO V Reglamento General de Protección de Datos</a>	199
<a href="#">Aportaciones de Grupo Diusframi</a>	33	<a href="#">Nuestros Clientes</a>	96	<a href="#">ANEXO VI Certificaciones VISA, AmEx y MasterCard</a>	203
<a href="#">Valores</a>	34	<a href="#">Nuestros Proveedores</a>	106		
<a href="#">Nuestra Filosofía</a>	35	<a href="#">Medioambiente</a>	108		
<a href="#">Nuestro Compromiso</a>	36	<a href="#">GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ODS vs PRINCIPIOS</a>	109		
<a href="#">Equipo Técnico</a>	37	<a href="#">Fin de la Pobreza</a>	112		
<a href="#">Equipo Logístico</a>	38	<a href="#">Salud y Bienestar</a>	113		
<a href="#">Laboratorios</a>	39	<a href="#">Igualdad de género</a>	115		
<a href="#">Contact Center</a>	40	<a href="#">Trabajo decente y crecimiento económico</a>	118		
<a href="#">MAGNITUDES FINANCIERAS</a>	41	<a href="#">Industria, innovación e infraestructura</a>	121		
<a href="#">Datos económicos del Grupo</a>	42	<a href="#">Reducción de las desigualdades</a>	123		
<a href="#">Consolidación de sociedades dependientes</a>	44	<a href="#">Acción por el clima</a>	125		
<a href="#">Estructura del personal</a>	53				
<a href="#">ANÁLISIS DEL MERCADO</a>	55				
<a href="#">El sector financiero en España</a>	57				
<a href="#">Fraude con tarjeta bancarias</a>	66				
<a href="#">Estadística comparada</a>	67				

# Carta 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

Tengo el placer de presentar el IV Informe de Progreso y Sostenibilidad de Grupo Diusframi, correspondiente al ejercicio 2017, resultado del estricto cumplimiento del compromiso de nuestras compañías con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción. Asimismo, exponemos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el ejercicio 2017, Grupo Diusframi ha crecido ordenada y estratégicamente, y hemos reforzado nuestra decidida apuesta por las personas, el talento y la innovación.

En Grupo Diusframi sabemos que no puede haber rentabilidad si no cuidamos al mismo tiempo la huella social que dejamos con nuestra actividad, y entendemos que, si queremos ser relevantes a largo plazo, tenemos que desarrollar el negocio cuidando e impulsando el bienestar de las personas.

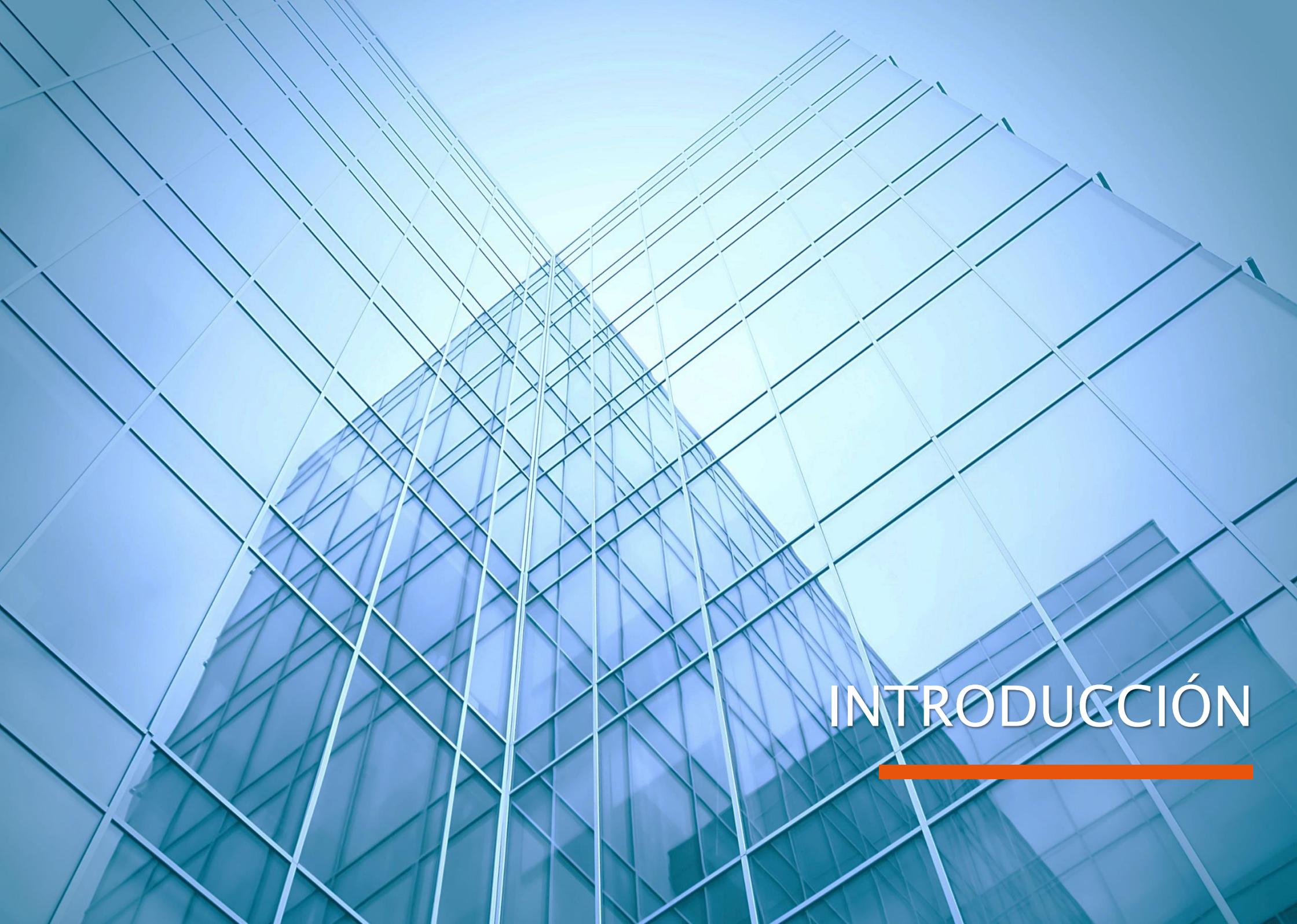
Este IV Informe refleja cómo Grupo Diusframi crea valor económico y social poniendo el foco en las personas que son, o constituyen, nuestros principales grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, distribuidores, proveedores y la sociedad). Todos ellos forman parte de nuestro desarrollo sostenible.

En esta comunicación, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias, y nos comprometemos a promover la aplicación de sus principios en la industria de los medios de pago.

  
Rufino González, 32  
28037 Madrid

Juan Carlos Díaz Usero  
Presidente Grupo Diusframi

En Madrid, a 12 de febrero de 2019



# INTRODUCCIÓN

---

# Tiempos que vivimos... y compartimos

*Nuestra organización está conformada 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, incorporaciones, adecuación en el modelo de gestión e incorporación de equipos humanos comprometidos.

El Grupo está adaptándose permanentemente 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, respondemos a la creciente demanda de mejoras en los procesos, adelantos tecnológicos y calidad de servicio por parte de los clientes y de la sociedad.

Durante los últimos años, los servicios financieros se han venido transformando de manera radical y definitiva. Esta transformación se inscribe dentro de un fenómeno global que ha dado lugar al surgimiento de una serie de emprendimientos fintech, los cuales han penetrado el sistema financiero modificando la forma en que empresas y consumidores realizan pagos, transfieren dinero, reciben préstamos, negocian activos y administran sus recursos. Además, estas empresas jóvenes se adaptan mejor a los actuales cambios demográficos y de comportamiento de

los usuarios, al tiempo que satisfacen expectativas que los actores tradicionales del sistema no han abordado.

La digitalización del sector financiero abre las puertas para que emprendedores con expectativas aceleren la innovación y cambien las formas en que la población ha interactuado hasta ahora con sus servicios financieros. Para las economías emergentes, y en particular para las de América Latina, esto ofrece una oportunidad única de dar un salto cuantitativo a los nuevos y eficientes servicios financieros digitales que la población joven en crecimiento y cada vez más influyente demanda.

## Revolución tecnológica

### ¡Reinventándonos cada día!

Los distintos desarrollos tecnológicos que han tenido lugar durante la última década en el mundo, junto con los nuevos modelos de negocio que éstos han generado, están alterando el statu quo de la industria de los servicios financieros. Hoy es imposible analizar el sector sin tener en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías financieras y de los emprendedores o compañías fintech que las implementan. Son estos los nuevos actores que compiten con las instituciones financieras tradicionales y desafían sus largamente establecidos modelos de negocio. Y aunque todavía se discute si la transformación del sector tendrá lugar por la vía de la competencia o más bien de la colaboración entre unas y otras, los cambios que conlleva esta revolución tecnológica no tienen marcha atrás.

La progresiva implantación de plataformas bancarias consiguen atraer y permiten conectarse, de modo *plug & play*, a muchos creadores de productos o servicios y a muchos

consumidores de los mismos, para que, de la interacción surja un intercambio que cree valor para ambos.

La existencia de soluciones para pagos y herramientas digitales para lograr un mejor desempeño financiero empresarial, no solo facilitarán la digitalización y formalización de estos negocios, sino que además el historial de sus transacciones o huellas digitales pueden utilizarse para evaluar el riesgo de crédito, creando nuevas opciones para resolver asimetrías de información, con sus consecuencias positivas en términos de oportunidades de obtención de financiamiento.

La plataformización no es una nueva estrategia en el panorama empresarial. Google, Apple, Facebook, Amazon, Alibaba... todas estas compañías tan admiradas, y cuyos servicios son tan utilizados a diario, son plataformas. Ellos fueron los grandes triunfadores de la etapa *'com'*





consiguiendo digitalizar y convertir en negocios algunas cosas que nadie antes pensaba que pudieran convertirse en *'unos y ceros'*. Google digitalizó bibliotecas, videos, mapas; Apple la música, Amazon el comercio minorista, Facebook las relaciones personales, etc.

Pero su planteamiento fue más ambicioso. Supieron entender que las reglas de la física en el mundo virtual eran muy distintas a las del mundo tangible y entendieron que para dar mayor proyección a sus productos era conveniente ceder una parte de su control porque había que crear un nuevo mercado y para lo que también se apalancaban en nuevas dinámicas competitivas como el *'network effect'*.

Maximizar su valor exigía abrazar la innovación abierta y rodearse de una comunidad de desarrolladores a los que facilitar la construcción de productos sobre sus sistemas. Habían nacido las plataformas de la nueva era digital. Las nuevas plataformas mantuvieron un control férreo sobre dos o tres productos, los más valiosos (por ejemplo iOS,

Windows, Android) y los evolucionaron hasta alcanzar su excelencia.

El resto de productos, en el *'long tail'*, se pusieron en manos de desarrolladores externos lo que añadió un enorme valor a la plataforma. Hoy el App Store cuenta con 2 millones de apps y genera multimillonarios ingresos anuales de los cuales el 30% son para Apple. Google compró Android en 2005 y hoy es un sistema operativo presente en el 88% de los móviles del mundo.

Con esta estrategia, fueron batiendo a todos sus competidores. Mientras Facebook se centró en crear una plataforma robusta que permitía a desarrolladores externos construir nuevas aplicaciones *'on top'*, MySpace adoptó una estrategia de mayor control. Hoy, Facebook tiene cerca de 2.200 millones de usuarios. Amazon es el mejor ejemplo de digitalización y plataformización del comercio retail.

Los bancos fueron diseñados antes de la era digital como entidades completamente verticales que controlaban toda la cadena de valor del negocio: el diseño de los productos, la comercialización, la distribución, la contratación y el procesamiento. Otras industrias, como la del automóvil, surgieron con el mismo enfoque aunque han evolucionado de forma distinta.

Los bancos verticales son buenos comercializando productos *'commodity'* impulsados a través de sus canales y moviendo papeles entre el *'front y el back office'*. Su diferenciación se basaba en la proximidad de sus oficinas. En los últimos años no se ha invertido suficientemente ni en mejorar sus productos –como sí lo han hecho casi todos los otros sectores, especialmente los digitales– ni en trasladar los avances tecnológicos a la experiencia de sus usuarios.

Esto les ha llevado a perder la posición central que tenían en la vida de sus clientes y ahora urge desplegar una estrategia que permita recuperar esa posición. Esto exige, principalmente:

- *Tener clara cuál es su propuesta de valor.* Sin duda, debe ser el acompañar al cliente a largo plazo para asegurar su bienestar financiero sostenible.
- *Adoptar la estrategia más coherente.* Es imposible ser siempre el mejor diseñando y proveyendo todos los productos.

Es imprescindible abrir la arquitectura productiva de los bancos a comunidades externas que creen valor y repartírselo con ellas. Estamos hablando de una estrategia de plataforma. Construir una banca digital no es solo tener la mejor app, la banca más rápida o el negocio con menor riesgo y coste.

Los cambios deben ser profundos en los sistemas y en la arquitectura de los bancos y los que pierdan la oportunidad de reinventarse como plataformas estarán en el lado equivocado de las tendencias. La banca más avanzada ha comenzado una carrera para proveer un catálogo con servicios excelentes, convenientes y de bajo coste bajo una única marca, no necesariamente creados por ella, sino supervisados. La ganadora será la que mejor se apalanque en ellos para entregar su propuesta de valor, el bienestar financiero sostenible del cliente. Adoptar una estrategia de plataforma exige desverticalizar el banco, que ya no necesita hacer todo el negocio con sus propios medios.

El nivel de desverticalización debe ser elevado, pero sin que esto lleve a la marca a perder la visión 360° del cliente, que es la variable clave para proporcionar un asesoramiento de valor y así se evite convertirse en un mero proveedor tecnológico que vende sus servicios a puro precio.

La nueva directiva europea de pagos (PSD2) va a forzar a los bancos a abrir sus sistemas a proveedores externos, previsiblemente mediante API's, para que estos puedan proporcionar dos tipos de servicios:

- *Servicios de Información de Cuentas (XS2A).* Bajo mandato y autorización expresa del cliente, los proveedores acceden a información transaccional de su cuenta. Analizando esos datos, el proveedor puede ofrecer servicios de valor añadido (visión agregada de la posición en varias entidades, análisis de la composición del gasto y presentación de alternativas más convenientes, etc.)

- *Servicios de Inicio de Pagos.* Bajo mandato y autorización expresa del cliente, los proveedores ofrecen, desde un comercio online, una red social o una aplicación de mensajería, realizar el pago accediendo a la cuenta bancaria del comprador y traspasando el dinero. Ello lo realizan mediante software, creando un puente entre el comercio y el banco.

La PSD2 convierte, de facto, a los bancos en plataformas e inicia su camino hacia las arquitecturas conectables, con dos posibles opciones:



- *Nadar contra corriente.* Es decir, cumplir con el regulador y hacer lo mínimo indispensable para no ser sancionado. Seguir empujando la banca tradicional y mantener las API's como una obligación regulatoria más. Oportunidad desaprovechada ya que los sistemas *legacy* no soportan fácilmente el XS2A en una forma suficientemente flexible para generar nuevas oportunidades de negocio.
- *Aprovechar el impulso regulatorio* para desarrollar una decidida estrategia de API's, un '*building block*' para aprovechar nuevas oportunidades de negocio externas, dinamizar la capacidad innovadora de la plantilla propia y preparar a la organización para absorber fácilmente cualquier movimiento disruptivo.

## Tendencias, internacionalización y planes de futuro

En todo el mundo, la industria de los servicios financieros está atravesando por una etapa de transformación digital que amenaza no solo su volumen y margen de utilidades, sino también, y en algunos casos, la existencia misma de aquellos actores tradicionales que no logren adaptarse a los avances tecnológicos y a las exigencias de sus clientes. Desde los grandes centros financieros del mundo como Londres, Nueva York y Singapur, hasta las principales concentraciones de empresas jóvenes como San Francisco, Tel Aviv y Berlín, se está presenciando el nacimiento de una nueva oleada de emprendimientos tecnológicos que compiten de tú a tú con los actores tradicionales del sector de servicios financieros como son los bancos, las aseguradoras y las redes de pagos. Con los actores tradicionales de la industria se logran innovar introduciendo modelos de negocios disruptivos a través de los cuales ofrecen productos y servicios de manera más eficiente aprovechando



las nuevas tecnologías tanto en su funcionalidad como en su bajo costo. Pero los beneficios no se limitan únicamente a la eficiencia; también ofrecen posibilidades de atraer a nuevos clientes –individuales o institucionales– al sistema financiero formal.

La transformación reciente de la industria de servicios financieros se ha acelerado gracias al surgimiento de nuevas aplicaciones de tecnologías financieras para el

Suministro de productos y servicios del ramo. Las implicaciones de esta transformación son diversas. Por un lado, se modifican las pautas de la competencia y de la competitividad no solo dentro de la industria sino también entre los países, y entre éstos y las industrias financieras de países más desarrollados. Por otro lado, se amplía el acceso de la población a un sistema financiero más democrático, más

transparente y menos excluyente, constituyendo así una herramienta de impacto social y de prosperidad inclusiva.

Un dinámico sector fintech se está desarrollando en América Latina, con una oferta de soluciones que comprende todos los segmentos y las tecnologías subyacentes que se observan a nivel global. Pero si bien el panorama es alentador, se aprecia también que el sector es todavía joven y precisa de un sólido ecosistema que pueda fomentar un crecimiento adecuado. Aquí el sector público cumple un papel fundamental para fomentar el diálogo y las acciones dirigidas a diseñar estrategias y políticas que permitan maximizar los beneficios que ofrecen las fintech en un marco que proteja a los consumidores y al sistema financiero, y que minimice los riesgos para ambos. La revolución fintech ha llegado a América Latina para quedarse. Ahora falta por decidir cómo se va a adoptar para que se adecue a los intereses y necesidades del sector, ya que se trata de un elemento fundamental para el desarrollo de la economía digital y de un área de vital importancia para la región.

Según *Global Findex database* del Banco Mundial, el conocimiento detallado de las soluciones que se están desarrollando en la región permitirá comprender cómo está ocurriendo la transformación digital de la industria de servicios financieros y detectar hallazgos que conduzcan al diseño de políticas públicas, al impulso a la inversión pública y privada en segmentos estratégicos para las tecnologías financieras, y al desarrollo subsecuente de un mayor número de servicios y productos diferenciados para ciertos segmentos de la población.

América Latina se encuentra en un momento sumamente favorable en el que se conjugan varias tendencias positivas:

- Existen ecosistemas de emprendimiento tecnológico con masa crítica y en pleno funcionamiento.
- Hay un emergente talento joven y experto en servicios financieros y tecnologías digitales.
- Hay presencia de inversores de capital emprendedor

nacionales e internacionales que le apuestan a la región.

- La amplia mayoría de la población dispone de tecnologías digitales poco costosas y ubicuas.
- Los gobiernos están cada vez más interesados en que la innovación llegue a quienes hasta ahora han estado excluidos.
- La región cuenta con una clase media joven y en crecimiento.
- Se cuenta con soluciones innovadoras que no se encuentran limitadas por una infraestructura obsoleta ‘*legacy*’. La tendencia es clara: América Latina está a las puertas de un gran salto digital que permitirá poner en las manos de amplios segmentos de la población soluciones financieras digitales generalizadas y de bajo costo que conducirá a la erradicación de la exclusión financiera en la región.

Por todo ello, Grupo Diusframi siempre atento y receptivo a estos movimientos estratégicos y a la potencialidad de estos enormes y emergentes mercados, despliega su

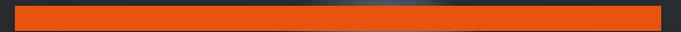
actividad, desde hace años, en la zona Latam con presencia progresiva en Brasil, México y Colombia y evaluando su inminente implantación en otros territorios del continente.

La implicación con la investigación, el desarrollo y la innovación para hacer frente a los nuevos tiempos queda patente en el incremento de la inversión y el esfuerzo en I+D+i que, año tras año, realizamos. 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 y sistemas productivos más eficaces.





