

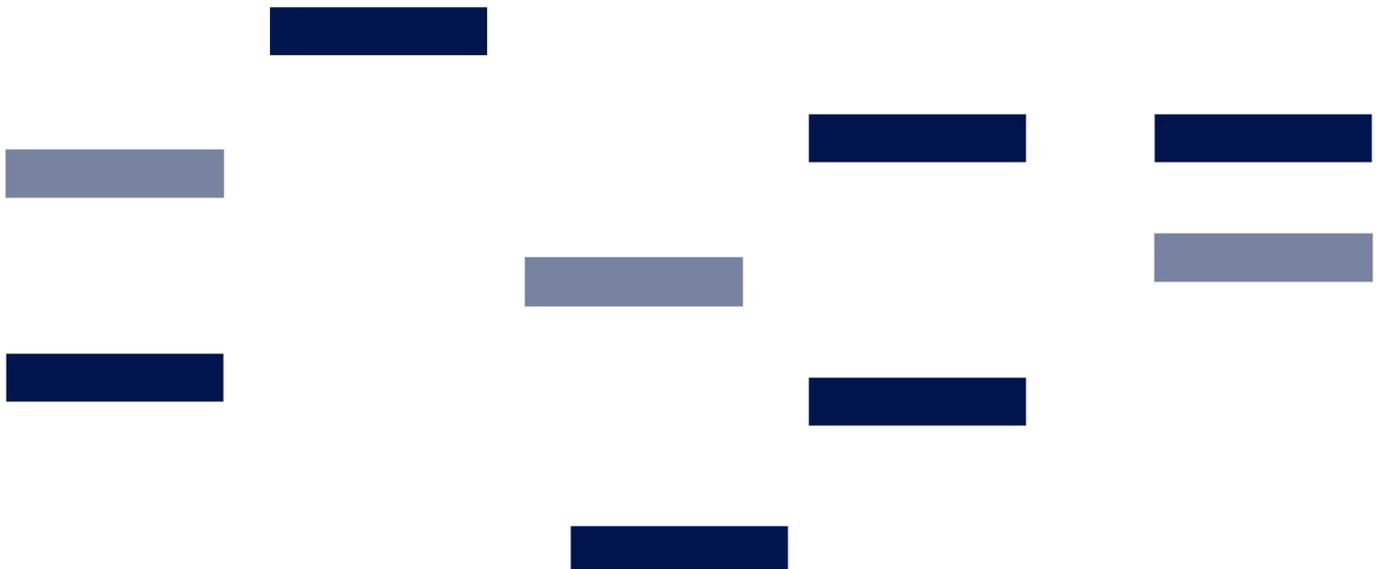


# SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de Información No Financiera

31 de diciembre de 2019

ANEXO V



**SATEC. Sistemas Avanzados de Tecnología S.A.**

Empresa certificada según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO/IEC 20000:2011 e ISO/IEC 27001:2013 según los alcances incluidos en los respectivos certificados

# Índice

<b>1_</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>6</b>
1.1.	Definición de la materialidad.....	7
<b>2_</b>	<b>Carta del presidente.....</b>	<b>8</b>
<b>3_</b>	<b>Nuestra identidad .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Nuestra misión, valores corporativos y estrategia.....	9
3.2.	Gobierno Corporativo y Naturaleza Jurídica .....	10
3.3.	Organigrama del Grupo Satec.....	13
3.4.	Datos económicos.....	14
3.5.	Nuestros grupos de interés.....	15
3.5.1.	Criterios para la selección de los grupos de interés.....	15
3.5.2.	Modo de incorporación a la estrategia de Grupo Satec de las sugerencias de sus grupos de interés.....	15
3.5.3.	Canales de comunicación.....	16
3.6.	Premios y distinciones recibidas.....	17
3.7.	Mercados en los que operamos.....	17
3.8.	Nuestra actividad.....	18
3.8.1.	Portfolio Grupo Satec .....	19
3.9.	Nuestra experiencia por sectores de actividad.....	21
3.9.1.	Operadoras de Telecomunicaciones .....	21
3.9.2.	Gobierno .....	21
3.9.3.	Sanidad .....	22
3.9.4.	Medioambiente y recursos naturales .....	22
3.9.5.	Energías Renovables .....	23
3.9.6.	Transporte.....	23
3.10.	Nuestro valor diferencial.....	24
3.10.1.	Integradores globales.....	24
3.10.2.	Nuestro compromiso con la calidad .....	24
3.10.3.	Quejas y reclamaciones .....	25
3.10.3.1.	Política de tratamiento de reclamaciones y quejas .....	25
3.10.3.2.	Proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones.....	26
3.10.3.3.	Quejas y reclamaciones recibidas por el Grupo Satec.....	27
3.10.4.	Estrategia de Innovación y Desarrollo .....	27
3.10.4.1.	Iniciativas de innovación actuales .....	28
3.10.4.2.	Proyectos de I+D Relevantes .....	29
3.11.	Gestión de riesgos vinculados a nuestra actividad .....	30
3.11.1.	Política de Gestión de Riesgos.....	30
3.11.2.	Análisis de riesgo sobre los objetivos de negocio.....	30
3.11.3.	Medidas atenuación de riesgos.....	31
<b>4_</b>	<b>Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.....</b>	<b>34</b>
4.1.	Derechos humanos: Principios 1 y 2.....	34
4.1.1.	Derechos Humanos y nuestra plantilla .....	36
4.1.1.1.	Salud y Seguridad.....	37
4.1.2.	Derechos Humanos y nuestros clientes.....	42
4.1.3.	Derechos Humanos y nuestros proveedores .....	46
4.1.4.	Derechos Humanos y la Sociedad.....	47
4.1.5.	Planes de futuro .....	50
4.2.	Normas laborales: Principios 3, 4, 5 y 6.....	50
4.2.1.	Relaciones laborales .....	50
4.2.2.	Trabajo forzoso .....	51
4.2.3.	Trabajo infantil.....	52
4.2.4.	Discriminación, diversidad e igualdad de trato y oportunidades.....	52
4.2.5.	Indicadores de empleo .....	55
4.2.5.1.	Distribución de la plantilla por género: número y porcentaje.....	56
4.2.5.2.	Edad media de la plantilla .....	58
4.2.5.3.	Distribución de la plantilla por edad: número y porcentaje.....	58
4.2.5.4.	Distribución de la plantilla por país: número y porcentaje.....	60
4.2.5.5.	Distribución de la plantilla por categorías profesionales: número y porcentaje.....	61
4.2.5.6.	Distribución de la plantilla por tipo de contrato: número y porcentaje.....	63
4.2.5.7.	Distribución de la plantilla por tipo de contrato y género: número y porcentaje.....	64

