

2019

AYESA

Empresa responsable y solidaria

ayesa

Índice

Memoria 2019 Pacto Mundial

1. Presentación

2. Gobernanza Organizacional

3. Derechos Humanos

4. Prácticas Laborales

5. Medio Ambiente

6. Prácticas Justas de Operación

7. Asuntos de Consumidores

8. Participación activa y desarrollo de Comunidad

Carta del Director General Corporativo

A toda la Sociedad:

Me es grato presentarles un año más el Informe de Progreso de Ayesa en el que se recogen las principales iniciativas llevadas a cabo en materia de responsabilidad social y con el firme compromiso por el respeto y apoyo a los Derechos Humanos.

La Dirección de la empresa expresa su decisión de continuar formando parte de esta iniciativa, tomando como valor esencial en nuestras actividades la gestión ética, basada en los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Ayesa dispone de unas oficinas modernas que maximizan la eficiencia medioambiental. La localización de las oficinas facilitan el uso de medios de transporte público y con ello, contribuye a disminuir las emisiones de CO2. Además, esta localización ayuda a disminuir el número de desplazamientos necesarios para el desempeño laboral.

Por otra parte, hemos continuado con el desarrollo de iniciativas sociales a través de campañas de sensibilización a empleados y donaciones a entidades de nuestro entorno.

En el ejercicio 2019, Ayesa ha seguido desarrollando iniciativas para potenciar el sentimiento de pertenencia de su plantilla. A modo de ejemplo, podemos citar el almuerzo de Navidad para todos los empleados, Jornadas deportivas, o los premios de fotografía y de innovación.

Les invitamos a que conozcan los avances de nuestra compañía a través de este informe, en el que podrán apreciar las acciones emprendidas y las metas alcanzadas, siempre de acuerdo con los objetivos de sostenibilidad y de responsabilidad social en la empresa con los que Ayesa está firmemente comprometida.



Nicolás Costáble

1. Presentación

Ayesa actúa de manera responsable, alineándose con las prácticas, principios y materias fundamentales contempladas en la **Norma Internacional de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010**.



La citada norma es una guía que establece líneas de actuación en materia de Responsabilidad Social (RS), fortaleciendo las garantías de cumplimiento del conjunto de compromisos universales contemplados en los **Diez Principios del Pacto Mundial**:



1. Las empresas y los Derechos Humanos



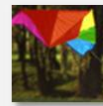
2. Vulneración de los Derechos Humanos



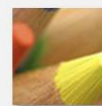
3. La empresa y la libertad de asociación



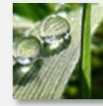
4. Las empresas y el trabajo forzoso y coacción



5. Erradicación del trabajo infantil



6. La discriminación en el empleo



7. Las empresas y el medio ambiente



8. Iniciativas para el respeto del medio ambiente



9. Difusión de tecnologías ecológicas



10. Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno

1. Presentación

Se detallan a continuación las **acciones de Responsabilidad Social** de Ayesa en base a las **7 materias fundamentales** recogidas en la Norma ISO 26000:



- **Gobernanza Organizacional**
- **Derechos Humanos**
- **Prácticas Laborales**
- **Medio Ambiente**
- **Prácticas Justas de Operación**
- **Asuntos de Consumidores**
- **Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**

2. Gobernanza Organizacional

La Dirección de Ayesa es consciente de la responsabilidad de la empresa respecto a sus empleados, clientes y demás partes interesadas con los que interactúa, además de su contribución a la mejora del medio ambiente y al desarrollo de una sociedad sostenible.



Este compromiso se refleja a través de los siguientes diez **principios y valores** prioritarios de Ayesa:

- **Integridad y Honestidad**
- **Orientación a cliente**
- **Innovación**
- **Flexibilidad y adaptación al cambio**
- **Vocación de servicio**
- **Trabajo en equipo**
- **Proactividad**
- **Valor de los Recursos Humanos**
- **Calidad de los servicios**
- **Respeto al Medio Ambiente**

2. Gobernanza Organizacional

A través del **Código Ético de Conducta**, la Dirección proporciona:

- Una visión general del compromiso de la empresa de actuar con integridad en todas sus prácticas comerciales.
- Información y asesoramiento a todo el personal para que desarrolle su trabajo con honradez e integridad, de acuerdo con las normas y regulaciones que rigen su negocio.

