Manual de Responsabilidad Social Empresarial 2021

Principios de conducta de responsabilidad social corporativa

MICRO-BLANC
INFORMÁTICA, S.L.

Control de versiones

Fecha	Descripción	Autor	Versión
Enero - 2021	RSE Versión inicial	SaC	1.0
Junio – 2021	Ampliación datos	SaC	1.1
Sept – 2021	Doc. Final	EnL & SaC	1.2

Contenido

INTRODUCCIÓN 6
PRINCIPIOS 7
ESTRATEGIA y ANÁLISIS 8
Visión general 8
Compromisos 9
Cadena de valor 10
Estrategias 12
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 14
¿Quiénes somos? 14
Organigrama de la Organización 14
Sedes Corporativas 15
Ámbito de actuación empresarial 15
Sectores de actividad 15
Dimensión Empresarial 16
Personas 16
Tecnología y Procesos 16
Productos y Servicios 17
Económica 19
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA 21
Análisis de Materialidad 21
Matriz de Materialidad 22
Principales aspectos materiales 22
GRUPOS DE INTERÉS 23
Principales grupos de interés 23
Enfoques adoptados 23
Canales de comunicación 25
Resultado de la participación de los grupos de interés 25
Selección según impacto estratégico 26
GOBIERNO 26
Principios, valores y compromisos 26
ÉTICA E INTEGRIDAD 27
Principios básicos 28
CADENA DE SUMINISTRO 29

Gestión de la cadena de suministro 29
Formalización del compromiso. 29
Valoración de riesgos 29
Proceso de gestión 29
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 30
Alcance 30
MEDIO AMBIENTE 32
Objetivos 32
Desempeño 32
CLIENTES y PROVEEDORES 33
Objetivos 34
Desempeño 34
ENTORNO SOCIAL 34
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 36
Objetivos 36
Desempeño 36
EMPLEADOS 37
Objetivos 38
Desempeño 38
COVID-19 Respuesta 38
Comunicación 38
Teletrabajo 38
Medidas Preventivas 39
GESTIÓN DE LA CALIDAD SOSTENIBLE 39
Procesos 39
Proveedores 39
Clientes 39
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 40
Enfoque 40
GDPR 40
Fijación de objetivos 41
MEJORA CONTINUA 42
PERFIL DE LA MEMORIA 43
INDICADORES DE SEGUIMIENTO 44

CLIENTES..... 44
PROVEEDORES..... 44
MEDIO AMBIENTE..... 44
ENTORNO SOCIAL..... 44
EMPLEADOS..... 45
RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI..... 46

MICRO-BLANC
INFORMÁTICA, S.L.

INTRODUCCIÓN

En **Micro-Blanc, Informática, S.L.**, la Dirección General y otros altos directivos son responsables de establecer las Normas que rigen la orientación de la gestión de la RSC.

El presente documento establece los objetivos y requisitos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de responsabilidad social de la organización.

Los objetivos básicos se enmarcan en:

- Presentar el marco normativo que rige Micro-Blanc Informática S.L. en su compromiso de empresa socialmente responsable.
- Desarrollar, mantener y hacer cumplir las políticas y procedimientos que todo el personal vinculado a la organización debe compartir y adoptar para contribuir a la calidad de vida, el bienestar de la sociedad y el buen ejercicio de la gestión empresarial.

Apoyamos las iniciativas destinadas a impulsar un desarrollo sostenible, y fomentamos y respetamos los derechos humanos.

Reconocemos que nuestras operaciones empresariales y nuestros servicios pueden, en ocasiones, afectar al medio ambiente, por lo que trabajamos para reducir los efectos nocivos que pudieran tener.

Micro-Blanc Informática, S.L. es una empresa que centra su actividad comercial y económica en la venta de activos y servicios tecnológicos. Como tal, es consumidora de bienes y servicios que posteriormente comercializa a terceros.

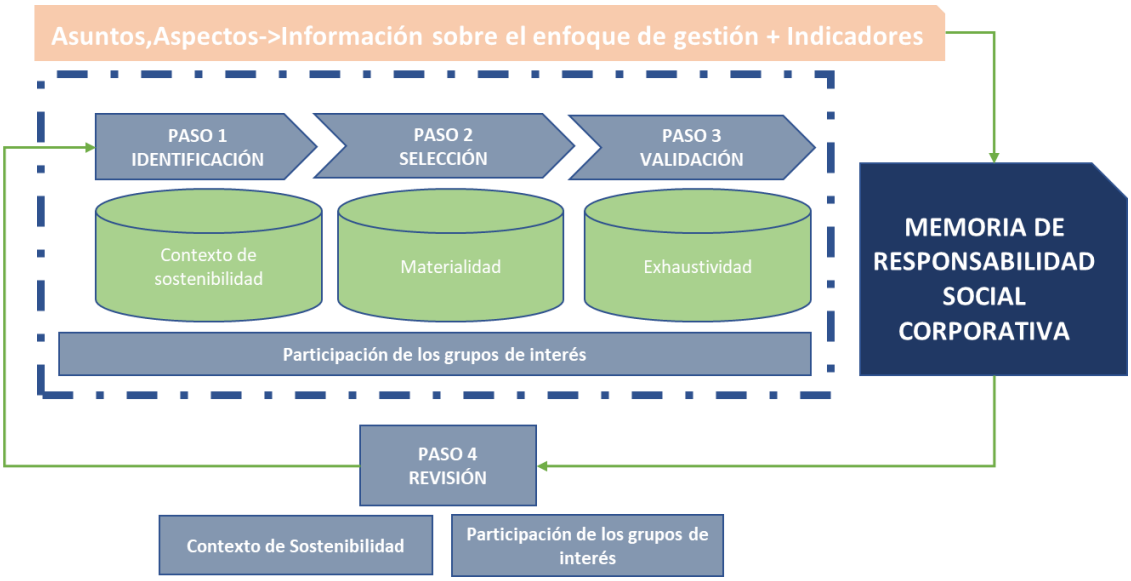
Desde esta visión empresarial nuestros compromisos económicos, sociales y medioambientales se sustentan en proveedores/fabricantes, empleados y clientes, por lo que los esfuerzos de responsabilidad se centrarán en colaborar con aquellos fabricantes/proveedores y clientes que estén alineados con nuestros objetivos de sostenibilidad, respeto a los derechos humanos, transparencia y cumplimiento de la legalidad.

La presente memoria de responsabilidad social corporativa desea plasmar formalmente los valores y acciones que Micro-Blanc Informática, S.L. viene aplicando en pro de la sostenibilidad y respeto en los criterios económicos, sociales y medioambientales.

El contenido del informe RSC aquí presentado se basa en el modelo de **Global Reporting Initiative** (GRI-G4) en su formato de **modalidad esencial**, por lo que consta de los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad.

La memoria refleja Contenidos básicos descritos en la Guía, aunque no cumple con todos los requisitos de las opciones de conformidad.

La elaboración del documento ha seguido los siguientes pasos y principios:



Con el objetivo de proporcionar información orientada a las necesidades reales de nuestros grupos de interés, se ha realizado una lista inicial para determinar que aspectos materiales son los más importantes para los grupos de interés.

Los Asuntos más relevantes en materia de sostenibilidad, desde el punto de vista interno de Micro-Blanc Informática, S.L. son:

- Adaptación a nuevos tiempos y necesidades (Nuevos enfoques del negocio)
- Innovación tecnológica para cubrir nuevas necesidades de los clientes
- Atención al cliente y Excelencia en el servicio
- Ciberseguridad y seguridad de la información
- Atracción y retención de talento

PRINCIPIOS

La organización basará su comportamiento en base a:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento

- Respeto por los derechos humanos.
- Enfoque a los grupos de interés
- Coherencia con los compromisos adquiridos
- Voluntariedad
- Eficiencia
- Mejora continua

ESTRATEGIA y ANÁLISIS

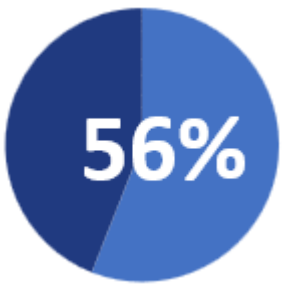
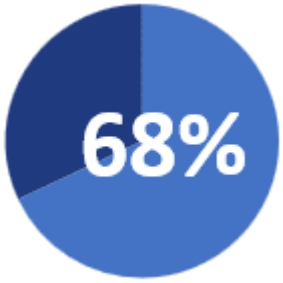
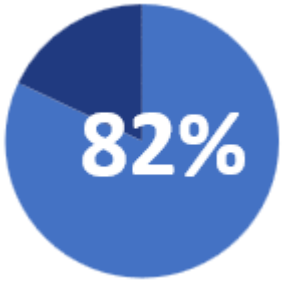
Visión general

La transformación digital que están experimentando las empresas afecta tanto a las empresas como a la sociedad. La movilidad, el teletrabajo, la reducción de consumo de papel, está llevando a las empresas a utilizar modelos tecnológicos más sostenibles.

Al mismo tiempo, existe una crisis de confianza digital derivada de la negligencia o del ataque cibernético que ligado al teletrabajo y la movilidad implican nuevas formas de abordar la gestión del riesgo.

El teletrabajo y la seguridad han incrementado el número de empresas que utilizan la nube como un modelo para reducir la complejidad de sus sistemas e infraestructuras IT desplazando servidores y servicios al Cloud, situación que redunda en una disminución del gasto energético dentro la propia empresa.

La tendencia general pasa por establecer los servicios internos como un pago por uso, con la finalidad de reducir los costes internos de mantenimiento e inversión en infraestructuras.

		
El 56% de los consumidores hará nuevas compras que reflejen su estilo de vida de trabajo desde casa	El 68% de españoles encuestados considera que la privacidad de sus datos es más importante que la experiencia online	El 82% de españoles encuestados espera recibir actualizaciones en tiempo real sobre sus compras

* Fuente: El Consumidor Conectado 2020: Estudio global de Selligent | Selligent Marketing Cloud

La aceleración digital a la que ha obligado la COVID-19 exige agilidad en la adaptación a un entorno en constante cambio. Las organizaciones están buscando la forma de afrontar este escenario y evitar la 'brecha de aceleración'. Y en este contexto, las soluciones SaaS muestran todo su potencial.

Las organizaciones ahora tienen una necesidad de planificación continua, por lo que los líderes se enfrentan a un nuevo conjunto de reglas y han de reajustar los planes con precisión y rapidez.

Todas estas circunstancias han hecho que aparezca el **concepto de 'acceleration gap'.**

Lo entendemos como la diferencia entre el ritmo del cambio y la velocidad de las empresas para adaptarse, ya que la presión está aumentando.

Según Accenture, el 75% de las compañías están atascadas en silos de datos. Un informe de Deloitte señala que el 74% de las compañías no está preparadas para lo que viene a continuación. Además, McKinsey indica que el 80% de las compañías tardan demasiado tiempo en tomar decisiones. Y según KPMG, el 63% de los CEO afirman que sus procesos y ejecución son demasiado lentos. (Fuente: Las empresas miran a la nube para evitar el 'gap' tecnológico | Tendencias | ComputerWorld)

El 67% de las empresas reconocen que están perdiendo demasiado terreno y pueden llegar a desaparecer si no toman medidas. SaaS (Software as a Service) es una herramienta que va a ayudar a capear esta situación y que va totalmente ligada al Cloud.

Las nuevas tecnologías tienen un papel fundamental para el desarrollo de estrategias empresariales de sostenibilidad. Además, conforman una industria, la de Internet, muy contaminante. El sector avanza firmemente en sus compromisos con el medio ambiente. La tecnología ha de permitir medir el desempeño de las empresas en este ámbito.

Tenemos que introducir métricas que permitan a las empresas decidir correctamente y mediante un proceso de mejora continua incrementar su desempeño medioambiental.

Compromisos

Micro-Blanc Informática, S.L. tiene un compromiso con el futuro de nuestra sociedad y asume como propios los retos que figuran en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, especialmente aquellos con los que nos sentimos más identificados.