4.2.5.8.	Distribución de la plantilla por tipo de contrato y edad: número .....	66
4.2.5.9.	Distribución de la plantilla por tipo de contrato y clasificación profesional: número .....	68
4.2.5.10.	Despidos: número, por género, edad y categoría profesional .....	69
4.2.5.11.	Remuneraciones por género, edad y categoría profesional .....	71
4.2.5.12.	Políticas de desconexión laboral .....	73
4.2.5.13.	Empleados con discapacidad .....	74
4.2.6.	Organización del trabajo .....	74
4.2.7.	Absentismo .....	74
4.2.8.	Medidas de conciliación .....	75
4.2.9.	Formación .....	77
4.3.	Medio Ambiente: Principios 7, 8 y 9 .....	78
4.3.1.	Política ambiental .....	78
4.3.2.	Iniciativas relacionadas con el medioambiente .....	80
4.3.3.	Difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente .....	81
4.3.4.	Objetivos 2020 .....	81
4.4.	Lucha contra la corrupción: Principio 10 .....	82
4.4.1.	Corrupción incluyendo extorsión y soborno .....	82
4.4.2.	Prevención y detección del blanqueo de capitales .....	83
<b>5_</b>	<b>Informe de auditoría .....</b>	<b>84</b>

# Tabla Ilustraciones

Ilustración 1- Mapa empresas Grupo Satec .....	10
Ilustración 2- Organigrama general Grupo Satec .....	13
Ilustración 3- Organigrama detallado Grupo Satec.....	14
Ilustración 4- Datos económicos por empresa: beneficios obtenidos; impuesto sobre beneficios pagados; subvenciones reconocidas e importe neto de la cifra de negocios 2028 y 2019 .....	15
Ilustración 5- Grupos de interés.....	16
Ilustración 6- Canales de comunicación por grupos de interés .....	17
Ilustración 7- Mapa mercados en los que opera Grupo Satec.....	18
Ilustración 8- Porfolio Soluciones Grupo Satec .....	19
Ilustración 9- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Operadoras telecomunicaciones .....	21
Ilustración 10- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Gobierno .....	21
Ilustración 11- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Sanidad .....	22
Ilustración 12- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Medioambiente y recursos naturales .....	22
Ilustración 13- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Energías renovables .....	23
Ilustración 14- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Transporte .....	23
Ilustración 15- Nuestro valor diferencial .....	24
Ilustración 16- Certificaciones calidad .....	25
Ilustración 17.- Proceso genérico de gestión de quejas y reclamaciones .....	26
Ilustración 18- Niveles de riesgo sobre objetivos de negocio – Satec 2019 .....	31
Ilustración 19- Índice de satisfacción ciclos de venta .....	32
Ilustración 20- Misión, estrategia, valores corporativos y competencias. ....	34
Ilustración 21- Índices de accidentabilidad 2019 .....	39
Ilustración 22- Índices de accidentabilidad 2018 .....	39
Ilustración 23- Prevención de riesgos laborales: acciones formativas 2019.....	40
Ilustración 24- Prevención de riesgos laborales: acciones formativas 2018.....	40
Ilustración 25- Centros con representación legal de los trabajadores - 2019 .....	51
Ilustración 26- Centros con representación legal de los trabajadores - 2018.....	51
Ilustración 27- Trabajadores cubiertos por convenio colectivo en las empresas del Grupo - 2019 .....	51
Ilustración 28- Trabajadores cubiertos por convenio colectivo en las empresas del Grupo – 2018 .....	51
Ilustración 29- Acciones formativas en igualdad de oportunidades – 2019 .....	54
Ilustración 30- Distribución plantilla por empresas del grupo 2028 y 2019.....	55
Ilustración 31- Porcentajes de distribución de plantilla por empresa - 2019 .....	55
Ilustración 32- Porcentajes de distribución de plantilla por empresa - 2018.....	55
Ilustración 33- Porcentajes de distribución de plantilla por género - 2019.....	56
Ilustración 34- porcentajes de distribución de plantilla por género - 2018.....	56
Ilustración 35- Porcentajes distribución plantilla empresas por género - 2019.....	56
Ilustración 36- Porcentajes distribución plantilla empresas por género - 2018.....	56
Ilustración 37- Distribución plantilla empresas por género (nº trabajadores) - 2019.....	57
Ilustración 38- Distribución plantilla empresas por género (nº trabajadores) - 2018.....	57
Ilustración 39- Evolución de la distribución plantilla empresas por género (%trabajadores) 2019 - 2018 .....	57
Ilustración 40 - Porcentajes de distribución de plantilla por género y empresa - 2019.....	57
Ilustración 41- Porcentajes de distribución de plantilla por género y empresa - 2018.....	58
Ilustración 42- Edad media plantilla 2019 - 2018.....	58
Ilustración 43- Distribución de la plantilla por rangos de edad - 2019 .....	58
Ilustración 44- Distribución de la plantilla por rangos de edad - 2018 .....	59
Ilustración 45- Distribución de la plantilla por rangos de edad .....	59
Ilustración 46- Porcentajes distribución de plantilla por rangos de edad -2019.....	59
Ilustración 47- Porcentajes distribución de plantilla por rangos de edad - 2018.....	60
Ilustración 48- Porcentajes de distribución de la plantilla por rangos de edad .....	60
Ilustración 49- Evolución histórica de la distribución de plantilla por rangos de edad 2019 - 2018 .....	60
Ilustración 50- Distribución plantilla por países - 2019 .....	60
Ilustración 51- Porcentajes de distribución de la plantilla por país – 2019 .....	61
Ilustración 52- Distribución plantilla por países – 2018.....	61
Ilustración 53- Porcentajes de distribución de la plantilla por país – 2018 .....	61
Ilustración 54- Distribución plantilla por categorías profesionales - 2019 .....	62
Ilustración 55- Distribución plantilla por categorías profesionales - 2018.....	62
Ilustración 56- Porcentajes distribución plantilla por categorías profesionales -2019.....	62