La Dirección también **apoya y fomenta acciones e iniciativas responsables**:

- Plan de Igualdad y medidas de acción positiva destinadas a corregir los efectos de la discriminación del pasado y a promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Campañas internas solidarias (recogida de alimentos, ropa y juguetes).
- Campañas internas de sensibilización con el medio ambiente.
- Campañas de donación de sangre.

A través de la **Memoria Anual**, las **Auditorías** y los distintos **Foros de Responsabilidad Social** en los que Ayesa participa, la Dirección constata de manera transparente este espíritu y modo responsable de actuar con su entorno socioeconómico.

3. Derechos Humanos

Para Ayesa, el cumplimiento de los Derechos Humanos es el punto de partida de cualquier actuación responsable.



- Cumple con las leyes nacionales y autonómicas vigentes.
- Cumple con el Reglamento General de Discapacidad (RGD)
- Garantiza la **Igualdad de Oportunidades**.
- Respetar los **derechos civiles y políticos** (derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad ante la ley, a la libertad de expresión,...).
- Respetar los **derechos económicos, sociales y culturales** (derecho al trabajo, al máximo nivel de Salud, a la Seguridad Social,...).
- Defender la **libertad de asociación y negociación colectiva** (Comité de empresa y Delegados de personal en sus centros de trabajo).
- Garantizar y promover los **derechos de los trabajadores** ante la diversidad, la igualdad de trato y oportunidades.

3. Derechos Humanos

Para Ayesa, el cumplimiento de los Derechos Humanos es el punto de partida de cualquier actuación responsable.



- Facilita y mejora las condiciones de protección a las personas **víctimas de violencia de género**.
- Vela por la **Seguridad y Salud de sus profesionales** (Servicio de Prevención Mancomunado, Comité de Seguridad y Salud).
- Dispone de un **Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Laboral**, con un proceso de denuncia y resolución de conflictos simplificado.
- Asegura un **proceso de Selección y un sistema de retribución objetivos**, evitando cualquier práctica discriminatoria por razón de sexo, cultura, etnia u opción sexual.
- Desde 2011 Ayesa se encuentra **adherida al Pacto Mundial**. Una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, a través de la implantación de Diez Principios, dos basados en derechos humanos, cuatro en derechos laborales, tres medioambientales y uno de lucha contra la corrupción.

4. Prácticas Laborales

A través de prácticas laborales responsables, Ayesa asegura un ambiente de trabajo saludable y favorable al desarrollo profesional y bienestar personal.



- **Respeto las creencias e ideologías y las costumbres** nacionales y locales.
- **Cumple con la legislación vigente en materia de derecho a un trabajo** escogido libremente y a unas condiciones laborales justas, recogidas en el Estatuto de los Trabajadores y el Convenio Colectivo Estatal.
- **Cumple con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y con la Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales.** Dispone de un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**, certificado bajo la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014, que refuerza y garantiza esta obligación legal.

4. Prácticas Laborales

A través de prácticas laborales responsables, Ayesa asegura un ambiente de trabajo saludable y favorable al desarrollo profesional y bienestar personal.

- Exige a sus **proveedores el cumplimiento de condiciones generales de contratación de trabajos o servicios**, entre otros:
 - Conocer y asumir el Código Ético de Ayesa, comprometiéndose a establecer en su organización mecanismos que aseguren el cumplimiento de las pautas de conducta reflejadas en él.
 - Cumplir la normativa y reglamentación de aplicación en materia administrativa, técnica, laboral, de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, fiscal, civil, mercantil y cualesquiera otra vinculadas al contrato establecido. Debiendo entregar certificados de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social.
 - Cumplir las reglas de conducta para combatir la extorsión y el soborno publicadas por la Cámara de Comercio Internacional ("Las Reglas") y cualquier legislación que le sea aplicable, incluido el Código Ético de Ayesa.
 - Ajustarse a las disposiciones medioambientales vigentes y aplicables (europeas, estatales, autonómicas o locales), así como a la política y normativa específica de seguridad y medioambiente de Ayesa en caso de que, excepcionalmente lo trabajos y/o servicios se desempeñaren en instalaciones de Ayesa.
 - Cumplir las disposiciones vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales, declarando conocer y aceptar el sistema de gestión de prevención de riesgos de Ayesa para aquellos trabajos y/o servicios que, excepcionalmente, se desempeñen en nuestras instalaciones, responsabilizándose de poner a disposición de su personal los medios y formación adecuada en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

4. Prácticas Laborales

A través de prácticas laborales responsables, Ayesa asegura un ambiente de trabajo saludable y favorable al desarrollo profesional y bienestar personal.