Entre los objetivos destacamos nuestro compromiso con:

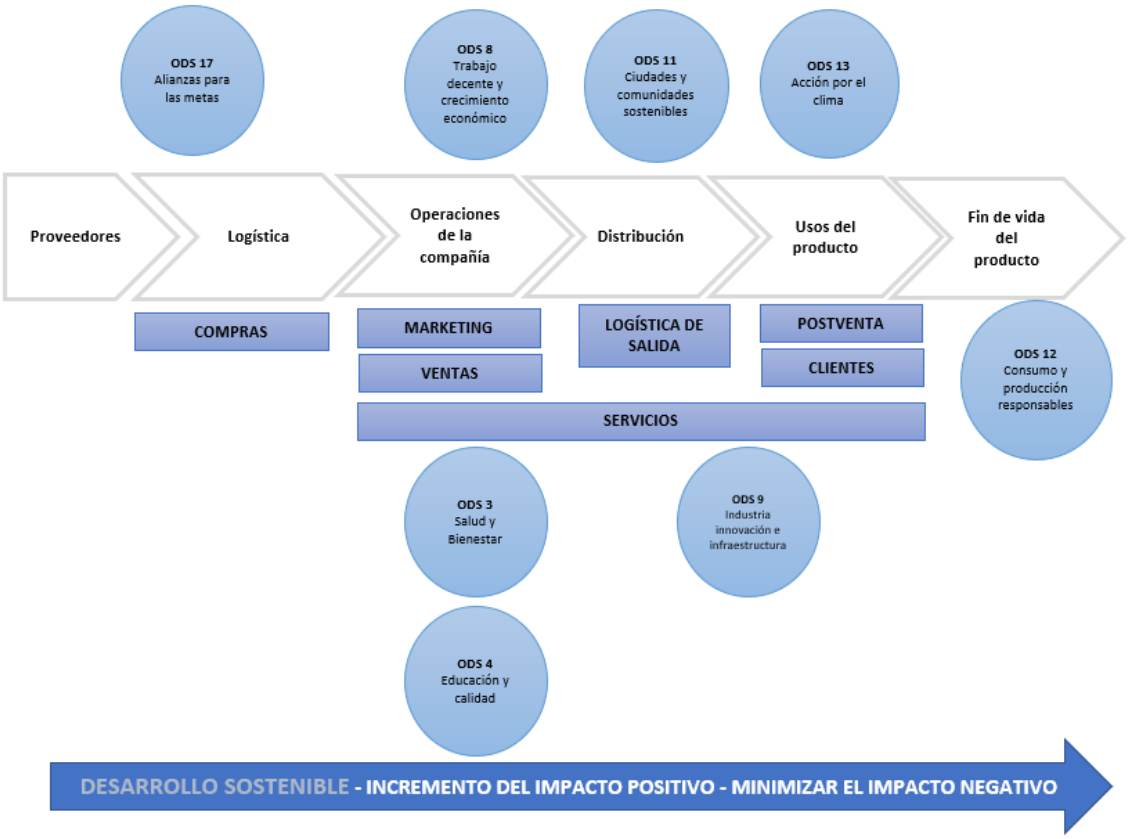
- Recursos humanos, igualdad, conciliación y diversidad
- Derechos humanos, el trabajo decente y el crecimiento económico
- Industria, Innovación e Infraestructura
- Ciudades y comunidades sostenibles
- Consumo responsable
- Eficiencia en los consumos y la acción por el clima
- Alianzas para lograr los objetivos

Apoyar cada uno de estos puntos nos permite aportar una visión comprometida con **la sociedad, los derechos humanos y la sostenibilidad** como objetivos básicos para impulsar nuestra labor empresarial.

Cadena de valor

Concebimos la responsabilidad social corporativa como parte de nuestra estrategia y factor clave para el desarrollo de nuestras actividades de una forma sostenible, enfocamos la gestión de negocio de manera que preserve el medioambiente, cubriendo las necesidades actuales evitando comprometer las futuras.

Consideramos básico para el buen funcionamiento de la organización, la relación con los diferentes grupos de interés que conforman Micro-Blanc Informática, S.L. nuestro Capital Humano, nuestros clientes y proveedores, otras partes interesadas externas y a la sociedad en general.



En este sentido hemos definido nuestras principales áreas de actuación en:

1. Clientes

Satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes de forma óptima, fiable y competitiva y promoviendo relaciones comerciales duraderas, basadas en una actitud permanente de servicio, confianza y aportación de valor, cumpliendo los estándares más exigentes de la ética empresarial, que van desde el respecto por la propiedad intelectual hasta la competencia leal, o la transparencia en los negocios.

2. Empleados

Promoviendo políticas de gestión de personas, realizando actividades para mejora de la capacitación, sensibilización y competencia profesional, mejores condiciones para el desarrollo personal y profesional en el lugar de trabajo, velando por su salud y bienestar, y fomentando la

comunicación, la tolerancia, la igualdad y la integración entre el personal que conforma la organización.

3. Sociedad

Nuestro compromiso social llega a las comunidades más desfavorecidas a través de la integración en plantilla de personal discapacitado.

4. Medio Ambiente

Nuestro compromiso con el medio natural es seguir avanzando en disminuir el impacto ambiental que pueda generar nuestra actividad desempeñando una gestión responsable de los activos tecnológicos retirados, optimizando el uso de los recursos energéticos, incluyendo cambios de equipos por otros de nueva generación, reduciendo, reutilizando y reciclando, y gestionando responsablemente los residuos generados.

Adoptando aquellas tecnologías y soluciones que permitan un mayor aprovechamiento de la energía y una reducción significativa de su consumo.

5. Gestión empresarial y Proveedores

Nuestra actitud en este sentido, es dar un enfoque a nuestra actividad que dé respuesta al reto de una sostenibilidad económica responsable, sin riesgos innecesarios, orientando las soluciones tecnológicas aplicadas en la consecución de ese desarrollo perdurable y consolidado mediante la aportación de productos y servicios innovadores que contribuyan al progreso económico, desde una conducta ética y responsable requerida para todos los empleados, así como en todas las posibles relaciones comerciales que se establezcan.

Estrategias

Deseamos promover la excelencia en la prestación de servicios y anticipar las expectativas y necesidades de los clientes.

Nuestra razón de ser es la ofrecer a nuestros clientes productos y servicios IT con estándares de calidad desde la agilidad y flexibilidad de nuestra organización, el profundo conocimiento de la realidad de negocio de nuestros clientes, así como la máxima implicación del equipo de Dirección en la consecución de los compromisos adquiridos.

Nuestros Valores

- El compromiso verdadero con nuestros clientes
- No prometer nada que no podamos cumplir
- Formar un binomio productivo con nuestros clientes que desarrolle la eficacia y rentabilidad junto a la sostenibilidad y el respeto al medioambiente.
- Aplicando el principio de que los objetivos de la empresa son una meta común de todo el equipo humano que la integra.

¿Cómo?

- Tenemos en cuenta las cuestiones medioambientales, sociales y de gestión empresarial en el análisis de inversión y en los procesos de toma de decisiones.
- Pediremos a las empresas con en las que realicemos alianzas comerciales que informen de forma adecuada sobre cuestiones medioambientales, sociales y de gestión empresarial.
- Cda área de Micro-Blanc Informática, S.L. informará sobre las actividades que lleve a cabo y sobre los progresos que haga a la hora de aplicar los principios.

Prioridades estratégicas para el ejercicio actual

- Mejora de la cultura de Cumplimiento Normativo en nuestro quehacer diario.
- Implantación de un procedimiento de evaluación del desempeño en objetivos clave.
- Promover la cultura de la innovación.
- Seguimiento de las medidas de conciliación.
- Incorporar tecnologías y soluciones que reduzcan el consumo energético, la huella de carbono y la gestión de residuos.
- Incrementar la calidad de productos y servicios
- Mejora de los niveles de satisfacción del cliente
- Medición de la alineación con nuestro código de conducta de clientes y proveedores.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

¿Quiénes somos?

Micro-Blanc Informática S.L. inició su actividad en el sector de la microinformática en el año 1982, estableciendo elevadas exigencias respecto a su crecimiento y la calidad del servicio a nuestros clientes.

La compañía se consolidó rápidamente e inició una importante fase de crecimiento. En la actualidad, Micro-Blanc cuenta con oficinas en tres ciudades españolas, Barcelona, Madrid y Valencia, cobertura de servicios nacional y un equipo humano con amplia experiencia.

Micro-Blanc Informática, S.L. desea ser un centro de soluciones tecnológicas para sus clientes. Entender las necesidades de nuestros clientes en las áreas de Infraestructuras, Plataformas, Virtualización y Microinformática.

Nuestras marcas, productos y servicios más relevantes se sustentan en fabricantes de primer orden como Lenovo, IBM, Samsung, Lexmark, HP, Microsoft o Datywler Infra IT entre otros.

La estrategia de Micro-Blanc se basa en el servicio eficaz y puntual en la constante atención al cliente para Garantizar la satisfacción del Cliente.

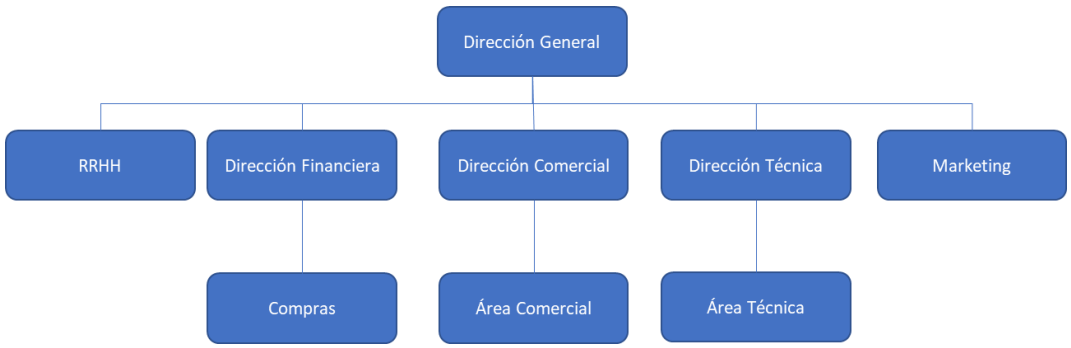
Organigrama de la Organización

La compañía está organizada en cinco unidades operativas, todas ellas orientadas al servicio del cliente y a la búsqueda continua de la excelencia en todas sus actividades.

- Unidad Comercial y Diseño de Proyectos
- Unidad de Operaciones y Soporte Comercial
- Unidad de Infraestructuras
- Unidad de Software
- Unidad de Gestión Remota de Infraestructuras

Aportamos como principal valor diferenciador la agilidad y flexibilidad de nuestra organización, el profundo conocimiento de la realidad de negocio de nuestros clientes, así como la máxima implicación del equipo de Dirección en la consecución de los compromisos adquiridos.

Organigrama Empresarial



Sedes Corporativas

Barcelona
Comte d'Urgell, 236 bajos
Teléfono 93 531 60 00
08036 BARCELONA

Madrid
Rafael Calvo, 7 C bajos
Teléfono 91 594 2180
28010 MADRID

Barcelona
Avda. Roma, 114-120
Teléfono 93 531 60
00
08015 BARCELONA

Valencia
Avda. Primado Reig, 187, entlo. B
Teléfono 96 393 43 56
46020 VALENCIA

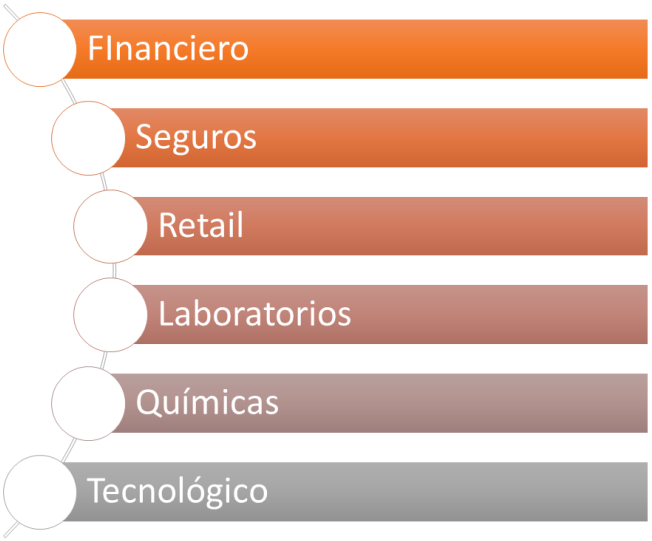
Ámbito de actuación empresarial

La forma jurídica de Micro-Blanc Informática, S.L. corresponde a la de Sociedad Limitada, con Actividad CNAE 4741.

