



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.

INFORME DE PROGRESO 2018



GRUPO
Diusframi

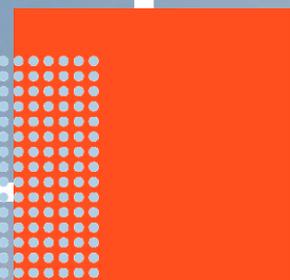
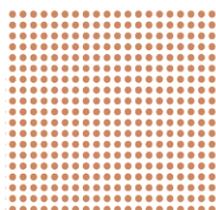


TABLA DE CONTENIDOS

- 1 | Carta de renovación de compromiso
- 2 | Perfil de la Entidad
- 3 | Metodología
- 4 | Análisis Grupos de interés
- 5 | Anexo: Correlación de temáticas

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Carta de renovación del Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas



Tengo el placer de presentar el V Informe de Progreso y Sostenibilidad de Grupo Diusframi, correspondiente al ejercicio 2018, 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 2018, Grupo Diusframi ha crecido ordenada y estratégicamente, y hemos reforzado nuestra decidida apuesta por las personas, el talento y la innovación.

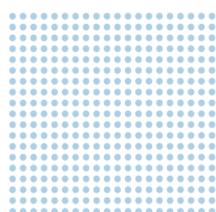
Este V Informe refleja cómo Grupo Diusframi crea valor económico y social poniendo el foco en las personas que son, o constituyen, nuestros principales grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, distribuidores, proveedores y la sociedad). Todos ellos forman parte de nuestro desarrollo sostenible, y los animamos a todos ellos a velar por el cumplimiento y mantenimiento de los compromisos aquí expuestos.

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 las actividades que desarrolla Grupo Diusframi.

En Madrid, a 26 de diciembre de 2019

Juan Carlos Díaz Usero
Presidente de Grupo Diusframi

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Diusframi, S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Calle Rufino González, 32

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.diusframi.es

Número total de empleados

760

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

48 - 240 millones

Beneficios obtenidos detallados por país

Beneficios Antes de Impuestos (€) por país

España: 3.052.032,73 €

Portugal: 451.522,36 €

México: 22.732,13 €

Colombia: 54.886,45 €

Total: 3.581.173,67 €

Impuestos sobre beneficios pagados

España: 1.100.842,69 €

Portugal: 107.645,30 €

México: 13.911,14 €

Colombia: 24.566,12 €

Total: 1.246.965,25 €

Subvenciones públicas

Total (España y Portugal): 77.865,75 €

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HADWARE PARA EQUIPOS DE PAGO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS (CNAE 8439) <http://www.diusframi.es/es/areas-de-negocio>

Países en los que está presente el negocio o tiene producción

España, México, Portugal y Colombia

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Durante 2018, se han identificado diferentes riesgos no financieros:

Riesgo regulatorio

La industria de los medios de pago está fuertemente regulada a nivel internacional. Las actividades que desarrolla Grupo Diusframi tanto en el entorno presencial como en el online, están sometidas a legislaciones de estricto cumplimiento en todos los países en los que operamos. Es por ello que la Compañía debe mantener una adaptación constante al entorno y el cumplimiento del ordenamiento normativo en materia de sistemas y servicios de pago.

Riesgo reputacional

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.

Riesgo tecnológico

La constante digitalización de los procesos, la omnicanalidad y la aparición de nuevas tecnologías, hace que las empresas deban estar preparadas y constantemente actualizadas a nivel tecnológico. Por ello, Grupo Diusframi, como empresa líder en servicios para el sector de los medios de pago, invierte en I+D+i para fomentar su desarrollo tecnológico, la innovación en las actividades y la mejora de la eficiencia y calidad del servicio.

Riesgo país

Grupo Diusframi opera en diversos países y, como cualquier empresa internacional, se ve afectada por la idiosincrasia y las tensiones en los países en los que está presente.