- Se preocupa por la **Seguridad y Salud** de sus empleadas y empleados:
 - Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante, SGSST) certificado conforme a la especificación OHSAS 18001:2007.
 - Comités de Seguridad y Salud.
 - Servicio de Prevención Mancomunado, a través del que se desarrollan múltiples acciones como: Evaluaciones de Riesgos y Planes de emergencias, simulacros de evacuación de la distintas oficinas, organización de reconocimientos médicos, formación en Prevención o desarrollo de campañas específicas de prevención.
 - Ayesa espacio cardioprotegido. Se ha instalando y señalizando un desfibrilador externo semiautomático "D.E.S.A." Así mismo se han formado de manera teórico-práctica a determinado personal al objeto de capacitarle en su manejo y utilización.
- **Apuesta por la formación** de sus profesionales:
 - Apoyo a la obtención de **Certificaciones Tecnológicas Oficiales**.
 - A lo largo del 2020 se han realizado 1551 acciones formativas, tanto para la capacitación técnica como para el desarrollo de habilidades, dichas acciones se han dirigido a un total de 7436 asistentes, suponiendo un total de 104129 horas formativas.



4. Prácticas Laborales

A través de prácticas laborales responsables, Ayesa asegura un ambiente de trabajo saludable y favorable al desarrollo profesional y bienestar personal.

— Favorece la Comunicación Interna y el Sentido de Pertenencia:

- **Catering desayuno.** Ayesa pone a disposición de su personal un catering de desayuno gratuito todos los días del año.
- **Descuentos en plazas de parking** en sus centros de trabajo para facilitar el acceso del personal al puesto de trabajo.
- **Negociación ofertas** para empleados, en materia de conciliación laboral-familiar, ocio y turismo, salud, bienestar y otros.
- **Reuniones presenciales y virtuales:** Informativas (por niveles de responsabilidad) y Lúdico-festivas (ej. Navidad).
- **Iniciativas internas:** Premio Ayesa Innova, Concurso de Fotografía, Jornadas deportivas, Lotería de Navidad.
- **Abono del 100%** del salario desde el primer día en caso de baja por enfermedad.
- **Servicio de Guardería** para atender a los hijos o hijas de empleados en reuniones de empresa que lo hacen posible.
- Se potencia el **uso de la videoconferencia** al objeto de reducir viajes de trabajo.
- Catálogo de servicios de **Retribución Flexible:** seguros de salud, tickets restaurante, tickets guardería, ticket transporte.
- Plan de **ayuda a la inserción laboral de hijos discapacitados** de empleados, asumiendo el coste de acciones formativas y terapéuticas para la mejora de su autonomía personal.

4. Prácticas Laborales

A través de prácticas laborales responsables, Ayesa asegura un ambiente de trabajo saludable y favorable al desarrollo profesional y bienestar personal.

— Mejoras respecto al Convenio Colectivo:

- Tiempo de consulta médica para hijos menores de edad, mayores de 65 años y familiar con discapacidad.
- Tiempo para pruebas/tratamientos médicos de enfermedades raras o graves.
- Equiparación de las parejas de hecho con las casadas en permisos/licencias retribuidas.
- Inclusión madrastras/padrastrs, hijastros/as para el disfrute de los permisos retribuidos.
- Ampliación de la suspensión del contrato por parto, adopción o acogimiento a 17 semanas naturales.
- Accidente, enfermedad grave u hospitalización: Se puede disfrutar del permiso en días no consecutivos.
- Permiso no retribuido para adopción y acogimiento.
- Excedencia con reserva de puesto de trabajo por un año por fallecimiento de cónyuge.

— Facilita la conciliación:

- **Flexibilidad horaria.**
- **Jornada intensiva** en el período de verano (meses de julio y agosto).
- **Tickets guardería por hijo o hija menor de 3 años** y una ayuda económica para material escolar y/o vestuario en el caso de estar cursando estudios de Educación Infantil.

5. Medio Ambiente

Ayesa es una empresa comprometida con el medio ambiente que apuesta por la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos naturales.



- **Consumo sostenible y ambientalmente responsable**
- Nuestras Buenas Prácticas Ambientales incluyen la implantación de sistemas de ahorro de energía y agua, fomentan el ahorro de papel y el consumo responsable del mismo, la digitalización de la información y el uso de recursos informáticos en las comunicaciones, que evitan desplazamientos innecesarios, reduciendo las emisiones de gases generadas por el transporte. Del mismo modo favorece el consumo de energías renovables.
- **Reciclaje y gestión de residuos**
- En Ayesa realizamos la segregación y recogida selectiva de los residuos que generamos, poniendo a disposición del personal lugares o contenedores para productos o equipos ya consumidos o que se encuentran en desuso (papel, pilas, baterías, ordenadores, teclados y ratones obsoletos, cartuchos de tóner o tintas, etc.), canalizando la gestión de dichos residuos a través de gestores autorizados y especializados en cada tipo.
- Cuando es posible, se destinan a fines sociales para su reutilización.