Ilustración 57- Porcentajes distribución plantilla por categorías profesionales - 2018.....	62
Ilustración 58- Distribución de la plantilla por categorías profesionales .....	63
Ilustración 59- Distribución plantilla por tipología de contrato - 2019.....	63
Ilustración 60- Distribución plantilla por tipología de contrato - 2018.....	63
Ilustración 61- Porcentaje distribución plantilla por tipología de contrato - 2019 .....	64
Ilustración 62- Porcentaje distribución plantilla por tipología de contrato - 2018 .....	64
Ilustración 63- Porcentajes de distribución de la plantilla por tipología de contrato.....	64
Ilustración 64- Evolución de la distribución de plantilla por tipología de contrato 2019 - 2018 .....	64
Ilustración 65- Distribución plantilla por tipología de contrato y género - 2019.....	65
Ilustración 66- Distribución plantilla por tipología de contrato y género - 2018.....	65
Ilustración 67- Porcentaje distribución plantilla por tipo de contrato y género - 2019 .....	65
Ilustración 68- Porcentaje distribución plantilla por tipología de contrato y género - 2018 .....	66
Ilustración 69- Evolución de la distribución plantilla por tipo de contrato y género - 2019 – 2018 .....	66
Ilustración 70- Distribución plantilla por tipología de contrato y edad - 2019 .....	67
Ilustración 71- Distribución plantilla por tipología de contrato y edad - 2018.....	67
Ilustración 72- Evolución de la distribución plantilla por tipología de contrato y edad – 2019 - 2018 .....	67
Ilustración 73- Distribución plantilla por tipología de contrato y clasificación profesional – 2019 .....	69
Ilustración 74- Distribución plantilla por tipología de contrato y clasificación profesional - 2018 .....	69
Ilustración 75- Número despidos por empresa y género - 2019.....	70
Ilustración 76- Número despidos por empresa y género - 2018.....	70
Ilustración 77- Evolución del número despidos por empresa y género – 2019 - 2018 .....	70
Ilustración 78- Número despidos por empresa y rangos de edad - 2019 .....	70
Ilustración 79- Número despidos por empresa y rangos de edad - 2018 .....	70
Ilustración 80- Evolución del número despidos por empresa y rangos de edad - 2019 - 2018 .....	70
Ilustración 81- Número despidos por empresa y categoría profesional – 2019.....	71
Ilustración 82- Número despidos por empresa y categoría profesional - 2018.....	71
Ilustración 83- Evolución del número despidos por empresa y categoría profesional – 2019 - 2018 .....	71
Ilustración 84- Evolución del salario medio – 2019 - 2018 .....	71
Ilustración 85- Desviación salario por empresa y género - 2019.....	72
Ilustración 86- Evolución de la desviación salario por género – 2019 – 2018 .....	72
Ilustración 87- Salario medio por empresa y rango de edad - 2019 .....	72
Ilustración 88- Evolución del salario medio por edad – 2019 - 2018 .....	73
Ilustración 89- Salario medio por empresa y categoría - 2019 .....	73
Ilustración 90- Brecha salarial - 2019 .....	73
Ilustración 91- Empleados con discapacidad por empresa - 2019 .....	74
Ilustración 92- Empleados con discapacidad por empresa - 2018 .....	74
Ilustración 93- Evolución de los empleados con discapacidad por empresa – 2019 - 2018.....	74
Ilustración 94- Número de horas por empresa - 2019 .....	74
Ilustración 95- Número de horas por empresa - 2018 .....	74
Ilustración 96- Evolución del Absentismo – 2019 - 2018.....	75
Ilustración 97- Horas de formación por categoría profesional - 2019 .....	77
Ilustración 98- Horas de formación por categoría profesional - 2018 .....	77
Ilustración 99- Evolución de las horas de formación – 2019 - 2018 .....	78
Ilustración 100- Evolución consumo energético - 2019 - 2018 .....	79
Ilustración 101- Medioambiente: información disponible en intranet.....	80

# 1\_ Introducción

En función de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de Ley 11/2018 información no financiera y diversidad, se publica esta memoria de Información No Financiera, que recoge la información correspondiente al año 2019, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno. Incluidas las medidas que se han adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

La información presentada es la correspondiente a Grupo Satec y forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2019.

Para la elaboración de la Memoria de Información no financiera se han seguido, como guía, los principios que define el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Principios que hemos agrupado en cuatro grandes áreas:

- **DERECHOS HUMANOS**

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

- **NORMAS LABORALES**

**Principio 3:** Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;

**Principio 4:** Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;

**Principio 5:** Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

- **MEDIO AMBIENTE**

**Principio 7:** Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales;

**Principio 8:** Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental;

**Principio 9:** Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

- **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

La información facilitada en este informe es verificada por un prestador independiente de servicios de verificación. Para más detalle se puede consultar el Informe de Verificación en el apartado 5 de este estado de información no financiera.

## 1.1. Definición de la materialidad

Con el fin de definir aquellos aspectos e identificadores más relevantes a incluir en el presente informe, Grupo Satec ha identificado y estructurado jerárquicamente sus grupos de interés y ha definido canales de comunicación estables con ellos. Además, hemos tenido en cuenta nuestra Misión, Valores y estrategia corporativa, por lo que se recogen también aquellos aspectos de la Responsabilidad Social que son importantes o relevantes para nuestro negocio.

Con la información recabada por esas fuentes y, a partir de un proceso de reflexión interno, Satec ha determinado los aspectos significativos considerados para la comprensión de la evolución, los resultados y la situación de nuestro Grupo, y el impacto de nuestra actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

## 2\_ Carta del presidente

Tengo la satisfacción de presentarles un nuevo Informe del estado de la información no financiera que el Grupo Satec hace público para cumplir nuestro compromiso con la transparencia y la ética, en materia de desarrollo sostenible, en su triple dimensión económica, ambiental y social. Informe en el que comunicamos el grado de avance conseguido en el año 2019, respecto al cumplimiento de los objetivos establecidos en el último año, y renovamos nuestro compromiso en este ámbito, haciendo públicos los objetivos para el año 2020.

En nuestra gestión, asumimos plenamente los principales marcos de referencia internacionales en materia de sostenibilidad plasmados en los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Nuestro enfoque de negocio se basa en el principio de creación de valor que nos permita asegurar un modelo de negocio sostenible, que ayude a nuestros clientes a tomar las mejores decisiones en un entorno complejo y siempre cambiante, facilitando su respuesta a los nuevos retos que enfrentan, y que satisfaga las expectativas del conjunto de nuestros grupos de interés a la par que favorezca un impacto positivo en las comunidades en las que estamos presentes.