Riesgo relacionado con la ciberseguridad

Cada vez más presente en el sector de los medios de pago, donde las entidades están expuestas a posibles manipulaciones y fraudes como consecuencia de su contacto con el cliente final y al riesgo de vulneraciones en los sistemas de pago.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar al negocio

La mayor parte la industria de los servicios financieros 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. El sector de los medios de pago está 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 acompasada 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. Grupo Diusframi 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 nuestros clientes. Está claro que la transformación digital provocará una revolución en los modelos de negocio de la industria de los servicios financieros, pero también servirá como mecanismo de mejora continua y eficiencia interna.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Experiencia de cliente

Ponemos al cliente en el centro de nuestros esfuerzos para alcanzar la excelencia en el servicio. Foco en la experiencia de cliente y su satisfacción.

Marca única

Implantación de la marca GRUPO DIUSFRAMI, que nos permita unificar el mensaje y la oferta global de soluciones y servicios que prestamos a través de todas las empresas del Grupo. Canalizar el mensaje de nuestra cultura empresarial: "Grupo Diusframi: queremos y sabemos ser tu socio de valor".

Digitalización y automatización

Adaptación a los cambios en el sector de los medios de pago. Digitalización, automatización y simplificación de todos nuestros procesos.

Innovación

Fomento de la innovación y de la investigación en su aplicación al desarrollo de los medios de pago. 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, realizamos en el Grupo Diusframi.

Medio ambiente

Continua implantación de sistemas de gestión ambiental certificados e integración de la cultura de lucha contra el cambio climático en la cadena de suministro, exigiendo a proveedores certificaciones y políticas ambientales.

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

Comité de Dirección (incluyendo a Presidencia) y Comité Ético

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Los criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés han sido la dependencia, la proximidad y el compromiso con la sociedad y el medioambiente.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

Internamente, a través de las comunicaciones a través del portal del empleado (herramienta implantada para las comunicaciones internas a los empleados de la empresa). Externamente, por correo electrónico a nuestros clientes y proveedores, así como a través de la página web de [Global Compact](https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/47451#cop): <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/47451#cop>

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

ESPAÑA, PORTUGAL, MÉXICO, COLOMBIA

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo a inicios de 2018. Este análisis se ha llevado a cabo siguiendo la metodología establecida en la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de GRI Standards.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

1 de enero 2018 - 31 de diciembre de 2018

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

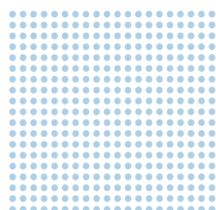
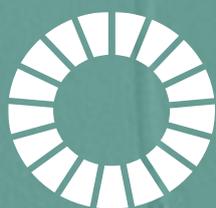
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA



INFORME DE PROGRESO 2018

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

ANÁLISIS GRUPOS DE INTERÉS

DERECHOS HUMANOS



5

Temáticas contempladas



NORMAS LABORALES



6

Temáticas contempladas



MEDIOAMBIENTE



2

Temáticas contempladas



ANTICORRUPCIÓN



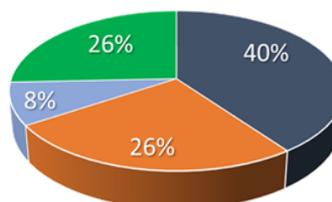
2

Temáticas contempladas



Elementos aplicados por grupos de interés

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



- Empleados
- Clientes/Comunidad
- Proveedores
- Medio Ambiente



DERECHOS HUMANOS

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.

APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE 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 del Código Ético y de Buena Conducta y, en caso necesario, desarrollarla para la implantación efectiva de los compromisos que recoge.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE POSIBLES ABUSOS COMETIDOS

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. Para Grupo Diusframi es uno de los principios básicos de actuación incluido en el Código General de Conducta, contando 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. En nuestro Código General de Conducta se establece 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 quedarán 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.



CANAL DE DENUNCIAS

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.U. entre directivos de las empresas del Grupo.

