

# Memoria de Responsabilidad Social Empresarial

**MBI**  
MICRO-BLANC  
INFORMÁTICA, S.L.

2024

Estado de información  
no financiera



**Control de versiones**

Fecha	Descripción	Autor	Versión
<b>Mayo-2025</b>	Revisión Versión 2021	SaC	1.0

## Contenido

Introducción .....	5
Alcance .....	6
Normativa.....	6
Principios.....	7
Perfil de la organización .....	8
¿Quiénes somos? .....	8
Organigrama de la Organización .....	8
Sedes Corporativas.....	8
Ámbito de actuación empresarial .....	9
Sectores de actividad .....	9
Dimensión Empresarial .....	10
Mercados.....	12
Cadena de valor y proveedores clave .....	14
Gobernanza, ética y transparencia .....	16
Principios, valores y compromisos.....	16
Ética e Integridad .....	17
Principios básicos .....	18
Cumplimiento.....	19
Estructura de gobernanza .....	19
Políticas de sostenibilidad y ética .....	19
Mecanismos de supervisión y control.....	20
Canal de denuncias .....	20
Riesgos e impactos clave.....	21
Políticas de Responsabilidad Social Corporativa.....	22
Alcance .....	23
Estrategia.....	24
Grupos de interés.....	26
Grupos clave.....	26
Principales grupos de interés .....	26
Análisis de materialidad .....	27
Enfoques adoptados.....	27
Métodos de interacción .....	28
Resultados de la consulta.....	29

Análisis de Materialidad .....	29
Matriz de Materialidad.....	30
Principales aspectos materiales .....	31
Medio ambiente .....	31
Clientes y Proveedores.....	32
Entorno Social .....	34
Seguridad y Salud Laboral .....	35
Empleados.....	36
Alineación con los ODS.....	37
Gestión de la calidad sostenible.....	37
Procesos .....	37
Proveedores .....	38
Clientes.....	38
Seguridad de la información .....	38
Enfoque .....	38
GDPR.....	39
Fijación de objetivos.....	40
Mejora continua.....	40
Indicadores de seguimiento .....	41
Clientes.....	41
Proveedores .....	41
Medioambiente.....	41
Entorno social.....	42
Empleados.....	42
Anexos.....	43
Tabla de contenidos GRI .....	43



## Introducción

La presente Memoria de Sostenibilidad corresponde al ejercicio fiscal del año 2024 y ha sido elaborada de acuerdo con los Estándares GRI 2023 (Global Reporting Initiative). Este informe representa un compromiso renovado con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de nuestro desempeño económico, ambiental y social.

Esta publicación da continuidad a la memoria anterior, correspondiente al año 2021 y responde a la necesidad de actualizar y fortalecer la información no financiera en línea con las exigencias normativas actuales, incluyendo la Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad y los criterios más recientes en materia de sostenibilidad y reporting corporativo.

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 RSE.

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.

## Alcance

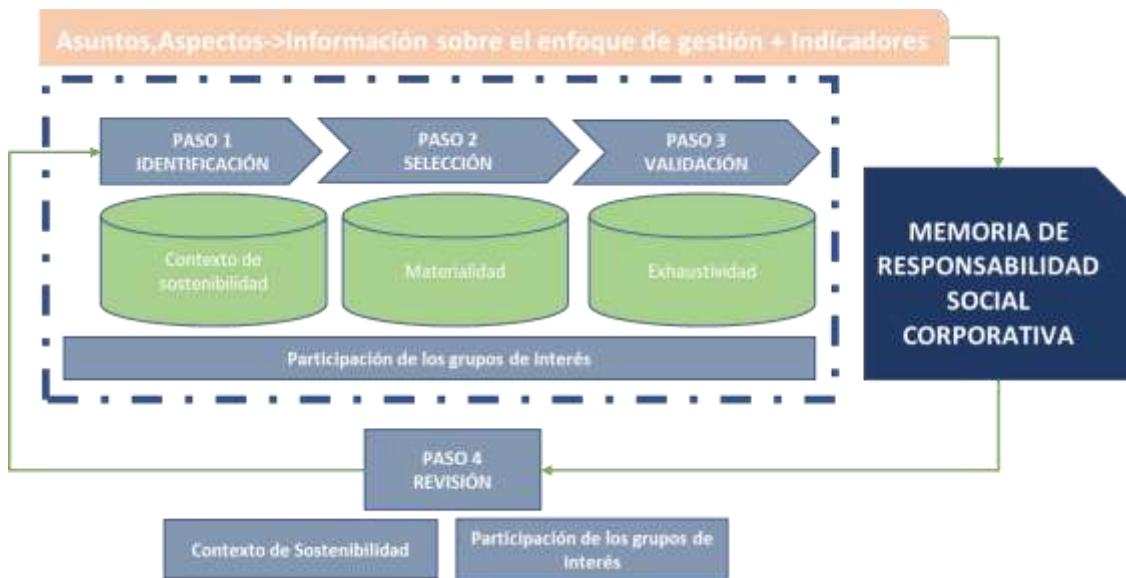
- **Periodo reportado:** 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.
- **Fecha de publicación:** Junio de 2025
- **Periodicidad:** La organización planea reportar de forma regular cada dos años.
- **Entidades cubiertas:** Esta memoria abarca todas las operaciones y entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la empresa Micro-Blanc Informática, S.L.