# PERFIL DEL GRUPO



# Perfil del Grupo

*Diusframi, S.A. es la matriz del 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:

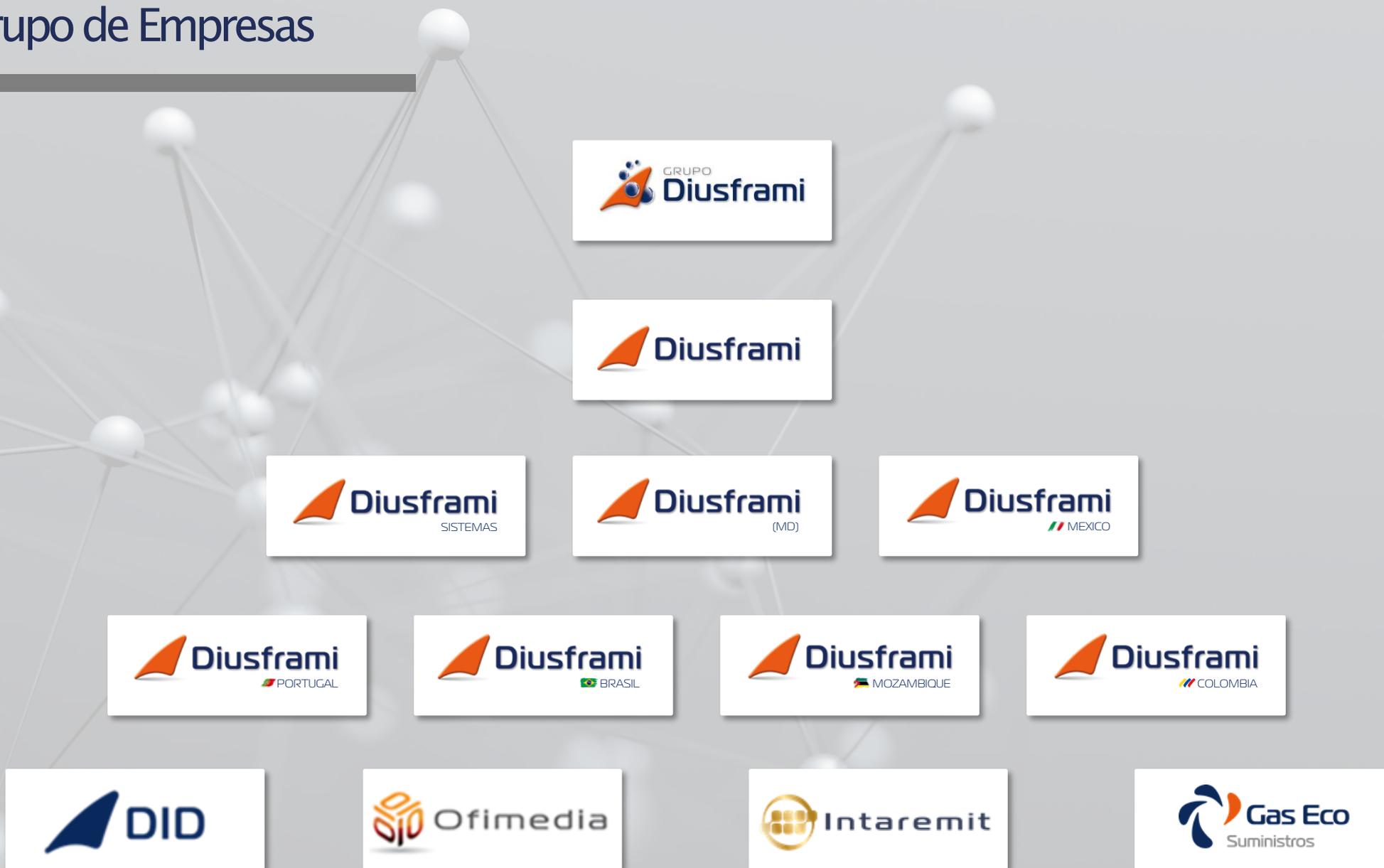
- En la instalación y mantenimiento de equipos técnicos y de telecomunicaciones
- Sistemas informáticos y tecnología de TPV's donde se realizan operaciones de pago con tarjeta
- Servicios IT, Consultoría Tecnológica
- Personalización de tarjetas



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

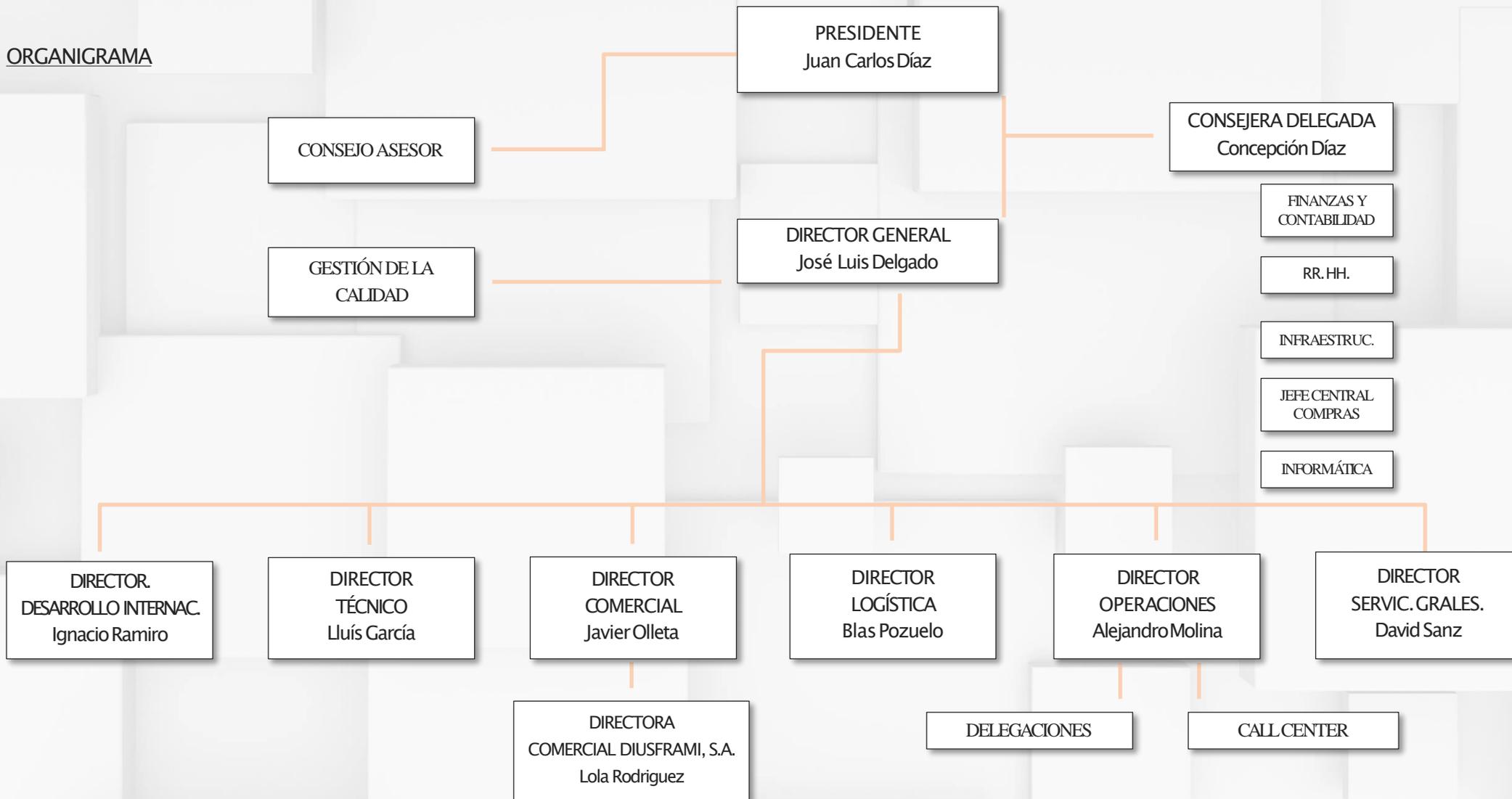
El dilatado know-how adquirido a lo largo de más de dos décadas de contribución al desarrollo de proyectos tecnológicos, posiciona al Grupo Diusframi en la actualidad, como una de las compañías más sólidas y eficientes del sector.

# Grupo de Empresas





ORGANIGRAMA



# Delegaciones Nacionales

## ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

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



# Delegaciones Internacionales



## ORGANIZACIÓN TERRITORIAL

La implicación del Grupo 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.

Ofrecemos soluciones globales en medios de pago y un servicio complementario de valor añadido a las entidades financieras. Además, extendemos nuestros servicios a otros sectores como las redes de estaciones de servicio, entidades sanitarias, ofimática o retail, entre otros.



# 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.

# Proveedores de servicios 360°

---

Control periódico de los protocolos y validación por el cliente

Excelencia y calidad en el servicio

El objetivo de los clientes es el nuestro

- Desarrollos Tecnológicos
- Innovación
- IMAC
- Reparación de equipos y logística
- Contact Center
- BPO Servicios Bancarios
- Tarjetas Financieras y Privadas
- Proyección LATAM



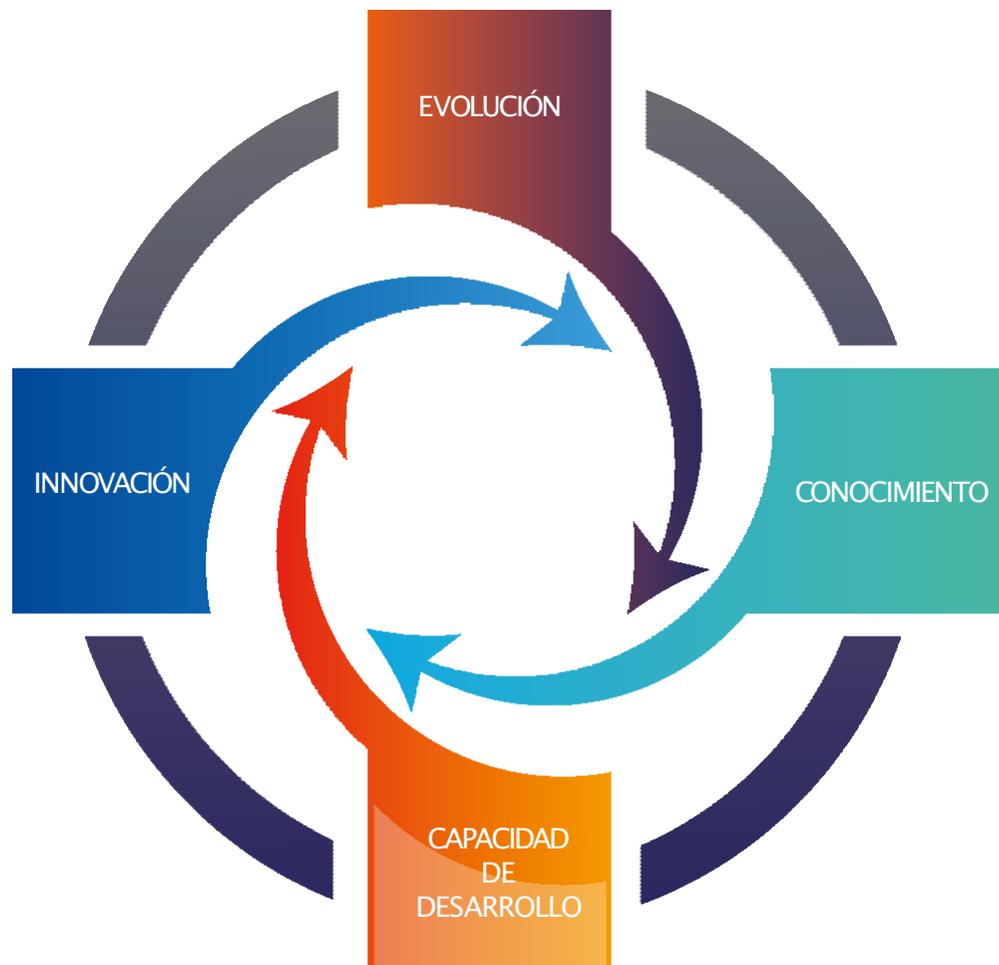
# Innovación



¡Nuevos tiempos, nuevas soluciones...!

## Algunos de nuestros proyectos

- Smart Cities
- Control de Accesos
- Big Data
- Transporte
- Eficiencia Energética





### Servicios Imac. Instalación y Mantenimiento

Mantenimiento integral de equipos electrónicos e informáticos en el ámbito de los medios de pago para los sectores financiero, retail, sanitario, estaciones de servicio, etc.

### Tecnología

- Sistema de Gestión y trazabilidad propio: ORION, ORION MOBILE y ORION LAB
- Integración con el cliente
- Call Center propio: 1º y 2º nivel

### SLA's

- Máxima disponibilidad: 24-7-365

### Infraestructura

#### +800 Técnicos

- España: gran capilaridad en todo el Estado
- Brasil: 5 delegaciones
- México: cobertura nacional
- Portugal: 2 delegaciones
- Colombia

#### 800.000 TPV's

- 55.000 equipos de ofimática
- 450.000 visitas comercio/año
- EPO's, cajeros, recicladores, etc
- 6.000 cajeros automáticos





### BPO (Business Process Outsourcing)

- Externalización de procesos de negocio bancario.
- Formalización de crédito.
- Gestión de recibos devueltos.
- Expediente electrónico.
- Gestión y tramitación de incidencias con tarjetas.
- Control y gestión del fraude en tarjeta.
- Servicio de tramitación y gestión de embargos de Organismos Públicos para entidades financieras.
- Servicio de recuperación de deuda.
- Servicio de gestión y custodia documental.



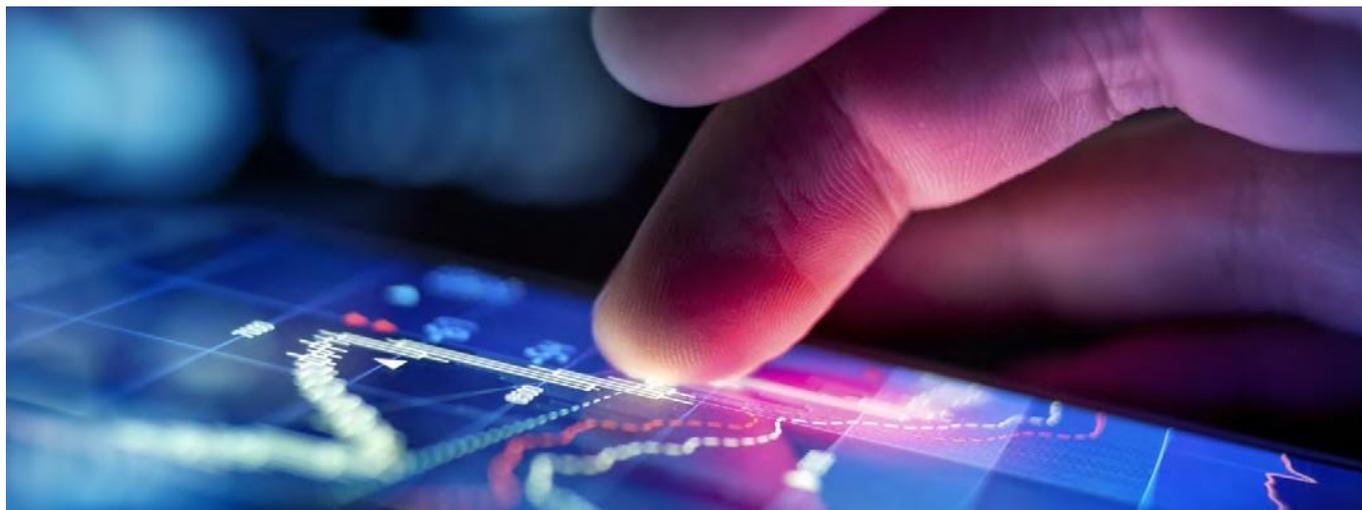
# Mantenimiento



## Portugal

### 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.



### 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.



# Desarrollos Tecnológicos



## Grandes Sistemas

### Soporte y desarrollo

Administración Back Office, desarrollo en cualquier lenguaje, soporte 24-7-365.

## Desarrollos de App's

### iOS, Android, Windows Phone

Aplicaciones en diferentes sistemas operativos Innovación de valor añadido.

## Soporte Técnico

### TPV virtual y TPV-PC

Nuestro objetivo: ser el contact-center del comercio virtual



## Desarrollos web

### Sistema modular y escalable

Despliegue de aplicaciones verticales.

## Software para medios de pago

### Desarrollo de herramientas de pago

Nos adaptamos a cualquier plataforma y al desarrollo de aplicaciones EMV y contactless.

## Dacartec IBM Colombia

### Desarrollo y mantenimiento

Plataforma IBM FileNet, DataCap & IBM-CM Services.



ISO/IEC 20000-1:2011  
NC:ES069253-1



ISO/IEC 27001-1:2013  
NC:ES069255-1

# Personalización de Tarjetas



## Calidad

Sistemas de Personalización Datacard

### Tarjetas

- Chip
- Contactless
- Dual-Interface
- Wearables
- Vía-T

## Profesionalidad

Desarrollo de Tarjetas Inteligentes

### Consultoría

### Valor Añadido

- Tarjetas bancarias
- Universidades
- Transportes
- Identificación
- Fidelización
- Control de accesos...

## Flexibilidad

Automatización de Procesos 'End To End'

### Seguimiento de la Producción

- Herramienta de Gestión Propia
- Control de Stocks, Compras y Producción On-Line
- Visibilidad para el Cliente en Remoto

## Seguridad

Salas Seguras

Almacenes y Gestión de Stock...

Certificaciones (Anexo VI)

- VISA
- MASTERCARD
- AMEX
- PCI DSS



## Garantía

15.000.000

- Tarjetas/Año



ISO 9001:2008  
NC:ES067144-1



ISO 14001:2014  
NC:ES067145-1

# Reparaciones de equipos electrónicos



## Reparaciones

Terminales financieros, retail, ofimáticos...

## Laboratorios

Madrid, Barcelona, Islas Canarias, Lisboa y Oporto.

## HUB logístico,

Gestión de garantías, cargas de claves PCI...

5.150 m<sup>2</sup>

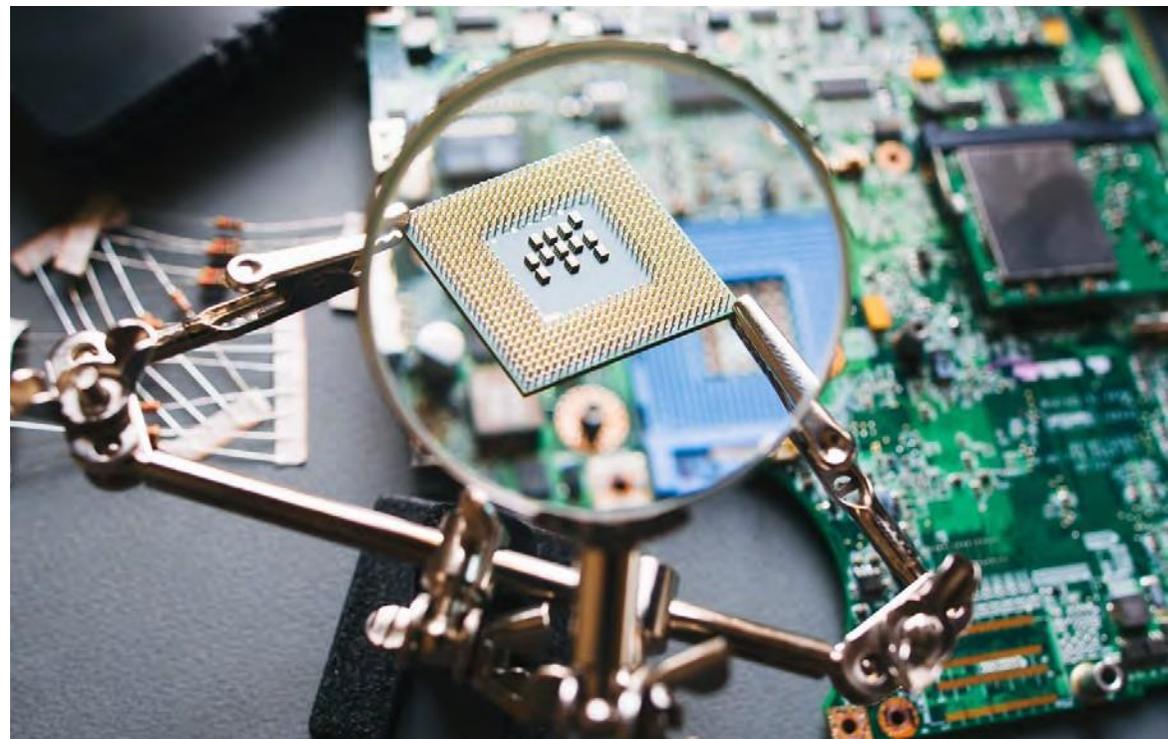
Laboratorios.

+120

Especialistas.

40.000

Reparaciones/mes.



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



*Acuerdo con Microformas para compartir sus 69 instalaciones de operaciones y delegaciones repartidas por toda la República.*

Mantenemos un acuerdo para la contratación del personal con nuestro socio SIMA-A, S.A.P.I. de CV.

## Estructura Comercial, Canales de Venta y Soporte Post Venta

### Fujitsu México

- Acuerdo de Reseller entre Fujitsu México y Diusframi México
  - Soporte Post Venta.

### EQUINSA Parkings

- En la actualidad, 4 parkings en mantenimiento
- Finalizando implantación ORION
- Próxima implantación NAVISION

### TPV's Spire Payments

- Certificación TPV's Spire Payments SPc5 y SPg7-contactless
- Comercialización TPV's Spire Payments (piloto con Bancomer +ORION)
- Instalación, mantenimiento y Reparación TPV's Spire
- Acuerdo Smart BT (instalación TPV's Spire Gprs y Ethernet. Desarrollando SW para conexión con el API de Smart BT)

### ALVIC

- Mantener la Reparación de 1<sup>er</sup> Nivel de TPV's.
- Servicios BAU en toda su red de EE.SS. (Inicio Piloto en Ciudad de México)
- Venta de TPV's Spirecertificados



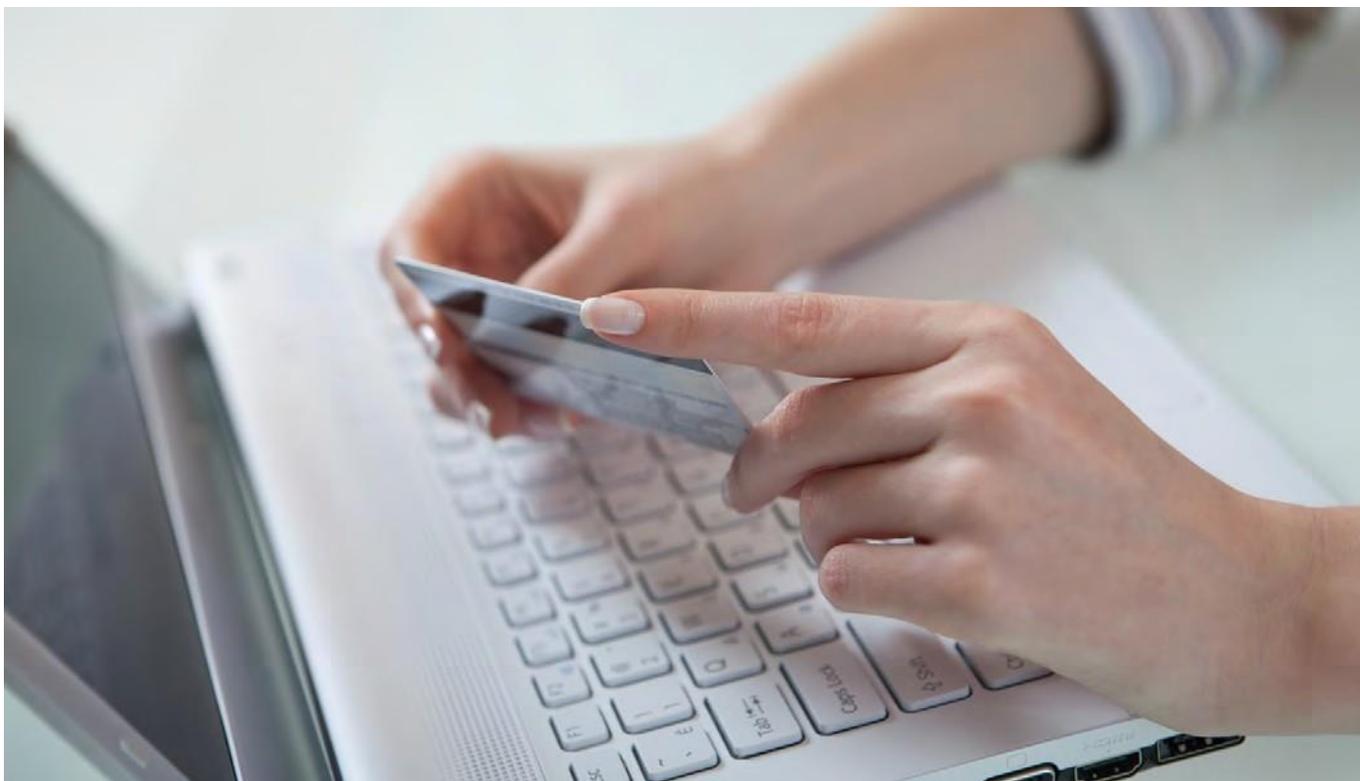
# Mantenimiento y Reparación de POS y ATM. Fabricación y Customización de Tarjetas



Desarrollo de soluciones para el sector salud y sobre plataformas IBM

Desarrollo y procesamiento de soluciones para el Sector Salud (EPS/ARL e IPS), en los entornos de:

- Facturación de Hospitales (Glosas)
- Facturación Ambulatoria (DVS-Dispositivo Virtual Sanitario)
- Desarrollo de soluciones web sobre plataformas IBM
- Desarrollo de soluciones de gestión documental
- Venta de POS Refurbished para aplicaciones no financieras (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, y colaboradores externos 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.