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:

- rrhh@dusframi.es - c/ Rufino González, 32, E-28037-Madrid (España)

PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA OIT

Mediante el cumplimiento del Código General de Conducta, Grupo Diusframi asume el compromiso de llevar a cabo sus actividades de acuerdo a la legislación vigente en cada uno de los lugares en los que actúa. Basado en los más elevados estándares internacionales tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Ninguna empresa del Grupo ni sus proveedores recurrirán al trabajo forzoso o el 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.

COMPROMISO SOCIAL

En su compromiso con la sociedad en los países en los que opera, Grupo Diusframi lleva a cabo la aplicación de los principios de desarrollo sostenible con sus grupos de interés.

-Impulsamos la economía local allá donde opere la empresa, especialmente en países en desarrollo, utilizando mano de obra y proveedores locales.

-Contribuimos a mejorar el bienestar de la población utilizando los servicios de la empresa.

-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.

-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.

-Respetamos los ecosistemas y la biodiversidad, para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos.

-Impulsamos la implantación de la tecnología de los medios de pago en todas sus variables y mantenemos acuerdos con partners tecnológicos.

A su vez, ponemos a disposición de las comunidades locales en las que operamos los canales habituales de contacto para la comunicación con nuestros grupos de interés y/o los procesos de queja de éstos en materia de trabajo, medioambiente y derechos humanos.



NORMAS LABORALES

CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL

Uno de los desafíos para este ejercicio es conseguir una Dirección de Personas como agente dinamizador del cambio, que genere valor de forma eficiente para la organización, adquiriendo una mayor relevancia y maximizando la aportación del capital humano como fuente de ventaja competitiva. Para ello, queremos centrarnos en conocer mejor a los empleados de cada región, identificando sus aptitudes y actitudes, que permitan a la organización estar mejor preparados ante escenarios cambiantes, que requieren nuevas habilidades y plantean desafíos a futuro.

Ante el escenario de transformación en la era digital, de cambios cada día más rápidos y disruptivos, la Dirección de Recursos Humanos implantó un nuevo sistema de gestión de personas, llamado Portal del Empleado. En dicho portal, cada empleado puede realizar los siguientes trámites de manera online: solicitar permisos vacacionales y días libres; actualizar datos personales, familiares y bancarios; visualizar y descargar las nóminas de forma sencilla; entre otras funcionalidades.

Los objetivos estratégicos en materia de Recursos Humanos para 2020, ponen foco en la digitalización, el acercamiento a las personas y en la retención del talento:

1. Completa Digitalización de los sistemas de gestión de recursos humanos
2. Mejora de los modelos organizativos
3. Incremento del talento directivo y técnico
4. Motivación de los empleados
5. Compromiso y cultura de empresa

En el apartado *Grupo de Interés: Empleados*, se recogen desglosados los datos de distribución de la plantilla por sexo, edad, país, y clasificación profesional.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Para la gestión de la operativa que exige horarios continuados, se planifican turnos de trabajo que distribuyen días festivos y nocturnidad entre toda la plantilla, salvo que algún empleado tenga impedimentos por motivos médicos.

Por trabajar noches y días festivos, Grupo Diosframi compensa económicamente a sus trabajadores siguiendo la legislación local vigente y las directrices establecidas en los correspondientes convenios de cada país en los que operamos.

El bienestar de los empleados es una de las prioridades para Grupo Diosframi. Esto se traduce en iniciativas como:

- Fomentar la diversidad directiva
- Estudiar iniciativas de flexibilidad y conciliación (teletrabajo, horarios flexibles, permuta entre puestos de trabajo de misma categoría o reducción de jornada)



IGUALDAD Y ACCESIBILIDAD

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

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.

Accesibilidad. Casi la totalidad de los centros de trabajo de todos los países en los que operamos están acondicionados para dar acceso a personas con discapacidad. Todos los centros con empleados con movilidad reducida o necesidades especiales de acceso cuentan con instalaciones adaptadas (rampas, ascensor, baños adaptados para personas en silla de ruedas).

Aplicación de políticas salariales que aseguran una igual retribución por igual trabajo, independientemente del género.

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.