Micro-Blanc Informática, S.L. centra su labor comercial y de servicios en España y puntualmente lleva a cabo el suministro de activos informáticos en países de la Unión Europea o fuera de ella a petición de clientes con delegaciones en dicha región comercial.

Sectores de actividad

Adaptamos nuestra visión tecnológica a las necesidades de nuestros clientes, para conseguir ventajas diferenciales. Realizamos propuestas personalizadas y definidas desde nuestra experiencia y conocimiento en clientes de múltiples sectores.



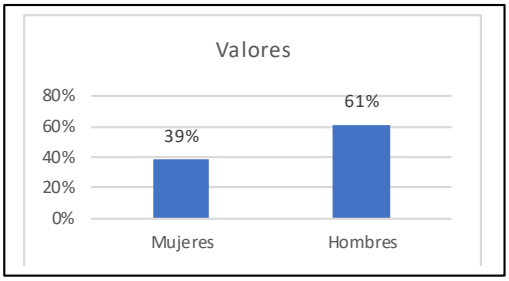
Dimensión Empresarial

Personas

Empleados

Micro-Blanc Informática, S.L. a fecha de la elaboración de la memoria en Julio de 2021 dispone de 79 empleados ubicados en las sedes de Barcelona, Madrid y Valencia. El 100% de la plantilla de Micro-Blanc Informática, S.L. dispone de un contrato fijo, lo que genera estabilidad en los departamentos y mantiene el know-how.

EMPLEADOS	Número	Porcentaje
Número de MUJERES	29	39%
Número de HOMBRES	46	61%
Empleados en Barcelona	61	
Empleados en Madrid	10	
Empleados en Valencia	4	



Tecnología y Procesos

Micro-Blanc Informática, S.L. se define como un centro de servicios tecnológicos. Como empresa suministradora de activos IT y servicios tecnológicos dispone de recursos con conocimientos, capacidades y destrezas técnicas, así como instrumentos y herramientas tecnológicas para llevar a cabo sus funciones.

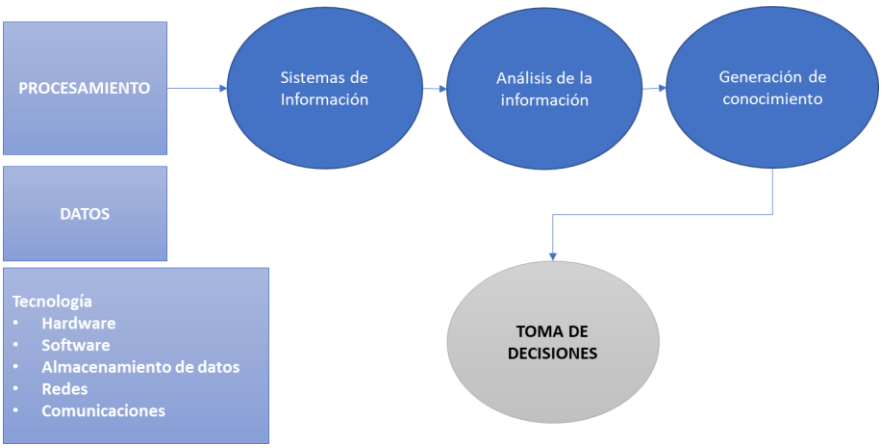
Sistemas de información

Micro-Blanc Informática, S.L. enfoca la tecnología y los procesos desde dos vertientes:

- Las tecnologías de la información.
- Los sistemas de información.

Para usar los sistemas de información con efectividad, hay que comprender la organización, administración y tecnología de la información que dan forma a los sistemas. Estos sistemas de información son los que crean valor para la empresa, ofreciendo información que permite a la Dirección tomar las decisiones correctas ante los desafíos del mercado.

Consideramos los sistemas de información como el resultado obtenido a partir de las tecnologías de la información.



Micro-Blanc Informática, S.L. analiza y gestiona la información y el conocimiento en base a varios sistemas de información:

- Gestión comercial (Cliente, servicios y productos)
- Gestión contable y financiera
- Gestión de Recursos Humanos

Procesos de toma de decisiones

La información obtenida nos permite dirigirla en función del ámbito de toma de decisiones:

- Estratégicos (alta dirección)
- Gerencial (nivel intermedio)
- Operativos (control operativo)

Productos y Servicios

Productos

Micro-Blanc Informática, S.L. centra su actividad comercial en el suministro de activos tecnológicos de hardware y software principalmente para grandes corporaciones y pymes.

- Equipos informáticos para usuario final (Puesto de trabajo)
- Infraestructuras (Datacenter) Servidores, Cabinas y comunicaciones.
- Seguridad

Trabajamos con los principales Partners del mercado como Lenovo, IBM, Lexmark, Samsung, VMware, Microsoft, Sophos, Datwyler Infra IT entre otros. Lenovo es uno de nuestros principales proveedores de hardware.

Servicios

Infraestructuras IT

Diseñamos, entregamos, implementamos e integramos todos los elementos principales de los sistemas de TI, servidores y soluciones de almacenamiento, comunicaciones y cableados. Desde la infraestructura hasta los servicios de software, ofrecemos una cartera de servicios completa.

Monitorización de infraestructuras

Monitorización remota de Infraestructuras tecnológicas mediante modelos predictivos y reactivos. Optimización de los procesos de Monitorización y Operación a partir de la industrialización y la mejora continua.

Maquetación y Migraciones simplificadas

Evaluaciones completas del usuario final que se centran en lo siguiente: detalles actuales de hardware y software, requisitos específicos del departamento, análisis de opciones de dispositivos actuales. Después de nuestra evaluación inicial, organizamos y entregamos una solución recomendada.

Logística

El servicio de logística de MBI programa la entrega e instalación de dispositivos a sus usuarios finales.

Mantenimientos y Gestión de Garantías

Como Servicio autorizado Lenovo Premiere gestionamos directamente las incidencias de los equipos Lenovo en garantía en sus distintas modalidades y los equipos fuera de garantía bajo presupuesto.

Provisión y Gestión de suministro IT Global

Micro-Blanc Informática es parte de un hub internacional de partners lo que nos permite gestionar y suministrar soluciones logísticas para HW y servicios en más de 170 países.

Software y Licenciamiento

Poseemos certificaciones con fabricantes como Lenovo, HP, Microsoft, VMware, IBM y Sophos entre otros que nos permiten suministrar licencias y servicios asociados a los distintos productos de software.

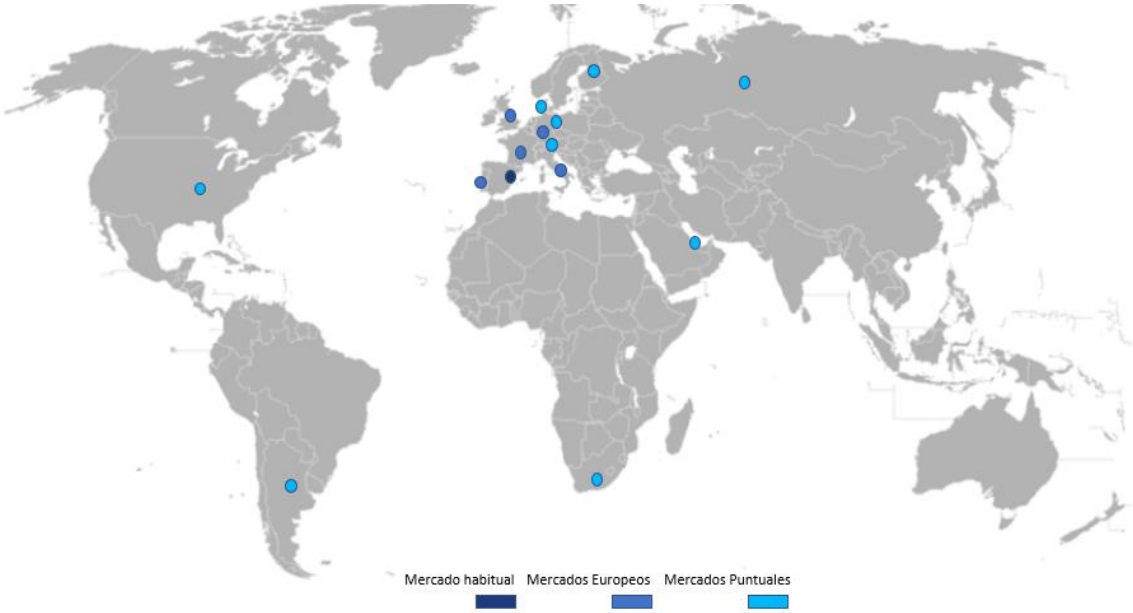
Venta de activos IT

Suministramos equipos de trabajo, servidores, cabinas de almacenamiento y demás activos IT de las marcas Lenovo, IBM, Lexmark, HP, entre otros.

Económica

El principal mercado en el que Micro-Blanc Informática, S.L. realiza su gestión comercial es el español, en un 90% de sus ventas. El 10% restante corresponde a clientes que disponen de su sede central en España y delegaciones en el extranjero gestionadas desde su sede central.

Áreas geográficas comerciales.

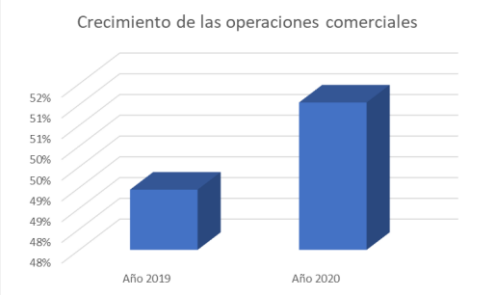


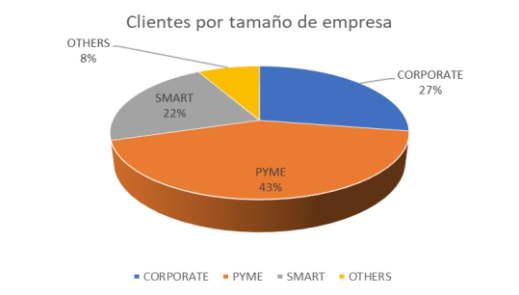
Los servicios comerciales todos aquellos países que están fuera de la UE se llevan a cabo a través de un Hub internacional al que Micro-Blanc Informática, S.L. está asociado.

Algunos de los países habituales de la UE son: Portugal, Francia, Alemania, Suiza, UK e Italia.

Esporádicamente la actividad comercial se extiende a países como Austria, Republica Checa, Polonia, Bélgica, Países Bajos, Suecia, Finlandia, Qatar, Sudáfrica, Argentina, Rusia y USA.

Clientes





Proveedores

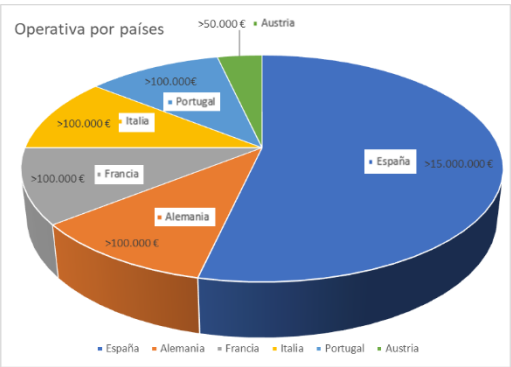
Nuestros principales proveedores:

- Lenovo
- IBM
- Lexmark
- Samsung
- VMware
- Microsoft
- Sophos
- Symantec
- Veeam

Micro-Blanc Informática, S.L. dispone de un capital social >1M € y se encuentra entre las 3000 primeras empresas en Barcelona.