# Valores

- 1 | Vocación de Servicio al Cliente
- 2 | Excelencia en los Procesos
- 3 | Eficiencia en el Trabajo
- 4 | Innovación
- 5 | Mejora Continua
- 6 | Compromiso Compartido
- 7 | Trabajo en Equipo
- 8 | Coherencia Empresarial



## Nuestra Filosofía



- 1 Empatizar con las necesidades del cliente
- 2 Interpretar sus prioridades
- 3 Validar con el cliente
- 4 Diseñar los procesos
- 5 Distribuir el conocimiento a los Dptos.
- 6 Implementar los procesos

# 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 Orion 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.

## Contact Center – Help Desk

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

- 150 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.
- Todos los agentes tienen de Diusframi, tienen formación técnica cualificada, son verdaderos especialistas en el uso y reparación de TPVs, en muchos casos, con experiencia en intervenciones decampo





es levels



Rental for storage

ssive market share



erfield



anges in the activity of the  
and passive markets  
uncertain. Established positive  
trends in various market seg-  
ments!

Birmingham

ondon

# MAGNITUDES FINANCIERAS



# Datos económicos del Grupo

Grupo Diusframi está constituido por la Sociedad Dominante Diusframi S.A., (en adelante la Sociedad Dominante) y sus Sociedades Dependientes (en adelante el Grupo). DIUSFRAMI, S.A. fue constituida, por tiempo indefinido, el 26 de Noviembre de 1986, radicando su domicilio social en Madrid, calle Rufino González, número 32.

Su objeto social consiste en la conservación y mantenimiento de terminales informáticos y ordenadores, así como de instalaciones eléctricas y su mantenimiento.

Las actividades anteriormente mencionadas coinciden con las realizadas durante el ejercicio económico cerrado el 31 de diciembre de 2017.

De acuerdo con lo que determina el artículo 42 del Código de Comercio, la entidad DIUSFRAMI, S.A. resulta ser sociedad dominante de todas las dependientes incluidas en el perímetro de consolidación, al ostentar la mayoría de los derechos de voto de las mismas. Consecuentemente

viene obligada a formular las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados en la forma prevista en el Código de Comercio y conforme a lo dispuesto en el apartado primero de la disposición transitoria quinta del Real Decreto 1514/2007 por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, aplicando asimismo lo dispuesto en el Real Decreto 1159/2010 por el que se aprueban las Normas para la Formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Las cuentas anuales se han preparado de acuerdo con el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, el cual ha sido modificado en 2016 por el Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre, así como con el resto de la legislación mercantil vigente.

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 muestran 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 del efectivo y otros activos líquidos equivalentes del Grupo.

Estas cuentas anuales consolidadas, que han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad Dominante, se someterán a la aprobación por la Junta General Ordinaria de Accionistas, estimándose que serán aprobadas sin modificación alguna.



# Consolidación de Sociedades dependientes



‘Diusframi S.A. y Sociedades dependientes’ fue dispensado de la obligación de consolidar sus cuentas anuales consolidadas por razón de tamaño hasta el ejercicio 2011, en el que se acogió a lo que determina la ‘Disposición Transitoria Sexta’ del RD 1159/2010 por el que se aprueban las Normas para la formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas, en relación a las Sociedades que consolidan por primera vez en una fecha posterior a la fecha de adquisición de las participadas, en la que se establece que:

- a) Podrá considerarse que se produce la incorporación de una dependiente al Grupo en la fecha de comienzo del primer ejercicio en que estuviera obligada a formular cuentas consolidadas o que las formulase voluntariamente. Esta opción no resultaría aplicable si la sociedad dominante estuviese siendo consolidada en un grupo superior en la fecha en la que se adquiere la participación de la dependiente.
- b) Al acogerse a esta opción, los activos y pasivos de una sociedad dependiente que se encuentren en esta situación se incorporaron a las cuentas anuales consolidadas por sus valores contables en la fecha de comienzo del primer ejercicio en que la sociedad dominante estuviera obligada a formular cuentas consolidadas o que las formulase voluntariamente.
- c) El fondo de comercio que surja, en su caso, de la eliminación inversión patrimonio neto deberá someterse a la comprobación de deterioro en dicho momento y cualquier pérdida será considerada como menores reservas de la sociedad que posea la participación. Las diferencias negativas serán consideradas como reservas de la sociedad que posea la participación.
- d) A los efectos practicar los ajustes y eliminaciones regulados en las normas de consolidación, los resultados por operaciones internas que se deben diferir son los originados en el primer ejercicio en que la sociedad estuviera obligada a formular cuentas consolidadas o que las formulara voluntariamente. En consolidaciones posteriores, todos los originados desde la fecha de comienzo del primer ejercicio.

Consecuentemente, se ha considerado que todas las sociedades se incorporaron al perímetro consolidable el 1 de enero de 2011, salvo aquellas otras cuyo control se ha adquirido con posterioridad a esta fecha. Las circunstancias y detalles relativos a cada una de ellas son los siguientes:

### DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI, S.L.U.

Es controlada al 100% por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 3.006,00 euros.

A la fecha de primera consolidación, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a -53.191,59 euros, habiéndose puesto de manifiesto una diferencia positiva de primera consolidación. Al estar deteriorada en la dominante el coste de la participación, el inicial Fondo de Comercio de Consolidación surgido por 53.191,59 euros, fue sometido a la comprobación de deterioro concluyéndose que el mismo urgía por las pérdidas acumuladas en la dependiente, de ahí que se consideró aplicarlo en el consolidado como menores Reservas de la sociedad dominante.

### DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L.

Es controlada por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, que ostenta el 51% de su capital.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportaciones dinerarias, siendo el valor razonable de las contraprestaciones transferidas de 433.500,00 euros.

A la fecha de primera consolidación, Diusframi Dinamic Internacional, S.L., presentaba un patrimonio neto de 448.558,39 euros, tras haber consolidado previamente con su dependiente controlada al 85% 'DIUSFRAMI DO BRASIL SERV. E SOL. EM MEIOS DE PAGTO. ELECTR., LTDA.' En su consolidación con 'DIUSFRAMI, S.A.' surgió inicialmente una diferencia positiva de primera consolidación -Fondo de Comercio- de 196.059,95 euros que fue sometido a la comprobación de deterioro, concluyéndose que el mismo tenía su origen en las pérdidas acumuladas en la dependiente 'DIUSFRAMI DO BRASIL SERV. E SOL. EM MEIOS DE PAGTO. ELECTR., LTDA.', de ahí que tal diferencia se consideró aplicarla en el consolidado como menores Reservas de la sociedad dominante.

### **DIUSFRAMI DO BRASIL SERV. ESOL. EM MEIOS DE PAGTO. ELECTR., LTDA.**

Es controlada por la sociedad dependiente del Grupo 'DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L.', que en la fecha de su incorporación al consolidado ostentaba un 85% de su capital.

Al cierre de 2016 y 2015 el porcentaje de la participación directa es del 80% de su capital.

La adquisición se llevó a cabo mediante una aportación dineraria inicial de 704.636,44 euros, que tras ampliaciones posteriores de capital alcanzó al cierre de 2014 la cifra de 733.319,95 euros.

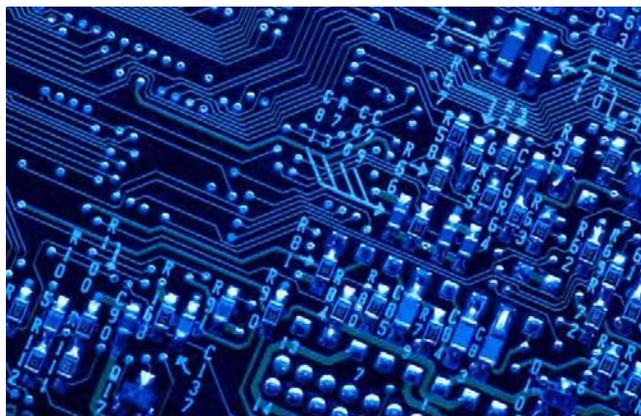
A la fecha de su primera consolidación previa con DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L., el valor de su patrimonio neto ascendió a 407.753,35 euros, habiéndose puesto de manifiesto una diferencia positiva de primera consolidación -Fondo de Comercio- de 358.046,09 euros

que fue sometido a la comprobación de deterioro y considerado en el consolidado como menores Reservas de su sociedad dominante DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L.

### **DIUSFRAMI PORTUGAL ASISTENCIA A EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS, LDA.**

Es controlada por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, que ostenta el 51% de su capital.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 76.500,00 euros.



A la fecha de primera consolidación, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 1.336.820,00 euros, habiéndose puesto de manifiesto una diferencia negativa de primera consolidación (Reservas en sociedades consolidadas) de 605.278,20 euros.

### **DIUSFRAMI 2 SISTEMAS LDA.**

Es controlada por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, que ostenta el 51% de su capital.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 76.500,00 euros.

A la fecha de primera consolidación, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 334.038,00 euros, habiéndose puesto de manifiesto una diferencia negativa de primera consolidación (Reservas en sociedades consolidadas) de 93.859,38 euros.

### DRS2000 COMERCIO Y GESTIÓN, S.L.U.

Es controlada al 100% por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 156.994,00 euros.

A la fecha de primera consolidación, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 578.801,05 euros, habiéndose puesto de manifiesto una diferencia negativa de primera consolidación (Reservas en sociedades consolidadas) de 421.807,05 euros.

### INTAREMIT, S.A.

Es controlada por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, que ostenta el 51,62% de su capital.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 191.121,69 euros.

A la fecha de primera consolidación, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 1.081.197,74 euros, habiéndose puesto de manifiesto una diferencia negativa de primera consolidación (Reservas en sociedades consolidadas) de 366.992,58 euros.

### MANUFACTURAS METALÚRGICAS DÍAZ, S.L.U.

Es controlada al 100% por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 3.005,06 euros.

A la fecha de primera consolidación, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 72.885,21 euros, habiéndose puesto de manifiesto una diferencia positiva de primera consolidación. Al estar deteriorado en la dominante el coste de la participación, el inicial Fondo de Comercio de Consolidación surgido por 72.885,21 euros, fue sometido a la comprobación de deterioro concluyéndose que el mismo surgía por las pérdidas acumuladas en la dependiente, de ahí que se consideró aplicarlo en el consolidado como menores Reservas de la sociedad dominante.



### OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.U.

DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, poseía el 32% de su capital social y junto con acuerdos con otros socios, que a su vez son administradores comunes de ambas, ostenta la mayoría de los derechos devoto.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 12.821,19 euros.

A la fecha de primera consolidación, Ofimedia Reparaciones, S.L., presentaba un patrimonio neto negativo de 195.336,42 euros, tras haber consolidado previamente con su dependiente controlada al 100% 'TECMEPA MEDIOS DE PAGO, S.A.U.' En su consolidación con 'DIUSFRAMI, S.A.' surgió inicialmente una diferencia positiva de primera consolidación –Fondo de Comercio– de 62.507,65 euros que fue sometido a la comprobación de deterioro, concluyéndose que el mismo surgía por las pérdidas acumuladas en la dependiente "TECMEPA MEDIOS DE PAGO, S.A.U.", de ahí

que tal diferencia se consideró aplicarla en el consolidado como menores Reservas de la sociedad dominante.

### TECMEPA MEDIOS DE PAGOS, S.L.U.

Esta sociedad era dominada directamente por OFIMEDIA REPARACIONES, S.L. que ostentaba el 100% de su capital social.

La adquisición se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 59.103,99 euros.

A la fecha de primera consolidación, Tecmepa Medios de Pagos, S.L. presentaba un patrimonio neto negativo de 390.900,35 euros. Al estar deteriorado el coste de su participación en la dominante 'OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.', en su consolidación previa con esta última surgió una inicial diferencia positiva de primera consolidación –Fondo de Comercio– de 390.900,35 euros que fue sometido a la comprobación de deterioro, concluyéndose que el mismo

surgía por las pérdidas acumuladas en la dependiente 'TECMEPA MEDIOS DE PAGO, S.A.U.', de ahí que tal diferencia se consideró aplicarla en el consolidado previo como menores Reservas en sociedades consolidadas de la sociedad dominante 'OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.U.'.

Durante el ejercicio 2016, Tecmepa Medios de Pagos, S.L.U. se fusionó mediante absorción con Ofimedia Reparaciones, S.L.U. Esta fusión se registró en el Registro Mercantil el 10 de noviembre de 2016 (Nota 2.2), con efectos contables 1 de enero de 2016.

### SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DIUSFRAMI MÉJICO

Es controlada por la sociedad dependiente del Grupo 'DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L.', que en la fecha de su incorporación al consolidado ostentaba un 99,97% de su capital. Al cierre del 2016 y 2015 el porcentaje de la participación directa es del 51,035% de su capital.

La adquisición, realizada en el ejercicio 2012, se llevó a cabo mediante una aportación dineraria de 61.245,62 euros. En el ejercicio 2013 DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L. acudió a la ampliación de capital realizada y suscribió participaciones mediante la compensación de créditos por un valor de 69.289,75 euros.

A la fecha de su primera consolidación previa con DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L., el valor de su patrimonio neto ascendió a 53.441,52 euros,



Habiéndose puesto de manifiesto una diferencia positiva de primera consolidación –Fondo de Comercio– de 7.821,90 euros que fue sometido a la comprobación de deterioro y considerado en el consolidado como menores Reservas de su sociedad dominante DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L.

#### PARK SMART SOLUTIONS, S.L.

Al cierre del ejercicio 2014 era controlada por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, que ostentaba el 51% de su capital.

La adquisición, realizada en el ejercicio 2013, se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 60.590,00 euros.

A la fecha de su primera consolidación, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 212.238,30 euros habiéndose puesto de manifiesto una diferencia negativa de primera consolidación de 47.651,53 euros, que

Fue aplicada en el consolidado como Reservas en sociedades consolidadas.

Durante el ejercicio 2015, la Sociedad fue vendida.

#### NETOLYMPUS, S.L.U.

Es controlada por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, que ostenta el 100% de su capital.

La adquisición, realizada en el ejercicio 2014, se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 1.407.000,00 euros.

A la fecha de su primera consolidación (noviembre-2014), el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 242.711,33 euros habiéndose puesto de manifiesto una diferencia positiva de primera consolidación de 1.164.288,67 euros que fue considerado en el consolidado como Fondo de Comercio de Consolidación.

### DACARTEC INTERNACIONAL SERVICES ANDINASAS

Es controlada por DIUSFRAMI, S.A., sociedad dominante del Grupo, que ostenta el 100% de su capital.

La adquisición, realizada en el ejercicio 2016, se llevó a cabo mediante aportación dineraria, siendo el valor razonable de la contraprestación transferida de 150.000,00 euros.

A la fecha de la adquisición, el valor del patrimonio neto de la sociedad dependiente ascendió a 177.851,45 euros habiéndose puesto de manifiesto una diferencia negativa de primera consolidación de 27.851,45 euros fue aplicada en el consolidado a la cuenta de pérdidas y ganancias.



**IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO. 2017  
(SOCIEDADES DEPENDIENTES Y MULTIGRUPO)**

NOMBRE	ACTIVIDAD	PAÍS DE RESIDENCIA	%PARTICIPAC. NOMINAL EN EL CAPITAL	
			DIRECTA	INDIRECTA
DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMI, S.L.	HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS	ESPAÑA (MADRID)	100%	
DACARTEC INTERNACIONAL SERVICES ANDINA, SAS (*)	OUTSOURCING RECURSOS INFORMÁTICOS Y CONSULTORÍA	COLOMBIA		100%
DIUSFRAMI DINAMIC INTERNACIONAL, S.L.	CONSULTORÍA DE PROYECTOS INFORMÁTICOS	ESPAÑA (MADRID)	51%	
DIUSFRAMI DO BRASIL SERV E SOL EM MEIOS	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%
BEST ID	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPOS INFORMÁTICOS	PORTUGAL		60%
TST	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPOS INFORMÁTICOS	PORTUGAL		51%
DHYNETIC	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPOS INFORMÁTICOS	PORTUGAL		49%
NETOLYMPUS SOFTWARE, S.L.	ASISTENCIA TÉCNICA EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS	ESPAÑA (MADRID)	100%	
DRS 2000 COMERCIO Y GESTIÓN, S.L.	INSTALAC., ASIST. TÉCN. Y MANTENIMIENTO	ESPAÑA (BCN)	100%	
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)	100%	

(\*) Comprada el 4 de noviembre de 2016

## Exclusiones del conjunto consolidable

---

La sociedad participada **COPROBAN CONSULTORÍA, S.L.**, domiciliada en Madrid y sobre la que la sociedad dominante, DIUSFRAMI, S.A., posee el 40% de su capital social, así como la mayoría de los derechos de voto por concurrencia de administradores y accionistas que la otorgan tal mayoría, se ha excluido del grupo consolidado al considerar poco significativa su inclusión a efectos de reflejar en las cuentas anuales consolidadas la imagen fiel de la situación del patrimonio consolidado, de la situación financiera consolidada y de los resultados del Grupo. Esta sociedad se encuentra inactiva, estimándose que la valoración de la inversión es de 1.503,00 euros.

La sociedad participada **CENTRO EXTREMEÑO DE LAVADO INDUSTRIAL, S.L.**, domiciliada en Badajoz y sobre la que la sociedad dominante, DIUSFRAMI, S.A., posee el 27,50% de su capital social, se ha excluido del grupo consolidado al considerar poco significativa su inclusión a efectos de reflejar en las cuentas anuales consolidadas la imagen fiel de la situación del patrimonio consolidado, de la situación financiera consolidada y de los resultados del Grupo. Esta sociedad se encuentra inactiva, estimándose que la valoración de la inversión es de 825,00 euros.

La sociedad participada **GAS ECO SUMINISTROS, S.L.**, domiciliada en Madrid y sobre la que la sociedad dominante, DIUSFRAMI, S.A., posee el 51% de su capital social, así como los

derechos de voto por concurrencia de administradores y accionistas que la otorgan tal mayoría, se ha excluido del grupo consolidado al considerar poco significativa su inclusión a efectos de reflejar en las cuentas anuales consolidadas la imagen fiel de la situación del patrimonio consolidado, de la situación financiera consolidada y de los resultados del Grupo. Esta sociedad se constituyó el 12 de diciembre de 2016 estimándose que la valoración de la inversión es de 1.530,00 euros.

La sociedad participada **DIUSFRAMI COLOMBIA SAS.**, domiciliada en Bogotá y sobre la que la sociedad dominante, DIUSFRAMI, S.A., posee el 100% de su capital social, así como los derechos de voto por concurrencia de administradores y accionistas que la otorgan tal mayoría, se ha excluido del grupo consolidado al considerar poco significativa su inclusión a efectos de reflejar en las cuentas anuales consolidadas la imagen fiel de la situación del patrimonio consolidado, de la situación financiera consolidada y de los resultados del Grupo. Esta sociedad se constituyó el 9 de febrero de 2016 estimándose que la valoración de la inversión es de 24.145,10 euros.

# Estructura del personal

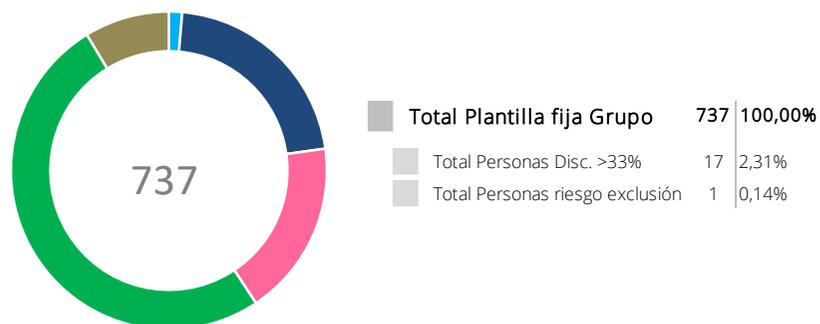
## NÚMERO DE PERSONAS EN PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 PERFILES PROFESIONALES, DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN

SOCIEDADES	ALTA DIRECCIÓN			INGENIEROS Y TÉCNICOS			ADMINISTRATIVOS			PRODUCCIÓN			VENTA Y DISTRIBUCIÓN			TOTAL	
	H	M	>33%*	H	M	>33%*	H	M	>33%*	H	M	>33%*	H	M	>33%*		
DIUSFRAMI, S.A.	1 0,52%	1 0,52%	0	12 6,25%	4 2,08%	0	12 6,25%	29 15,10%	3	74 38,54%	40 20,83%	1	10 5,21%	9 4,69%	0	192 (*) 4	100% 2,08%
DESARROLLOS INFORMÁTICOS, S.L.	0 0,00%	0 0,00%	0	4 3,03%	1 0,76%	2	1 0,76%	3 2,27%	0	80 60,61%	43 32,58%	0	0 0,00%	0 0,00%	0	132 (*) 2	100% 1,52%
DRS 2000 COMERC. Y GESTIÓN, S.L.	0 0,00%	0 0,00%	0	0 0,00%	0 0,00%	0	1 4,35%	6 26,09%	0	11 47,83%	5 21,74%	0	0 0,00%	0 0,00%	0	23 (*) 0	100% 0,00%
INTAREMIT, S.A.	1 2,86%	0 0,00%	0	3 8,57%	4 11,43%	0	1 2,86%	0 0,00%	0	0 0,00%	1 2,86%	2	14 40,00%	11 31,43%	0	35 (*) 2	100% 5,71%
OFIMEDIA REPARACIONES, S.L.	0 0,00%	0 0,00%	0	3 3,75%	2 2,50%	0	0 0,00%	1 1,25%	4	36 45,00%	35 43,75%	1	3 3,75%	0 0,00%	0	80 (*) 5	100% 6,25%
NETOLYMPUS SOFTWARE, S.L.	0 0,00%	0 0,00%	0	0 0,00%	0 0,00%	2	17 43,59%	22 56,41%	0	0 0,00%	0 0,00%	0	0 0,00%	0 0,00%	0	39 (*) 2	100% 5,13%
DIUSFRAMI 2 SISTEMAS LTDA.	2 2,90%	0 0,00%	0	22 31,88%	10 14,49%	0	17 24,64%	0 0,00%	0	16 23,19%	0 0,00%	0	2 2,90%	0 0,00%	2	69 (*) 2	100% 2,90%
DIUSFRAMI PORTUGAL LTDA.	5 4,03%	0 0,00%	0	86 69,35%	0 0,00%	0	1 0,81%	8 6,45%	0	18 14,52%	0 0,00%	0	5 4,03%	1 0,81%	0	124 (*) 0	100% 0,00%
SERV. Y MTO. DIUSFRAMI MÉXICO	0 0,00%	0 0,00%	0	2 25,00%	0 0,00%	0	3 37,50%	0 0,00%	0	2 25,00%	0 0,00%	0	1 12,50%	0 0,00%	0	8 (*) 0	100% 0,00%
DIUSFRAMI DO BRASIL SERV E SOL EM MEIOS DE PGTO ELECTR LTDA.	0 0,00%	0 0,00%	0	2 20,00%	0 0,00%	0	1 10,00%	2 20,00%	0	3 30,00%	0 0,00%	0	2 20,00%	0 0,00%	0	10 (*) 0	100% 0,00%
DACARTEC INTERNACIONAL SERVICES ANDINA, SAS	0 0,00%	0 0,00%	0	3 12,00%	0 0,00%	0	4 16,00%	3 12,00%	0	8 32,00%	1 4,00%	0	4 16,00%	2 8,00%	0	25 (*) 0	100% 0,00%
SUBTOTALES	9	1	0	137	21	4	58	74	7	248	125	4	41	23	2	737 (*) 17	100% 2,31%
TOTALES	10 1,36%			158 21,44%			132 17,91%			373 50,61%			64 8,68%			737 100,00%	

(\*) Número medio de personas con >33% discapacidad del total empleadas en el ejercicio

(\*\*) Inserción de trabajadores pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión.