Conciliación familiar, tanto de mujeres como de hombres. 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: personas con jornada continua o reducida.
- Teletrabajo
- Permuta entre puestos de trabajo de la misma categoría cuando las circunstancias laborales lo permiten.

SALUD Y SEGURIDAD

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.

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

Contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales suscrito con 'Cualtis, S.L.U. (Sociedad de Prevención de Ibermutuamur)' 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.

La compañía identifica las actividades que pueden ocasionar riesgos para la salud de los empleados, mediante la coordinación de actividades preventivas, velando por el cumplimiento de la legislación vigente en dicha materia y afianzando las actividades empresariales responsables.

Fomentamos una cultura preventiva en relación a la salud con detección de los riesgos principales:

Trastornos musculo-esqueléticos 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, inclinación del teclado, 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.

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 que, en cada caso, correspondan:

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.

El 100% de los trabajadores en España están representados en convenio.

Grupo Diusframi dispone de Comités de Seguridad y Salud en España, a través de las empresas Netolympus y Ofimedia Reparaciones.



FORMACIÓN

Grupo Diusframi facilita la formación continua y desarrollo de habilidades para sus empleados, en horario laboral, orientados a cubrir carencias y necesidades formativas, que se identifican durante el año y que están en línea con las competencias establecidas en los modelos de gestión.

La formación tiene el objetivo de satisfacer las necesidades formativas de los empleados, para el correcto desempeño de su trabajo y para su desarrollo personal y profesional.

La formación se solicita en función de las necesidades de los empleados de cada departamento, para las distintas compañías del Grupo. La formación se actualiza regularmente para ajustarlos a las necesidades de cada negocio y, en última instancia, de cada persona.



MEDIOAMBIENTE

GESTIÓN AMBIENTAL

Grupo Diosframi está fuertemente comprometido con los principios de sostenibilidad y de respeto al medio ambiente, y lo entiende como clave del éxito a largo plazo.

En este contexto, Grupo Diosframi se compromete en tomar medidas para prevenir la contaminación, con la protección de la biodiversidad y los recursos naturales en los países en los que opera.

En 2018, Grupo Diosframi ha mantenido la certificación que obtuvo a través del Informe de Progreso en base al compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Actualmente, empresas del Grupo como la matriz, Diosframi, y Ofimedia Reparaciones, cuentan con la certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental. El sistema de gestión se aplica a las siguientes actividades:

- Gestión Administrativa de la instalación y mantenimiento de terminales de pago TPV.
- Reparación de terminales de pago TPV.

Integramos la cultura de lucha contra el cambio climático en la cadena de suministro, y exigimos a nuestros proveedores que cuenten con certificaciones y políticas ambientales.

- 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.
- Fomentamos el respeto de los ecosistemas y la biodiversidad para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos.
- Fomentamos la movilidad sostenible:
 - Política de viajes y desplazamientos. Reconducción a los medios más sostenibles y adecuados.
 - Fomento del uso de tecnologías, videoconferencias, etc.
- Uso racional del papel, reducción del consumo y reciclaje del tóner por impresora.
- Reciclaje de cartón, papel
- Destrucción de RAEE: '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'.



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
- Ahorro energético
- Consumo responsable de energía eléctrica e implantación progresiva de sistemas de reducción de impacto medioambiental.
- Concienciación y sensibilización en protección medioambiental interna.
- Fomentamos la reducción de la cantidad de residuos, incluso mediante la reutilización de los productos (por ejemplo, una de nuestras líneas de negocio se centra en el reacondicionamiento de terminales de pago y otros dispositivos hardware)
- Iluminación y climatización eficientes. Uso de volumétricos o detectores de presencia, sustitución a leds.

Grupo Diusframi aplica el principio de precaución mediante el análisis de los posibles impactos medioambientales en relación con la planificación operativa y el desarrollo de nuevos productos o servicios, en base al artículo 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: *“Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente”.*

En el apartado [Grupo de interés: Medioambiente](#), se recogen los datos relativos al consumo de residuos, materias primas, agua, electricidad y combustible, así como las emisiones de gases de efecto invernadero.