Año 2019

Ventas Globales **>16.900.000 €**

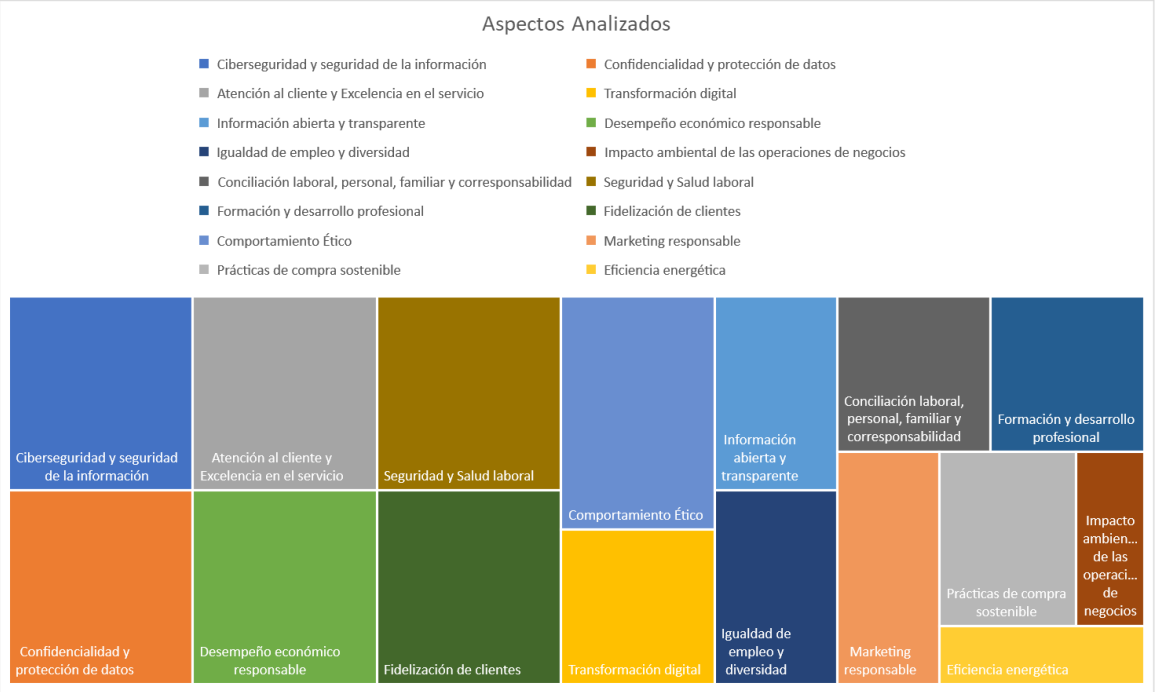


ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Análisis de Materialidad

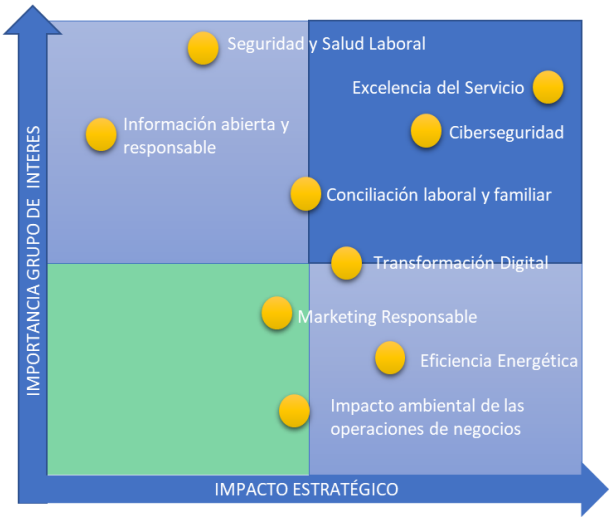
Con el objetivo de proporcionar una información que responda a las necesidades de información de nuestros grupos de interés hemos realizado un análisis de materialidad mediante la elaboración de consultas y reuniones con los grupos de interés en base a los principales aspectos que encajan en nuestra estrategia empresarial y sostenibilidad.

Para la elaboración de este informe se han identificado los aspectos ambientales, sociales y económicos relevantes para los grupos de interés y para la empresa en función de su impacto en la cadena de valor. También se han tenido en cuenta los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambientales y lucha contra la corrupción, que, además, se han relacionado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre los que impactan.



Relación de los 16 asuntos relevantes identificados y clasificados conforme a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Matriz de Materialidad



Principales aspectos materiales

Como resultado se ha obtenido que los puntos más importantes según los grupos de interés son:

- Ciberseguridad y Seguridad de la Información
- Confidencialidad y protección de datos
- Atención al cliente y Excelencia en el servicio
- Transformación digital
- Seguridad y salud laboral
- Conciliación laboral, personal, familiar y corresponsabilidad.

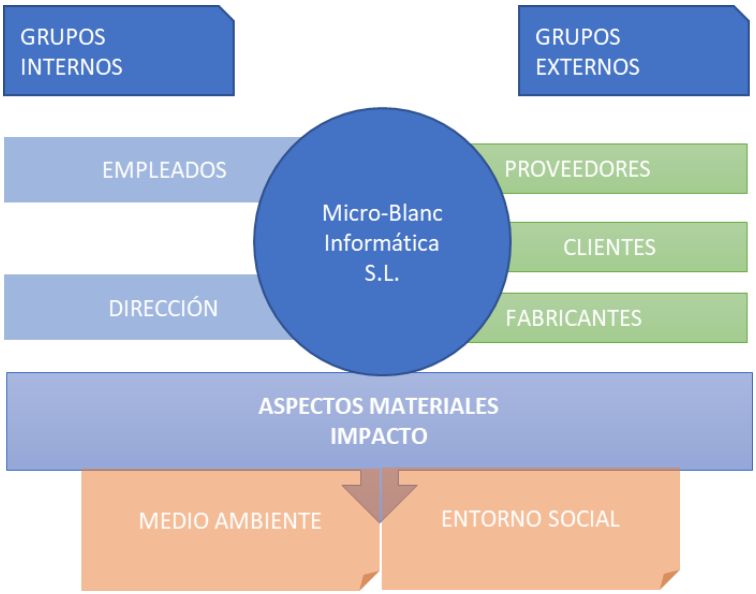
A nivel interno de Micro-Blanc Informática, S.L. se otorga gran importancia a la eficiencia energética y optimización de consumo energético, así como un desempeño económico sostenible.

GRUPOS DE INTERÉS

Para considerar un grupo de interés partimos de la premisa que la parte interesada es necesaria para el cumplimiento con éxito de nuestros procesos, ciclo de vida ambiental y cumplimiento de requisitos legales.

Principales grupos de interés

- **Clientes:** Los consumidores de nuestros productos y servicios.
- **Empleados**: La fuerza motriz de nuestra empresa.
- **Proveedores**: El conjunto de empresas, fabricantes y marcas con los que se generan relaciones comerciales basadas en la ética y la confianza.



Enfoques adoptados

Para la determinación de los aspectos materiales seleccionados por lo grupos de interés se ha tenido en cuenta la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización y la influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

El enfoque inicial se ha basado en el impacto que tiene en Micro-Blanc Informática, S.L. cada uno de los Grupos de Interés y los Factores Clave que influye empresarialmente.

GRUPOS DE INTERÉS	Factor Clave	Impacto en la empresa
EMPLEADOS	Valor económico generado	ALTO
	Remuneración a los trabajadores	ALTO
	Absentismo laboral	ALTO
	Perfil de la plantilla de trabajadores	ALTO
	Formación de los trabajadores	ALTO
	Derechos humanos	ALTO
	Política de salud y seguridad en el trabajo	ALTO

	Acoso y abuso	ALTO
	Condiciones y media de tiempo de pago	ALTO
	Condiciones ambientales en el lugar de trabajo	MEDIO
	Evaluación de resultados y competencias del trabajador	MEDIO
	Conciliación de la vida laboral, familiar y personal	MEDIO
	Accidentes laborales y enfermedades profesionales	MEDIO
	Programas de igualdad de oportunidades	BAJO
	Residuos producidos	BAJO
	Verificación ambiental externa independiente	BAJO
	Reciclaje	BAJO

PROVEEDORES	Buenas prácticas con los proveedores locales	MEDIO
	Selección, evaluación y asociación con proveedores	MEDIO

GRUPOS DE INTERÉS	Factor Clave	Impacto en la empresa
CLIENTES	Satisfacción del cliente	ALTO
	Responsabilidad sobre los productos	ALTO
	Retención y fidelización del cliente	ALTO
	Reclamación de productos	ALTO
	Privacidad del cliente	ALTO
	Selección, evaluación y asociación con proveedores	MEDIO
	Responsabilidad comunicativa del producto	MEDIO
	Derechos humanos	BAJO
	Impacto por marketing social	BAJO
	Sistema de gestión ambiental	BAJO

Una vez evaluado el impacto de cada factor clave se han definido los objetivos para cada Grupo de interés que se utilizarán para la elaboración de los informes de RSE anuales. Los objetivos se detallan en el apartado Políticas de RSE de este mismo documento.

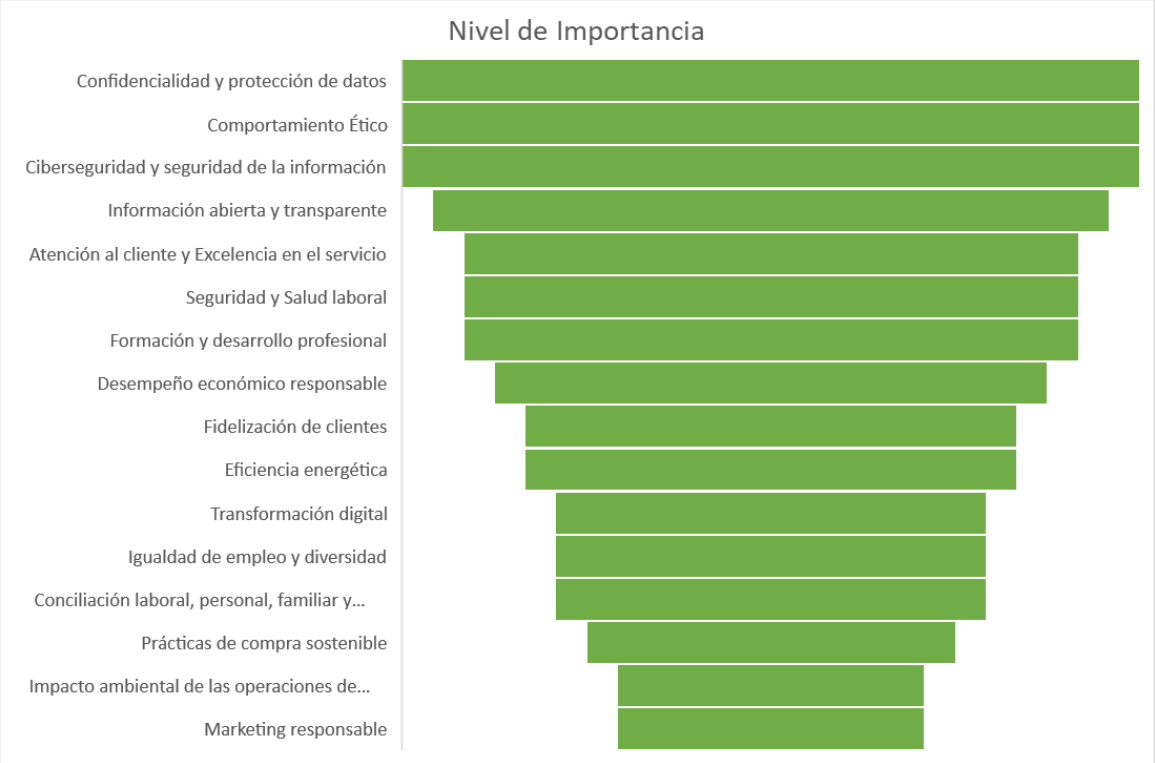
Canales de comunicación

En este primer informe se ha utilizado el correo electrónico como medio de comunicación para determinar los Aspectos Materiales más valorados y comunicarlos a los grupos de interés.