## Normativa

Se han aplicado Estándares GRI 2023

- GRI 1: Fundamentos
- GRI 2: Contenidos generales
- GRI 3: Temas materiales y los Estándares temáticos correspondientes.

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



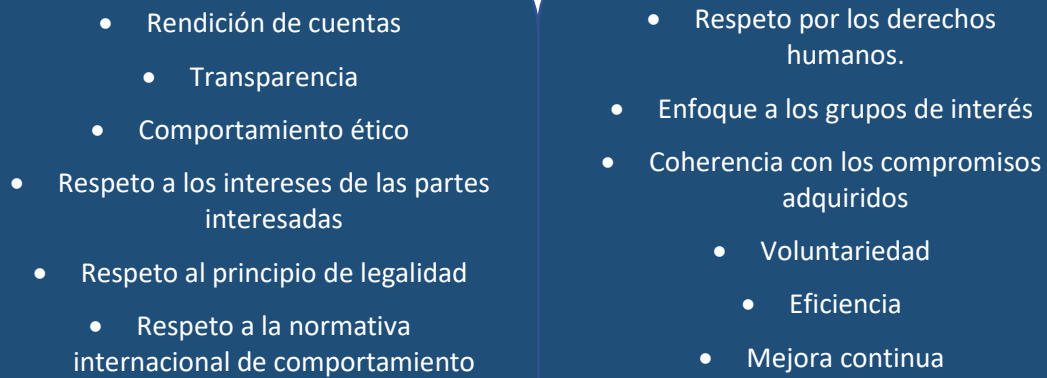
Con el objetivo de proporcionar información orientada a las necesidades reales de nuestros grupos de interés, se ha realizado una lista inicial para determinar que aspectos materiales son los más importantes para los grupos de interés.

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

- 
- 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

Enfoque de impacto (GRI 3-1), que pone énfasis en los impactos reales y potenciales de la organización sobre la economía, el medioambiente y las personas.

Esta memoria también se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

## 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 Datwyler 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.

### Sedes Corporativas

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

**Madrid**  
Rafael Calvo, 7 C bajos  
Teléfono 91 594 21 80  
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

### 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

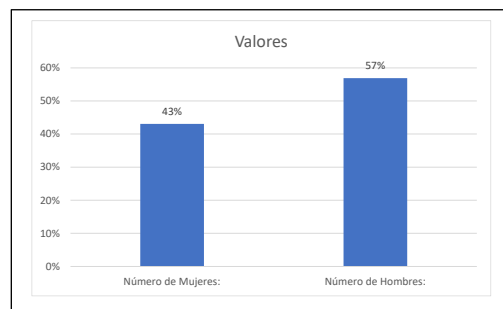
Suministramos equipos de trabajo, servidores, cabinas de almacenamiento y demás activos IT de las marcas Lenovo, IBM, Lexmark, HP, entre otros.

## Personas

### Empleados

Micro-Blanc Informática, S.L. a fecha de la elaboración de la memoria dispone de 65 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.

<b>Total empleados</b>	65
<b>Mujeres</b>	43%
<b>Hombres</b>	57%



### 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

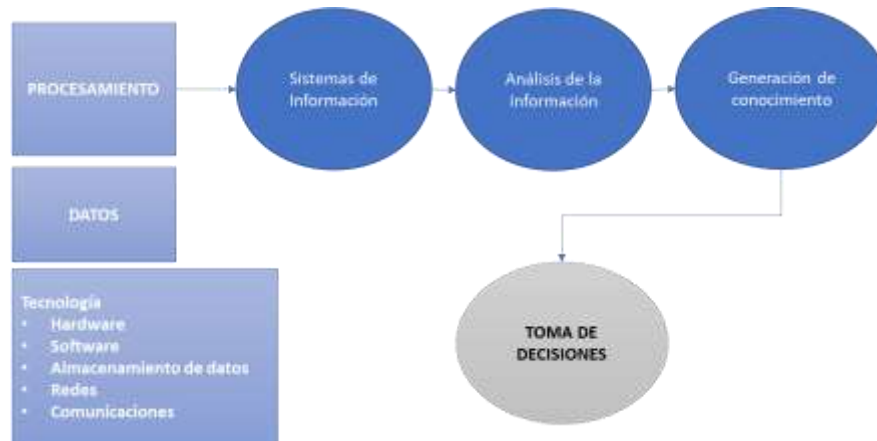
Micro-Blanc Informática, S.L. enfoca la tecnología y los procesos desde dos vertientes:



- 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

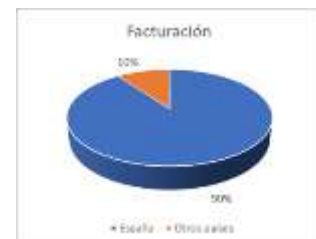
#### *Procesos de toma de decisiones*

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

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

#### Mercados

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, Chile, Rusia y USA.