## NÚMERO DE PERSONAS EN PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017 PERFILES PROFESIONALES, DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN





# ANÁLISIS DEL MERCADO

# Análisis del mercado

## Actualidad, Tendencias y Expectativas

La mayor parte de la banca española se ha caracterizado por su capacidad para la rápida integración de los avances tecnológicos que estaban disponibles en cada momento en el mercado (ordenadores, cajeros, medios de pago...). No obstante, en la actualidad no basta con incorporar solamente las nuevas tecnologías sino que es necesario ir más allá constatándose la necesidad de cambiar y transformarse para captar el interés de sus clientes.

Las entidades financieras están cambiando porque sus clientes también están cambiando, y cada día éstos exigen una mayor adaptación a las nuevas formas de interacción digital. La velocidad de la transformación digital debe estar acompañada a la de la sociedad, puesto que a una parte importante de la población le va a costar asumir dicha transformación. Este proceso es paulatino porque todavía una amplia mayoría de clientes no está preparada para el cambio, ni los procesos, estructuras tecnológicas y cultura

de las entidades están adaptados completamente para poder soportar el salto a la era digital.

Esta combinación de clientes de hoy que buscan canales alternativos de relación con las entidades, y de clientes del mañana, que serán nativos digitales, obliga a las entidades a definir una estrategia de transformación que facilite el trato personalizado con el cliente y, a su vez, aplique técnicas de innovación (y evolución) que les permitan asentar unas bases sólidas ante el nuevo panorama competitivo.

A pesar de que la complejidad del entorno actual dificulta este proceso de transición hacia el mundo digital, la industria bancaria se identifica por su capacidad de resistencia y adaptación. Robots que invierten los ahorros de los clientes e interactúan con ellos, tecnologías que verifican las transacciones (blockchain), inteligencia artificial, técnicas y soluciones de machine learning, Big Data, billeteras

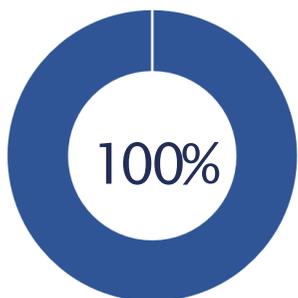
digitales... Esta ola tecnológica hace que el concepto de transformación digital parezca complejo y engorroso. Pero nada más lejos de la realidad. Si las entidades financieras incorporan el talento adecuado, adaptan su estructura organizativa, redefinen determinados roles dentro de su organigrama e invierten en la tecnología necesaria, los resultados son rápidos y tangibles (y de alto valor para sus clientes). Se están dando pasos agigantados en nuevos medios de pago electrónicos, las altas no asistidas a distancia que permiten hacerse cliente desde cualquier lugar utilizando una webcam o un smartphone, asesores virtuales que a través del uso de algoritmos personalizan la oferta poniendo en valor los datos del cliente, etc.

Está claro que la transformación digital provocará una revolución en los modelos de negocio de las entidades financieras, pero también servirá como mecanismo de mejora continua y eficiencia interna.

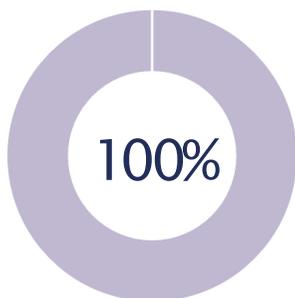
# El sector financiero en España

## Canales alternativos a las oficinas bancarias

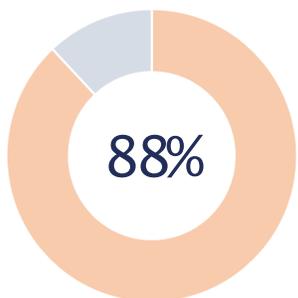
Las entidades bancarias son conscientes de que deben ofrecer sus productos y servicios de forma más sencilla, accesible, útil e innovadora, para generar la mejor experiencia posible.



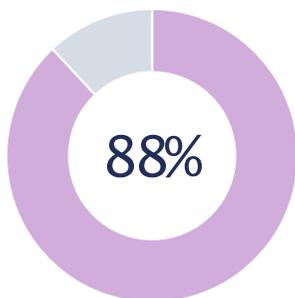
Banca electrónica (web)



Banca móvil



Call Center



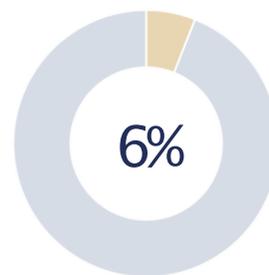
RR.SS.

## Soluciones tecnológicas más relevantes

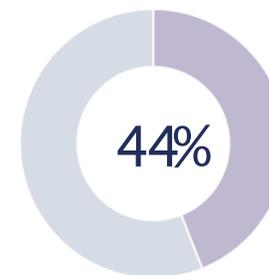
### Cloud Computing

Históricamente, la banca ha mantenido toda la información de sus clientes en los servidores dentro de sus instalaciones. No obstante, están optando por emplear los recursos que ofrece la nube, en busca de una mayor escalabilidad, flexibilidad, agilidad y menores costes. La computación en la nube conlleva unos riesgos legales y normativos que suponen un importante cambio de paradigma, pero, por otro lado, también genera numerosos beneficios para las entidades financieras: la posibilidad de almacenamiento masivo, el incremento de seguridad y la disponibilidad total desde cualquier dispositivo.

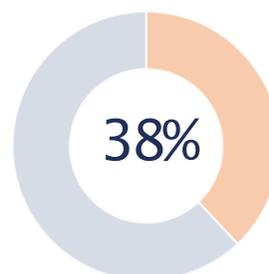
(Fuente: KPMG/Funcas)



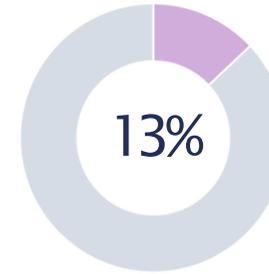
Cuenta con Infraestructuras en la nube pública



Con infraestructura híbrida



Dispone de nube privada

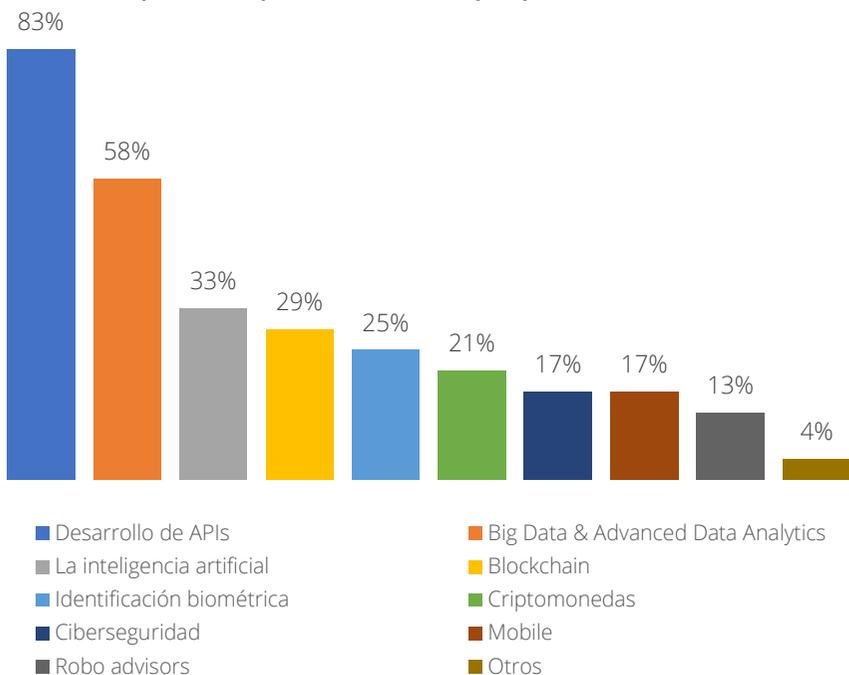


No cuenta con ninguna pero estima comenzar con su desarrollo en los próximos dos años

## Ciberseguridad

El 100% de las entidades encuestadas contempla la ciberseguridad como uno de los principales desafíos a los que se enfrenta, y por esta razón desde un enfoque proactivo, se están dotando continuamente de las mejores tecnologías, metodologías y prácticas de ciberseguridad. En consecuencia, comienzan a plantear una inversión más equilibrada entre prevención, detección y mitigación del daño.

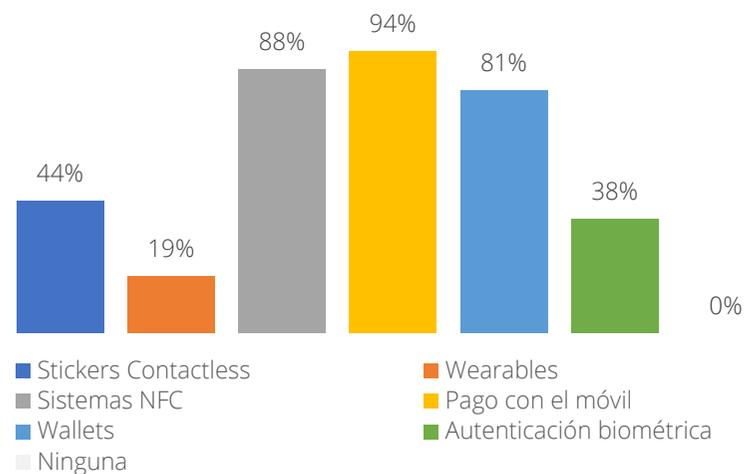
¿Cuáles considera que son las tendencias tecnológicas más importantes para su desarrollo y expansión a futuro?



## Medios de pago

En el mercado español, aún marcado por el uso mayoritario del efectivo, de las tarjetas de débito, de crédito y las transferencias, los nuevos medios de pago se están abriendo paso. Su evolución está condicionada principalmente por la seguridad y por la regulación. En lo que respecta al primer aspecto, las entidades deben certificar que las transacciones son realmente seguras y luchar contra una posible percepción de inseguridad por parte de ciertos clientes. Por otro lado, la nueva regulación europea sobre pagos PSD2 propiciará la entrada de nuevos actores, una mayor innovación así como reducción de costes para los consumidores y mejores experiencias de usuario. Bajo esta circunstancia, los bancos han decidido implementar nuevas tecnologías de pagos.

¿Cuáles considera que son las tendencias tecnológicas más importantes para su desarrollo y expansión a futuro?



(Fuente: KPMG/Funcas)

# Mobile en España y el mundo

## Móviles

El 68% de la población mundial ya cuenta con móvil, mientras que Internet tiene una penetración tan solo del 53%. España lidera el ranking mundial en penetración con un 80% de usuarios únicos.

El móvil es el dispositivo más utilizado en España para acceder a Internet, usado ya por el 97% de los españoles.

## Tablets

La venta de tablets baja a un ritmo lento pero continuo.

En España la tasa de penetración de tablets supera el 74%. El tiempo dedicado a la tablet vs el portátil ha subido un 7% respecto a 2016, ahora invierten 1h 37min al día.

## Dispositivos conectados y wearables

El mercado de los wearables crece a pasos agigantados. La venta de estos dispositivos aumenta cada año en una media de un 20%. Se estima que en 2022 se venderán 243 millones de unidades en el mundo.

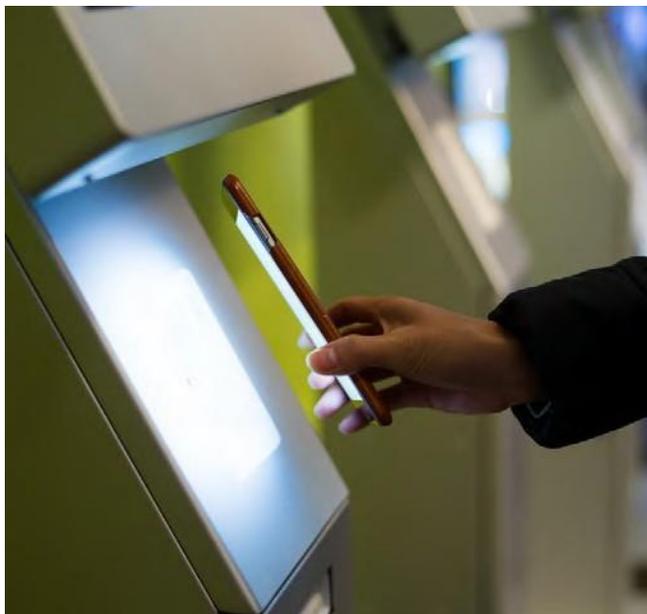
En España, las Smart TV 's son el dispositivo conectado con mayor penetración en los hogares españoles (43%) seguido de las videoconsolas (34%). El 17% de las casas en España cuenta con un altavoz inalámbrico o una torre de sonido sin cables.



■ Ordenador ■ Móvil ■ Tablet ■ Otros disp.  
43% 52% 4% 0,14%



(Fuente: Zanox / Ditrendia)



### Chatbots

En 2018, un 15% de los consumidores de 195 países del mundo han iniciado conversaciones con alguna web comercial utilizando el chat.

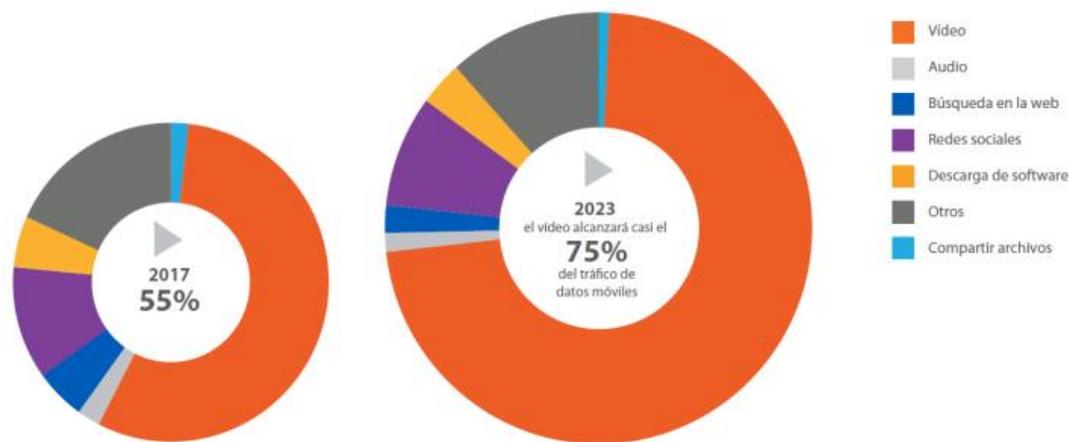
Poco a poco los chatbots serán cada vez más sofisticados y sus respuestas parecerán más humanas y menos impersonales, de ahí que un 37% de los consumidores cree que los utilizará en el futuro para obtener respuestas rápidas ante emergencias, un 36% para resolver quejas o problemas y un 35% para recibir respuestas detalladas o explicaciones.

### Hábitos de consumo mobile

El móvil ha cambiado la forma en la que nos conectamos convirtiéndose en el primer dispositivo al que recurrimos para casi todas las necesidades. En 2017, el número de usuarios que se declara 'solo móvil' frente a los que combinan móvil y ordenador ha aumentado en casi todas las regiones, habiendo mercados como el de España, donde ya hay más usuarios móviles que de escritorio.

La actividad en la que los usuarios consumen más datos a través del móvil en el mundo continúa siendo la visualización de vídeos (55% frente al 42% de 2016). Esto se debe principalmente a la proliferación de las pantallas de alta resolución y a las nuevas plataformas de vídeo en streaming.

Actividades más realizadas desde el móvil en España



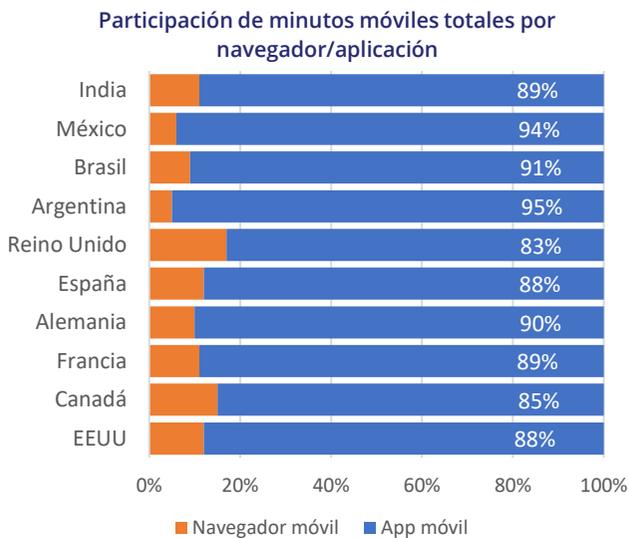
De hecho se prevé que en 2023, los vídeos supongan el 75% del uso de datos móviles a nivel mundial

(Fuente: Ditrencia)

### Uso de las apps

Si analizamos el tiempo dedicado a las Apps frente a los navegadores en el mundo observamos que una media de casi el 90% de los minutos móviles de los usuarios se dedican a las aplicaciones. Poco más del 10% del tiempo que pasamos en el teléfono lo dedicamos al navegador.

Reino Unido es aun el país que más tiempo dedica al navegador (17%) y Argentina el que menos (5%). El tiempo de las Apps en España alcanza ya el 88% de sus minutos vs. Navegador.



### Móviles y redes sociales

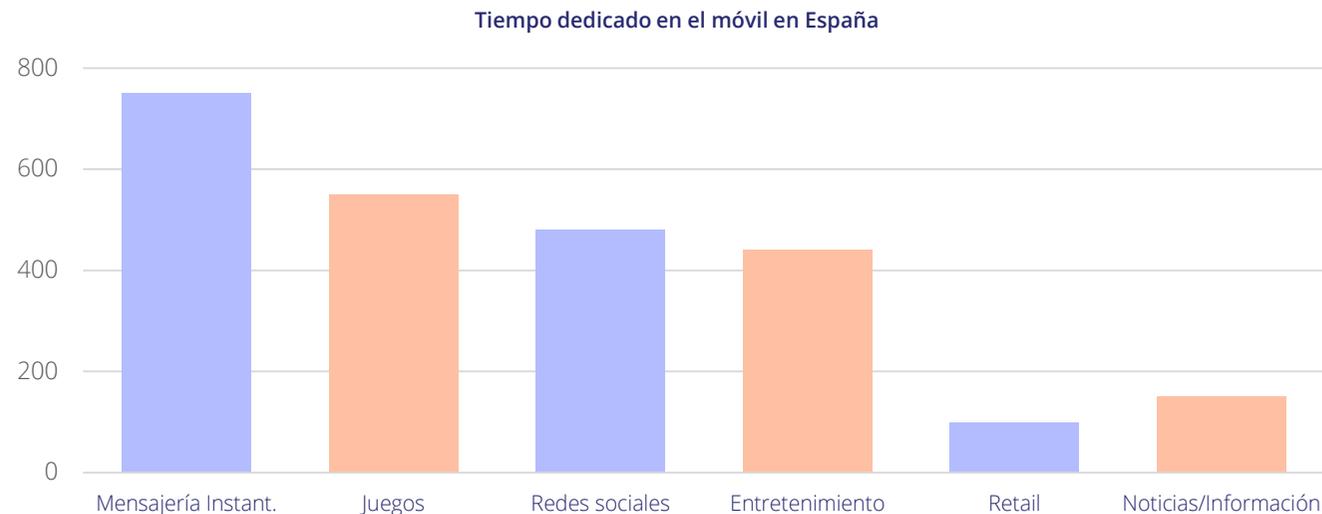
Más de 2,9 mil millones de personas acceden habitualmente a las redes sociales desde su smartphone, lo que supone el 39% del total de la población mundial, y un aumento del 52% respecto al año pasado.

Por países, los Emiratos Árabes Unidos (92%) o Corea del Sur (84%) encabezan el ranking de mundial. España se sitúan en el lugar 28 del ranking de penetración, con un 50%.

En España hay 23 millones de usuarios móviles de redes sociales. El 95% de los españoles se conecta desde su teléfono, frente al ordenador (91%) o la Tablet (48%).

En España dedicamos más tiempo a chatear con nuestros contactos que a cualquier otro tipo de actividad.

(Fuente: Ditrencia)





### Mobile commerce

En 2017, El 58,9% de las ventas digitales totales ya se realizaron a través del móvil, una tendencia que continuará en aumento y llegará a su auge conforme los nativos digitales vayan madurando como consumidores, llegando a suponer un 72,9% en 2021.

En nuestro país, las compras a través de Smartphone siguen aumentando sin descanso. Frente a una caída de las ventas a través de Tablets de un 5% y un descenso del 13% de las compras a través de un ordenador, el Smartphone se afianza como dispositivo preferido para los españoles, con un crecimiento interanual del 30%.

Un 56% de los compradores online en España realizó compras a través del móvil en 2017, y un 90% está convencido de que en el futuro la mayoría de las compras serán mobile.

### El móvil en el proceso de compra

El móvil se ha convertido en una parte omnipresente de todo el proceso de compra.

En España el móvil está presente de manera determinante desde la búsqueda de información (fase que se considera clave en un 38%), hasta el servicio de post-venta (determinante para el 7% de los consumidores), siendo los de edades comprendidas entre 25 y 34 años los que más importancia le dan en las primeras fases.

Sin embargo, pese a que un 73% de los españoles utiliza el móvil en la fase de información, solo un 56% lo utiliza durante el momento de la compra.

(Fuente: Ditrencia)

## Marketing móvil

En 2017, el 58% de la inversión en marketing online en el mundo ya iba destinada a los dispositivos móviles y se espera que este crecimiento continúe hasta alcanzar un 59% en 2018 y un 62% en 2019.