Existen otros medios de comunicación que permiten la interacción con Micro-Blanc Informática, S.L.

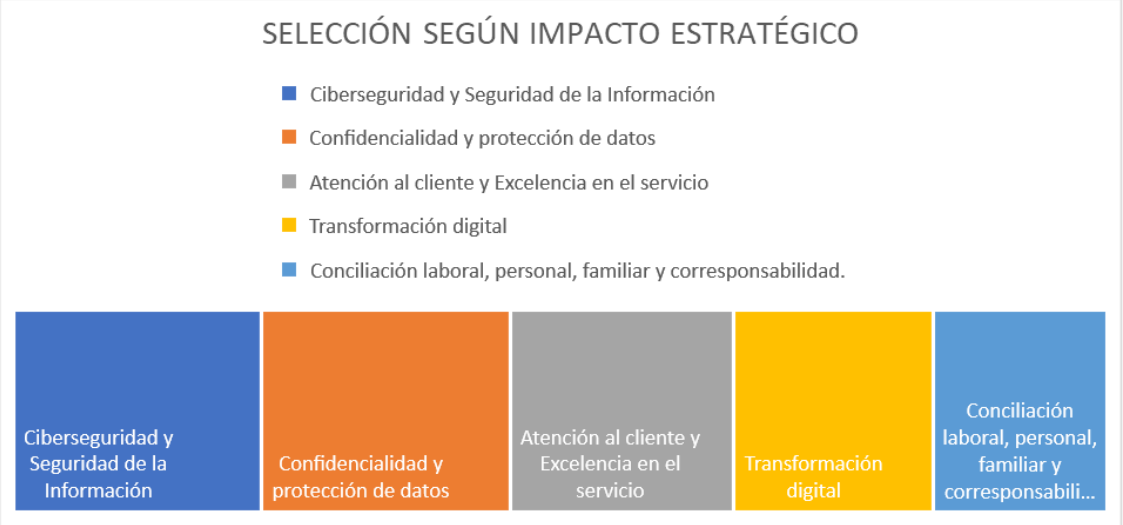
- Correo electrónico
- Newsletters
- Blog
- Redes profesionales
- Web corporativa.

Resultado de la participación de los grupos de interés



Selección según impacto estratégico

Como combinación de información en la matriz de materialidad en base a la información extraída de los grupos de interés se han seleccionado los siguientes factores clave a trabajar.



GOBIERNO

En Micro-Blanc Informática, S.L., hemos establecido para abordar la Responsabilidad Social Empresarial un modelo que se basa en el respeto por el medio ambiente, los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en su conjunto.

Principios, valores y compromisos

Los principios y valores corporativos sustentan nuestro Código de Conducta, que guía el comportamiento de todos nuestros empleados y directivos.

Nuestro modelo empresarial se sustenta sobre los principios éticos y responsables de compromiso con el cliente, colaboración sincera con los proveedores, respeto hacia los empleados y vinculación con la sociedad, que forman parte de nuestra cultura empresarial.

Valores Corporativos

- Integridad y Responsabilidad
- Garantía y Servicio al cliente
- Respeto a los derechos humanos
- Vinculación con la sociedad y el entorno
- Respeto al medio ambiente
- Compromiso con el desarrollo sostenible

Consideramos que el comportamiento ético de nuestros equipos es un requisito indispensable para garantizar y salvaguardar el equilibrio entre los objetivos de nuestras actividades y las expectativas de nuestros grupos de interés. Por ello contamos con un **Código de Conducta** que recoge nuestros criterios básicos de actuación y nuestros compromisos como empresa, siendo

de obligado cumplimiento para el desempeño de las actividades profesionales de nuestros empleados y directivos.

Micro-Blanc Informática, S.L. desde sus inicios actúa conforme a las normas y regulaciones legales de aplicación en cada momento y mantiene un comportamiento ético en todos sus ámbitos de actuación.

El Código de conducta incluye:

- Conducta Personal
- Normas de actuación en situaciones de negocio
- Ética profesional
- Contra la corrupción y el fraude
- Protección de Datos
- Responsabilidad Social

La RSE se integrará en todos los procesos y procedimientos de la empresa, formando parte de los mismos e incluyendo a los grupos de interés que se detallan a continuación:

- Dirección
- Mandos intermedios
- Personal administrativo
- Empleados
- Proveedores (en la medida de lo posible)
- Clientes (en la medida de lo posible)

ÉTICA E INTEGRIDAD

Micro-Blanc Informática, S.L. se compromete a realizar negocios legales, éticamente y con integridad.

Desde la dirección se promueve una cultura organizacional comprometida para realizar negocios de manera legal, ética y con integridad.

Paralelamente cumplimos escrupulosamente con los códigos de ética de nuestros proveedores de prestigio reconocido.

La confianza y la integridad forman las bases culturales clave para Micro-Blanc Informática, S.L. promoviendo una cultura que se esfuerza por alcanzar los más altos estándares de ética conducta comercial y cumplimiento de todas las leyes y regulaciones dondequiera que opere.

Nos centramos en operar éticamente en todas las actividades comerciales que desarrollamos.

El objetivo es cumplir estrictamente con los reglamentos y leyes que rigen con jurisprudencia en aquellos lugares en que se opera comercialmente y observar las directrices y reglas emitidas por los reguladores y revisar el sistema de gobierno corporativo para asegurar que esté en línea con las mejores prácticas internacionales y locales.

Principios básicos

a) Eficacia y eficiencia en la gestión

Los objetivos y metas empresariales se generan mediante el compromiso de la alta dirección con la responsabilidad social a fin de llevar a cabo una gestión eficaz y eficiente con el propósito de maximizar el beneficio de forma sostenible y responsable.

b) Transparencia informativa

- Información fácilmente accesible y entendible.
- Cumplir todas las leyes nacionales e internacionales y las regulaciones de control de la comercialización.
- Trabajar contra la corrupción, incluido el soborno y asegurar que las relaciones personales no afectan a la actividad empresarial.

c) Fomentar la compra sostenible en todos los ámbitos de la empresa.

d) Abstenerse de cualquier actividad de blanqueo de dinero.

e) Confidencialidad y privacidad mediante el cumplimiento estricto del RGPD.

f) Fomentar los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro

g) Formalización y cumplimiento de los contratos

h) Honestidad

Facilitar los requisitos de la organización en sus alianzas y colaboraciones, aceptando colaborar y promoviendo los principios de RSE entre sus aliados y colaboradores a través de las relaciones que establezca con ellos (Proveedores, Clientes)

i) Trato con la competencia

- Respeto a los derechos de propiedad.
- Absteniéndose de suscribir acuerdos que restrinjan de forma ilegal o indebida la competencia (acuerdos de precios y repartos de mercado).
- No difundir información falseada o tendenciosa sobre los competidores

j) Organización frente a la Administración

- Colaboración y transparencia
- No injerencia

k) Obligaciones fiscales

- La empresa cumple sus obligaciones fiscales en todos los territorios donde lleve a cabo sus actividades.
- Mantener y fomentar la imagen adecuada de MBI hacia el exterior, utilizando los sistemas de comunicación de forma responsable (educación en el lenguaje, atención correcta de las llamadas entrantes, utilización de un lenguaje adecuado en los correos electrónicos, etc.)

Los puntos aquí expuestos se encuentran ampliamente desarrollados en el Código de Conducta de Micro-Blanc Informática, S.L.

CADENA DE SUMINISTRO

Como objetivo principal de desarrollo sostenible determinamos las alianzas con proveedores que nos permitan alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad y respeto para con las personas y el medio ambiente.

Gestión de la cadena de suministro

Micro-Blanc Informática, S.L. asume la responsabilidad de ejercer la diligencia debida en nuestra cadena de suministro y para ello planteamos la implantación de un sistema de gestión que determine como objetivos las buenas prácticas y el respeto de los derechos humanos en todos nuestros proveedores.

Formalización del compromiso.

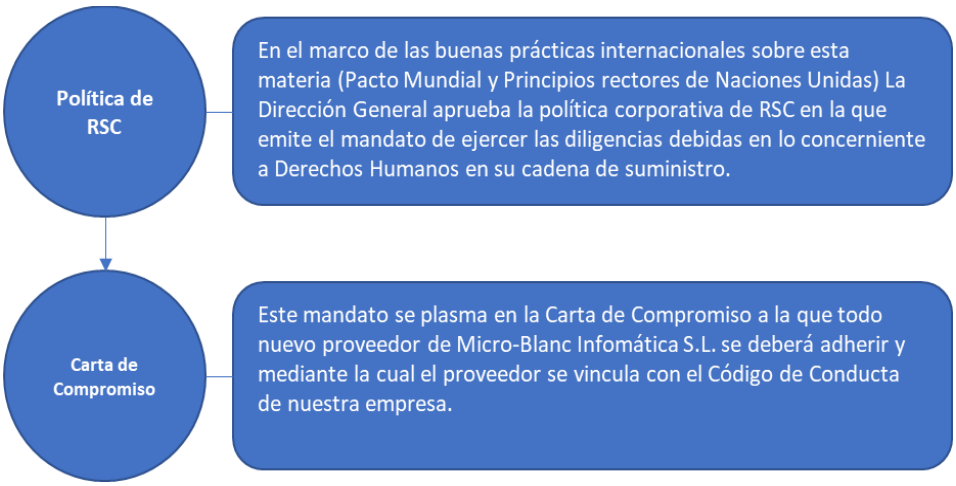
Con la finalidad que nuestros proveedores estén alineados con nuestros valores y códigos de conducta se ha elaborado un documento de Adhesión al Código de Responsabilidad Social (***D04_Adhesion Proveedores a RSE_V01***) con la inclusión de cláusulas basadas en Principios del Pacto mundial, ODS agenda 2030.

Valoración de riesgos

Evaluar a los proveedores para conocer el riesgo de incumplimiento de los compromisos adquiridos para así poder actuar en consecuencia será el principio básico de actuación. Para los proveedores actuales con los que no exista formalización de compromiso en ningún sentido, es decir, no exista acuerdo firmado por el proveedor con Micro-Blanc Informática, S.L. o de Micro-Blanc Informática, S.L. con el proveedor se aplicará el documento ***D04_Adhesion Proveedores a RSE_V01*** para su evaluación.

Proceso de gestión

Consideramos el siguiente proceso para el sistema de gestión:



Número de Proveedores de Micro-Blanc Informática, S.L. y porcentaje de cumplimiento

Proveedores	2018	2019	2020	2021
Número de Proveedores	90	81	77	71
Cumplimiento de ODS	100%	100%	100%	100%
Código de ética	100%	100%	100%	100%

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Nos esforzamos en unir nuestras fuerzas con las competencias de nuestros clientes y proveedores para hacer pleno uso de las oportunidades que ofrece el desarrollo sostenible.

Esto implica que esperamos de nuestros proveedores el pleno cumplimiento de las leyes aplicables y la adhesión a las normas reconocidas internacionalmente en materia ambiental, social y de gestión corporativa.

La inclusión de políticas de responsabilidad social corporativa en la gestión de Micro-Blanc Informática, S.L. persigue los siguientes objetivos básicos.