5. Medio Ambiente

Ayesa es una empresa comprometida con el medio ambiente que apuesta por la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos naturales.

— Compromiso ambiental:

- Ayesa cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental** (SGA) basado en la norma ISO 14001:2015, auditado anualmente por una Entidad Certificadora, lo que contribuye a optimizar la gestión de recursos y residuos y a reducir los impactos negativos en el medio ambiente.
- Ayesa calcula su Huella de carbono y está inscrita en el **Registro Nacional de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono**, verificada según la norma UNE-EN ISO 14064-1.
- La compañía dispone de un **plan de reducción de emisiones**, el cual se elabora con una visión a medio plazo incluyendo las acciones e inversiones que puede acometer la organización para reducir consumos de energía y emisiones.
- Ayesa hace pública la **Declaración Ambiental anual**, tras ser verificada y registrada bajo el **Reglamento Europeo de Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales** (EMAS), lo que implica un esfuerzo en transparencia en su compromiso con el medio ambiente.



5. Medio Ambiente

Ayesa es una empresa comprometida con el medio ambiente que apuesta por la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos naturales.

Generación de residuos y emisiones de CO₂

Residuos (kg)

Papel	8513
RAEE	5571
Pilas	162
Tóner	549
Lámparas	114

Emisiones de CO₂ (Tm)

Energía eléctrica	1327
Vehículos	346
Papel	19

6. Prácticas Justas de Operación

Ayesa es una empresa justa y como tal, actúa de manera ética y responsable ante cualquier transacción con las organizaciones con las que interactúa.



- **Cumple con la legislación vigente** y colabora con autoridades competentes.
- **Respeto los derechos de la propiedad**, pago licencias y actividades antipiratería.
- **Establece alianzas** para acometer proyectos conjuntos y proyectos de I+D+i.
- Fomenta la colaboración en **Plataformas Tecnológicas** de ámbito nacional y europeo.



6. Prácticas Justas de Operación

Ayesa participa en las siguientes entidades del Sector TIC



Asociación Española de
Empresas de Consultoría



Empresas TIC de
Andalucía



Asociación de
Usuarios de SAP
España

Ayesa participa en las siguientes entidades de Innovación



Corporación Tecnológica
de Andalucía



Plataforma tecnológica Española para la adopción
y difusión de las tecnologías electrónicas, de la
información y la comunicación

Ayesa participa en las siguientes asociaciones y foros



Fundación de Espacios Naturales
Protegidos de Andalucía



Integrating the Healthcare Enterprise



Health Level Seven



Meters & More



Meters & More

ayesa

7. Asuntos de Consumidores

Para Ayesa AT el cliente es su razón de ser y como tal, se interesa y preocupa constantemente por garantizarle un servicio de calidad.



- Sistema de **Gestión de la Calidad**, certificado actualmente conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- Sistema de **Gestión Ambiental**, certificado en la actualidad conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015.
- Sistema de **Gestión I+D+i**, certificado conforme a la norma UNE 166002:2014.
- Sistema de **Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo** certificado bajo la OHSAS 18001:2007.
- Sistema de **Gestión de la Seguridad de la Información**, certificado bajo la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014.
- Sistema de **Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información** conforme a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2011.

7. Asuntos de Consumidores

Para Ayesa AT el cliente es su razón de ser y como tal, se interesa y preocupa constantemente por garantizarle un servicio de calidad.



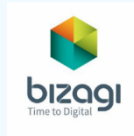
- Encuesta Anual de **Satisfacción del Cliente**
- Para la obtención de una **valoración global del servicio**, se evalúan las siguientes dimensiones:
 - Propuesta Comercial
 - Relaciones
 - Prestación del Servicio
 - Equipo de Trabajo
 - Producto Entregado
- Adhesión al **sistema de Arbitraje de Consumo** de la Comunidad Autónoma Andaluza.

7. Asuntos de Consumidores

Alianzas estratégicas



Alianzas generales



8. Participación activa y desarrollo Comunidad

Ayesa es una empresa comprometida con su entorno socioeconómico e intenta contribuir de manera permanente a su desarrollo y crecimiento.