Nuestra estrategia actual pasa por continuar mejorando la calidad de nuestro negocio, aumentar la rentabilidad de las operaciones y racionalizar los costes de estructura, en un mercado cada vez más global.

Satec encara el futuro próximo con renovadas fuerzas y con plena confianza en nuestras capacidades, basadas sobre todo en unos recursos humanos de alta cualificación y profesionalidad, y en una cultura de empresa enraizada en nuestros valores corporativos, integridad, innovación, talento y trabajo en equipo, unida a una apuesta firme por la transparencia y el trabajo de calidad.



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Luis Rodríguez-Ovejero Alonso'.

Luis Rodríguez-Ovejero Alonso  
**Presidente Grupo SATEC**

## 3\_ Nuestra identidad

Grupo SATEC es una multinacional española que ha consolidado una oferta completa, extremo a extremo, de soluciones de servicios tecnológicos. El Grupo se ha especializado en desarrollar e integrar soluciones TIC para clientes de sectores como el de la sanidad, las telecomunicaciones, la energía, el medio ambiente, la banca o los transportes, para mejorar los diversos aspectos de su negocio (funcionalidad y calidad de servicios, experiencia de usuario, eficacia, eficiencia y productividad). Nuestra vocación es conocer el negocio de nuestros clientes y ayudarles en su andadura hacia una mejor eficacia en sus sistemas de información y una mejor productividad de su negocio.

**Grupo Satec** está formado por la empresa principal, **Sistemas Avanzados de Tecnología SA**, (Satec), sus filiales en otros países (**Intelcom** y **Satec Global Services S.A.R.L** en Marruecos; **Satec Algerie SPA** en Argelia e Intelcom Côte d'Ivoire SARL Unipersonnelle en Costa de Marfil ) y otras empresas adicionales que complementan su propuesta de valor (**Satec Enhanced Services SLU**), y **Servicios de Hosting en Internet SAU**, empresa especializada en la oferta de tareas recurrentes de soporte a la explotación de sistemas, administración delegada de los mismos y externalización/delegación completa (incluyendo el alojamiento) de plataformas e infraestructuras. Pertenecen a Grupo Satec otras empresas, pero no cuentan con personal propio por lo que no se incluye en el presente informe información respecto a ellas.

Esta diversificación, tanto geográfica como operativa, garantiza el camino hacia la globalización y presencia en los mercados, así como promueve la actividad focal de especialización contribuyendo con ello a la estabilidad y equilibrio de la actividad económica de la compañía.

En Grupo SATEC entendemos la transformación digital en la industria como la aplicación de las tecnologías habilitadoras, como son IoT, cloud, Big Data, inteligencia artificial o la ciberseguridad entre otros, de forma integrada, con el objeto de mejorar la eficiencia de los procesos productivos, la relación con clientes y proveedores, o bien, ofrecer nuevos y/o mejores productos o servicios. La industria necesita esta transformación como palanca de mejora de la competitividad y Grupo SATEC acompaña a sus clientes para facilitar su adaptación a este nuevo paradigma, y abre una línea de acción estratégica para abordar proyectos innovadores en la Industria 4.0. Iniciativa que denominamos Satec 4.0., por medio de la cual se busca aplicar los nuevos paradigmas/conceptos que promueven las tecnologías de la información a aplicaciones reales en la industria. Estos son las tecnologías analíticas y *Big Data*, el procesamiento de lenguaje natural y *machine learning*, internet de las cosas, *blockchain*, realidad virtual y aumentada, etc. Paralelamente y, como complemento a Satec 4.0., hace dos años hemos puesto en marcha una nueva iniciativa a la que hemos llamado **Lean Lab**, que nos permite hacer demostraciones de casos reales o proyectos piloto en fase de desarrollo, buscando poner a disposición de nuestros clientes elementos que les ayuden a madurar las ideas y explorar posibilidades.

Con más de 30 años de experiencia, más de mil clientes y varios miles de proyectos en más de 20 países, nuestra estrategia actual pasa por mejorar la calidad de nuestro negocio, aumentar la rentabilidad de las operaciones y racionalizar los costes de estructura, en un mercado que cada vez es más global pero que requiere empresas de confianza, con grandes profesionales, como lo es Grupo Satec.

### 3.1. Nuestra misión, valores corporativos y estrategia

La singular visión de SATEC es clara, crear valor y generar crecimiento mediante soluciones y servicios innovadores en el campo de las tecnologías de la información y comunicaciones, contribuyendo a la evolución, eficacia y productividad de nuestros clientes.

Nuestra experiencia y conocimiento adquiridos en proyectos de gran complejidad técnica en sectores de impacto social significativo es uno de nuestros valores añadidos, contando con una alta cualificación y profesionalidad de nuestro personal técnico.

Los Valores sobre los que se sustenta nuestra Misión son:

- ◆ Innovación
- ◆ Talento
- ◆ Integridad
- ◆ Trabajo en equipo

Nuestra Estrategia va dirigida a mejorar los actuales Sistemas de Información y Telecomunicaciones de nuestros clientes, mediante un completo Porfolio de Servicios y Soluciones de Ingeniería. Queremos ayudar a tomar las mejores decisiones a nuestros clientes en un entorno complejo y siempre cambiante, con más de 30 años de experiencia en la digitalización de los operadores de telecomunicaciones, administraciones públicas y empresas más importantes del país.

Nos diferenciamos gracias a nuestra experiencia en proyectos de gran complejidad técnica en sectores de impacto social significativo, como Sanidad y Medio Ambiente, contando con una alta cualificación y profesionalidad de nuestro personal técnico.

### 3.2. Gobierno Corporativo y Naturaleza Jurídica

#### SATEC GROUP



Ilustración 1- Mapa empresas Grupo Satec

El Grupo Satec está constituido por un conjunto de compañías, radicadas tanto en España como en diversos países extranjeros.

**Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A. (Satec):** es la sociedad dominante del Grupo, de la cual dependen, directa o indirectamente, el resto de las compañías que constituyen el grupo mercantil. Satec es una sociedad anónima cuyo órgano de administración recae en Luis A. Rodríguez-Ovejero Alonso, como Administrador Único. Luis A. Rodríguez-Ovejero es adicionalmente el accionista mayoritario de la compañía, lo que es indicativo de una activa participación de la propiedad en la gestión directa de los negocios. La compañía tiene su sede social en Oviedo (Asturias - España) aunque, desde el primer momento, estableció sus oficinas centrales en Madrid para, con posterioridad y siendo fiel a su principio de proximidad con el cliente, empezar con una amplia expansión por el territorio nacional, disponiendo en la actualidad de una cobertura geográfica completa a las diecisiete CC AA, para lo que se han creado diferentes Direcciones Territoriales que agrupan los centros de trabajo existentes en las distintas zonas de la geografía española, y actúan capilarizando la actividad en su área de influencia buscando actuar con agilidad en los mercados donde opera y tener en cuenta las necesidades de sus clientes en los territorios y negocios en que está presente. Paralelamente, desde Satec se centralizan los negocios en terceros países en los que no existe una presencia fiscal o societaria, existiendo Direcciones específicas para cada ámbito geográfico.

Los principios fundamentales del Gobierno Corporativo de SATEC son:

- Proteger los derechos de los accionistas.
- Asegurar el tratamiento equitativo para todos los accionistas, incluyendo a los minoritarios y a los extranjeros.
- Brindar a todos los accionistas la oportunidad de obtener una efectiva reparación de los daños por la violación de sus derechos.
- Reconocer los derechos de terceras partes interesadas y promover una cooperación activa entre ellas y las sociedades en la creación de riqueza, generación de empleos y logro de empresas financieras sostenibles.
- Asegurar que haya una revelación adecuada y a tiempo de todos los asuntos relevantes de la empresa, incluyendo la situación financiera, su desempeño, la tenencia accionarial y su administración.
- Asegurar la guía estratégica de la Compañía.

Las otras compañías que forman el Grupo Satec, son:

- **Satec Inversiones Internacionales, S.A.U.:** con domicilio social en España (Oviedo-Asturias) se constituye como sociedad anónima unipersonal, al depender al 100% de Satec. Su objeto es ser tenedora de participaciones de otras compañías del Grupo, no ejerciendo ninguna otra actividad económica ni de negocio. No cuenta con personal. Su órgano de administración es un Administrador Único, actualmente Luis A. Rodríguez-Ovejero Alonso. No existe remuneración por este cargo.
- **Sistemas Avanzados de Tecnología Algeria Spa (Satec Algeria Spa):** con domicilio social en Argel, Argelia, y naturaleza jurídica equivalente a sociedad anónima. Centraliza el negocio en Argelia, bien directamente o bien como soporte a proyectos realizados en territorio argelino desde España. Su órgano de gobierno es un Consejo de Administración, actuando Luis A. Rodríguez-Ovejero Alonso como presidente, María Teresa Taubmann Urquijo como administradora y Ana Soldevilla Vilar como directora general. No existe remuneración por los cargos de administradores.
- **Sistemas Avanzados de Tecnología Maroc, S.A. (Satec Maroc):** con domicilio social en Rabat, Marruecos, y naturaleza jurídica equivalente a sociedad anónima. Su objeto es ser tenedora de participaciones de otras compañías del Grupo radicadas en Marruecos, no ejerciendo ninguna otra actividad económica ni de negocio. Su órgano de gobierno es un Consejo de Administración, actuando Luis A. Rodríguez-Ovejero Alonso como presidente y como administradores Luis Rodríguez-Ovejero Gómez, María Teresa Taubmann Urquijo y María Victoria Orasio López. No existe remuneración por los cargos de administradores.

- **Societe D'Ingenierie des Telecommunications Intelcom, S.A. (Intelcom):** con domicilio social en Rabat, Marruecos, y naturaleza jurídica equivalente a sociedad anónima. Su objeto es el desarrollo del negocio propio del grupo en Marruecos y países limítrofes de África. Su órgano de gobierno es un Consejo de Administración, actuando Luis A. Rodríguez-Ovejero Alonso como presidente y como administradores Luis Rodríguez-Ovejero Gómez y María Teresa Taubmann Urquijo (en su propio nombre y en representación de Satec Maroc). No existe remuneración por los cargos de administradores.
- **Satec Global Services, S.A.R.L.:** con domicilio social en Tetuán, Marruecos, y naturaleza jurídica equivalente a sociedad de responsabilidad limitada. Su objeto es la prestación de servicios de BPO a las compañías del Grupo. Su órgano de gobierno es una Administradora Única, María Teresa Taubmann Urquijo, sin retribución por el cargo.
- **Intelcom Côte d'Ivoire SARL Unipersonnelle:** con domicilio social en Abidjan, Costa de Marfil, y naturaleza jurídica equivalente a sociedad de responsabilidad limitada. Su objeto es el desarrollo del negocio propio del Grupo en Costa de Marfil. Su órgano de gobierno es un Consejo de Administración, actuando Luis A. Rodríguez-Ovejero Alonso como presidente y como administradores Luis Rodríguez-Ovejero Gómez y María Teresa Taubmann Urquijo. No existe remuneración por los cargos de administradores.
- **Servicios de Hosting en Internet, S.A.U. (Interhost):** con domicilio social en Madrid, España, se constituye como sociedad anónima unipersonal, al depender al 100% de Satec. Su objeto principal es el desarrollo de servicios de hosting y housing en el mercado español y portugués. Su órgano de gobierno es un Administrador Único, Félix Díez Sacristán, sin retribución por el cargo.
- **Desarrollos Empresariales Eresma, S.L.U. (Relco):** con domicilio social en Madrid, España, y constituida como sociedad de responsabilidad limitada unipersonal, al estar participada al 100% por Interhost. Actualmente no desarrollo negocio alguno, al traspasar a Interhost todos sus clientes de hosting y housing existentes. Su órgano de gobierno es un Administrador Único, Félix Díez Sacristán, sin retribución por el cargo.
- **Interhost, Servicios na Area de Internet, Lda (Interhost Portugal):** con domicilio social en Lisboa, Portugal, y constituida como sociedad de responsabilidad limitada. Actualmente desarrolla un negocio muy reducido en Portugal vinculado al hosting, puesto que ha traspasado la mayoría de sus clientes a Interhost. Su órgano de gobierno es un Administrador Único, Félix Díez Sacristán, sin retribución por el cargo.
- **Satec Enhanced Services, S.L.U.:** con domicilio social en Madrid, España, y constituida como sociedad de responsabilidad limitada unipersonal, al estar participada al 100% por Satec. Su objeto principal es la prestación de servicios de BPO a terceros y a las empresas del grupo en el mercado español, especialmente a Satec. Su órgano de gobierno es una Administradora Única, María Teresa Taubmann Urquijo, sin retribución por el cargo.
- **Satec Spars Dmcc:** con domicilio en Dubai, Emiratos Árabes Unidos. Constituida como entidad mercantil de responsabilidad limitada. Actualmente sin actividad. Su órgano de administración es un Administrador Único, actualmente Luis A. Rodríguez-Ovejero Alonso. No existe remuneración por este cargo.