1. **Determinar como objetivo asegurar las buenas prácticas en la selección de proveedores.** Asegurar que nuestros proveedores cumplen y están alineados con nuestro código de conducta y objetivos de sostenibilidad.
2. **Incrementar el grado de aprendizaje e innovación.** La implementación de estos principios promueve una mayor participación de las partes interesadas en los procesos de toma de decisiones empresariales.
3. **Aumentar el sentido de pertenencia de los empleados**. La implantación del programa de RSE generará un mayor sentido de pertenencia en los empleados. Gracias a programas que promueven el bienestar de estos, la conciliación de la vida familiar y laboral, los programas de salud y PRL, entre otros, entendiéndolos como una retribución a sus esfuerzos.
4. **Ciberseguridad y Seguridad de la información**. Medición del cumplimiento del Reglamento general de protección de datos.
5. **Atención al cliente y Excelencia en el servicio.** Acelerar la transformación digital con la finalidad de incrementar la excelencia de servicio al cliente a través de una mejora de los procesos internos que llevan a cabo nuestros empleados.
6. **Gestión energética y de residuos eficiente.** Aplicar todos los medios a nuestro alcance que permitan una reducción del consumo energético, así como, una gestión de los residuos acorde con las normas medioambientales.

Alcance

El presente documento de políticas de RSE es una combinación de aspectos éticos, morales y ambientales.

Los directivos y personal vinculado a Micro-Blanc Informática, S.L. tienen la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas en el presente documento.

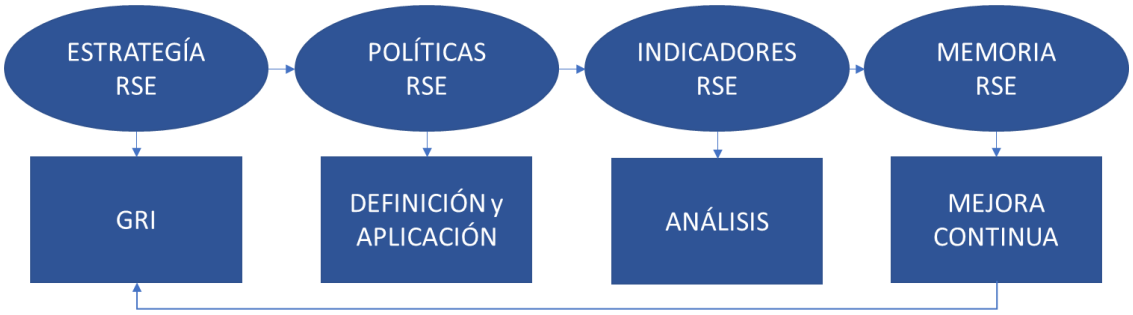
El alcance de las actuaciones a realizar serán exclusivamente las de promoción y apoyo en la incorporación de aspectos relacionados con la RSE en la gestión empresarial.

La responsabilidad social de la organización abarca aspectos internos y externos. Los aspectos internos están orientados al equipo de trabajo y directivos y los externos a clientes, proveedores y entorno social.

La empresa contribuye a la sociedad generando oportunidades de empleo y promoviendo la igualdad entre las personas que trabajan en Micro-Blanc Informática, S.L.

Las pautas de comportamiento de las personas vinculadas a la organización se rigen por los principios y normas establecidas en el Código de Conducta, el cual hace énfasis en el trabajo guiado por valores y la ética corporativa que sustenta el proceso de toma de decisiones en la empresa.

Estructura seguida por Micro-Blanc Informática, S.L. para la gestión de la RSE



MEDIO AMBIENTE

El compromiso de Micro-Blanc Informática, S.L. con el Medio Ambiente, es una postura activa respecto al cuidado medio ambiental y el uso responsable de los recursos.

Nos enfocamos en:

- Cumplir con todas las regulaciones aplicables en materia medioambiental, de salud y de seguridad.
- Promover el desarrollo, el transporte, uso y eliminación de los productos de manera segura y respetuosa con el medio ambiente.
- Proteger la vida y la salud de los empleados, así como al público en general, de los riesgos inherentes a procesos y servicios.
- Utilizar los recursos de manera eficiente, aplicar tecnologías energéticamente eficientes y respetuosas con el medio ambiente y reducir los residuos, así como utilizar los medios a nuestro alcance para reducir las emisiones al aire, agua y suelo.
- Minimizar el impacto propio sobre el cambio climático y la escasez de agua.
- Prevención de los ecosistemas y de la diversidad
- Respeto a los animales

Stakeholder	Factor Clave	Objetivo de la empresa en este ámbito
MEDIO AMBIENTE	Consumos de energía y agua	Reducción del consumo eléctrico
	Condiciones ambientales en el lugar de trabajo	Control de los acondicionadores de aire. Normativa R32
	Reciclaje	Control de entregas en puntos verdes de reciclado de residuos.
	Sistema de gestión medioambiental	Reducción del uso de papel al mínimo necesario.
	Emisiones de gases	Reducción de la huella de carbono generada por nuestros medios de transporte.

Objetivos

- Reducción del uso de papel al mínimo necesario
- Reducción del consumo eléctrico.
- Reducción de la huella de carbono generada por nuestros medios de transporte.
- Control de entregas en puntos verdes mediante mapa de trazabilidad

Desempeño

- Promover el uso de tecnologías de comunicación digital.
- Políticas de gestión energética de los equipos electrónicos y ordenadores cuando estos no están siendo utilizados y principalmente fuera de horas productivas.

- Racionalización de la logística mediante la concentración de entregas para reducir el número de viajes y kilómetros.
- Trabajar con proveedores orientados a la sostenibilidad.
    - Marcas de fabricantes comprometidos con el medio ambiente.
    - Proveedores con políticas activas para minimizar el impacto ambiental, centrados en el medio ambiente, la reducción de residuos y el reciclaje de componentes.
- Máximas de los proveedores a seleccionar
    - Diseño sostenible
    - Uso eficiente
    - Reutilización y reciclaje responsables

Micro-Blanc Informática, S.L. pretende minimizar, en la medida de lo posible, el consumo de los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad y sobre todo, gestionar adecuadamente los residuos que producimos para evitar el impacto sobre el entorno.

CLIENTES y PROVEEDORES

La estrategia de Micro-Blanc se basa en el servicio eficaz y puntual en la constante atención al cliente para **Garantizar la satisfacción del** Cliente.

El proceso para lograr nuestra estrategia pasa por mantener los compromisos con nuestros clientes, no prometer nada que no podamos cumplir, formando un binomio productivo con nuestros clientes que desarrolle la eficacia y rentabilidad, mediante un equipo humano de alta cualificación profesional.

Aplicando el principio de que los objetivos de la empresa son una meta común del todo el equipo humano que la integra.

Hoy, tras más de 32 años de crecimiento sostenido, MBI se ha convertido en una compañía sólida que ofrece todas las garantías de un modelo de negocio de contrastada eficacia.

La clave del éxito ha sido mantenerse siempre fiel a los criterios básicos que configuran la base de su cultura empresarial.

Actualmente el cliente exige más transparencia y sostenibilidad en el área IT. Para darle respuesta y promover un consumo consciente e informado, desarrollamos diversos eventos tecnológicos en colaboración con nuestros proveedores a lo largo del ejercicio.

GRUPOS DE INTERÉS	Factor Clave	Objetivo de la empresa en este ámbito
PROVEEDORES	Buenas prácticas con los proveedores locales	Selección de proveedores locales para todo tipo de servicios no tecnológicos
	Selección, evaluación y asociación con proveedores	Código de conducta de Micro-Blanc.
CLIENTES	Satisfacción del cliente	Disponer de más mecanismos de obtención de información

CLIENTES	Derechos humanos	Los clientes deben estar alineados con la política de RSE de MBI
	Responsabilidad sobre los productos	Seguir aplicando los procesos de garantías sobre productos
	Retención y fidelización del cliente	Generación de lealtad y fidelidad de los usuarios
	Reclamación de productos	Creación de canales específicos.
	Impacto por marketing social	Incrementar presencial social en redes empresariales
	Sistema de gestión ambiental	
	Privacidad del cliente	Seguir con el cumplimiento del RGPD (GDPR)
	Responsabilidad comunicativa del producto	A través del proveedor. Aplicar mensajes de sostenibilidad de los proveedores
	Selección, evaluación y asociación con proveedores	Creación de convenios colaborativos que incluyan cumplimiento de RSE

Objetivos

Los objetivos son:

- Mejora de la calidad de los productos y servicios.
- Mejora de los niveles de satisfacción.
- Generación de lealtad y fidelidad de los clientes.
- Alineación Código Ético Micro-Blanc Informática, S.L. con Proveedores

Desempeño

Clientes

Las relaciones que la empresa mantiene con sus clientes y proveedores están enmarcadas dentro de una cultura de respeto e información.

Incrementando la información de clientes obtenida a través de la web corporativa y los sistemas de información internos permitirá un análisis más exhaustivo de cada cliente con la finalidad de fidelizarlo adaptándonos a sus necesidades en cada momento del tiempo.

Proveedores

- Mediante la Selección de proveedores locales para todo tipo de servicios no tecnológicos.
- Concordancia de valores y principios del proveedor con el código de conducta de Micro-Blanc.

ENTORNO SOCIAL

Respeto de los Derechos Humanos y derechos laborales básicos.

El respeto y protección de los Derechos Humanos es una de las bases de Micro-Blanc Informática, S.L. respetando y apoyando el contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Naciones Unidas, así como la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En esta línea, Micro-Blanc Informática, S.L. está totalmente de acuerdo con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

- **Lucha en contra del trabajo forzado**: El empleo se elegirá libremente. No se contratará contra su voluntad a trabajadores en prisión, ni a trabajadores forzados o esclavizados. La empresa no empleará ningún recurso coactivo frente a sus trabajadores, con el objetivo de forzarles a seguir trabajando.
- **Prohibición de trato duro o inhumano**: la empresa no permitirá la intimidación a los trabajadores mediante el abuso verbal, el abuso o disciplina físicos, las amenazas o el acoso sexual o de otro tipo.
- **Eliminación del trabajo infantil**: la empresa no permitirá el trabajo ilegal infantil ni cualquier forma de explotación de los niños (persona menor de 16 años, salvo que la legislación local establezca una edad superior para el trabajo o escolaridad obligatoria, en cuyo caso se aplicará la edad que sea mayor.
- En el caso en el que la legislación local fije que la edad mínima para trabajar sea los 14 años, se aplicará esta edad inferior según lo escrito en el **Convenio 138 de la OIT** para los países en vías de desarrollo).
- **Empleo regularizado**: el trabajo realizado deberá basarse en una relación laboral reconocida, establecida por medio de la legislación y la práctica nacional, o los estándares internacionales de trabajo (el que provea de mayor nivel de protección).
- **Respeto de la libertad de asociación y del derecho a la negociación colectiva**. Los trabajadores, sin distinción, tendrán derecho a unirse o constituir sindicatos de propia elección, así como a negociar conjuntamente si así lo acuerda una parte significativa de los mismos.
- La empresa adoptará una actitud abierta con respecto a las actividades de los sindicatos. Los representantes de los trabajadores no serán discriminados, acosados, intimidados o represaliados y podrán desarrollar sus funciones de representación en el lugar de trabajo. En caso de que la legislación limite el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, el empleador debe considerar facilitar y no dificultar, el desarrollo de los medios jurídicos paralelos para la asociación libre e independiente y para la negociación.
- **Práctica de no discriminación**. No se permitirá la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a capacitación, promoción, despido o jubilación por motivo de raza, casta, nacimiento, sexo, edad, responsabilidades familiares, religión, discapacidad, estado civil, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, afiliación sindical o afiliación política.
- **Pago de salarios para una vida digna**. Los salarios y beneficios abonados cumplirán como mínimo con la normativa legal nacional o la normativa local o de la industria de referencia, o la que fuera superior. En cualquier caso, los salarios, detraídos de los que se abonan en especie, deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores. Todos los trabajadores deben recibir información por escrito y comprensible sobre sus condiciones de trabajo en relación a los salarios, antes de iniciar su relación laboral, y sobre los detalles de sus salarios durante el período de pago, en

cuestión cada vez que reciben el salario. No estará permitido realizar reducciones en los salarios, como medida disciplinaria.