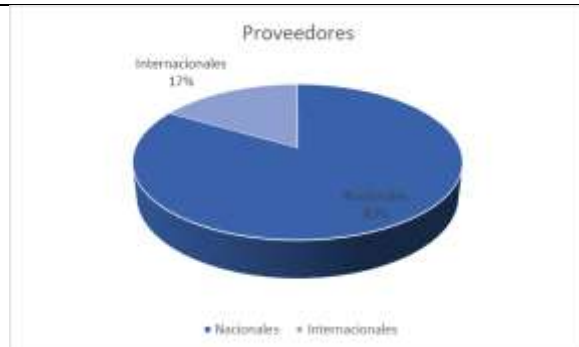
Cientes



Proveedores

**Nuestros principales proveedores:**

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



## Ventas

**Año 2024**

**Ventas Globales > 17.000.000 €**

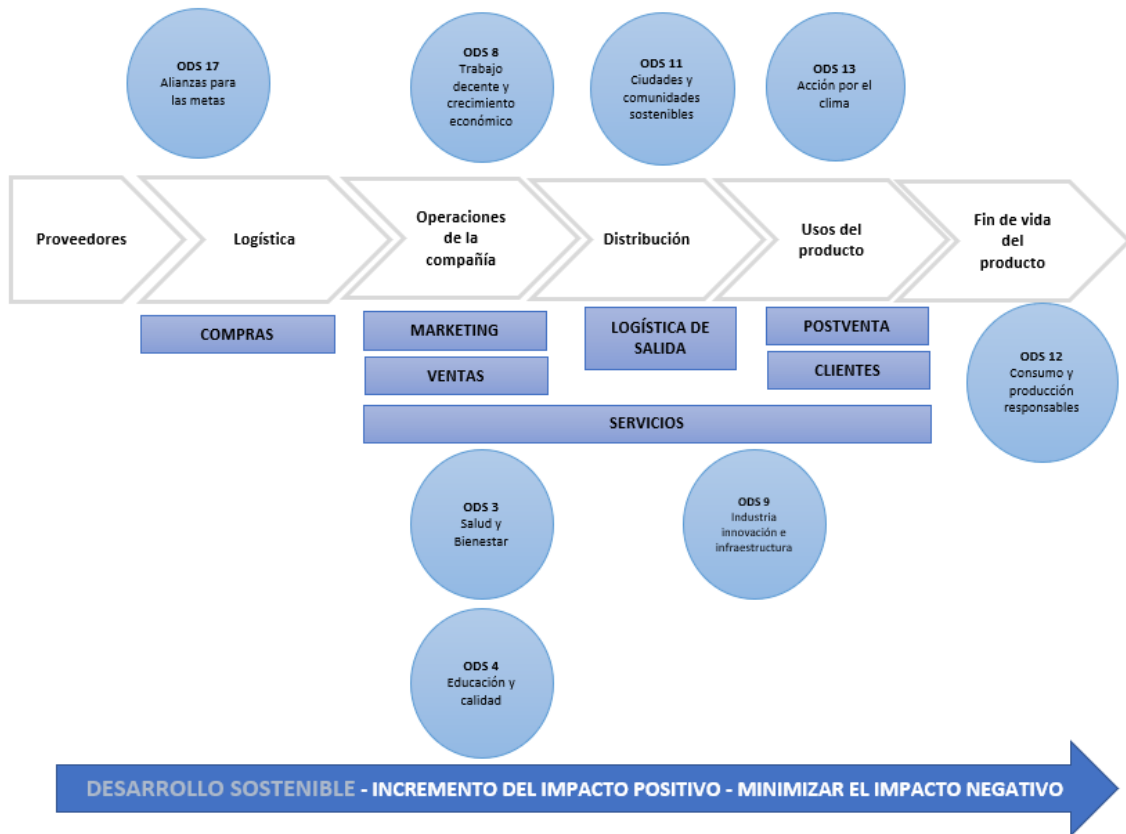


## Cadena de valor y proveedores clave

La cadena de valor de Micro-Blanc Informática, S.L. refleja el conjunto de actividades necesarias para proporcionar soluciones tecnológicas y servicios informáticos de calidad, desde la adquisición responsable de equipamiento hasta la prestación de servicios y soporte postventa.

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.

Nuestro modelo de negocio se fundamenta en una cadena de suministro confiable, innovadora y con un fuerte enfoque en la sostenibilidad, la ética empresarial y el respeto por los derechos humanos.