Analizando los datos de España, un 71% de los directores de marketing ya realiza acciones de marketing móvil, lo que ha llevado a que en 2017 la inversión destinada a este tipo de acciones aumentara un 12,1%. La importancia del móvil para las empresas es indiscutible por lo que se espera que en 2019, el 70% del total de la inversión en publicidad digital será en mobile.

Las acciones de marketing mobile más utilizadas por los profesionales digitales son la inversión en la web responsive (78%), display mobile (64%) y Apps (62%).

Viendo la evolución que ha tenido la venta a través del móvil, no sorprende que casi la mitad de los directores de marketing en España (un 47%) hayan incluido una partida en sus presupuestos para potenciar el mobile marketing.

El video mobile, social media mobile y la geolocalización serán las actividades de marketing más utilizadas en 2018, con un 64%, 60% y 55% respectivamente, mientras que el SMS cae casi en el olvido, siendo solo un 5% de los profesionales los que cree que lo va a utilizar durante este año



(Fuente: Ditrencia)



## Banca móvil

La banca móvil ya es un hecho. Más del 50% de los usuarios de banca móvil han abandonado por completo la banca online. Con aproximadamente 1.200 millones de usuarios en todo el mundo a fines de 2017, la banca móvil se está convirtiendo rápidamente en el principal punto de contacto para los bancos. Tanto es así que en Estados Unidos, las Apps de banca móvil son las terceras más usadas, solo por detrás de las aplicaciones de redes sociales y del tiempo.

Comparando los hábitos de consumo entre países, en España dedicamos poco tiempo a la banca móvil (un 30% del tiempo total que dedicamos al mundo digital frente al 40% de media mundial o países como China que casi alcanzan el 90%).

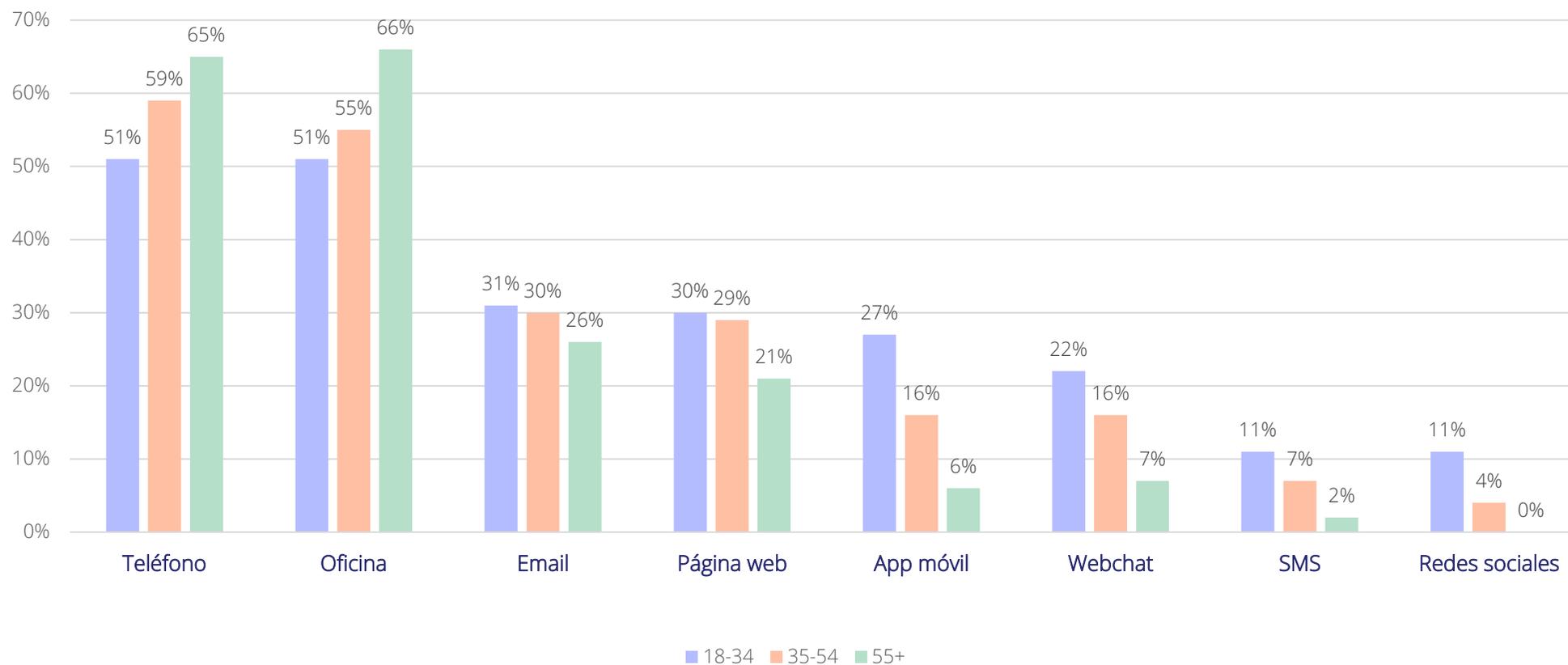
## Pagos por móvil

Más del 83% de los consumidores españoles (frente al 68% de europeos) ha utilizado alguna vez un mobile wallet como PayPal, ha pagado con el móvil en tiendas móviles o lo ha hecho en tiendas físicas. Entre estos, un 29% utiliza el contactless para realizar pagos desde su móvil en tiendas físicas (siendo un 69% los que lo hacen de forma habitual). Las compras más habituales que se realizan desde el móvil son las del día a día, con pagos menores de 20€.

Los jóvenes son los más propensos a utilizar el móvil como medio de pago en España: Un 64% de los Millennials utiliza el móvil para pagar online, un 86% es usuario de dinero móvil y un 93% espera realizar pagos digitales desde sus dispositivos de manera regular antes de 2020.

(Fuente: Ditrencia)

## CANALES PREFERIDOS POR LOS USUARIOS PARA ACTIVIDADES BANCARIAS (2017)



Fuente: Ditrendia

## Fraude con tarjetas bancarias

En 2016 se registraron 592.000 operaciones fraudulentas con tarjetas emitidas en España, por un importe en el entorno de los 40 millones de euros. Estas cifras suponen unas tasas de fraude del 0,017 % en número de operaciones y del 0,02% en términos de importe. En comparación con el año 2016, estas cifras han experimentado un descenso tanto en términos del número de operaciones (0,019% en 2016) como en términos de importe (0,022% en 2016).. Teniendo en cuenta el número de tarjetas en circulación en España y las operaciones realizadas de media por tarjeta, las cifras anteriores suponen un promedio algo superior a una operación fraudulenta al año, por un importe de 68 euros, por cada 100 tarjetas.

En el entorno transaccional en el que se produce la operación, se constata el descenso en la tasa de fraude observado en aquellas operaciones realizadas por Internet en términos de importe, ya que dicha tasa pasa del 0,179 %

En 2015 al 0,164% en 2016. Este resultado se combina con un incremento de la tasa de fraude en términos del número de operaciones.

Para las operaciones a distancia, ejecutadas por canales distintos de Internet (v. g., a través de llamadas telefónicas o correo electrónico), se observa un descenso en la tasa de fraude en términos de importe (se desplaza del 0,329 % en 2015 al 0,287 % en 2016), mientras que, en términos de número de operaciones, esta tasa se mantiene estable.

En cualquier caso, la operativa remota sigue siendo la que registra la mayor incidencia de fraude. Así, del total de operaciones fraudulentas, el 69 % corresponde a la operativa a distancia, frente a un 28 % en comercio físico y un 3 % en cajeros. En términos de importe, el fraude en las compras a distancia supone un 64 %, seguido del realizado en TPV físicos (28 %) y en cajeros automáticos (8 %).



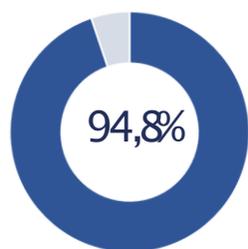
Según su procedencia, en términos del número de operaciones, la mayor tasa de fraude en las operaciones de compra se corresponde con las realizadas en el extranjero con tarjetas emitidas en España. En concreto, la tasa media registrada es de un 0,188 % del total de operaciones (0,248 % en compras remotas y 0,094 % en TPV físicos). Le siguen las operaciones realizadas en suelo español con tarjetas emitidas en el extranjero (0,082 % del total de operaciones), y las operaciones realizadas en España con tarjetas emitidas en España (0,0055 % del total de operaciones nacionales). Del mismo modo, en las operaciones de extracción de efectivo realizadas en cajeros automáticos situados en el extranjero.

(Fuente: BdE)

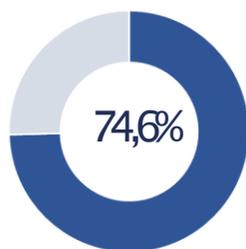
# Estadística comparada

## DATOS RELATIVOS A NUESTROS MERCADOS EN LATAM, PORTUGAL Y ESPAÑA

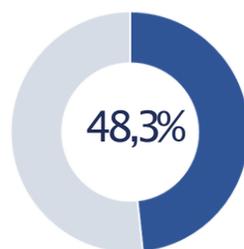
POBLACIÓN BANCARIZADA >18 AÑOS (2017)



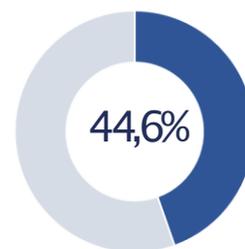
España



Brasil



México



Colombia

(Fuente: Tendencias en Medios de Pago 2017. Informe Indra Tecnocom)

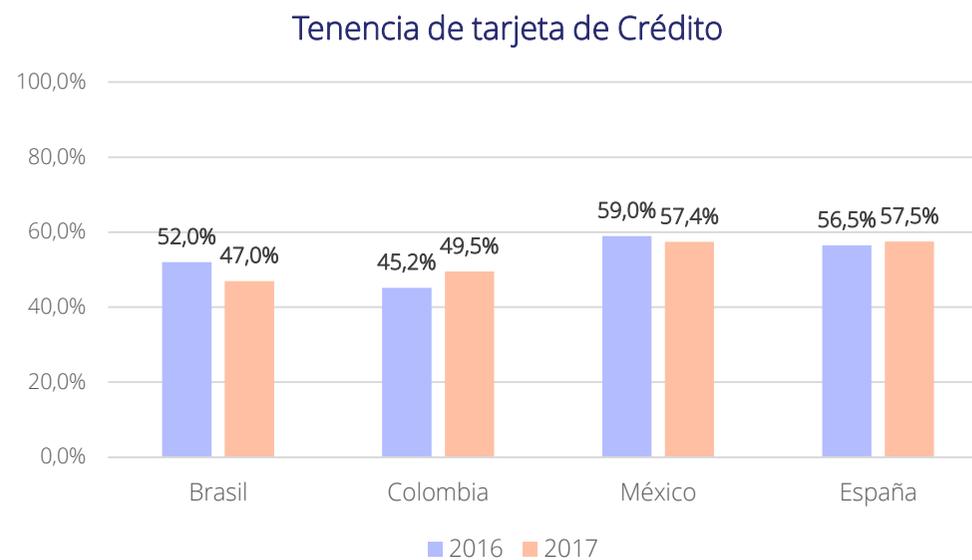
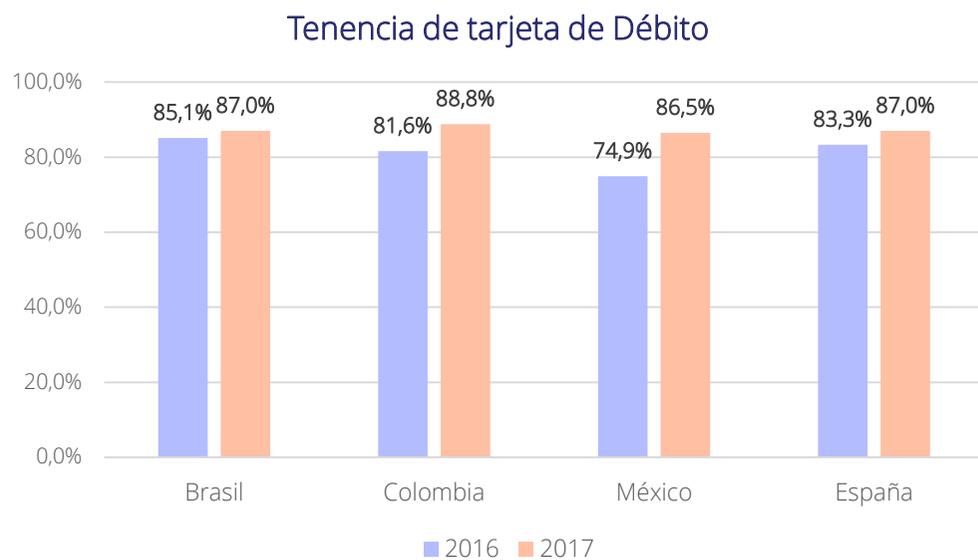
## NÚMERO TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO EN CIRCULACIÓN (2017)

PAÍSES	TARJETAS DÉBITO	TARJETAS CRÉDITO	TOTALES
BRASIL	318.393.632	148.868.215	<b>467.261.847</b>
CHILE*	21.154.499	12.994.934	<b>34.149.433</b>
COLOMBIA	25.176.567	14.933.713	<b>40.110.280</b>
MÉXICO*	136.714.377	31.226.708	<b>167.941.085</b>
PERÚ	15.419.939	8.224.214	<b>23.644.153</b>
REPUBLICA DOMINICANA	3.898.940	2.460.763	<b>6.359.703</b>
<b>ESPAÑA</b>	<b>25.760.000</b>	<b>48.750.000</b>	<b>74.510.000</b>
PORTUGAL	14.056.221	6.043.522	<b>20.099.743</b>

(Fuente: Afí, Bancos Centrales y Superintendencias de bancos)

\*No incluye tarjetas de crédito del retail.

## PENETRACIÓN TARJETAS ENTRE POBLACIÓN BANCARIZADA (2016-2017)



(Fuente: Bancos Centrales y Superintendencias de bancos)

## FINANCIACIÓN AL CONSUMO CON TARJETA DE CRÉDITO (2016)

PAÍSES	VALOR POR TARJETA CRÉDITO \$	VALOR TOTAL (% PIB)	VALOR
	2016		Tasa de crecimiento anual compuesto 2011-2016
BRASIL	361	3,0	10,1
COLOMBIA	300	5,3	12,2
MÉXICO	573	1,7	8,2
MEDIA LATAM	2.619	2,7	10,0
PORTUGAL	521	1,5	-0,3
ESPAÑA	271	1,0	4,7

(Fuente: Bancos Centrales y Superintendencias de bancos)



## USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS (2016)

PAÍSES	Nº OPERAC. (millones)	VALOR (miles millones \$)	MONTO MEDIO OPERAC. \$	Nº OPERAC.	VALOR
	2016		Tasa de crecimiento anual compuesto 2011-2016		
BRASIL	10.168,0	735,5	72	1,9%	6,3%
COLOMBIA	760,2	70,8	93	8,9%	11,3%
MÉXICO	1.778,9	168,9	95	5,3%	8,9%
PORTUGAL	477,6	41,4	87	-0,2%	-2,7%
ESPAÑA	924,1	130,2	141	-0,9%	0,8%

## USO DE POS (2016)

PAÍSES	Nº OPERAC. (millones)	VALOR (miles millones \$)	MONTO MEDIO OPERAC. \$	Nº OPERAC.	VALOR
	2016		Tasa de crecimiento anual compuesto 2011-2016		
COLOMBIA	495,3	29,6	60	12,9%	0,5%
MÉXICO	2.469,6	78,9	32	15,4%	5,5%
PORTUGAL	1.113,3	76,3	69	-2,3%	0,8%
ESPAÑA	3.045,6	136,9	45	6,4%	0,0%

## BANCA ONLINE (2016)

PAÍSES	Nº OPERAC. (millones)	VALOR (miles millones \$)	Nº OPERAC.	VALOR
	2016		Tasa de crecimiento anual compuesto 2011-2016	
BRASIL	37.000,7	6.231,4	23,7%	-1,9%
COLOMBIA	353,4	763,0	16,6%	0,8%
MÉXICO	932,7	4.428,6	0,5%	-11,8%

Fuente: Bancos Centrales y Superintendencias de bancos)

## EFFECTIVO EN CIRCULACIÓN. PORTUGAL Y ESPAÑA (2014-2016)

### Monedas y billetes

PAÍS	Efectivo (miles de millones €)	2014	2015	2016
PORTUGAL	Monedas y billetes en circulación	22,4	23,7	24,7
	Crecimiento anual	5,3%	5,8%	4,5%
ESPAÑA	Monedas y billetes en circulación	117,9	129,3	130,4
	Crecimiento anual	9,1%	9,7%	0,9%

(Fuente: Bancos Centrales)



## USO DE CHEQUES (2016)

PAÍSES	Nº OPERAC. (millones)	VALOR (miles millones \$)	MONTO MEDIO OPERAC. \$	Nº OPERAC.	VALOR
	2016		Tasa crecimiento anual compuesto		
BRASIL	563	284	504	-10,8%	-15,9%
COLOMBIA	19	91	4.802	-10,6%	-14,1%
MÉXICO	75	149	1.971	-8,6%	-10,3%
PORTUGAL	38	64	1.663	-13,6%	-14,3%
ESPAÑA	46	269	5.879	-6,8%	-9,8%

(Fuente: Bancos Centrales y Superintendencias de bancos)

Visa y MasterCard son las dos marcas de mayor reconocimiento a nivel mundial.

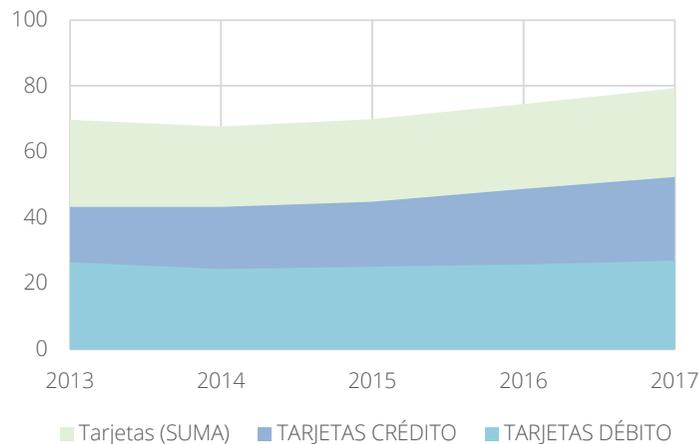
No emiten tarjetas.

No establecen límites de crédito, ni deciden las tasas y comisiones que pagan los consumidores que utilizan las tarjetas con sus logos.

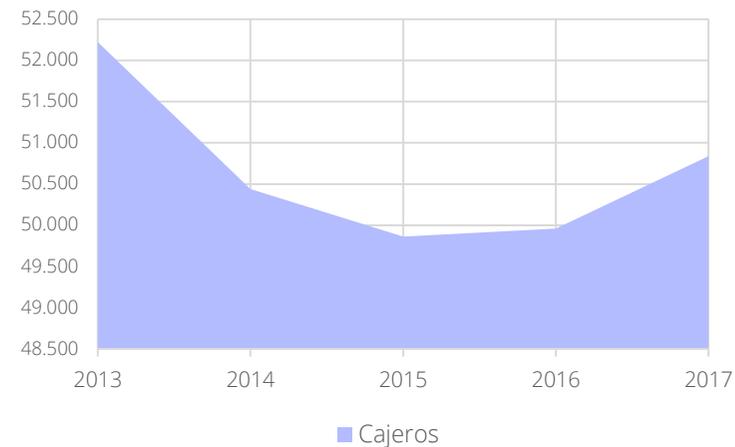
Proveen la marca bajo licencia a bancos para que emitan tarjetas de pago con su marca, siendo estos los que retienen el control de la administración diaria de la cuenta.

Establecen las reglas de intermediación a los adquirentes en el procesamiento de los pagos con tarjetas de sus marcas.

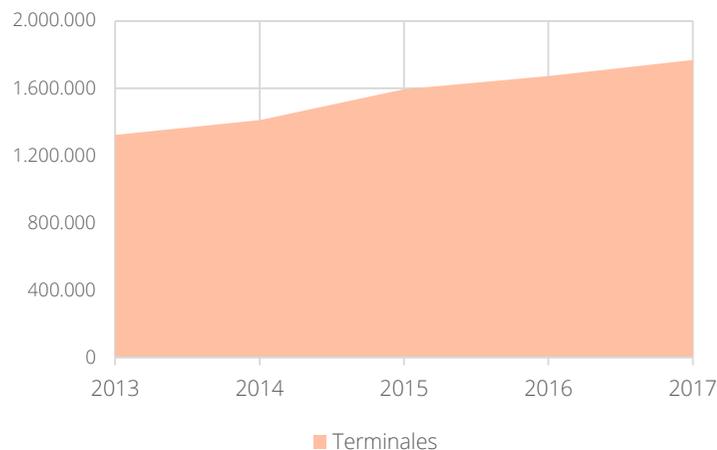
NÚMERO DE TARJETAS EN CIRCULACIÓN EMITIDAS EN ESPAÑA (millones)



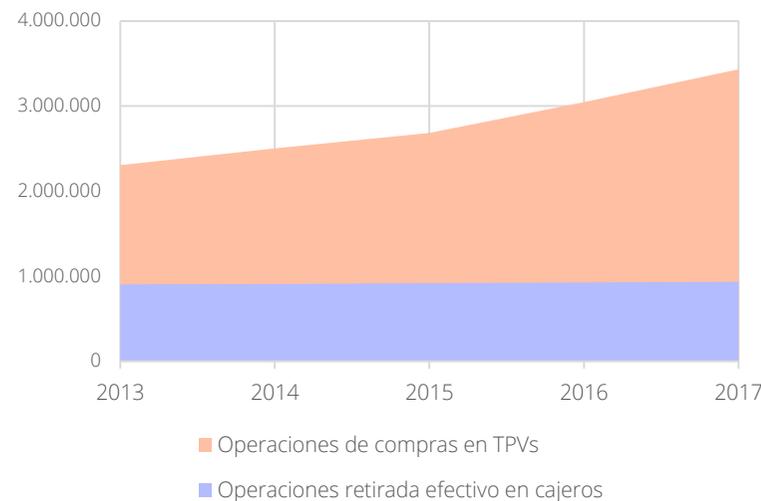
NÚMERO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS EN ESPAÑA



NÚMERO DE TERMINALES DE PUNTO DE VENTA EN ESPAÑA



OPERACIONES EN TPVs Y EN CAJEROS EN ESPAÑA (en miles)



47.91 0.37 2.56 82.71 3.80 19.06 12.86 7.09 22.54 9.07 3.16 14.87 19.01 5.14 14.87

3.80 19.06 12.86 7.09 22.54 9.07 3.16 14.87 19.01 5.14 14.87

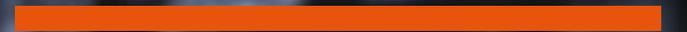
3.16 14.87 19.01 4.37 56.28 1.03 8.11 2.85 3.74 6.0 4.9 10.0

14.87 19.01 5.14 7.48 0.31 4.7 10.5 3.74 6.0 4.9 10.0

19.06 22.54 9.07 3.16 14.87 19.01 5.14 14.87

# ORDENAMIENTO NORMATIVO

EN MATERIA DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE PAGO



# Ordenamiento normativo comunitario en materia de sistemas y servicios de pago

## Recomendación de la Comisión de 8 de diciembre de 1987

Sobre un Código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico (Relaciones entre organismos financieros, comerciantes-prestadores de servicios y consumidores) (DOUE de 24).