- **Horario de trabajo no excesivo**. El horario de trabajo estándar respetará la legislación nacional y las normas de referencia de la industria, prevaleciendo aquélla que ofreciera mayor protección al empleado.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Micro-Blanc Informática, S.L. dispone de la modalidad de servicio de prevención ajeno de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) cuya misión es la de cumplir y hacer cumplir a los miembros de la empresa, a las actividades desarrolladas en su nombre los siguientes requisitos mínimos en el ámbito de la seguridad y salud laboral:

- Un entorno de trabajo seguro y saludable, minimizando los riesgos.
- Durante las labores que se realicen en nombre de la empresa, ésta tomará las medidas adecuadas de prevención de accidentes o riesgos para la salud de los trabajadores que realicen dichas labores, ya sean miembros de la empresa o colaboradores.
- La empresa debe asegurarse de que los trabajadores reciben de manera regular formación e información sobre seguridad, salud e higiene. Los trabajadores nuevos deberán recibir dicha información al entrar a trabajar en la empresa.
- La empresa debe dar normas claras y hacerlas respetar, respecto a la normativa medioambiental y gestión de residuos, tratamiento de emisiones, vertidos, manipulación y eliminación de productos químicos y materiales peligrosos.
- El representante de la empresa que gestione los temas de PRL, debe tener categoría suficiente en el organigrama de la misma.

Micro-Blanc Informática, S.L. está comprometida con la salud y la seguridad de todos los trabajadores y el público a través de una buena gestión y seguridad personal.

Objetivos

Los objetivos de Micro-Blanc Informática, S.L. son garantizar:

- Un lugar de trabajo saludable y seguro para todos los trabajadores en todos los sitios.
- La protección de los miembros del público posiblemente afectados por sus operaciones.
- Cumplimiento de todas las leyes, reglamentaciones y normas.
- Facilitar el crecimiento y los buenos resultados comerciales a través de un excelente desempeño en materia de salud y seguridad.

Desempeño

Estos objetivos se lograrán mediante:

- Proporcionar los recursos adecuados para asegurar que se puedan cumplir los objetivos de esta política.
- Proporcionar formación y educación adecuadas en salud y seguridad.
- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y salud incluyendo, según corresponda, el desarrollo relevante de nuevos estándares y procedimientos.
- Promover una cultura en la que todos los trabajadores estén conscientes de los peligros de seguridad en su área de trabajo y actúa acorde.

- Implementar controles para gestionar los riesgos de salud y seguridad.
- Integrar la planificación de la salud y la seguridad en los planes del proyecto y los procesos de toma de decisiones.
- Desarrollar objetivos de salud y seguridad en consulta con empleados para promover, informar y mejorar continuamente el desempeño en materia de salud y seguridad.
- Comunicar, consultar y fomentar la participación con empleados y partes interesadas relevantes.
- Exigir que se informen los incidentes, peligros, cuasi accidentes, preocupaciones y quejas. adecuadamente, investigando y adoptando medidas para prevenir la repetición.
- Seguir los procesos para asegurar que los trabajadores de Micro-Blanc Informática, S.L. estén médicamente aptos y sean capaces de cumplir con sus responsabilidades en todo momento;
- Apoyar la recuperación y rehabilitación de los trabajadores de Micro-Blanc Informática, S.L. en caso de lesiones relacionadas con el trabajo o enfermedad.

EMPLEADOS

Los empleados son el principal activo de Micro-Blanc Informática, S.L. Nos identificamos con los ODS del Pacto mundial de Naciones Unidas desde el máximo respeto a la persona y su entorno.

Con la pandemia el entorno del empleado ha pasado a ser mucho más digital, el teletrabajo, las videoconferencias y la comunicación empresarial dan lugar a nuevos paradigmas ante la medición del desempeño, la conciliación familiar o las condiciones ambientales de trabajo entre otras.

GRUPO DE INTERÉS	Factor Clave	Objetivo de la empresa en este ámbito
EMPLEADOS	Valor económico generado	Medición del desempeño
	Condiciones ambientales en el lugar de trabajo	Revisión de los acondicionadores de aire, ventilación. Mantener niveles de limpieza actuales.
	Evaluación de resultados y competencias del trabajador	Enfatizar la formación y autoformación.
	Absentismo laboral	Reducir el absentismo por causas laborales
	Perfil de la plantilla de trabajadores	Mantener plantilla fija actual.
	Conciliación de la vida laboral, familiar y personal	Reducciones de jornada y horarios especiales según circunstancias.
	Derechos humanos	Aplicar Código de Conducta
	Residuos producidos	Entregas en punto verde de papel y residuos de materiales IT
	Verificación ambiental externa independiente	No necesario por las dimensiones de la empresa
	Accidentes laborales y enfermedades profesionales	Mantener nivel 0 actual
	Política de salud y seguridad en el trabajo	Seguir recomendaciones de PRL
	Acoso y abuso	Mantener nivel 0 actual. Aplicar Código de Conducta
	Condiciones y media de tiempo de pago	Mantener puntualidad actual

Objetivos

Los objetivos son:

- Implantar un modelo de medición del desempeño.
- Incrementar los niveles de formación y autoformación
- Establecer un punto global de información interna para los empleados.

Desempeño

Desarrollar un modelo de medición del desempeño del trabajador basado en sus competencias y actual rol en la empresa para contrastar la capacidad de llevarla a cabo.

El análisis de las competencias ha de permitir abordar el segundo de los objetivos, enfocando la formación y autoformación en aquellas competencias más necesarias para desarrollar la labor diaria de cada empleado.

En el conjunto de competencias laborales se tendrán en cuenta competencias transversales como pueden ser: aprendizaje continuo, trabajo en equipo, orientación a resultados, gestión, planificación, resolución de problemas, comunicación, adaptabilidad, proactividad, creatividad, inteligencia emocional.

Cada rol en la empresa requiere unos Soft Skills determinados que permiten valorar aquellas competencias que precisan de un apoyo de la empresa para su mejora.

Implantación de una Intranet en la que el empleado pueda encontrar todo tipo de información relativa a normativas, ausencias, vacaciones, control horario, formación y comunicados internos de la empresa.

COVID-19 Respuesta

La aparición del COVID-19 ha llevado a las empresas a adaptarse a nuevos formatos para el desempeño diario de sus procesos. En este sentido Micro-Blanc Informática, S.L. dentro de sus objetivos de RSE ha tenido y tiene en alta consideración las medidas necesarias para evitar el contagio y propagación del COVID, así como salvaguardar la salud de sus empleados y su entorno.

Comunicación

Micro-Blanc Informática, S.L. ha comunicado a todos sus empleados el necesario uso de mascarillas faciales, mantenimiento de distancia social y lavado de manos para evitar el contagio en la medida de lo posible.

Teletrabajo

En los momentos de mayor incidencia Micro-Blanc Informática, S.L. ha permitido a sus trabajadores realizar teletrabajo y realizando rotaciones con los equipos con la finalidad de reducir el número de empleados en la oficina.

Las reuniones presenciales se han reducido, realizándose únicamente las estrictamente necesarias con el mínimo de personas. Se han suministrado las herramientas de software y espacio de privacidad para poder realizar reuniones por videoconferencia.

Medidas Preventivas

Micro-Blanc Informática, S.L. ha modificado sus instalaciones añadiendo nuevos espacios de trabajo que permiten una mayor distancia entre mesas de trabajo cumpliendo con lo marcado por la normativa sanitaria en cuanto a distancia de seguridad y mayor ventilación. También ha puesto a disposición de sus empleados gel de manos en cada departamento.

GESTIÓN DE LA CALIDAD SOSTENIBLE

Comercializamos productos de alta calidad de empresas comprometidas con una gestión de la responsabilidad social corporativa altamente desarrollada.

Procesos

Nos esforzamos por comercializar productos que cumplan con todos los requisitos legales aplicables, basándonos en proveedores de talla reconocida.

Nuestros procesos de venta y servicios de asistencia técnica están orientados a la resolución rápida de problemas y el núcleo principal es "la satisfacción del cliente".

La calidad es un elemento básico de nuestra cultura de servicio y uno de nuestros valores empresariales.

Proveedores

Nuestros principales proveedores cumplen con la norma internacional ISO 9001: 2015 siendo evaluados periódicamente por organismos oficiales. Así como el apoyo a los 10 principios del pacto mundial en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción.

CERTIFICATE

Lenovo Group, LTD

With Operational Center at:
8001 Development Drive
Morrisville, NC 27560
United States

ISO 9001:2015

Scope of Certification:

Design, development, manufacturing, distribution, fulfillment, services, marketing, and sales of computer products and devices, data center products, mobile devices, smart devices, and accessories.

CERTIFICATE ADDENDUM

Lenovo Group, LTD

Standard: ISO 9001:2015

Site Address	Scope Per Site:
Central Function: 8001 Development Drive; Morrisville, NC 27560 USA	Responsibility of the company overall QMS through the management of documentation/changes, management review, corrective actions, internal audit, planning/evaluation, and compliance to applicable requirements.
8001 Development Drive; Morrisville, NC 27560 USA	Design, development, fulfillment, services, marketing, and sales of computer products and devices, data center products, mobile devices, smart devices, and accessories.
7B/7A, & 2A Edayar, Cuddalore Main Road, Edayar Paliyam Village – Pondicherry, India	Manufacturing of computer products and devices.
Apodaca (Monterrey), Mexico; Boulevard Escobedo No 316, Apodaca Industrial Park, PO 66600	Manufacturing of computer products and devices, and data center products.
Estrada Municipal José Costa de Marquês, 200 – Chácara Alvorada – Indaiatuba/SP, Brazil	Manufacturing of computer products and devices, and data center products.
6540 Franz Warner Parkway; Whitsett, NC 27377 USA	Manufacturing, distribution, fulfillment and services of computer products and devices, data center products, mobile devices, smart devices, and accessories.
Digital Park, Einsteinova 851 01; Bratislava, Slovakia	Fulfillment, services, marketing, and sales of computer products and devices, data center products, mobile devices, smart devices, and accessories.
Minatomirai Center Building; 2F 3-6-1; Minatomirai, Nishi-Ku, Yokohama, Japan	Design and development of computer products and devices.
Motorola Mobility LLC 222 W Merchandise Mart Plaza, Chicago, IL 60654 USA	Design, manufacture, distribution and repair of cellular radio communication devices, WiFi products and accessories.

DÄTWYLER Cabling Solutions

H.E. Ban Ki-moon
Secretary-General
United Nations
New York, NY 10017
USA

Altdorf, June, 25th 2013

UN Global Compact: Membership

Dear Mr Secretary-General

We are pleased to confirm that Dätwyler Cabling Solutions AG with its corresponding companies and 900 employees worldwide supports the ten principles of the Global Compact with respect to human rights, labour, environment and anti-corruption. With this communication, we express our intention to advance those principles within our sphere of influence.
We are committed to making the Global Compact principles part of the strategy, culture and day-to-day operations of our companies. Dätwyler Cabling Solutions AG will make a clear statement of this commitment to our stakeholders and the general public.
We recognize that a key requirement for participation in Global Compact is the annual submission of a Communication on Progress (COP) that describes our company's efforts to implement the ten principles. We support public accountability and transparency, and therefore commit to report on progress within one year of joining the Global Compact, and annually thereafter according to the Global Compact COP policy.

Yours sincerely
Dätwyler Cabling Solutions

Johannes Mueller
CEO

Clientes

La gestión de calidad queda reflejada mediante las herramientas de software internas para el seguimiento de acciones comerciales, garantías e incidencias.