### Adquisición de productos tecnológicos

Nuestro principal proveedor es Lenovo, empresa líder a nivel mundial en la fabricación de equipos informáticos, con quien mantenemos una relación estratégica basada en la calidad, la eficiencia operativa y los valores compartidos en materia de sostenibilidad.

Lenovo está adherida a múltiples estándares internacionales de sostenibilidad (como GRI, CDP, y RBA), y cuenta con políticas activas en derechos laborales, eficiencia energética y economía circular, aspectos que valoramos como parte de nuestro criterio de compra responsable.

### Almacenamiento y logística

La recepción y almacenamiento de equipos se realiza bajo condiciones que minimizan el riesgo de deterioro y optimizan el control de inventario. La gestión logística busca reducir emisiones indirectas (alcance 3) asociadas al transporte, mediante acuerdos con operadores logísticos que cumplen estándares ambientales certificados.

### Servicios de integración y soporte

Nuestro equipo técnico realiza la instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos informáticos en las instalaciones del cliente. Esta fase incluye servicios de personalización, migración de datos y soporte inicial, aportando valor agregado más allá del hardware.

### Atención al cliente y servicio postventa



Ofrecemos un servicio de asistencia técnica y mantenimiento que refuerza la fidelización del cliente, Micro-Blanc Informática, S.L. es Servicio Técnico Premier de Lenovo. Este servicio mejora la experiencia de usuario y prolonga el ciclo de vida útil del equipo.

Promovemos el uso responsable y la gestión adecuada de residuos electrónicos, informando a nuestros clientes sobre canales de recogida y reciclaje.

### **Compromiso con la sostenibilidad en la cadena de suministro**

Nuestra relación con Lenovo y otros socios estratégicos está guiada por principios de responsabilidad social corporativa. Evaluamos a nuestros proveedores considerando no solo criterios técnicos y económicos, sino también su desempeño en aspectos como:

- ***Cumplimiento de normativas medioambientales***
- ***Derechos laborales y condiciones de trabajo dignas***
- ***Ética en los negocios y transparencia***
- ***Iniciativas de innovación sostenible***

## Gobernanza, ética y transparencia

### 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.

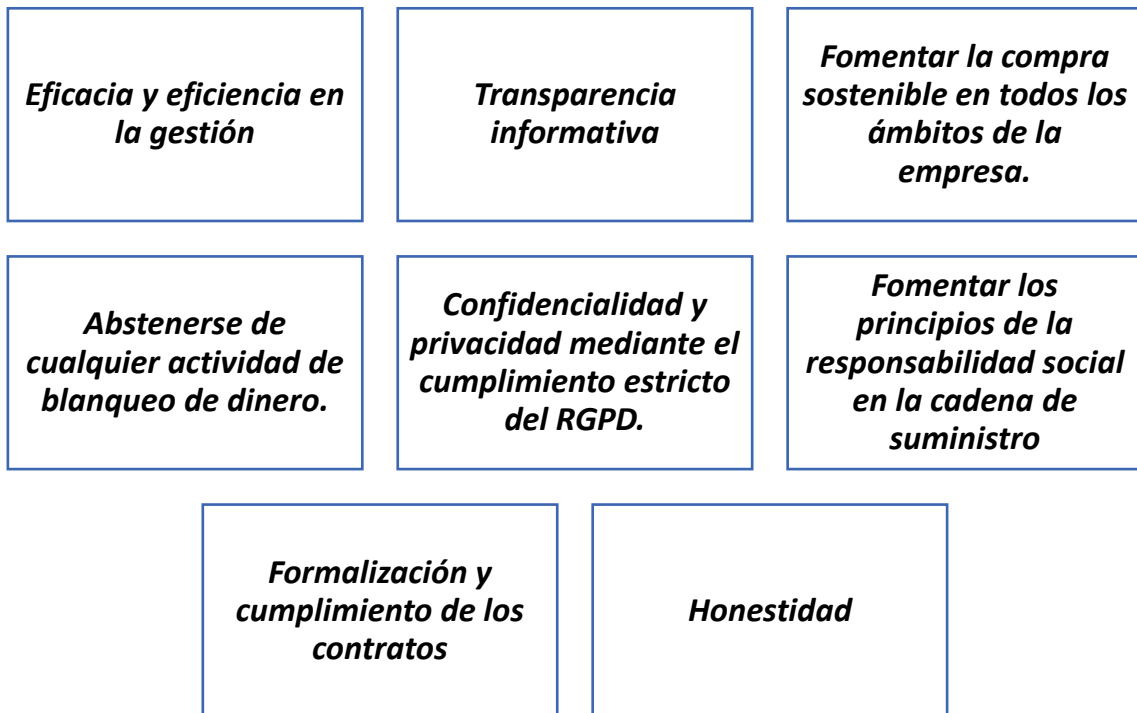
Paralelamente cumplimos escrupulosamente con los códigos de ética de nuestros proveedores de prestigio reconocido.

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



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 se establezca con Proveedores y Clientes.