ANTICORRUPCIÓN

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Grupo, a través de su Código Ético y de Buena Conducta, proscribire el blanqueo y 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.



GRUPO DE INTERÉS Clientes

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 Diosframi y de sus clientes.

Diosframi 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 Diosframi 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.

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

GRUPO DE INTERÉS

Empleados

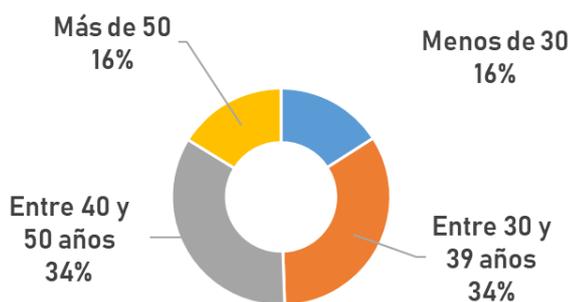
NUESTROS EMPLEADOS

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:

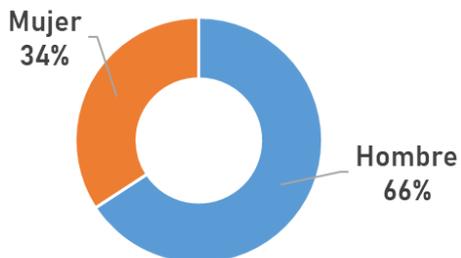
- Captar, conservar y motivar a personas con talento.
- Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad, como herramientas para impulsar la excelencia del trabajo bien hecho.
- Actuar con rapidez, fomentando la asunción de responsabilidades y reduciendo al máximo la burocracia.
- Apoyar e incrementar la formación y el aprendizaje.
- Innovar para mejorar procesos, productos y servicios.

Distribución de la plantilla por edad (a 31 de diciembre de 2018)



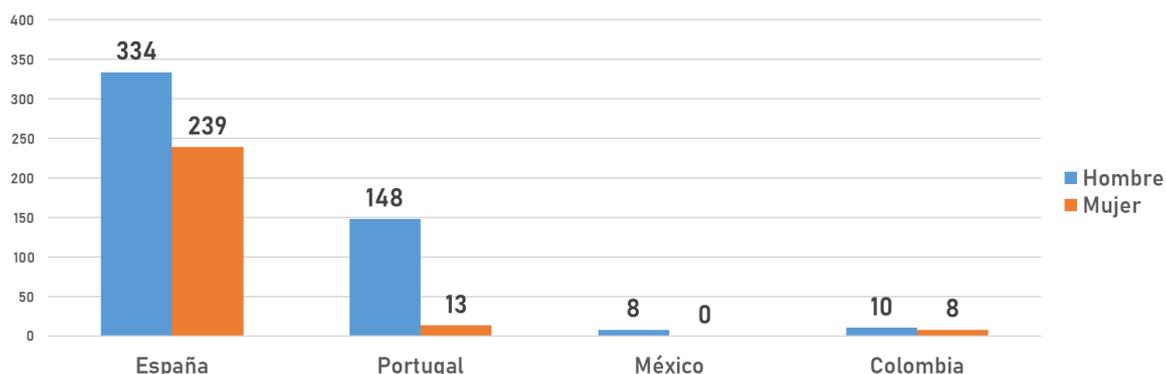
Rango edad	Empleados
Menos de 30	121
Entre 30 y 39 años	255
Entre 40 y 50 años	261
Más de 50	123
Total	760

Distribución de la plantilla por sexo (a 31 de diciembre de 2018)