Adicionalmente Satec opera en Portugal, para su negocio usual de integrador de telecomunicaciones, a través de un establecimiento permanente, sin naturaleza jurídica independiente. El órgano de administración es una Dirección General, ejercida por María Teresa Taubmann Urquijo, sin retribución por el cargo.

### 3.3. Organigrama del Grupo Satec

Como informábamos en el punto anterior, Grupo SATEC se compone principalmente de la empresa Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A. y de un conjunto de empresas participadas en mayor o menor porcentaje. Estas empresas se pueden agrupar siguiendo dos ejes estratégicos fundamentales de SATEC, la internacionalización y la diversificación.

Partiendo del negocio tradicional de SATEC que es la integración de sistemas TIC, se ha realizado una expansión internacional, extendiendo esta actividad a otros países como Portugal, Marruecos, Argelia, Emiratos Árabes, Costa de Marfil, Namibia y Angola, y sus áreas de influencia (Senegal, Cabo Verde, Togo, Libia, etc.), además de proyectos puntuales en diferentes áreas geográficas.

Por otro lado, el Grupo ha diversificado su actividad natural con empresas como Servicios de Hosting en Internet (InterHost), especializada en alojamiento de Sistemas de Información y alojamiento web o como Satec Enhanced Services (SES) o Satec Global Services (SGS), focalizadas en la prestación de servicios TI y Business Process Outsourcing (BPO).

Dentro de SATEC, se han organizado Direcciones Territoriales, que capilarizan la actividad y dan soporte local a sus clientes, en las distintas zonas geográficas nacionales.

El resultado del Grupo SATEC es, por tanto, el consolidado de todas estas empresas diversificadas geográficamente o en propuesta de valor.

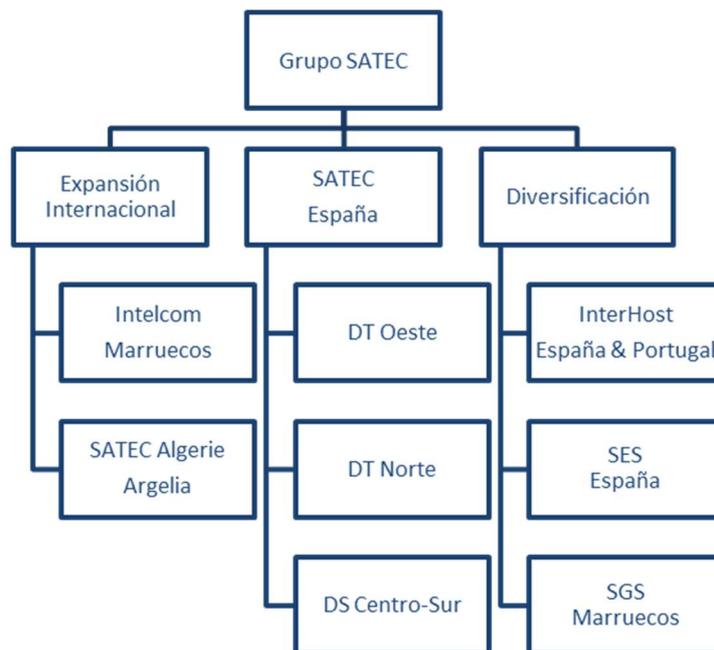


Ilustración 2- Organigrama general Grupo Satec

Dentro del Grupo SATEC se distinguen tres grandes bloques organizativos:

- Las Direcciones Transversales que ofrecen servicios corporativos a la organización.
- Las Direcciones de Operaciones que gestionan la función comercial y de producción del negocio natural de Satec.
- Los spin-offs que agrupan las empresas de diversificación como InterHost, Satec Enhanced Services y Satec Global Services.

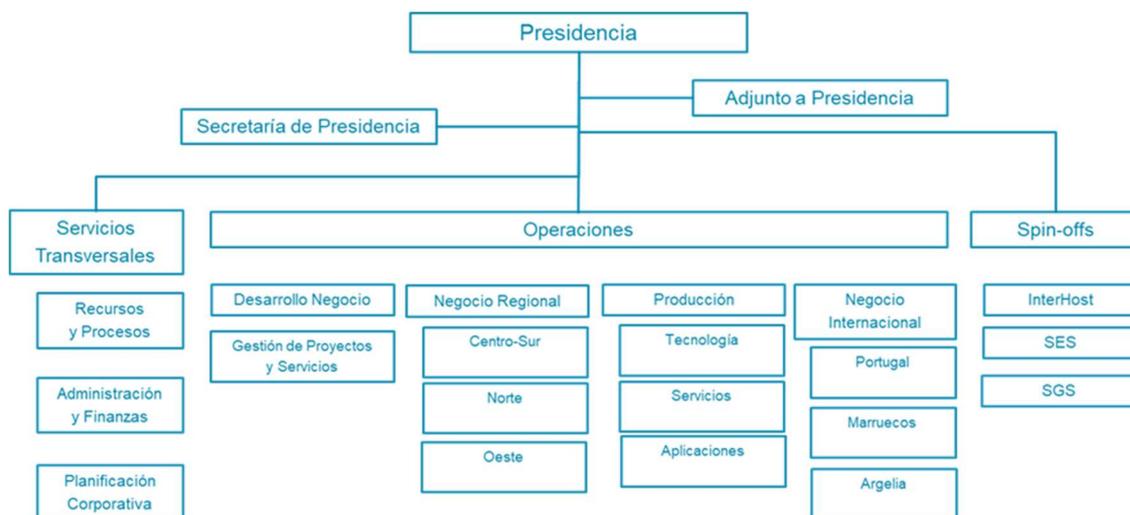


Ilustración 3- Organigrama detallado Grupo Satec

A nivel interno, la información respecto a la composición de los órganos directivos se encuentra disponible en el Portal del Empleado, donde se detallan los cargos y nombres de los integrantes del organigrama de la Compañía. También aparece dicha información recogida en el Manual de Bienvenida que se entrega a las personas de nueva incorporación.