## Recomendación de la Comisión, de 17 de noviembre de 1988,

Relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOUE de 24).

## Recomendación de la Comisión, de 30 de julio de 1997

Relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos (DOUE de 2 de agosto).

## Directiva 98/26/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo 1998

Sobre la firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y de liquidación de valores (DOUE de 11 de junio).

## Decisión marco del Consejo, de 28 de mayo de 2001

sobre la lucha contra el fraude y la falsificación de medios de pago distintos del efectivo (DOUE de 2 de junio).

## Decisión del Banco Central Europeo, de 24 de julio de 2007

Relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2007/7) (2007/601/CE) (DOUE de 8 de septiembre).

## Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007

Sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 5 de diciembre).

## Directiva 2009/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de mayo de 2009

Por la que se modifican la Directiva 98/26/CE sobre la firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y de liquidación de valores y la Directiva 2002/47/CE sobre acuerdos de garantía financiera, en lo relativo a los sistemas conectados y a los derechos de crédito (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 10).

## Decisión del Banco Central Europeo, de 9 de junio de 2009

Por la que se modifica la Decisión BCE/2007/7 relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2009/13) (DOUE de 12) (2009/465/CE).

## Reglamento (CE) n.º 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009

Relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2560/2001 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 9 de octubre).

Decisión del Banco Central Europeo, de 6 de octubre de 2009

Por la que se modifica la Decisión BCE/2007/7 relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2009/22) (2009/768/CE) (DOUE de 20).

Decisión del Banco Central Europeo, de 29 de julio de 2010

Sobre el acceso a ciertos datos de TARGET2 y su utilización (BCE/2010/9) (2010/451/UE) (DOUE de 12 de agosto)

Decisión del Banco Central Europeo, de 20 de abril de 2011

Sobre la selección de los proveedores del servicio de red de TARGET2-Securities (BCE/2011/5) (2011/295/UE) (DOUE de 21).

Decisión del Banco Central Europeo, de 2 de noviembre de 2010

Por la que se modifica la Decisión BCE/2007/7 relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2010/19) (2010/673/UE) (DOUE de 6).

Decisión del Banco Central Europeo, de 16 de noviembre de 2011

Por la que se establecen normas y procedimientos detallados para la aplicación de los criterios de acceso de los depositarios centrales de valores a los servicios de TARGET2-Securities (BCE/2011/20) (2011/789/UE) (DOUE de 2 de diciembre).

Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeoy del Consejo, de 14 de marzo de 2012

Por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009 (DOUE de 30 de marzo).

Decisión del Banco Central Europeo, de 29 de marzo de 2012

Sobre la creación del Consejo de TARGET2-Securities y por la que se deroga la Decisión BCE/2009/6 (BCE/2012/6) (2012/235/UE) (DOUE 1 de mayo).

Orientación del Banco Central Europeo, de 18 de julio de 2012

Sobre TARGET2-Securities (refundición) (BCE/2012/13) (2012/473/UE) (DOUE de 11 de agosto)

Orientación del Banco Central Europeo, de 5 de diciembre de 2012

Sobre el sistema automatizado transeuropeo de transferencia urgente para la liquidación bruta en tiempo real (TARGET2) (refundición) (BCE/2012/27) (2013/47/UE) (DOUE de 30 de enero de 2013)

Decisión del Banco Central Europeo, de 11 de diciembre de 2012

Por la que se modifica la Decisión BCE/2007/7 relativa a las condiciones de TARGET-2 ECB (BCE/2012/31) (2013/31/UE) (DOUE de 17 de enero de 2013)

Orientación del Banco Central Europeo, de 26 de septiembre de 2013

Por la que se modifica la Orientación BCE/2012/27, de 5 de diciembre de 2012, sobre el sistema automatizado transeuropeo de transferencia urgente para la liquidación bruta en tiempo real (TARGET2) (BCE/2013/37) (DOUE de 12 de diciembre)

Orientación del Banco Central Europeo, de 5 de junio de 2014

Por la que se modifica la Orientación BCE/2012/27, sobre el sistema automatizado transeuropeo de transferencia urgente para la liquidación bruta en tiempo real (TARGET2) (BCE/2014/25) (DOUE de 7 de junio)

Decisión del Banco Central Europeo, de 16 de junio de 2014

Por la que se modifica la Decisión BCE/2007/7 relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2014/27) (2014/418/UE) (DOUE 1 de julio)

Reglamento (UE) n.º 795/2014 del Banco Central Europeo, del 3 de julio de 2014

Sobre los requisitos de vigilancia de los sistemas de pago de importancia sistémica (BCE/2014/28) (DOUE de 23 de julio)

Directiva 2014/92/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014

Sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 28 de agosto)

Decisión del Banco Central Europeo, de 13 de agosto de 2014

Acerca de la identificación de TARGET2 como sistema de pago de importancia sistémica de conformidad con el reglamento (UE) n.º 795/2014 sobre los requisitos de vigilancia de los sistemas de pago de importancia sistémica (BCE/2014/35) (2014/533/UE) (DOUE 20 de agosto)

Reglamento (UE) 2015/847 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015

Relativo a la información que acompaña a las transferencias de fondos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 1781/2006 (DOUE de 5 de junio)

Orientación (UE) 2015/930 del Banco Central Europeo, de 2 de abril de 2015

Por la que se modifica la Orientación BCE/2012/27 sobre el sistema automatizado trans-europeo de transferencia urgente para la liquidación bruta en tiempo real (TARGET2) (BCE/2015/15) (DOUE de 19 de junio)

Decisión (UE) 2015/929 del Banco Central Europeo, de 26 de mayo de 2015

Por la que se modifica la Decisión BCE/2007/7 relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2015/22) (DOUE de 19 de junio)

Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015

Sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (Texto pertinente a efectos del EEE) (DOUE de 23 de diciembre)

Decisión (UE) 2016/821 del Banco Central Europeo, de 26 de abril de 2016

Por la que se modifica la Decisión BCE/2007/7 relativa a las condiciones de TARGET2-ECB (BCE/2016/9) (DOUE de 25 de mayo)

Orientación (UE) 2017/1404 del Banco Central Europeo, de 23 de junio de 2017

Por la que se modifica la Orientación BCE/2012/13 sobre TARGET2-Securities (BCE/2017/19) (DOUE de 29 de julio de 2017)

Decisión (UE) 2017/1403 del Banco Central Europeo, de 23 de junio de 2017

Por la que se modifica la Decisión BCE/2012/6 sobre la creación del Consejo de TARGET2-Securities (BCE/2017/20) (DOUE de 29 de julio de 2017)

# Ordenamiento normativo español en materia de sistemas y servicios de pago

## Ley 13/1994, de 1 de junio

Autonomía del Banco de España (BOE de 2) arts. 7 y 16.

## Ley 41/1999, de 12 de noviembre

Sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores (BOE de 13).

## Ley 16/2009, de 13 de noviembre

De servicios de pago (BOE de 14).

## Real Decreto 1369/1987, de 18 de septiembre

Se crea el Sistema Nacional de Compensación Electrónica (BOE de 12 de noviembre).

## Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo

De régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago. (BOE de 29).

## Real Decreto-ley 10/2012, de 23 de marzo

Por el que se modifican determinadas normas financieras en relación con las facultades de las Autoridades Europeas de Supervisión (BOE de 24).

## Real Decreto-ley 11/2015, de 2 de octubre

Para regular las comisiones por la retirada de efectivo en los cajeros automáticos. (BOE de 3 de octubre)

## Orden de 29 de febrero de 1988

Sistema Nacional de Compensación Electrónica (BOE de 8 de marzo).

## Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio

Sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. (BOE de 18)

## Reglamento del Sistema Nacional de Compensación Electrónica

Gestionado por la Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (El presente texto se publica a los efectos previstos en el artículo 17 de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre sobre sistemas de pago y de liquidación de valores). (BOE de 11 de enero de 2013)

## Circular 2/2005, de 25 de febrero

Del Banco de España, sobre ficheros automatizados con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España. (BOE de 22 de marzo).

## Circular 1/2007, de 26 de enero

Del Banco de España, sobre información que debe rendir la Sociedad Española de Sistemas de Pago, Sociedad Anónima, y aprobación de su normativa (BOE de 6 de febrero).

## Circular 2/2007, de 26 de enero

Del Banco de España. Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE de 14 de febrero).

## Circular 1/2008 de 25 de enero

Del Banco de España, del sistema de compensación en caso de mal funcionamiento del sistema TARGET y derogación de circulares del Servicio de Liquidación del Banco de España (SLBE) (BOE de 13 de febrero).

Circular 1/2015, de 24 de marzo

Del Banco de España, a los proveedores de servicios de pago, sobre información de las tasas de descuento y de intercambio percibidas. (BOE de 30 de marzo).

Circular 2/2015, de 22 de mayo

del Banco de España, sobre normas para el envío al Banco de España de las estadísticas de pagos y sistemas de pagos recogidas en el Reglamento (UE) 1409/2013, del Banco Central Europeo, de 28 de noviembre de 2013, sobre estadísticas de pagos por parte de los proveedores de servicios de pago y los operadores de sistemas de pago (BOE de 26 de mayo).

Resolución de 20 de julio de 2007

de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, de aprobación de las cláusulas generales relativas a las condiciones uniformes de participación en TARGET2-Banco de España (TARGET2-BE). (BOE de 20 de diciembre).

Resolución de 25 de enero de 2008

de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, de aprobación de las cláusulas generales aplicables al Servicio de Liquidación de Depósitos Interbancarios (BOE de 13 de febrero).

Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo

de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero. (BOE de 23 de marzo de 2013) DA 1ª.

Orden ECC/243/2014, de 20 de febrero

por la que se adoptan exenciones de aplicación hasta el 1 de febrero de 2016 sobre determinados requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros. (BOE de 22 de febrero de 2014)

Resolución de 11 de junio de 2015

de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, de modificación de la de 20 de julio de 2007, por la que se aprueban las cláusulas generales relativas a las condiciones uniformes de participación en TARGET2-Banco de España. (BOE de 19 de junio).

Circular 1/2016, de 29 de enero

del Banco de España, por la que se modifica la Circular 1/2015, de 24 de marzo, a los proveedores de servicios de pago, sobre información de las tasas de descuento y de intercambio percibidas. (BOE de 6 de febrero)

Resolución de 16 de febrero de 2016

del Banco de España, por la que se publica la relación de entidades participantes (asociadas y representadas) a 1 de febrero de 2016 y las modificaciones de participación desde el 1 de febrero de 2015 hasta el 1 de febrero de 2016, en el Sistema Nacional de Compensación Electrónica. (BOE de 25 de febrero de 2016)

Circular 3/2016, de 21 de marzo

del Banco de España, a las entidades titulares de cajeros automáticos y las entidades emisoras de tarjetas o instrumentos de pago, sobre información de las comisiones por la retirada de efectivo en cajeros automáticos. (BOE de 29 de marzo de 2016)

Resolución de 12 de abril de 2016

de la Comisión Ejecutiva del Banco de España, de modificación de las cláusulas generales relativas a las condiciones uniformes para la apertura y el funcionamiento de cuentas del módulo de pagos y cuentas dedicadas de efectivo en TARGET2-Banco de España. (BOE de 15 de abril de 2016)

Resolución de 4 de abril de 2017

del Banco de España, por la que se publica la relación de participantes directos en TARGET2 – Banco de España, así como la relación de entidades participantes (asociadas y representadas) y las modificaciones de participación en el Sistema Nacional de Compensación Electrónica. (BOE de 15 de abril de 2017)

Resolución de 6 de octubre de 2017

del Banco de España, por la que se publica la relación de participantes directos en TARGET2-Banco de España. (BOE de 19 de octubre de 2017)

Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de Noviembre

De servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (BOE de 24 de Noviembre de 2018)



# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y SU CONCEPCIÓN CORPORATIVA

---

Empleados

Clientes

Proveedores

Medioambiente

# 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.



*CLIENTES:- 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' (Anexo I) 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

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.



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.*

*todo ello, 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 y canalizamos a través de la Dirección de Comunicación Externa con el visto bueno del equipo de gobierno (Presidente y Director General del Grupo).



## I+D+i

Ante el desafío que supone responder a los retos que presenta el entorno digital actual, la innovación, el desarrollo de conocimiento y la investigación constituyen un integrante esencial del compromiso de Grupo Diusframi de ayudar a las organizaciones a alcanzar el alto rendimiento. En esta línea, la innovación en Grupo Diusframi es una garantía de competitividad y sostenibilidad, convirtiéndose en una seña distintiva de identidad.

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.

Por medio de ella, Grupo Diusframi transforma las ideas en valor. La marcada orientación hacia la satisfacción de



los clientes y el desarrollo de los profesionales nos lleva a considerar la innovación como la esencia del negocio, que impregna el ámbito en el que nuestra compañía desarrolla su actividad.

## 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



## 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.*

## 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 (Anexo I), y también determinantes a la hora de promover el desarrollo profesional y personal de todos los empleados del Grupo como una de nuestras 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.*

*Completamos los salarios en caso de IT's.*

*Cobertura de seguro sanitario de asistencia privado.*

*Permuta entre puestos de trabajo de la misma categoría, cuando las circunstancias laborales lo permiten.*



## 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 *UCM-Universidad Complutense* de Madrid. En efecto, se dispone de herramientas adaptadas a los distintos perfiles competenciales para el análisis de las necesidades de formación.

## Cursos de Formación 2017

Acciones formativas presenciales diseñadas e impartidas por técnicos de formación (psicólogos de empresa y masters en RR.HH.) de nuestra Agencia de Comunicación – PubliCity, C&P– en colaboración con catedráticos de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid.

### Destinatarios

Directivos y Mandos Intermedios de todas las empresas del Grupo.

### Relación de cursos impartidos

1. Segunda edición. Técnicas de asertividad.
2. Reuniones eficaces.
3. Inteligencia emocional laboral.
4. Prevención de riesgos psicosociales. (Salud Laboral).
5. Atención al cliente interno.
6. Aprender a desarrollar trabajo en equipo vs trabajo en grupo.
7. Hablar en público y presentaciones eficaces.
8. Mejorar la gestión del tiempo.
9. Gestión del estrés laboral.
10. Pensamiento estratégico: Definición de objetivos, gestión y liderazgo de directivos.

11. La comunicación transversal en las organizaciones empresariales.
12. Reuniones de trabajo eficaces.
13. Segunda edición. Técnicas de Supervisión.

### Curso-Taller: 'Técnicas de supervisión' (Ejemplo de desarrollo)

Acción formativa presencial realizada por nuestra Agencia de Comunicación –PubliCity, C&P– en colaboración con la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid.

### Destinatarios

Dirección y Mandos Intermedios de todas las empresas del Grupo

### Frecuencia

Varias jornadas al año

### Objetivos

- Identificar ideas útiles sobre la importancia de la supervisión.
- Describir las aptitudes y actitudes más importantes que se espera que los supervisores aporten al trabajo diario.
- Explicar el proceso de la dirección por objetivos y su importancia para la organización.

- Conocer el desarrollo de las entrevistas en la dirección por objetivos.
- Aprender cómo resolver las incidencias con los empleados ‘problema’.
- Analizar la resistencia de los empleados a los ‘controles’ y explicar algunas formas de reducirla.
- Conocer y emplear las técnicas de supervisión más eficaces para ayudar a los empleados a mejorar en el ámbito profesional.
- Conocer cuáles son los mecanismos psicofisiológicos implicados en el proceso de la supervisión.
- Manejo efectivo de las reuniones de trabajo.

#### Programa

1. Generalidades del supervisor.
2. Principios de autoridad.
3. Motivar a los empleados.
4. Dirección por objetivos.
5. Evaluación del rendimiento.
6. Tipos de entrevistas en la dirección por objetivos.
7. Técnica del ‘emparedado’.
8. Implicaciones legales en la evaluación del desempeño.
9. Conflictos laborales.
10. Mandamientos de un supervisor (Decálogo).

#### Curso: ‘Excelencia en la atención al cliente’

Acción formativa presencial realizada al amparo del RD 395/2007 y RDL 4/2015, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de Formación Profesional para el Empleo y demás normativa de desarrollo que regula la financiación de la formación de demanda, enmarcada dentro del Plan de Formación Continua Bonificada para 2017 presentado ante la F.E.F.E. por la entidad organizadora Crit Consultoría, S.L.

#### Destinatarios

Comerciales y empleados call-center

- Diusframi, S.A.
- Netolympus Software, S.L.
- DID-Desarrollos Informáticos Diusframi, S.L.

#### Frecuencia

Varios cursos al año

### Contenidos

El cliente: motor de la empresa y de nuestro trabajo

- Expectativas de los clientes.
- Un cliente decepcionado es un cliente perdido.
- La importancia de la excelencia en atención al cliente.
- Tu aptitud y tu actitud, claves de la satisfacción del cliente.

### Comunicación básica con el cliente

- Repaso del proceso de comunicación.
- Habilidades imprescindibles
  - dominio de la voz: modulación, tono, sonrisa...
  - telefónica: uso del mute y de las esperas
- Lenguaje adecuado: estilo positivo (eliminación lenguaje negativo, muletillas...)

### Comunicación avanzada con el cliente

- Elaboración de mensajes profesionales.
- Cercanía al cliente y accesibilidad.
- Uso de preguntas poderosas.
- Empatía y asertividad.



### Saber escuchar

- 'Escuchar' incluso lo que no dice el cliente.
- Estar atentos a las necesidades del cliente.

### Satisfacción del cliente

- Presentar soluciones a las necesidades que tiene el cliente.
- Efectividad en la comunicación y en la gestión.
- La satisfacción de las necesidades del cliente es prioritaria.

## Seguridad en el Trabajo

La PRL–Prevención de 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 PRL–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, con aplicación estricta de los Convenios Laborales (Anexo II) que, en cada caso, correspondan.



*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.*

*Elaboración y difusión de guías de actuación ‘ad hoc’ para oficinas, laboratorios y almacenes.*

## 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.

# NUESTROS CLIENTES

## Concepción holística de todos nuestros proyectos

*ERP-Software de Gestión propio ORION.*

*ORION MOBILE.*

*ORION-LAB*

*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 lo dispuesto en la nueva normativa europea RGPD.

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**' (Anexo III) y un '**Plan de Crisis**' (Anexo IV) 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.

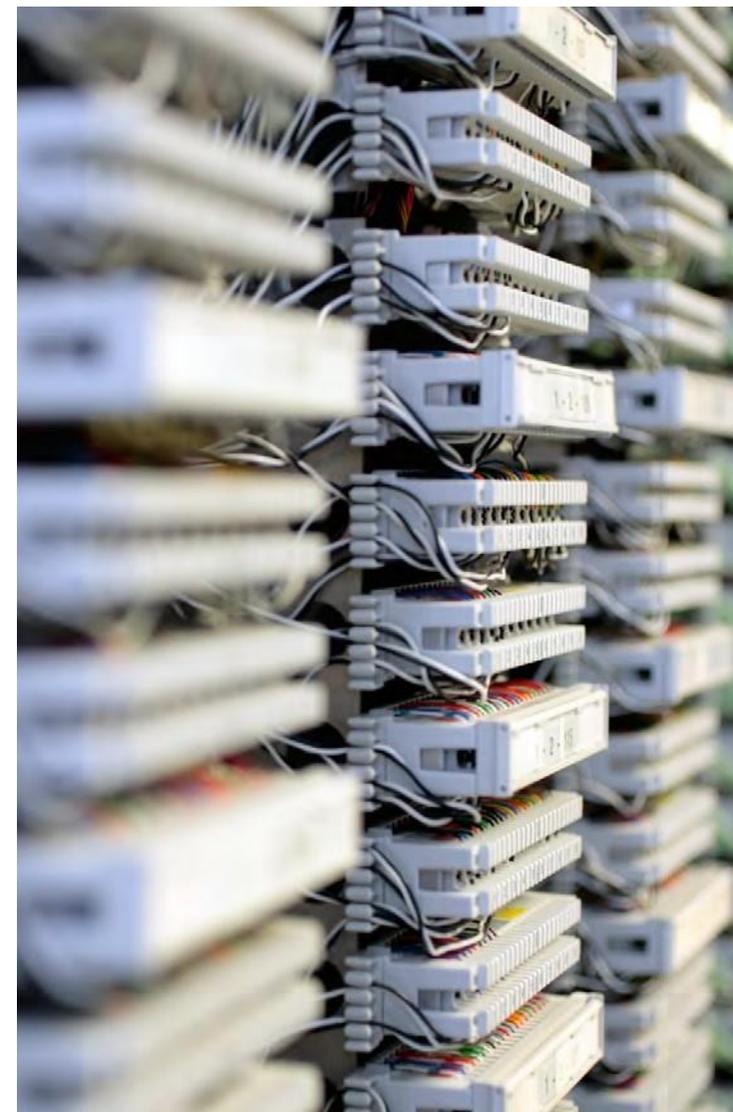


#### El PdC tiene como objetivo:

- 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 'ORION', 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...)

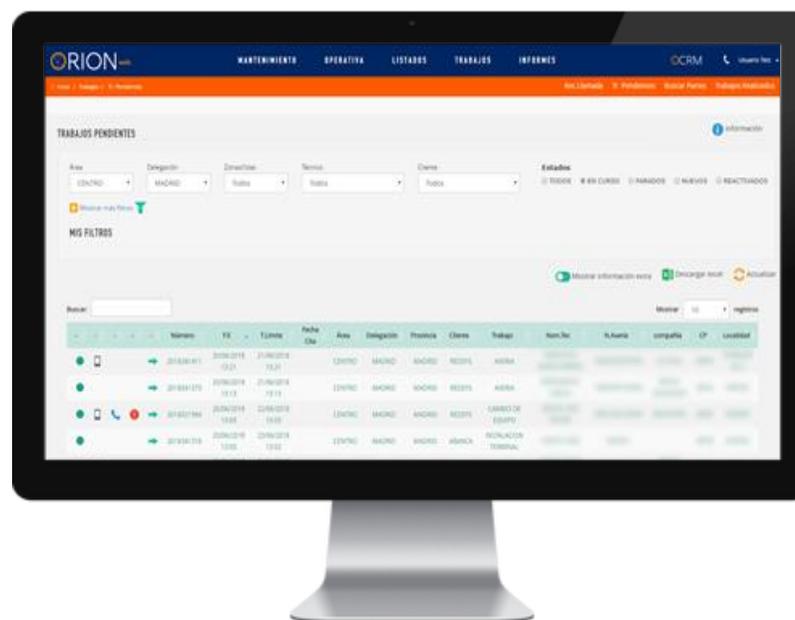


# ORION

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

## Características:

- Sistema de información distribuida WebService.
- 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.