### 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

### Organización frente a la Administración

- Colaboración y transparencia
- No injerencia

### 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.

## Cumplimiento

Durante el año 2024, Micro-Blanc Informática, S.L. no ha recibido sanciones relacionadas con el incumplimiento de normativa ambiental, laboral o fiscal. Se mantienen actualizados los sistemas de gestión de cumplimiento y control interno, incluyendo revisiones periódicas legales y auditorías internas, con el fin de garantizar la conformidad regulatoria en todas las áreas operativas

## Estructura de gobernanza

### Órganos de gobierno



### Dirección General / Gerencia

Su función incluye:

- Coordinación operativa de las distintas áreas funcionales.
- Seguimiento de los indicadores de sostenibilidad.
- Comunicación interna y externa sobre los avances ESG.

### Responsable de Sostenibilidad / RSC

Esta figura es clave en el despliegue de la estrategia de sostenibilidad y reportes no financieros.

Funciones:

- Coordinación del proceso de materialidad.
- Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad.
- Interlocución con grupos de interés sobre asuntos ESG.
- Supervisión de compromisos medioambientales, sociales y éticos.

### Políticas de sostenibilidad y ética

- La empresa cuenta con un conjunto de **políticas corporativas** vigentes, tales como:
  - Política de sostenibilidad
  - Código Ético y de Conducta
  - Política de Igualdad
  - Política de Ciberseguridad y Protección de Datos

### Transparencia y rendición de cuentas

- Las decisiones estratégicas en sostenibilidad son comunicadas a todos los niveles de la organización.
- Los empleados tienen acceso a un canal ético confidencial para denuncias.

- Se elabora de forma bianual un informe no financiero conforme a la Ley 11/2018 y los estándares internacionales (GRI).

### Mecanismos de supervisión y control

- La medición del cumplimiento se lleva a cabo mediante:
  - Revisión periódica de los indicadores clave (KPIs ESG).
  - Auditorías internas.
  - Informes a Dirección General.

### Canal de denuncias

Micro-Blanc Informática, S.L. pone a disposición de todos sus grupos de interés un canal de denuncias confidencial y anónimo, accesible a través de nuestra página web corporativa. Este canal permite comunicar, de forma segura, cualquier conducta irregular o contraria a nuestro Código Ético, políticas internas o la normativa vigente.

#### **Está diseñado para garantizar:**

- Confidencialidad total de la identidad del denunciante.
- Posibilidad de realizar denuncias anónimas.
- Seguimiento imparcial de cada caso reportado, bajo supervisión del área de cumplimiento o del Comité Ético.
- Protección frente a represalias, conforme a la Ley 2/2023 reguladora de la protección del informante en España.

#### **El canal está disponible 24/7 y puede ser utilizado por:**

- Empleados
- Proveedores
- Clientes
- Colaboradores externos

## Riesgos e impactos clave

La gestión de riesgos ESG es una parte central de nuestra estrategia de sostenibilidad y gobernanza. En Micro-Blanc Informática, S.L., identificamos, evaluamos y gestionamos proactivamente los riesgos e impactos asociados a nuestras operaciones, tanto a nivel interno como en nuestra cadena de valor. Estos riesgos no solo pueden afectar nuestra continuidad operativa, sino también la percepción pública, la relación con stakeholders y nuestra contribución al desarrollo sostenible.

### Riesgos Ambientales

---

- **Generación de residuos electrónicos (e-waste):** El uso, renovación y descarte de equipos informáticos puede generar un impacto ambiental significativo si no se gestionan adecuadamente.
- **Huella de carbono indirecta (alcance 3):** Asociada principalmente al transporte de equipos desde fabricantes como Lenovo y su uso energético durante el ciclo de vida.
- **Cambio climático y normativas ambientales emergentes:** Exposición a nuevas obligaciones regulatorias sobre eficiencia energética, emisiones y economía circular.

#### Medidas adoptadas:

- Promoción del reciclaje de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).
- Elección de proveedores con políticas climáticas activas (Lenovo tiene objetivos basados en ciencia – SBTi).
- Formación interna sobre sostenibilidad ambiental.

### Riesgos Sociales

---

- **Derechos laborales en la cadena de suministro:** Aunque no fabricamos productos, dependemos de fabricantes internacionales como Lenovo, que operan en países con riesgos potenciales de vulneración de derechos laborales o condiciones de trabajo deficientes.
- **Diversidad e inclusión:** Riesgo reputacional si no se promueve activamente la igualdad de oportunidades en nuestra plantilla.
- **Relación con la comunidad y empleados:** Insatisfacción laboral, falta de participación o comunicación pueden deteriorar el clima laboral y afectar la retención de talento.

#### Medidas adoptadas:

- Revisión de las políticas laborales de nuestros principales proveedores.
- Código de Conducta y Política de Igualdad interna.
- Escucha activa con empleados.

### Riesgos de Gobernanza

---

- **Ciberseguridad y protección de datos:** Al operar en el sector TIC, un incidente de seguridad informática representa un riesgo crítico.