### 3.4. Datos económicos

AÑO 2019				
	ESPAÑA	Otros países	MARRUECOS	TOTAL
<b>Beneficios obtenidos</b>	946.318 €	- 21.476 €	2.873.516 €	3.798.358 €
<b>Impuesto sobre beneficios pagados</b>	468.919 €	4.560 €	1.607.158 €	2.080.637 €
<b>Subvenciones públicas reconocidas</b>	108.500 €	- €	- €	108.500 €
<b>Importe neto cifra de negocios</b>	76.076.087 €	124.659 €	24.845.903 €	101.046.649 €

Año 2018				
	ESPAÑA	Otros países	MARRUECOS	TOTAL
<b>Beneficios obtenidos</b>	1.133.249 €	- 40.235 €	2.185.773 €	3.278.788 €
<b>Impuesto sobre beneficios pagados</b>	143.036 €	- €	1.087.598 €	1.230.634 €
<b>Subvenciones públicas reconocidas</b>	77.500 €	- €	- €	77.500 €
<b>Importe neto cifra de negocios</b>	66.821.928 €	82.651 €	21.885.068 €	88.789.647 €

Ilustración 4- Datos económicos por empresa: beneficios obtenidos; impuesto sobre beneficios pagados; subvenciones reconocidas e importe neto de la cifra de negocios 2018 y 2019

### 3.5. Nuestros grupos de interés

Definimos a nuestros grupos de interés como a aquellos agentes de la sociedad que afectan, o que pueden contribuir significativamente, a la actividad y a las decisiones de nuestro Grupo empresarial, o respecto de los cuales las acciones y el desarrollo de nuestra práctica profesional conllevan o pueden producir efectos asociados significativos.

#### 3.5.1. Criterios para la selección de los grupos de interés

Nuestros grupos de interés son identificados mediante un proceso interno de reflexión a partir de nuestra interacción permanente con el entorno. Interacción que se ve favorecida por nuestra proximidad geográfica, que nos permite generar estrechos vínculos de confianza en la relación con los diferentes grupos de interés.

#### 3.5.2. Modo de incorporación a la estrategia de Grupo Satec de las sugerencias de sus grupos de interés

Existen distintas vías por las que los distintos grupos de interés pueden hacer llegar sus sugerencias e inquietudes.

En el caso de la plantilla, además de directamente, pueden hacerlo por medio de los distintos Comités en que participan, a través de la intranet corporativa o por medio de los buzones de sugerencias: [sugerencias@satec.es](mailto:sugerencias@satec.es); [notequedesconladuda@satec.es](mailto:notequedesconladuda@satec.es) y [meeting\\_point@satec.es](mailto:meeting_point@satec.es)

En el caso de nuestros clientes y proveedores, a través de los encuentros periódicos que se mantienen con ambos grupos, por medio de las encuestas de satisfacción, por medio de los buzones: [info@satec.es](mailto:info@satec.es); [reclamaciones@satec.es](mailto:reclamaciones@satec.es) o a través de las siguientes secciones de nuestra web corporativa: “Consultas” y “Su Opinión”.

La información recibida por las distintas vías, en función de su naturaleza, es posteriormente estudiada por los distintos Comités existentes en el Grupo.

Además, nuestra proximidad geográfica a ellos nos permite generar estrechos vínculos de confianza en la relación con los diferentes grupos de interés. Por tanto, nuestros grupos de interés son identificados mediante un proceso interno de reflexión a partir de nuestra interacción permanente con el entorno.

Una vez identificados, hemos procedido a su jerarquización en función de los siguientes criterios:

- **Responsabilidad:** personas o grupos con los que la Grupo Satec tiene responsabilidades (legales, financieras, políticas, operativas, etc.)
- **Cercanía:** personas o grupos que se relacionan más a menudo con la organización y con los que más confianza hay. Incluimos en esta categoría, tanto a grupos internos, (la plantilla) como a grupos externos a la organización.
- **Dependencia:** personas o grupos que tienen una mayor dependencia de nuestro Grupo empresarial como, por ejemplo, un cliente.

En base a todo ello, Grupo Satec identifica como sus principales grupos de interés a los siguientes:



Ilustración 5- Grupos de interés

### 3.5.3. Canales de comunicación

Identificamos a continuación los canales de comunicación para cada grupo de interés identificado.

Grupos de Interés	Canales de Comunicación
<b>Plantilla y colaboradores externos que forman parte del Grupo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet Corporativa.</li> <li>• Distintos Comités en que participan personas de la plantilla.</li> <li>• Buzón de sugerencias: <a href="mailto:sugerencias@satec.es">sugerencias@satec.es</a>; <a href="mailto:notequedesconladuda@satec.es">notequedesconladuda@satec.es</a></li> <li>• Meeting Point (revista digital).</li> <li>• Evaluación de desempeño.</li> <li>• Representantes legales de los trabajadores.</li> <li>• Redes sociales.</li> </ul>

<b>Accionistas de la Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes anuales.</li> <li>• Junta General de Accionistas.</li> </ul>
<b>Proveedores de mercancías y servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a ferias especializadas.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Jornadas y encuentros con proveedores.</li> <li>• Secciones de la web corporativa “Consultas” y “Su Opinión”, o buzones de correo a: <a href="mailto:info@satec.es">info@satec.es</a>; <a href="mailto:reclamaciones@satec.es">reclamaciones@satec.es</a>.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas periódicas a nuestros clientes</li> <li>• Organización y participación en jornadas técnicas y foros de debate en las distintas áreas de actividad de la Compañía,</li> <li>• Presencia activa en asociaciones y organismos empresariales</li> <li>• Asistencia a ferias especializadas</li> <li>• Web del Grupo Satec: <a href="http://www.satecgroup.com">www.satecgroup.com</a></li> <li>• Encuestas de satisfacción, según la Norma ISO 9001:2008.</li> <li>• Boletines, Casos de Éxito, Promociones, etc.</li> <li>• <a href="mailto:Reclamaciones@satec.es">Reclamaciones@satec.es</a>.</li> <li>• Sección “Consultas” de la web corporativa o correo a <a href="mailto:info@satec.es">info@satec.es</a>.</li> </ul>
<b>Medios de Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Encuentros con medios.</li> <li>• Web del Grupo Satec: <a href="http://www.satecgroup.com">www.satecgroup.com</a></li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia y participación en congresos, eventos y foros del sector.</li> <li>• Pertenencia a distintas asociaciones, plataformas, etc. del sector.</li> <li>• Información pública y puntual de todos los hechos relevantes.</li> <li>• Informe anual</li> <li>• Web del Grupo Satec: <a href="http://www.satecgroup.com">www.satecgroup.com</a></li> </ul>

Ilustración 6- Canales de comunicación por grupos de interés

### 3.6. Premios y distinciones recibidas

En el año 2019 hemos sido premiados por Micro Focus como mejor partner del año. Además, en la VIII edición de los Premios Siempremás con los que Orange reconoce el compromiso y esfuerzo de las personas que trabajan y colaboran diariamente para sus clientes, Satec resultó nominada en la categoría de “Mejor Atención Personal y Servicio Técnico”.