La gestión de clientes que lleva a cabo Micro-Blanc Informática, S.L. se basa en:

- Satisfacción del cliente
- Fidelización de clientes

- Obtención de nuevos clientes
- Diferenciación de la competencia
- Cumplimiento de requisitos legales

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Micro-Blanc Informática, S.L. se rige por los estándares normativos y legales europeos y propios del país en que se desarrollen las acciones comerciales.

Enfoque

Entendemos la seguridad desde sus dimensiones de Confidencialidad, Integridad y disponibilidad. Disponemos de procedimientos de prevención, detección y recuperación y tenemos en cuenta ámbitos como:

- La protección de datos de carácter personal.
- Regulación del comercio electrónico.
- Seguridad y privacidad en transferencia de datos
- Protección jurídica en la propiedad intelectual e industrial

Consideramos la seguridad como un objetivo global teniendo en cuenta su gestión, la tecnología necesaria y la legalidad aplicable.

Como parte del proceso de gestión de la seguridad se aplican las siguientes recomendaciones:

- Análisis y evaluación de riesgos.
- Implementación de controles
- Definición de un plan de tratamiento de los riesgos o esquema de mejora
- Alcance de la gestión
- Contexto de organización
- Partes interesadas
- Fijación y medición de objetivos
- Proceso documental
- Auditorías

GDPR

Aplicamos un cumplimiento estricto del Reglamento de Protección de datos (RGPD) (GDPR en inglés).

- Documentos internos relacionados
  - *D01_RGPD EIPD Evaluación de impacto sobre la protección de datos v2*
  - *D02_RGPD PDR Plan de detección de riesgos*
  - *D03_RGPD-PDS_Plan director de seguridad*
  - *D04_RGPD Sistemas de información Políticas de empleado*
  - *D05_Políticas de seguridad de la Información MBI V01R01_2017 (Confidencial)*

Tras la evaluación de impacto (EIPD) en 2017 en relación con las medidas organizativas y técnicas, se implantaron procedimientos y/o normas con sus correspondientes controles. También se aprobó el procedimiento de Notificación de Brechas de Seguridad.

Velamos por la privacidad y seguridad de los datos personales de nuestros clientes, dándoles la máxima importancia.

El documento corporativo "*D05_Políticas de seguridad de la Información MBI V01R01_2017*" contempla los siguientes puntos de seguridad:

- Política corporativa de seguridad
- Gestión del Riesgo
- Control de acceso
- Gestión de Privilegios
- Gestión de contraseñas de usuario
- Administradores de sistemas
- Seguridad en Servidores
- Equipos de Usuarios finales.
- Ubicación de la información / Datos
- Política de uso de los servicios de red
- Revisión de los derechos de acceso de los usuarios
- Intercambio de información interna y con terceros
- Control de acceso a las aplicaciones
- Restricción de acceso a la información
- Aislamiento de sistemas sensibles
- Destrucción y eliminación de material informático
- Gestión de incidencias en la seguridad de la información
- Detección de eventos y notificación
- Gestión de incidentes y mejoras de la seguridad de la información.
- Informática móvil
- Cloud Computing
- Responsables

Fijación de objetivos

Gestionamos tanto los documentos internos (políticas diversas, procedimientos, documentación de proyecto, etc.), como los externos (tipos de correspondencia, documentación recibida, etc.).

El objetivo final es aplicar un proceso de mejora continua que nos permite incrementar los niveles de seguridad a la realidad tecnológica.

Micro-Blanc Informática, S.L. concede un elevado nivel de importancia a la seguridad de la información viéndose incrementada por el hecho de disponer de relaciones comerciales con sectores que trabajan con datos altamente sensibles, como son entidades financieras y aseguradoras.

Como modelo se firman documentos de confidencialidad con clientes y proveedores ante la necesidad de gestionar información sensible y/o relevante.

MEJORA CONTINUA

La dirección revisará el sistema de RSE a intervalos planificados y como mínimo una vez al año.

La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora, así como los cambios en el sistema y los objetivos.

Las revisiones deben incluir:

- Resultados de auditorías internas y/o externas
- Los resultados de las evaluaciones del cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- Las comunicaciones con los grupos de interés y su retroalimentación, incluyendo quejas y reclamaciones
- El desempeño del sistema de gestión de la RSE, considerando la evaluación de los impactos en la sociedad y el medio ambiente.
- El grado de cumplimiento de los objetivos, metas y programas (si los hubiere)
- El estado de las acciones correctivas y preventivas
- El seguimiento de las acciones resultantes de revisiones previas realizadas por la dirección.
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la RSE.

La gestión ética y socialmente responsable nos permite dar respuesta a los objetivos de Micro-Blanc Informática, S.L. de transparencia, integridad, sostenibilidad económica, ambiental y social, al mismo tiempo aumentamos la eficiencia en la gestión responsable de la organización trabajando de manera transversal áreas como, clientes, proveedores, fabricantes y su relación con el entorno social y ambiental.

La revisión anual de los objetivos establecidos nos ha de permitir enfocarnos en aquellos aspectos mejorables, así como incluir nuevos objetivos ante una sociedad en continuo cambio.

La realización continua de acciones a través del tiempo es un factor determinante, se trata de un proceso permanente de mejora, donde no existen máximos, ya que siempre existirán puntos o aspectos por mejorar, proyectos por desarrollar, impactos negativos que eliminar o mitigar, todo ello en favor de la propia empresa, de la sociedad y del entorno.

Este proceso de mejora continua tendrá en cuenta los KPI asociados para determinar la evolución en cada dimensión, el estado de madurez y las necesidades futuras de cambio para aportar paulatinamente un mayor grado de sostenibilidad de nuestros servicios y productos.

PERFIL DE LA MEMORIA

La presente memoria corresponde a un primer documento de RSC con un análisis de la situación actual que permita un seguimiento anual de su cumplimiento mediante los indicadores de seguimiento asignados que servirán de base para los informes y memorias de RSC de los próximos años.

Los datos y gráficos presentan una foto de la situación actual en el momento de la redacción sin comparativas previas por ser la primera memoria anual.

El ciclo de presentación de los informes se establece de forma anual.

Cualquier aclaración o consulta respecto a la presente memoria de responsabilidad social corporativa, puede realizarla mediante los siguientes canales: **Web:** www.microblanc.es

Tal como se indica en la página 6 de esta memoria, el contenido del informe RSC presentado se basa en el ***modelo de Global Reporting Initiative*** (GRI-G4) en su formato de ***modalidad esencial***, por lo que consta de los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad. La memoria refleja Contenidos básicos descritos en la Guía, aunque no cumple con todos los requisitos de las opciones de conformidad.

Esta memoria se alinea en sus objetivos con nuestra visión de ***"Promover la excelencia en la prestación de servicios y anticipar las expectativas y necesidades de los clientes."***, desde las dimensiones ética, social y medioambiental, las cuales cada vez preocupan más a los clientes y proveedores.

Una visión sostenible de nuestro entorno es un elemento útil y eficaz para mejorar nuestros servicios al unir los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad generando valor añadido desde la diversidad, la igualdad de oportunidades, el respeto y la tolerancia.

La globalización actual conlleva que los problemas ambientales y sociales competen a todos y en consecuencia la responsabilidad de llevar a cabo acciones para remediarlos también es responsabilidad global. Creemos que es importante formar parte de las empresas socialmente responsables, para contribuir a la mejora y la sostenibilidad.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

El presente documento define un conjunto de indicadores con la finalidad de ser utilizados para medir el avance de los compromisos aquí descritos.

Los indicadores definidos serán los utilizados en los informes anuales de seguimiento de RSC.

CLIENTES

Los indicadores de clientes se han seleccionado con el objetivo de medir el grado de satisfacción del cliente, así como el grado de compromiso empresarial.

Número de llamadas de teléfono / emails atendidos.
Número de solicitudes de presupuesto atendidas.
Grado de satisfacción del cliente
Cumplimiento de los objetivos de venta
Motivación y compromiso de los equipos humanos
% de clientes con RSE

PROVEEDORES

Indicadores orientados a medir el grado de compromiso de nuestros proveedores con las políticas de RSC y los estándares empresariales de ética y sostenibilidad.

Número de acuerdos de sostenibilidad firmados
Número de acuerdos de ética firmados

MEDIO AMBIENTE

El compromiso con el medioambiente queda reflejado en aquellos indicadores acordes a nuestro sector y tamaño de empresa. Teniendo en cuenta la huella de carbono y el uso responsable de los recursos.

Consumo de electricidad; (KW)
Número de entregas propias /Número de entregas por terceros
Número de paquetes de papel consumidos
Número de Visitas vs Videocalls
% de proveedores con RSE

ENTORNO SOCIAL

Aportaciones sociales de la empresa al entorno social a través de nuestros empleados.

% de empleados discapacitados
% de empleados eventuales
% de empleados fijos

EMPLEADOS

Indicadores que reflejan el enfoque de la empresa hacia el empleado y su bienestar.

Formaciones de PRL (Salud y Seguridad del empleado)
Número de colaboraciones en PRL con otras empresas
Número de bajas laborales (motivo laboral)
Condiciones ambientales en el lugar de trabajo
Cumplimiento normativo COVID-19
Formación y desarrollo profesional

RESUMEN DE INDICADORES DEL GRI

En este apartado se indican a modo informativo el conjunto de indicadores GRI que se han utilizado para la elaboración de la memoria RSC, así como la ubicación en el documento de la información reflejada por cada indicador.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	Página/Respuesta directa	Omisión / Verificación Externa
ESTRATEGIA y ANÁLISIS			
G4.1	Introducción General	Pág.6-12	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4.3	Nombre de la organización.	Pág.14	
G4.4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Pág.17	
G4.5	Sedes	Pág.15	
G4.6	Países en los que se opera	Pág.15	
G4.7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pág.15	
G4.8	Mercados (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	Pág.19	
G4.9	Dimensión de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Pág.16	
G4.10	Número de empleados desglosado por tipo de contrato y género.	Pág.16	
G4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág.16	
G4.12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Pág.29	
G4.13	Cambios significativos que han tenido lugar durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Sin cambios relevantes	
G4.14	Información sobre cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	No Procede	
G4.15	Relación de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	N/A	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	Página/Respuesta directa	Omisión / Verificación Externa
G4.16	Relación de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	No Aplica	Motivado por la dimensión empresarial
ASPECTOS MATERIALES DE COBERTURA			
G4.17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Auditores: BOVE MONTERO Y ASOCIADOS SL	
G4.18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pág.6	
G4.19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág.21	
G4.20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Pág.21	
G4.21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Pág.1-45	
G4.22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No Aplica	
G4.23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No Aplica	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4.24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág.23	
G4.25	Criterios de elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág.23	
G4.26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas las frecuencias de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Pág.23	
G4.27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	Sin problemas relevantes	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	Página/Respuesta directa	Omisión / Verificación Externa
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4.28	Periodo objeto de la memoria.	2021	
G4.29	Fecha de la última memoria	No Procede	
G4.30	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
G4.31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	www.microblanc.es	
G4.32	Opción «de conformidad» con la Guía elegida por la organización, índice de GRI de la opción elegida y referencia al informe de Verificación externa.	Pág.6 y 29	
G4.33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No Aplica	
GOBIERNO			
G4.34	Estructura de gobierno de la organización	Pag.26	
ETICA e INTEGRIDAD			
G4.56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pag.27	

***Nota:** La elaboración de este documento es de origen exclusivamente interno sin intervención de auditoria externa, motivo por el cual en los indicadores la columna de verificación externa aparece sin rellenar.

Gracias

MICRO-BLANC
INFORMÁTICA, S.L.

Nuestros datos de contacto

Barcelona
Comte d'Urgell, 236 bajos
Teléfono 93 531 60 00
08036 BARCELONA

Madrid
Rafael Calvo, 7 C bajos
Teléfono 91 594 2180
28010 MADRID

Barcelona
Avda. Roma, 114-120
Teléfono 93 531 60
00
08015 BARCELONA

Valencia
Avda. Primado Reig, 187, entlo.B
Teléfono 96 393 43 56
46020 VALENCIA