- **Cumplimiento normativo (compliance):** Riesgo de sanciones o daños reputacionales por incumplimiento de normas legales (como la LOPDGDD, RGPD o la Ley 11/2018 de información no financiera).
- **Corrupción y malas prácticas empresariales:** Riesgos asociados a relaciones comerciales, licitaciones o conflictos de interés no gestionados.

#### Medidas adoptadas:

- Políticas internas de seguridad de la información, con auditorías periódicas.
- Formación interna.
- Canal de denuncias externo y sistema de gestión de cumplimiento.

Micro-Blanc Informática, S.L. cuenta con un Código de Conducta Ética que establece políticas claras para la identificación, declaración y resolución de conflictos de interés. Todos los empleados y directivos deben declarar cualquier posible conflicto de interés a través de un mecanismo interno de revisión y resolución. Además, disponemos de un canal de denuncias anónimo para que los empleados puedan informar sobre situaciones conflictivas sin temor a represalias.

#### Evaluación y seguimiento

Los riesgos identificados se revisan de forma anual en el Comité de Dirección, y se integran en el **mapa de riesgos corporativo**. La empresa aplica una metodología de doble materialidad, considerando tanto:

- La **materialidad financiera** (riesgos que afectan a la empresa)
- Como la **materialidad de impacto** (impactos que la empresa genera en su entorno)

Esto permite priorizar acciones, asignar responsabilidades y mejorar continuamente nuestro desempeño en sostenibilidad.

#### 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



## Estrategia

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.



## Grupos de interés

### Grupos clave

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.



## Análisis de materialidad

### 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
<b>EMPLEADOS</b>	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	
<b>PROVEDORES</b>	Buenas prácticas con los proveedores locales	MEDIO
	Selección, evaluación y asociación con proveedores	MEDIO

GRUPOS DE INTERÉS	Factor Clave	Impacto en la empresa
<b>CLIENTES</b>	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

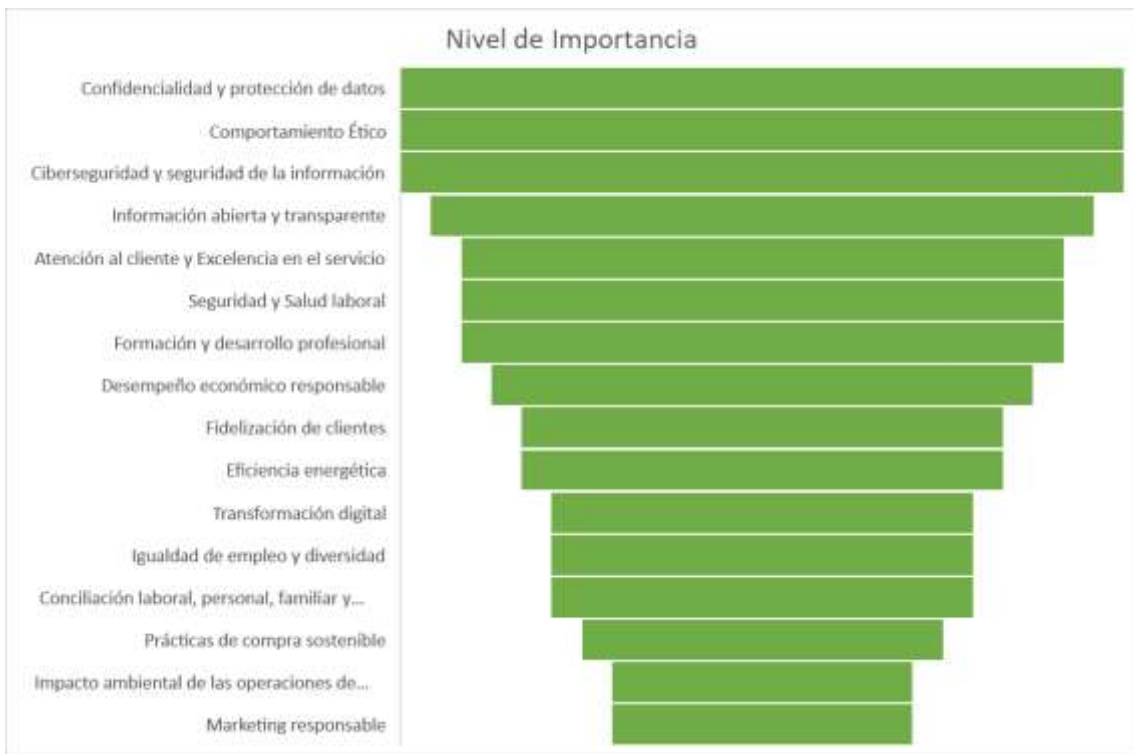
Una vez evaluado el impacto de cada factor clave se han definido los objetivos para cada Grupo de interés que se utilizarán para la elaboración de los informes de RSE anuales. Los objetivos se detallan en el apartado [Políticas de RSE](#) de este mismo documento.