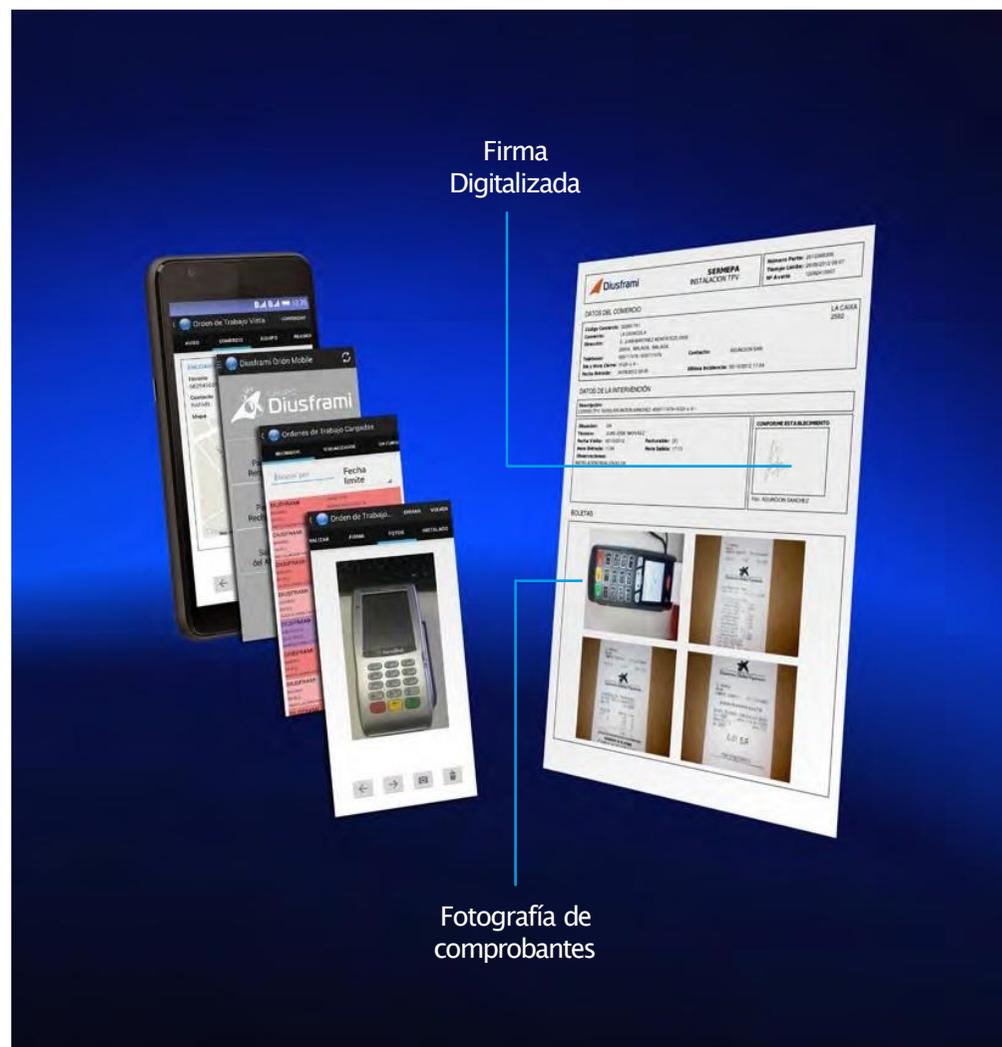


## ORION MOBILE

Disponemos de una aplicación Android de gestión para Smartphone que es una extensión más de ORION. Su flexibilidad nos permite adaptarnos en tiempo récord 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 online.
- 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 las necesidades del cliente (Campañas...)



Firma Digitalizada

Fotografía de comprobantes

## ORION-LAB

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

- Sistema abierto WebService.
- 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 (GDPR) 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.



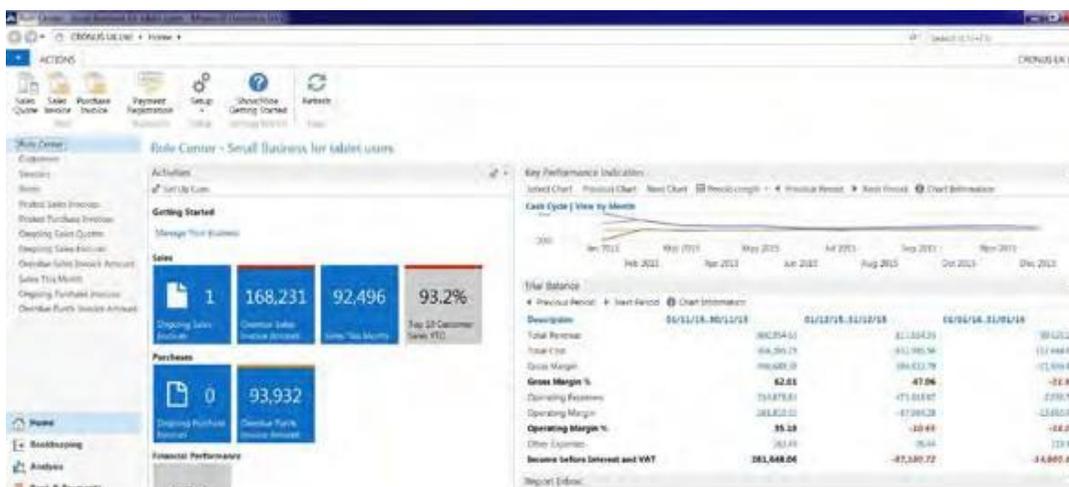
# Microsoft Dynamics Navision

*Microsoft Dynamics Navision* 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 Redsýs.
- 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 ORION 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...)



## NUESTROS PROVEEDORES

GRUPO DIUSFRAMI promueve la integración de buenas prácticas desde los puntos de vista ético, social y ambiental en la cadena de suministro y se preocupa de consolidar relaciones sólidas con aquellos proveedores cuyos modelos de conducta son coherentes con nuestra estrategia de responsabilidad empresarial. Invertir en proveedores que comparten nuestros valores y principios nos ayuda a evitar riesgos que pueden afectar a nuestro posicionamiento y reputación como empresa responsable.

*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.

# MEDIOAMBIENTE

## IV.

- 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.
  - 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

---

# ¡Comprometidos con el futuro!

Anticipamos posibles riesgos y oportunidades y establecemos políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento con nuestros stakeholders.



## Conducta

Con el buen gobierno, la transparencia y el comportamiento ético.



## Cientes

Con el nuevo ecosistema digital, la excelencia comercial y la transformación operativa de sus negocios con tecnologías avanzadas.



## Accionistas

Con la creación de valor y la rentabilidad.



## Empleados

Con el desarrollo personal y profesional, la diversidad y la conciliación, la seguridad y la salud laboral.



## Colaboradores

Con nuestra gente, verdaderos motores de la sostenibilidad del Grupo, para la implantación de un modelo de liderazgo activo y responsable.



## Medio Ambiente

Con la reducción de la huella ambiental y la protección del entorno.



## Instituciones

Con la implantación de normativa europea relevante del sector de medios de pago en el futuro inmediato, en particular los pagos con tarjeta, los pagos por Internet y los pagos móviles.



## Innovación

Con la innovación tecnológica y el alcance de los servicios.



## Sociedad

Con el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que operamos. No puede haber rentabilidad si no cuidamos al mismo tiempo la huella social que dejamos con nuestra actividad, tenemos que desarrollar el negocio cuidando e impulsando el bienestar de las personas.



# 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.





## 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, Colombia 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; Dacartec Internacional Services Andina, SAS.*
- 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) (Anexo II)*

- 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.



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES

### 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: *Licenciarios de American Express, MasterCard Worldwide y VISA. (Anexo VI)*
- 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



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



ANTICORRUPCIÓN

### 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.*



## 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*

- 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.*



## Igualdad de Género

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



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES

### 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 DD.HH. 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'*

## 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, S.LU. (Sociedad de Prevención de Ibermutua-mur)’ 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 respectiva 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.
- 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’*

## Trabajo decente y Crecimiento Económico

### 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.'*

En coherencia con nuestro compromiso de reinserción social de personas en grave riesgo de exclusión social, hemos incorporado en una de nuestras empresas, a una persona que cumplió condena por delito penal grave.

- 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.





## 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.

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

*'ORION 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.*

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

- Fomentar el uso de combustibles renovables.
- Economía baja en carbono, reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub> y la contaminación, promoviendo la eficiencia energética.
- 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.*

## Industria, Innovación e Infraestructura

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

*'Control de stocks: 'Microsoft Dymanics Nav'.*

*Ampliación de 'Sala Segura' de encriptación para asegurar el cumplimiento con la última versión de las normas*

*PCI de PIN Security y P2PE'*

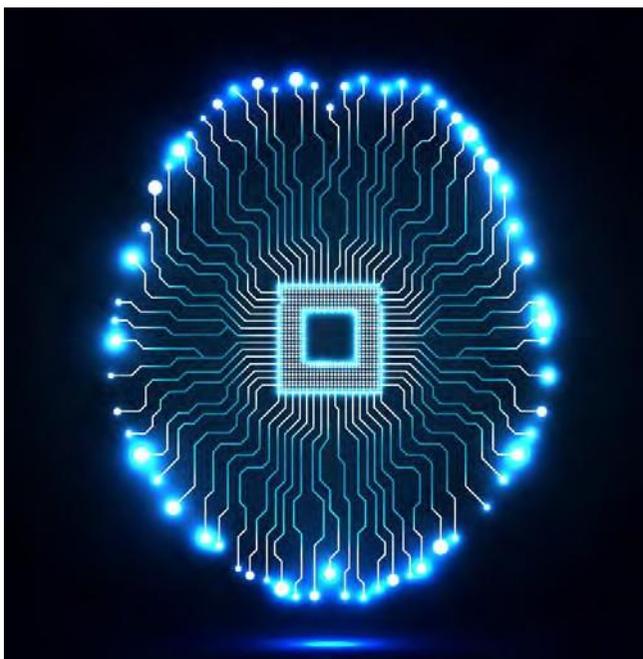
- Expandimos el negocio a países en desarrollo bajo el prisma de la sostenibilidad económica, social y ambiental, fomentando la industrialización sostenible.

### 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.

*Licenciatarios 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.





## 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.
- 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.



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



ANTICORRUPCIÓN

## Reducción de las Desigualdades

*‘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-Weee International Recycling certifica 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'*



- 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'*



## DESAFÍOS Y ACCIONES (PRINCIPIOS Y ODS)

1. Selección de los grupos de interés más relevantes: Empleados, Comunidad, Proveedores, Medio ambiente
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de políticas y acciones.



### Desafíos / Acciones

	ODS		Principios	
<b>EMPLEADOS</b>				
Condiciones laborales dignas para empleados directos y toda la cadena de valor	1	10	 	
Las retribuciones están por encima de los requerimientos mínimos legales establecidos	1			
Facilitamos escenario adecuado para la negociación colectiva en nuestros centros de trabajo	1	10		
Seguridad y salud en el trabajo para cumplir con la legislación y disminuir accidentes y enfermedades laborales	3			
Fomentamos una cultura preventiva en relación a la salud con detección de los riesgos principales	3			
Realizamos cursos sobre salud y bienestar en el trabajo	3			
Plan formativo para todos los niveles en materia de género	5	10	 	
Aplicación de políticas salariales que aseguran una igual retribución por igual trabajo	5	10	  	
Sistema de contratación y protección del empleo	5	10	 	
Plan de conciliación familiar	5	10	 	
Política de tolerancia cero hacia cualquier forma de violencia en el entorno laboral que contemple los abusos verbales y físicos	5	10	 	
Medidas de diversidad en la empresa, proporcionando a grupos desfavorecidos la oportunidad de desarrollarse laboralmente de forma igualitaria.		8	 	
Fomentar el empleo de jóvenes en la empresa		8	  	
Pautas de comportamiento a través de las recomendaciones en el Manual interno de buenas prácticas ambientales				

## DESAFÍOS Y ACCIONES (PRINCIPIOS Y ODS)

-  DERECHOS HUMANOS
-  NORMAS LABORALES
-  MEDIO AMBIENTE
-  ANTICORRUPCIÓN

### Desafíos / Acciones

	ODS	Principios
<b>COMUNIDAD</b>		
Generación de valor y oportunidades de trabajo en los países en los que tenemos presencia	1 10	 
Impulsamos la implantación de la tecnología de medios de pago y mantenemos acuerdos con partners tecnológicos	1 8	
Apoyo a emprendedores locales para que generen tejido industrial sostenible	1 8	  
Respetar la dignidad de las mujeres y niñas en todos los productos y servicios de la empresa, incluidas las acciones de marketing.	5	 
Políticas de reinserción social de personas en grave riesgo de exclusión social	8	 
Inversión en I+D+i para fomentar el desarrollo tecnológico y la innovación en las actividades	9	 
Apoyamos el emprendimiento, conectando a emprendedores con la empresa para fomentar nuevas sinergias innovadoras de base tecnológica	9	 
Establecemos procesos de transparencia para evitar prácticas de corrupción y de evasión fiscal, que impactan directamente sobre la desigualdad	10	  
Impulsamos la economía local allá donde opere la empresa, especialmente en países de desarrollo, utilizando mano de obra y proveedores locales y protegiendo el entorno	1 3 8 9 10 13	   
<b>PROVEEDORES</b>		
Formación a proveedores en materia de igualdad de género	5 10	 
Proporcionar condiciones laborales dignas a proveedores, incluidos a los de los países con legislaciones débiles.	8 10	  
Evaluación de proveedores para asegurarnos que, a su vez, estén comprometidos en el cumplimiento de los principios en Derechos humanos, Normas laborales, Medio ambientes y Anticorrupción.	1 3 5 8 9 10 13	   

## DESAFÍOS Y ACCIONES (PRINCIPIOS Y ODS)

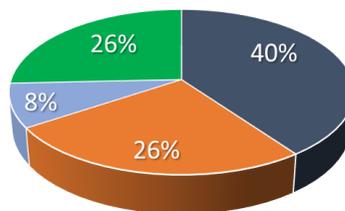
-  DERECHOS HUMANOS
-  NORMAS LABORALES
-  MEDIO AMBIENTE
-  ANTICORRUPCIÓN

### Desafíos / Acciones

	ODS		Principios	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
Gestión procesos productivos con criterios de sostenibilidad	9	13		
Instalaciones y fábricas sostenibles que aseguren el bienestar de todos los empleados	9	13	 	
Fomentar el uso de combustibles renovables y la eficiencia energética	9	13		
Expandimos el negocio a países en desarrollo bajo el prisma de la sostenibilidad económica, social y ambiental	9	13	 	
Implantamos sistemas de gestión ambiental certificados	9	13		
Disminuimos gradualmente el uso de combustibles fósiles y los sustituimos por fuentes de energía renovable	9	13		
Gestión de residuos. Destrucción por medios mecánicos de todos los equipos, subconjuntos y componentes garantizando la protección de los datos de carácter personal que pudieran contener	9	13		
Fomentar el respeto de los ecosistemas y la biodiversidad, para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos	9	13		
Planes de mitigación de riesgos, preparación, respuesta y recuperación en relación a los desastres naturales a través de la cadena de valor	9	13		

## MEDICIÓN Y ANÁLISIS CUANTITATIVO: DESAFÍOS-ACCIONES POR GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de Interés	Desafíos
Empleados	14
Comunidad	9
Proveedores	3
Medio Ambiente	9



- Empleados
- Comunidad
- Proveedores
- Medio ambiente

**Objetivo ejecución/cumplimiento de acciones definidas: 2019 - 2025**

# ANEXO I

---

Código de Conducta

Aprobado por el Consejo de Administración de DIUSFRAMI, S.A.

## OBJETO

---

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

El presente Código General de Conducta (en adelante el 'Código') resume estos Principios básicos aplicados por el Grupo en cuestiones relacionadas con la ética y la integridad. El Código orienta, de esta manera, la actuación de todos los empleados y directivos de GRUPO DIUSFRAMI en el desempeño de su trabajo diario, con la diligencia debida tanto en lo que afecta a los recursos utilizados como al entorno empresarial en el que se desarrolla.

## LA DEBIDA DILIGENCIA

---

GRUPO DIUSFRAMI entiende la diligencia debida como el conjunto de actividades desarrolladas y orientadas a minimizar la posibilidad de que en el Grupo se den malas prácticas en materia de ética e integridad. GRUPO DIUSFRAMI entiende que para ello es necesario:

- La identificación de los riesgos en materia de ética e integridad.
- El establecimiento de compromisos que dejen claro los comportamientos esperados de los empleados del Grupo.
- La asignación de responsabilidades en lo que se refiere a la supervisión en este ámbito.
- El conocimiento de todos los empleados acerca de lo que se espera de ellos en materia de ética e integridad.
- La supervisión y seguimiento del cumplimiento de las prácticas establecidas.
- La prevención, detección y erradicación de malas prácticas.

En consecuencia, el Grupo se compromete a evaluar su normativa interna para adaptarla a los contenidos de este Código General de Conducta y, en caso necesario, desarrollarla para la implantación efectiva de los compromisos que recoge.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

---

El presente Código es de aplicación a todos los miembros de los Órganos de Administración y a todos los empleados de las empresas del Grupo, con independencia de la modalidad contractual que regule su relación jurídica, posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo.

Todos ellos tienen la obligación de conocer y cumplir el Código General de Conducta y colaborar para su implantación en las empresas del Grupo.

El ámbito de aplicación del Código podrá extenderse contractualmente a cualquier otra persona física o jurídica que mantenga relaciones comerciales o empresariales con GRUPO DIUSFRAMI cuando, por la naturaleza de dicha relación, sus actividades puedan afectar a la imagen y reputación de GRUPO DIUSFRAMI.

Los ámbitos de aplicación contenidos en este Código afectan a todas las empresas que forman parte de GRUPO DIUSFRAMI por tener el control de la gestión. Asimismo, el equipo directivo de GRUPO DIUSFRAMI pondrá los medios necesarios a su alcance para hacer cumplir las normas contenidas en este Código de Conducta.

## PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

---

Los valores empresariales de la organización, la cultura corporativa y la ética profesional de sus empleados y directivos configuran los pilares básicos que rigen las actividades del Grupo, centradas principalmente en el desarrollo de productos y servicios relacionados con los medios telemáticos de pago.

En este sector de actividad es donde GRUPO DIUSFRAMI tiene como misión perseguir el liderazgo global y promover el crecimiento sostenible para poder contribuir al desarrollo social y económico de la sociedad. Para ello, GRUPO DIUSFRAMI exige a sus empleados y directivos actuar con 'integridad, profesionalidad y respeto', tres de los principios éticos de comportamiento responsable del Grupo.

### Integridad

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

- *Lealtad a la empresa*

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

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

- *Cumplimiento de la ley*

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

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

- *Probidad en la gestión*

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

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

- *Confidencialidad*

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

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

### Profesionalidad

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

- *Calidad e innovación*

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

- *Orientación al cliente*

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

- *Uso y protección del patrimonio empresarial*

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

- *Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores*

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

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

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

- *Transparencia*

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

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

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

### Respeto

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

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

- *Igualdad de oportunidades*

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

- *No discriminación*

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

- *Formación*

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

- *Seguridad y salud en el trabajo*

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

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

- *Erradicación del trabajo infantil*

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

- *Protección del medio ambiente*

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

- *Compromiso social*

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

Adicionalmente, el Grupo manifiesta su compromiso con la sociedad mediante patrocinios, mecenazgos y colaboraciones benéficas, materializados a través de acuerdos y contribuciones con instituciones sociales.

Toda donación realizada por GRUPO DIUSFRAMI o su Fundación deberá:

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

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

## INTERPRETACIÓN Y SEGUIMIENTO

---

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

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

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

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

## COMITÉ DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

---

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

El Comité de Seguimiento tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Promover la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código en todas y cada una de las empresas del Grupo.
- Establecer las vías de comunicación oportunas para que cualquier empleado pueda recabar o facilitar información sobre su cumplimiento, garantizando en todo momento la confidencialidad de las denuncias que se tramiten.
- Interpretar las normas emanadas del Código y supervisar la aplicación de las mismas.

- Garantizar la veracidad y ecuanimidad de cualquier procedimiento iniciado, así como los derechos de las personas presuntamente implicadas en un posible incumplimiento.
- Definir los casos en los que el ámbito de aplicación del Código deba hacerse extensivo a terceros que vayan a mantener relaciones comerciales o empresariales con el GRUPO DIUSFRAMI.
- Diseñar la información que recoja el nivel de cumplimiento del Código y divulgar los indicadores específicos del mismo.
- Elaborar un informe anual sobre su actuación con las recomendaciones que considere adecuadas que elevará al Consejo de Administración.

## CANALÉTICO

---

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

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

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

## VIGENCIA

---

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

# ANEXO II

---

Convenios Laborales

# Convenios Laborales

## DIUSFRAMI

Convenio colectivo del Sector de Industria, Servicios e Instalaciones del Metal

## ÁLAVA

Resolución del Delegado Territorial de Álava del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, por la que se dispone el depósito y publicación del convenio colectivo extra-estatutario de eficacia limitada sectorial para la industria siderometalúrgica de Álava 2015–2017.

*(BOTH-Boletín Oficial del Territorio Histórico de Álava, núm. 103, de 14 de septiembre de 2016)*

## BALEARES

Resolución del consejero de Trabajo, Comercio e Industria por la que se dispone la inscripción y depósito en el Registro de Convenios Colectivos de las Illes Balears del Convenio colectivo del sector del metal de las Illes Balears y su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears. (Exp.: CC\_TA\_09/002, código de convenio 07000755011981).

*(BOIB- Butlletí Oficial de les Illes Balears, núm. 83 de 8 de julio de 2017)*

## BARCELONA

Resolución de 16 de diciembre de 2016, por la que se dispone la inscripción y la publicación del convenio colectivo de trabajo del sector de la industria siderometalúrgica de la provincia de Barcelona. Generalitat de Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Serveis Territorials para los años 2016 y 2017 (código de convenio núm. 08002545011994)–

*(BOPB-Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, de 28 de diciembre de 2016)*

### CIUDAD REAL

Resolución de 17 de mayo de 2017, de la Consejería de Economía, Empresas y Empleo, de inscripción y publicación del convenio colectivo para el Sector de Siderometalurgia de la provincia de Ciudad Real para los años 2015–2018.