- **Generación de empleo y desarrollo local:**
 - Participación y creación de Atech BPO S.L.
 - Participación y creación Serviport Andalucía S.A.
- Apuesta por la **formación e inserción laboral:**
 - **Acuerdos con Universidades, Centros Educativos, Fundaciones** y otras entidades para la realización de prácticas de empresa. Mediante la oferta de prácticas en empresa, Ayesa favorece la inserción laboral y colabora con las diversas instituciones educativas de su entorno.
 - Patrono fundador de la **Fundación Ayesa** y de la **Fundación para la Investigación y el Desarrollo de las Tecnologías de la Información en Andalucía (FIDETIA)**.
 - Cursos Formación-Selección.

8. Participación activa y desarrollo Comunidad

Ayesa es una empresa comprometida con su entorno socioeconómico e intenta contribuir de manera permanente a su desarrollo y crecimiento.



— **Compromiso social:**

- Premios Emprendis para la integración laboral de personas con discapacidad.
- Donación a Proyecto Hombre Sevilla y a Apascide.
- Becas a estudiantes universitarios con discapacidad.

— **Acuerdos con ONGs y entidades sociales:**

fundación
ayesa



fundación
Adecco



— **Acciones y campañas solidarias específicas:**

- Campaña de Recogida de Alimentos (Banco de Alimentos).
- Campaña de Donación de Sangre (Centro de Transfusión Sanguínea de Sevilla).
- Jornada de Voluntariado Corporativo.
- Premio Académico IES Polígono Sur.
- Talleres tecnológicos para jóvenes estudiantes.

ayesa

8. Participación activa y desarrollo Comunidad

— Principales reconocimientos (1/3):

- VII Premios a la Mejor Práctica en Movilidad Sostenible (2019)
- Premio al Desarrollo Empresarial del foro Andalucía Management (2018).
- Mejor partner de Salesforce para grandes cuentas (2017).
- XVI Premio ABC Trayectoria Empresarial Andalucía (2017).
- Premio a la mejor Trayectoria Profesional, Revista Andalucía Inmobiliaria (2016).
- Medalla de Honor AICO al Mérito Empresarial. Asociación Iberoamericana de Cámaras de Comercio, Industria y Servicios (2016).
- Premio al Mecenazgo Empresarial, modalidad gran empresa, Consejo Social de la Universidad de Sevilla (2016).
- Mención Socio Honorífico del Club EOI (2016).
- Premio a la Internacionalización CEDE (2014).

8. Participación activa y desarrollo Comunidad

— Principales reconocimientos (2/3):

- V Premio de Investigación, Innovación, Desarrollo y Empresa en la categoría de Empresa. Academia de Ciencias Sociales y del Medioambiente de Andalucía (2014).
- Campaña de Reconocimiento a la empresa Sevillana. Cámara de comercio de Sevilla (2014).
- Premio a la Internacionalización. III Premios Cartuja, (2013).
- Premio Capital Sevilla a la Innovación Empresarial, (2012).
- Premio Andalucía Económica. Revista Andalucía Económica, (2012).
- Premio a la trayectoria Empresarial de Excelencia. Confederación de Empresarios de Sevilla (CES) y el Consejo Social de la Universidad de Sevilla, (2011).
- XVIII Premios de Comunicación. Asociación de la Prensa de Sevilla (2010).
- Premio a la mejor trayectoria empresarial. XIV edición. Premio Emprendedor del Año Ernst & Young, (2010).
- Premio Emprendedor del Año por Andalucía y Extremadura. Ernst & Young, (2009).

8. Participación activa y desarrollo Comunidad

— Principales reconocimientos (3/3):

- IX Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial en la modalidad de Innovación Empresarial (2009).
- Premio al Espíritu de Empresa. La Chambre, (2009).
- Medalla de oro de la ciudad de Sevilla (2009).
- Premio “Formación y Empresa”. Cámara Comercio Sevilla, (2009).
- Mejor Empresa de Base Tecnológica de Andalucía. Escuela de negocios EOI (2008).
- Google Enterprise “New Partner of the Year” (2007).
- Premio Antares “Empresa del Año” (2007).
- Premio a la Excelencia Empresarial. Coitaoc (2007).
- Entre las 25 mejores empresas españolas que mejor cuidan a sus empleados. Great Place to Work Europe, (2006).
- Mejor Empresa TIC en la Sociedad de la Información. Junta de Andalucía (2006).

ayesa