### Métodos de interacción

Para este 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.



## Resultados de la consulta

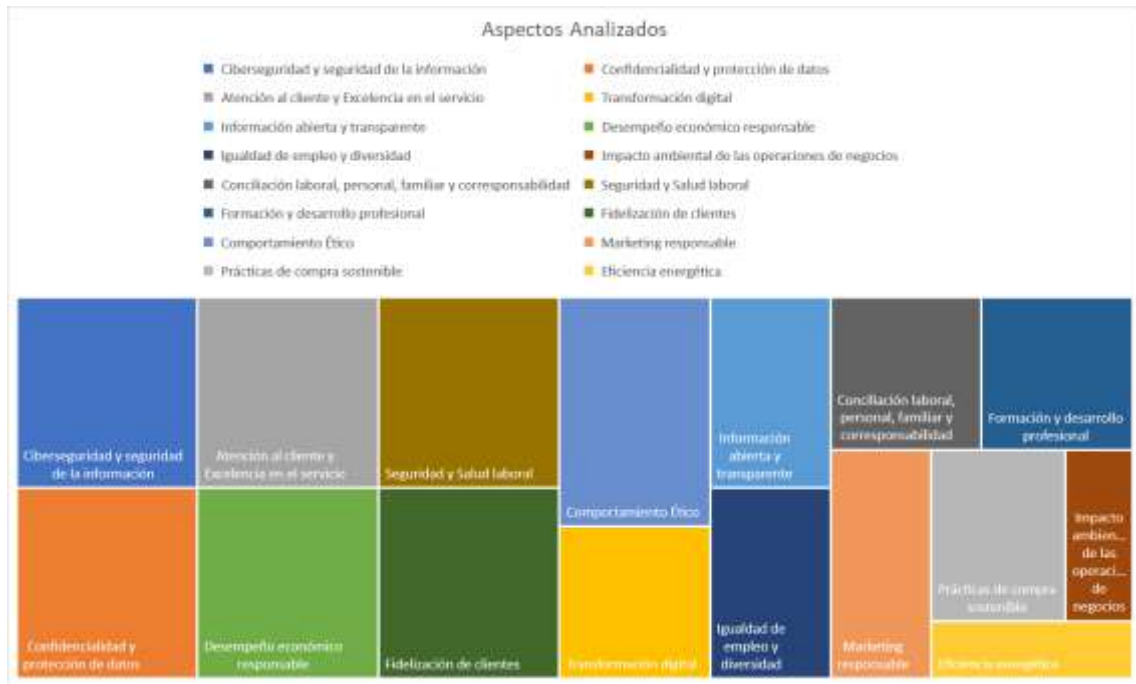
Como combinación de información en la matriz de materialidad en base a la información extraída de los grupos de interés se han seleccionado los siguientes factores clave a trabajar.



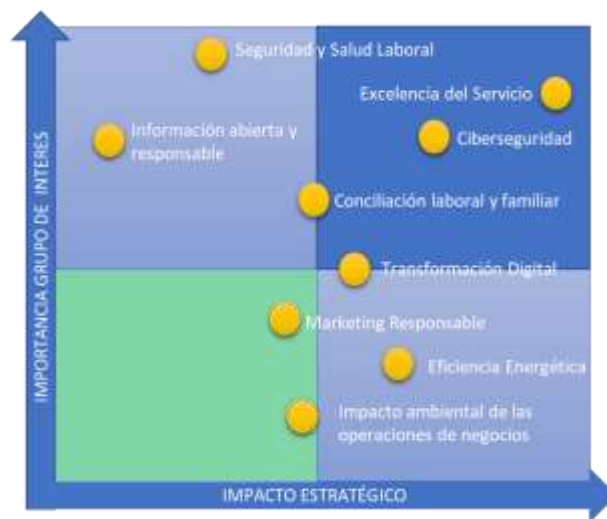
## Análisis de Materialidad

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.



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.

## 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
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	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
<b>PROVEEDORES</b>	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.
<b>CLIENTES</b>	Satisfacción del cliente	Disponer de más mecanismos de obtención de información
	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	
<b>CLIENTES</b>	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**
- **Prohibición de trato duro o inhumano**
- **Eliminación del trabajo infantil**
- **Empleo regularizado**
- **Respeto de la libertad de asociación y del derecho a la negociación colectiva.**
- **Práctica de no discriminación.**
- **Pago de salarios para una vida digna**
- **Horario de trabajo no excesivo.**

### Apreciación y Contribución a la Comunidad Local

---

Micro-Blanc Informática, S.L. mantiene un fuerte compromiso con el desarrollo sostenible y equitativo de las comunidades en las que opera, particularmente en las áreas metropolitanas de Barcelona y Madrid, donde se sitúan sus principales centros de actividad. Estas ciudades concentran una alta densidad poblacional, diversidad cultural y una demanda creciente de soluciones digitales inclusivas, lo que supone una oportunidad y una responsabilidad para la empresa.