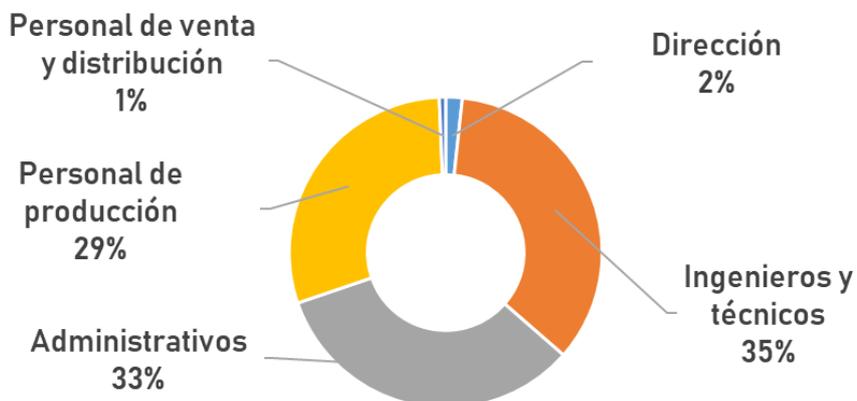


Sexo	Empleados
Mujer	260
Hombre	500
Total	760

Distribución de la plantilla por sexo y país (a 31 de diciembre de 2018)



Distribución de la plantilla por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2018)

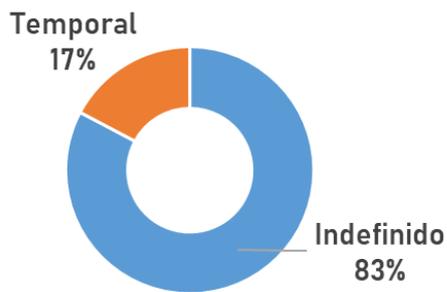


INFORME DE PROGRESO 2018

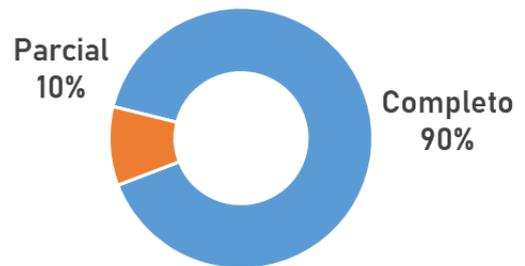
Categoría profesional	Empleados	%
Dirección	13	2%
Ingenieros y Técnicos	264	35%
Administrativos	253	33%
Personal de producción	225	30%
Personal de venta y distribución	5	1%
Total	760	100%

Distribución de la plantilla por tipo de contrato y jornada laboral (a 31 de diciembre de 2018)

Distribución plantilla por tipo de contrato



Plantilla a Tiempo completo vs parcial



Distribución de la plantilla por tipo de contrato, jornada laboral y sexo:

Tipo contrato	Hombre	Mujer	Total
Indefinido	411	218	629
Temporal	89	42	131
Total	500	260	760
Parcial	21	53	74
Completo	479	207	686

INFORME DE PROGRESO 2018

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, jornada laboral y categoría profesional:

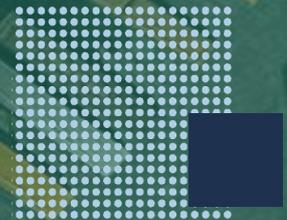
Categoría profesional	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial
Dirección	12	1	13	13	0
Ingenieros y Técnicos	223	41	264	261	3
Administrativos	212	41	253	198	55
Personal de producción	178	47	225	209	16
Personal de venta y distribución	4	1	5	5	0
Total	629	131	760	686	74

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, jornada laboral y rango de edad:

Rango de edad	Indefinido	Temporal	Total	Completo	Parcial
Menos de 30	76	45	121	106	15
Entre 30 y 39 años	220	35	255	230	25
Entre 40 y 50 años	221	40	261	234	27
Más de 50	112	11	123	116	7
Total	629	131	760	686	74