*(BOPCR-Boletín Oficial de la Provincia de Ciudad Real, núm. 93 de 17 de mayo de 2017)*

### LAS PALMAS

Convenio Colectivo de empresa del Ssector de la actividad siderometalúrgica de la provincia de Las Palmas, para los años 2014 a 2016, en el Registro Territorial de Convenios Colectivos con el número 2772.

*(Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas. Anexo al Número 75, de 12 de junio de 2015)*

### MADRID

Resolución de 2 de diciembre de 2015, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, sobre registro, depósito y publicación del convenio colectivo del Sector de Industria, Servicios e Instalaciones del Metal, suscrito por la Asociación de Empresarios del Comercio e Industria del Metal de Madrid (AECIM), UGT y CCOO (código número 2800371 501 1982).

*(BOCM-Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, núm. 1 de 2 de enero de 2016)*

## MÁLAGA

Resolución de inscripción y publicación del convenio colectivo del sector de industrias siderometalúrgicas, con expediente REGCON número 29/01/0152/2016 y código de acuerdo 29000145011982, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.3 del Estatuto de los Trabajadores Real Decreto Legislativo 1/95, de 24 de marzo) y el artículo 8.3 del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo (BOE número 143 de 12 de junio de 2010) esta Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.

*(BOPM-Boletín Oficial de la Provincia de Málaga, núm. 150 de 5 de agosto de 2016)*

## OURENSE

Resolución de inscripción y publicación del Convenio Colectivo Provincial de Siderometal y Talleres de Reparación de Vehículos de la Provincia de Ourense 2011-2012 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, Real Decreto 713/2010, sobre Registro y Depósito de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo y Real Decreto 2412/1982, de 24 de julio, sobre Traspaso de Funciones y Servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Galicia, en materia de trabajo y las demás normas aplicables del derecho común.

*(BOPO-Boletín Oficial Provincia de Ourense, núm. 235 de 17 de octubre de 2011)*

## SALAMANCA

Resolución de inscripción y publicación del Convenio Colectivo para las actividades de Siderometalurgia de Salamanca y su Provincia en la Oficina Territorial de Trabajo de la Junta de Castilla y León que tiene por objeto regular las relaciones de trabajo entre las empresas del sector afectadas y el personal que presta sus servicios en ellas y que esté incluido en el ámbito de aplicación del presente Convenio suscrito de una parte por las Asociaciones de Empresarios integradas en CONFAES del sector de siderometalúrgica de Salamanca y provincia y de la otra, por la Central Sindical de CCOO de Industria.

*(BOPS-Boletín Oficial de la Provincia de Salamanca, núm. 46 de 9 de marzo de 2015)*

## ZARAGOZA

RESOLUCIÓN del Servicio Provincial de Economía y Empleo de Zaragoza por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del convenio colectivo del sector de Industria Siderometalúrgica de Zaragoza (código de convenio núm. 50000675011982).

*(BOPZ-Boletín Oficial de la Provincia de Zaragoza núm, 258 de 9 de noviembre de 2015)*

## INTAREMIT

Convenio colectivo estatal de artes gráficas, manipulados de papel, manipulados de cartón, editoriales e industrias auxiliares

Resolución de 3 de julio de 2015, de la Dirección General de Empleo, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de artes gráficas, manipulados de papel, manipulados de cartón, editoriales e industrias auxiliares.

*(BOE-Boletín Oficial del Estado, núm. 168 de 15 de julio de 2015)*

OFIMEDIAConvenio colectivo del Sector de Industria, Servicios e Instalaciones del Metal

Resolución de 2 de diciembre de 2015, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, sobre registro, depósito y publicación del convenio colectivo del Sector de Industria, Servicios e Instalaciones del Metal, suscrito por la Asociación de Empresarios del Comercio e Industria del Metal de Madrid (AECIM), UGT y CCOO (código número 28003715011982).

*(BOCM-Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, núm. 1 de 2 de enero de 2016)*

NETOLYMPUSConvenio colectivo del Sector de Oficinas y Despachos

Resolución de 25 de mayo de 2017, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, sobre registro, depósito y publicación de la revisión salarial del convenio colectivo del Sector de Oficinas y Despachos, suscrita por la comisión paritaria (código número 28003005011981).

*(BOCM-Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, núm. 167 de 15 de julio de 2017)*

DRS 2000Convenio colectivo del Sector de Oficinas y Despachos

Resolución EMO/1680/2013, de 25 de julio, por la que se dispone la inscripción y la publicación del convenio colectivo de trabajo del sector de oficinas y despachos de Cataluña para los años 2012-2014. Prórroga de la ultra-actividad hasta el 31 de diciembre de 2016, del Convenio colectivo de trabajo del sector de oficinas y despachos de Cataluña 2012-2014 (R EMO/1830/2015 de 31 julio), (código núm. 79000375011994).

*(DOG-C-Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, núm. 6432 de 5 de agosto de 2013)*

DID-DESARROLLOS INFORMÁTICOS DIUSFRAMIConvenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública

Resolución de 18 de marzo de 2009, de la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo e Inmigración por la que se registra y publica el XVI Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.

*(BOE-Boletín Oficial del Estado, núm. 82 de 4 de abril de 2009)*

# ANEXO III

---

Plan de Contingencias

# Plan de Contingencias

## INTRODUCCIÓN

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

### Una actividad principal del PdC es:

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

También permite facilitar la recuperación en el evento de un desastre.

Para lo cual, la fase de recuperación provee tres propósitos:

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

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

### El PdC contempla:

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

## OBJETIVO

---

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

## ALCANCE

---

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

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

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

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

## METODOLOGÍA

---

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

- El tiempo durante el cual la entidad puede funcionar sin sus recursos computacionales en operación.
- La identificación de las amenazas potenciales sobre la capacidad de procesamiento automatizado de la información en la entidad.
- La identificación de las aplicaciones críticas que deben ser procesadas mientras se restablecen las operaciones normales en la entidad.
- Identificación de las consecuencias operativas, estratégicas o de servicio.
- El valor de la inversión en el desarrollo del PdC que asegure su continuidad y normal funcionamiento.

ElPdC se ha estructurado en tres grandes FASES:

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

Las cuales implican el desarrollo de las siguientes ETAPAS:

1. **Revisión:** Comprende la determinación de vulnerabilidad del área, inventario de recursos y limitaciones de la misma.
2. **Evaluación del impacto por interrupción del servicio:** Comprende la estimación de las pérdidas que involucraría la suspensión parcial o total de las operaciones. Esta evaluación se da en términos de las consecuencias que acarrearía dicha suspensión. En esta etapa se desarrolla el análisis de riesgos.
3. **Implementación:** Se realizan actividades específicas para la reducción

y eliminación de riesgos que proponen las medidas de acción, en caso de presentarse alguna situación de emergencia.

- a. **Cronograma:** El diseño de un cronograma de trabajo provee la oportunidad de registrar los logros de cada tarea, verificar si las actividades han sido cumplidas o no en el tiempo previsto, y analizar cuáles han sido los principales inconvenientes que se han presentado si se detectan desviaciones importantes en el cronograma inicial, antes de la ejecución de las pruebas.
  - b. **Documentación:** Se prepararán y archivarán todos los documentos donde se registren las actividades, inconvenientes, programas, objetivos, cronograma, procedimientos, planillas y todo aspecto fundamental referente a las acciones generadas durante el desarrollo del PdC, creando un historial de referencia.
4. **Simulacros:** Se define el cronograma de simulacros, así como se designa a los responsables de dar inicio a las pruebas, ambientar el personal y los recursos, controlar los eventos, documentar las acciones y evaluar el resultado en su conjunto.
  5. **Ejecución:** Se sigue el desarrollo de:
    - a. Medidas de protección planificadas por cada segmento afectado.
    - b. Iniciación de las acciones destinadas, por prioridad, a controlar la situación durante los primeros instantes de la emergencia.
    - c. Consideración de las responsabilidades extraordinarias que el PdC tendría que asumir a fin de ofrecer protección y seguridad a los elementos materiales y humanos.
    - d. Evaluación del estado del Área de Informática, poniendo en operación los procedimientos planificados para la recuperación total del servicio.

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

### Definición

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

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

### Descripción y análisis de riesgos

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

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

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

## IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

---

### Criterios para la identificación de procesos críticos

Los PdC se consideran

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

### Factores críticos a considerar

#### Aplicaciones en Producción

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

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

#### Sistemas informáticos y aplicaciones en uso

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

---

#### (1) Prioridad A

- Todos los sistemas vitales de la empresa.

#### (2) Prioridad B

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

#### (3) Prioridad C

- Sistemas cuya incidencia es de bajo impacto.

### Niveles de prioridad y criticidad de los recursos informáticos

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

#### Niveles de prioridad

- **Prioridad Alta**

Corresponde a todas aquellas herramientas de la empresa, que en el caso de no ser adaptadas oportunamente a las exigencias, generarían graves problemas que pueden llevar, inclusive, a paralizar la actividad.

- **Prioridad Media**

Se le asigna a todas aquellas herramientas de la empresa, que aunque son importantes para el desarrollo normal de las actividades administrativas, operativas y de control, cuentan con procedimientos alternativos preestablecidos.

- **Prioridad Baja**

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

#### Niveles de criticidad

- **Criticidad A (Máxima)**

No puede permanecer interrumpido por un período mayor de 2 a 4 horas.

- **Criticidad B (Intermedia)**

No puede permanecer interrumpido por un período mayor a 12 horas. Puede sustituirse parcialmente por un período, por un proceso manual.

- **Criticidad C (Mínima)**

Puede permanecer interrumpida(o) por un período de 24 horas. Puede sustituirse temporalmente por un proceso manual.

## PROCESO DE RESPALDO

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

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

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

### Proceso de Respaldo Externo

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

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

### Plan de Back-ups y Equipos de Respaldo

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

Estos back-ups deben ser ejecutados por:

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

## PROCESOS CRÍTICOS Y PLAN DE RESPALDO

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

### SOFTWARE

#### Aplicaciones de desarrollo EXTERNO

Nombre: *'Navision'*.

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Operaciones, Logística, Finanzas y Dirección.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

- Existencia de back-ups diarios.

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

Nombre: *'MS SQL Server'*.

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

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

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

Nombre: *'MySQL'*

Proveedor: Oracle.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Orion (Operaciones y Logística por extensión)

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

Nombre: *'Sharepoint'*

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Baja.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Recursos Humanos.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

Nombre: *'Office'*

Proveedor: Microsoft.

Prioridad: Baja.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Toda la empresa.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

- Soporte informático general.

### Aplicaciones de desarrollo INTERNO

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

Proveedor: Diusframi.

Prioridad: Alta.

Criticidad: B (Intermedia).

Usuarios: Operaciones y Logística.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

Nombre: *'Recursos Humanos'*.

Proveedor: Diusframi.

Prioridad: Baja.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Recursos Humanos y Finanzas

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

## HARDWARE

### Ordenadores personales

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

Fabricante actual: Varios.

Nuevo fabricante: Dell.

Prioridad: Media.

Criticidad: C(Mínima).

Usuarios: Toda la empresa.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

- Desarrollar un proceso de redistribución de los equipos existentes para cubrir de manera óptima las necesidades críticas de la empresa.

- Mantener un pequeño stock en la sede central para ser utilizado en caso de necesidad.

### Servidores

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

Fabricante actual: Varios.

Nuevo fabricante: Dell.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A(Máxima).

Usuarios: Aplicaciones críticas.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

## EQUIPOS ELECTRÓNICOS

### UPS

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

Fabricante actual: Varios (tenemos 9 SAIs).

Nuevo fabricante: Emerson.

Prioridad: Media.

Criticidad: C (Mínima).

Usuarios: Servidores.

Riesgos asociados:

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

fuelle regulada

- Soporte en corte de energía eléctrica.

Soluciones en contingencia:

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

### Sistemas de alarmas de incendio e intrusión

Fabricante: ADL.

Prioridad: Media.

Criticidad: B (Intermedia).

Usuarios: Edificio de la sede central.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

### Aire acondicionado

Fabricante: General.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Servidores y UPS.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

## EQUIPOS DE COMUNICACIONES

### Equipos de red

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

Fabricante actual: Varios.

Nuevo fabricante: Cisco y Fortinet.

Prioridad: Alta.

Criticidad: A (Máxima).

Usuarios: Servidores y aplicaciones. Toda la empresa.

Riesgos asociados:

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

Soluciones en contingencia:

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

## DEFINICIÓN Y CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

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

### Grupo de desarrollo del PdC

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

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

### Responsabilidades:

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

### Coordinador del PdC

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

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

El [Coordinador del PdC es el Director de Informática](#) y, en su ausencia, el integrante del Departamento de Informática delegado.

Sus funciones serán:

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

## FASE DE RECUPERACIÓN

---

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

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

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

Durante los 5 días siguientes al desastre, deberán prepararse las copias

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

## PLAN DE ACCIÓN

---

### Primera Fase

#### [Procedimientos iniciales de Respuesta/Notificación](#)

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

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

#### Procedimientos de Emergencia en la Sala de Servidores

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

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

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

### Segunda Fase

#### [Procedimientos para el proceso de restauración](#)

##### Acciones:

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

### Tercera Fase

#### Recuperación

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

Principales componentes procedimentales de las actividades en esta fase:

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

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

### Cuarta Fase

#### Mantenimiento

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

## IMPLEMENTACIÓN DEL PdC

---

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

- Respaldo de archivos permanente y corriente de cada dependencia, software específico y operativo.
- Recuperación de errores y fallos del sistema
- Seguridad física y lógica
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos
- Administración de personal en lo referente a las incidencias

En primera instancia, el presente PdC debe ser puesto a consideración, revisión y aprobación por parte del Dpto. de Informática.

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

### CAÍDA DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN

---

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

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

### CAÍDA DE LAS COMUNICACIONES (INTERNET)

---

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

### INUNDACIÓN, CATÁSTROFE NATURAL

---

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

### HUELGA GENERAL DETRABAJADORES

---

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

### HUELGA DETRANSPORTES

---

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

### INCIDENCIA MASIVA

---

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

## RECURSOS MATERIALES

---

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

## RECURSOS HUMANOS

---

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

## TRANSPORTES

---

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

## ALMACENES /STOCK

---

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

# ANEXO IV

---

Plan de Crisis. Comunicación Interna y Externa  
Estrategias para el abordaje

## ¿QUÉ ES LA CRISIS?

---

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

## RIESGO QUE SE CORRE ANTE UNA CRISIS

---

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

## OBJETIVO

---

La comunicación de crisis busca:

- Frenar la crisis
- Minimizar sus efectos

## CARACTERÍSTICAS DE LACRISIS

---

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

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

## PRE-CRISIS

---

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

### A nivel interno

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

### A nivel externo

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

## ESTRATEGIAS ANTE LA CRISIS

---

### 'Silencio'.

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

### Inconvenientes

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

### Recomendación

Puede ser usada en una crisis poco grave y breve.

## ESTRATEGIAS ANTE LA CRISIS

**'Negación'**

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

Recomendación

Sólo para falsas acusaciones.

'Transferencia de responsabilidades'

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

Inconvenientes

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

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

## ESTRATEGIAS ANTE LA CRISIS

**'Confesión'**

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

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

*'Somos responsables, pero no los únicos'.*

**Ventajas**

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

**Desventajas**

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

## VENTAJAS DE TENER UN 'PLAN DE CRISIS'

---

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

## FORMACIÓN DE PORTAVOCES

---

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

## CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

---

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

### En radio

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

### En TV

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

### En prensa escrita

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

## ELABORACIÓN DEL MENSAJE

---

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

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

## COMITÉ DE CRISIS

---

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

### ¿Quiénes lo deben integrar?

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

### ¿Qué hace?

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

### ¿Qué hace?

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

### Los/as miembros del Comité deben:

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

## Recomendaciones

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

# ANEXO V

---

Reglamento General de Protección de Datos

# Reglamento General de Protección de Datos

Este Reglamento Europeo, de 25 de mayo de 2018, recoge como uno de sus principales objetivos acabar con la fragmentación existente en las distintas normativas de los países comunitarios. Además, persigue la adaptación de las normas de protección de datos a la rápida evolución tecnológica y los fenómenos derivados del desarrollo de la sociedad de la información y la globalización.

En el caso de España, donde la protección de datos es un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución, se recogen novedades, tanto en el régimen de consentimiento como en los tratamientos y en la introducción de nuevas figuras y procedimientos.

## Menores y personas fallecidas

Adelanta a los trece años la edad de consentimiento para el tratamiento de datos en consonancia con la normativa de otros países de nuestro entorno. Además, se tomará en cuenta el tratamiento de los datos correspondientes a personas fallecidas en base a la solicitud de sus herederos, se excluye la figura del consentimiento tácito que se sustituye por una acción afirmativa y expresa por parte del afectado y se recoge manifiestamente el deber de confidencialidad. En caso de una inexactitud en los datos personales obtenidos de forma directa, se excluye la imputabilidad del responsable de su tratamiento si éste ha adoptado todas las medidas razonables para su rectificación o supresión.

En las cuestiones relacionadas con el tratamiento de datos, incorpora el principio de transparencia en cuanto al derecho de los afectados a ser informados sobre dicho tratamiento y contempla de forma expresa los derechos de acceso, rectificación, supresión, derecho a la limitación del tratamiento, así como a la portabilidad y oposición.

#### Situaciones discriminatorias

Para evitar situaciones discriminatorias, se mantiene la prohibición de almacenar datos de especial protección, como ideología, afiliación sindical, religión, orientación sexual, origen racial o étnico y creencias. En estas categorías, el solo consentimiento del interesado no basta para dar viabilidad al tratamiento.

Asimismo, introduce algunos supuestos en los que el legislador contempla como presunción la prevalencia del interés legítimo del responsable del tratamiento de los datos en cumplimiento de determinados requisitos, como en el caso de los sistemas de información crediticia. Igualmente, regula situaciones en las que se aprecia la existencia de interés público, como los relacionados con la videovigilancia y sistemas de exclusión publicitaria ('listas Robinson'), la función estadística pública y las denuncias internas en el sector privado.

#### Otras novedades

Entre las novedades, destaca la potenciación de la figura del delegado de protección de datos, persona física o jurídica cuya designación ha de ser comunicada a la autoridad competente, que mantendrá relación con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Por su parte, esta Agencia se configura como autoridad administrativa independiente cuyas relaciones con el Gobierno se realizan a través del Ministerio de Justicia. Se establece la necesaria cooperación y coordinación con las correspondientes autoridades autonómicas de protección de datos.

En relación con el procedimiento, promueve la existencia de mecanismos de autorregulación, tanto en el sector público, como en el privado, e introduce la obligación de bloqueo que garantiza que los datos queden a disposición de un tribunal, el Ministerio Fiscal u otras autoridades competentes, como la AEPD, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas de su tratamiento, evitando así que se puedan borrar para encubrir el incumplimiento.

En el caso de España, la adaptación de nuestra legislación al Reglamento General de Protección de Datos hace necesaria la elaboración de una nueva Ley Orgánica en sustitución de la actual, cuyas normas y desarrollo deberán ser revisadas y adaptadas para evitar contradicciones. Igualmente, la Agencia Española de Protección de Datos deberá desarrollar cuestiones concretas que el Reglamento comunitario remite a las autoridades nacionales de control y tendrá que revisar sus tratamientos de datos personales para adaptarlos a esas exigencias.

#### Flujos transfronterizos

Este Reglamento atiende a nuevas circunstancias provocadas, fundamentalmente, por el aumento de los flujos transfronterizos de los datos personales como consecuencia de la actividad del mercado interior, teniendo en cuenta que la rápida evolución tecnológica y la globalización han provocado que esos datos sean un recurso fundamental para la Sociedad de la Información.

Ante esta situación, han aumentado los riesgos inherentes a que las informaciones sobre los individuos se hayan multiplicado de forma exponencial siendo más accesibles y más fáciles de procesar, al tiempo que se ha hecho más difícil el control de su uso y destino.

# ANEXO VI

---

Certificaciones VISA, American Express y MasterCard



13 June 2018

**VSID: E68**  
**BID: 10073459**

ALFONZO VAZQUEZ  
INTAREMIT, S.A.  
CALLE VITORIA 21 BIS  
ZONA INDUSTRIAL 10  
ANUNTZIBAI, ARETA  
01400 LLODIO, ALAVA - SPAIN

Dear Mr Vazquez

This letter is to confirm that **INTAREMIT, S.A.** is currently approved by Visa as a certified:

- IC Card Personaliser
- Pre-Personaliser
- Magnetic Stripe Card Personaliser
- Data Prep
- PIN Printing

The approval status of **INTAREMIT, S.A** may also be confirmed by reviewing the Approved Vendor List (AVL) on <http://www.visa.com/splisting/searchGrsp.do>. The AVL is updated monthly to ensure approval status of each approved Vendor is current; the list must be reviewed by all Visa Members before placing any orders with a Vendor for Visa production (personalization or manufacturing).

**INTAREMIT, S.A** currently has a valid through date to **30 June 2019**.

If there are additional questions, please do not hesitate to contact Geetadevi Pamnani at Visa Europe by telephone +44 (0) 20 7795 5582 or e-mail [VisaEuropeCardVendor@visa.com](mailto:VisaEuropeCardVendor@visa.com)

Yours sincerely

Mrs Geetadevi Pamnani  
Senior Security Compliance Manager  
Eco Systems Risk  
☎ +44 20 7795 5582  
☎ +44 20 7795 5640

Visa Europe  
PO Box 39662  
London W2 6WH  
United Kingdom

[www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com)  
Phone +44 (0) 20 7937 8111  
Fax +44 (0) 20 7937 0877

Visa Europe Limited Registered in England No. 5139966  
Visa Europe Services Inc. Registered in England No. BR007632  
Liability of Members is Limited



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



**mastercard.**

This certificate provides evidence that the security configuration of the facility located at the address stated above has been assessed and is sufficiently compliant with the Payment Card Industry (PCI) Card Production and Provisioning Security Requirements to perform the checked activities. The stated facility is not authorized to perform services that are not checked. The MasterCard Certification Body has issued this certificate valid until April 30, 2019.

Card Production	Mobile Provisioning
Card Manufacturing Chip Embedding <input checked="" type="checkbox"/> <b>Card Personalization</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Chip Personalization</b>	Trusted Service Manager Credential Management
PIN	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Mailing</b> Electronic Distribution	



**Werner Fischer**  
On Behalf of MasterCard

**April 1, 2018**  
Issuance Date

**1800347**  
Certificate Number



**mastercard.**

**MasterCard**  
2000 Purchase Street  
Purchase, New York 10577 USA

**April 30, 2019**  
Expiration Date

**165119**  
Customer ID

**1001211**  
Billing ICA



**maestro**



**cirrus**



GRUPO  
**Diusframi**

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)