### Impactos positivos generados:

Generación de empleo local: el 100% del personal técnico y de soporte reside en las mismas comunidades autónomas donde la empresa tiene presencia, favoreciendo el empleo estable y cualificado.

## 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.

### Alineación con los ODS

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



### 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.



**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
  - *DO1\_RGPD EIPD Evaluación de impacto sobre la protección de datos v2*
  - *DO2\_RGPD PDR Plan de detección de riesgos*
  - *DO3\_RGPD-PDS\_Plan director de seguridad*
  - *DO4\_RGPD Sistemas de información Políticas de empleado*
  - *DO5\_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 "*DO5\_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 incluyen:

- 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.

## 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.

### Cientes

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

### Medioambiente

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

## Anexos

### Tabla de contenidos GRI

Esta memoria ha sido elaborada de conformidad con los Estándares GRI 2021/2023. A continuación, se indica la localización de cada divulgación en el documento.

<b>Código GRI 2</b>	<b>Descripción de la Divulgación</b>	<b>Localización en el informe</b>
2-1	Información organizativa general	<a href="#">Perfil de la organización</a>
2-3	Período, frecuencia e información de contacto	<a href="#">Alcance</a>
2-4	Reexpresión de información	N/A
2-5	Aseguramiento externo	N/A
2-6	Actividades, cadena de valor y relaciones empresariales	<a href="#">Cadena de valor</a>
2-7	Empleo y trabajadores	<a href="#">Empleados</a>
2-8	Trabajadores que no son empleados	<a href="#">Clientes y proveedores</a>
2-9	Gobernanza y composición	<a href="#">Gobernanza ética y Transparencia</a>
2-10	Nombramiento y selección de los órganos de gobierno	<a href="#">Órganos de gobierno</a>
2-11	Presidencia del máximo órgano de gobierno	<a href="#">Órganos de gobierno</a>
2-12	Supervisión de sostenibilidad por parte del órgano de gobierno	<a href="#">Gobernanza ética y Transparencia</a>
2-13	Delegación de responsabilidades	<a href="#">Órganos de gobierno</a>
2-14	Declaración de sostenibilidad	<a href="#">Introducción</a>
2-15	Conflictos de interés	<a href="#">Riesgos de gobernanza</a>
2-16	Valores, principios y normas de conducta	<a href="#">Gobernanza ética y Transparencia</a>
2-22	Estrategia de sostenibilidad	<a href="#">Estrategia</a>
2-23	Compromisos y políticas	<a href="#">Políticas de RSE</a>
2-24	Integración de compromisos	<a href="#">Compromisos</a>
2-25	Remediación de impactos negativos	<a href="#">Riesgos e impactos</a>
2-26	Canales de denuncia y mecanismos éticos	<a href="#">Canal de denuncia</a>
2-27	Cumplimiento legal y regulatorio	<a href="#">Cumplimiento</a>
2-28	Afiliaciones y asociaciones	
2-29	Participación de partes interesadas	<a href="#">Grupos de interés</a>
2-30	Cobertura de convenios colectivos	<a href="#">Empleados</a> <a href="#">Seguridad y salud laboral</a>

Código GRI 3	Descripción del Tema Material	Localización en el informe
3-1	Gestión de impactos económicos negativos	<a href="#">Desempeño/Clientes y proveedores</a>
3-2	Gestión de impactos ambientales negativos	<a href="#">Desempeño/Medio Ambiente</a>
3-3	Gestión de impactos sociales negativos	<a href="#">Desempeño/Social</a>
3-4	Derechos humanos en la cadena de valor	<a href="#">Cadena de valor</a>
3-5	Diversidad e inclusión	<a href="#">Riesgos sociales</a>
3-6	Transparencia y ética empresarial	<a href="#">Ética e integridad</a>
3-7	Relaciones laborales y condiciones de trabajo	<a href="#">Desempeño/Empleados</a>
3-8	Sostenibilidad en la cadena de suministro	<a href="#">Cadena de valor</a>
3-9	Innovación y desarrollo responsable	<a href="#">Cadena de valor</a>
3-10	Cambio climático y adaptación a la transición energética	<a href="#">Riesgos e impacto clave</a>
3-11	Apreciación y contribución a la comunidad local	<a href="#">Desempeño/Entorno social</a>
3-12	Sostenibilidad del producto y su ciclo de vida	<a href="#">Desempeño/Medio ambiente</a> <a href="#">Riesgos ambientales</a>
3-13	Transporte y logística sostenible	<a href="#">Desempeño/Medio ambiente</a>
3-14	Seguridad en el lugar de trabajo	<a href="#">Seguridad y salud laboral</a>
3-15	Gestión del agua y recursos naturales	

**\*Nota:** La elaboración de este documento es de origen exclusivamente interno sin intervención de auditoría externa.

# Gracias



## 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 21 80  
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