GRUPO DE INTERÉS

Proveedores



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 Ético y de Buena Conducta

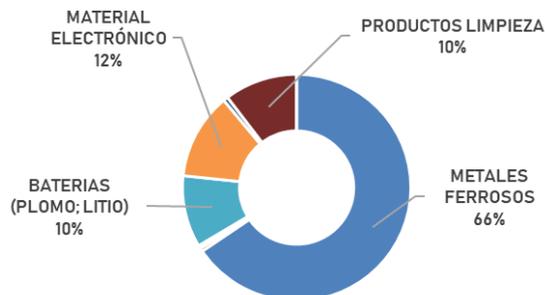


GRUPO DE INTERÉS Medioambiente

MEDIOAMBIENTE

Consumo de residuos

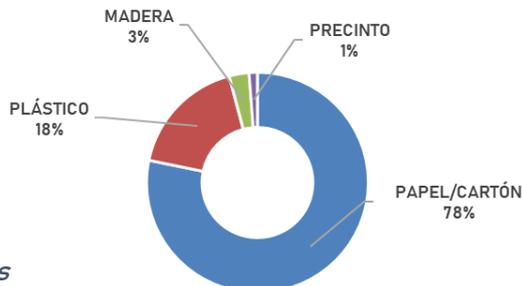
RESIDUOS	Tn 2018	%
METALES FERROSOS	27,8500	65,50%
TRAPOS CONTAMINADOS	0,2000	0,47%
FLUORESCENTES OTROS CON Hg	0,0500	0,12%
PLÁSTICO	0,1420	0,33%
BATERIAS (PLOMO; LITIO)	4,3610	10,26%
MATERIAL ELECTRÓNICO	5,2320	12,31%
MATERIAL ELECTRÓNICO CON CONTENIDO PLÁSTICO	0,2800	0,66%
PRODUCTOS LIMPIEZA	4,3990	10,35%
CARTUCHO DE TINTA	0,0020	0,00%
Total Tn Residuos	42,52	100%



El alcance de los datos en el consumo de materias primas aplica a las empresas del Grupo en España y Portugal.

Consumo de materias primas

MATERIAS PRIMAS	Tn 2018	%
PAPEL/CARTÓN	13,52	78,24%
PLÁSTICO	3,05	17,65%
MADERA	0,50	2,89%
PRECINTO	0,21	1,22%
Total Tn Residuos	17,28	100%



El alcance de los datos en el consumo de materias primas aplica a las empresas del Grupo en España y Portugal.

Consumo de agua, electricidad y combustible

	Consumo 2018
Electricidad (kwh)	943.978,47
Combustible (l.)	375.060,64
Agua (m ³) (Suministro municipal)	2.510,00

El grupo elabora planes y programas de reducción de consumos energéticos, con foco en medidas de eficiencia energética.

Emisión de gases de efecto invernadero

	Tn CO2 equiv. 2018
Emisiones Alcance 1	937,72
Emisiones Alcance 2	415,35

Para el cálculo de las emisiones de efecto invernadero, Alcance 1 y 2, se han utilizado los Factores de emisión del MAPAMA (Abril 2018 - Versión 10).

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



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.



INFORME DE PROGRESO 2018

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.

-  DERECHOS HUMANOS
-  NORMAS LABORALES
-  MEDIO AMBIENTE
-  ANTICORRUPCIÓN

Desafíos / Acciones

ODS

Principios

Desafío / Acción	1	3	5	8	9	10	13	Principios
EMPLEADOS								
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		10		 
Fomentar el empleo de jóvenes en la empresa				8		10		  
Pautas de comportamiento a través de las recomendaciones en el Manual interno de buenas prácticas ambientales							13	
COMUNIDAD								
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	5	8	9	10	13	   
PROVEEDORES								
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	   

INFORME DE PROGRESO 2018

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.

-  DERECHOS HUMANOS
-  NORMAS LABORALES
-  MEDIO AMBIENTE
-  ANTICORRUPCIÓN

Desafíos / Acciones

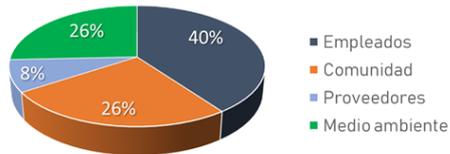
ODS

Principios

MEDIO AMBIENTE				
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



Objetivo ejecución/cumplimiento de acciones definidas: 2020 - 2025



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.

INFORME DE PROGRESO 2018



GRUPO
Diusframi