Destacar que, nuestro presidente, D. Luis Rodríguez-Ovejero Alonso, recibió la Medalla de Honor del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, distinción que supone el reconocimiento profesional a los colegiados que han destacado, de forma relevante, realizado actuaciones profesionales de incuestionable mérito, o prestado servicios destacados a la profesión.

### 3.7. Mercados en los que operamos

En Grupo Satec, desde nuestros inicios, la internacionalización ha estado planteada como una opción estratégica, que favoreciera nuestro crecimiento. Desde siempre, hemos puesto especial énfasis en:

- La búsqueda de nuevos mercados, con alto potencial de crecimiento, en los que operar;
- El diseño de nuestra estrategia de internacionalización, y
- El desarrollo de las habilidades de nuestro equipo humano, imprescindible para que los proyectos internacionales lleguen a buen puerto.

Y, todo ello, intentando siempre que nuestro trabajo estuviera marcado por la calidad, la aportación tecnológica y el valor añadido aportados a nuestros clientes a través de los proyectos para ellos desarrollados.

Hoy, la internacionalización continúa siendo uno de los objetivos estratégicos del Grupo Satec, que actualmente cuenta con presencia efectiva en los siguientes países:



Ilustración 7- Mapa mercados en los que opera Grupo Satec

- **Europa:** España, Portugal.
- **África:** Marruecos, Argelia, Senegal, Angola, Mozambique, Namibia y Costa de Marfil.
- **Asia:** Emiratos Árabes.

Una parte de nuestra apuesta de expansión internacional está orientada a países del tercer mundo, donde los mecanismos de control son muy precarios frente a los que tenemos en el mundo occidental. Nuestro grupo empresarial está ejerciendo la corresponsabilidad y desarrollando un trabajo de calidad, dando lo mejor de nosotros mismos para multiplicar la creación de valor y luchando contra la ineficacia y el derroche en el tercer mundo. Así, Grupo Satec incorpora objetivos sociales en su estrategia empresarial y promueve la innovación social para resolver, muchos de los problemas actuales, gracias al uso de las tecnologías de la información y la comunicación, tan necesarias para el desarrollo de estos países.

### 3.8. Nuestra actividad

Grupo Satec sostiene la visión fundacional de promover innovación para competir, convirtiendo tecnologías complejas en herramientas accesibles y resolutoras, y ayudando a impulsar la transformación digital de sus clientes. El Grupo opera en sectores verticales muy diversos y cuenta con referencias de primera línea en las

administraciones públicas, operadoras de telecomunicaciones y grandes corporaciones, así como soluciones transversales para la industria, transporte, salud, energía, medio ambiente, banca y otros.

Desde los inicios, nuestro principal objetivo siempre ha sido convertirnos en la respuesta innovadora para la mejora de los sistemas de información de nuestros Clientes, presentando para ello, un completo Porfolio de Soluciones de Ingeniería y ofreciendo los más avanzados recursos y servicios.

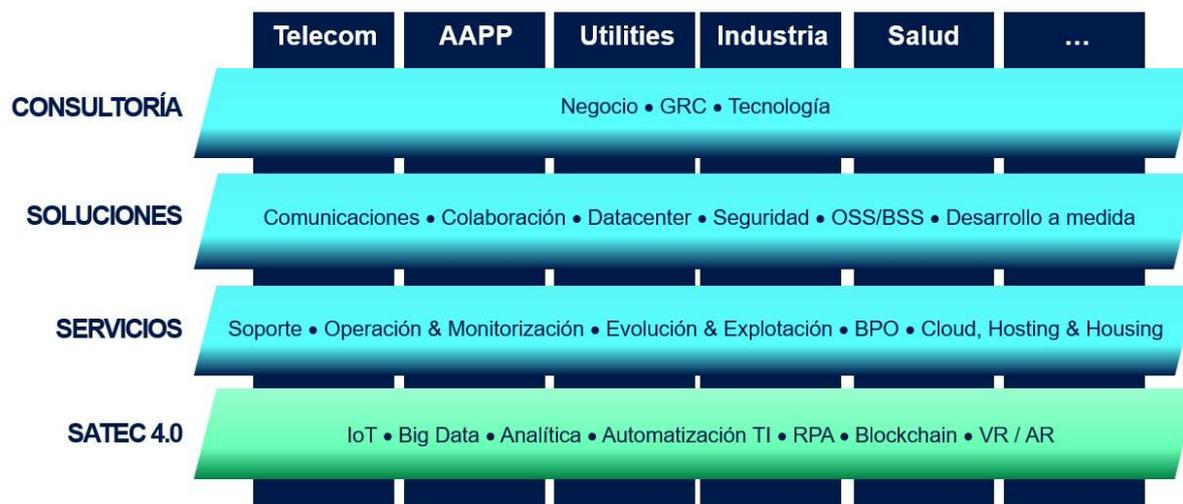


Ilustración 8- Portafolio Soluciones Grupo Satec

Nos diferenciamos gracias a nuestra experiencia y conocimiento, en proyectos de gran complejidad técnica y en sectores de impacto social significativo, como Salud y Medio Ambiente, contando con la alta cualificación y profesionalidad de nuestro personal técnico y teniendo como fin último la creación de valor

Los principios que rigen nuestras actuaciones son: una sólida base tecnológica y la alta cualificación de nuestros profesionales, unidas a una experta gestión de los proveedores, con una atención constante a la calidad del producto o servicio, una innovación permanente, una dilatada experiencia en la implantación de soluciones en más de dos mil clientes y una relación privilegiada con nuestros socios tecnológicos, siempre enfocados hacia el cliente, con un compromiso firme de ofrecer soluciones y servicios innovadores que se adapten a sus necesidades específicas.

### 3.8.1. Portafolio Grupo Satec

Nuestra capacidad técnica y el compromiso personal de nuestros profesionales, ingenieros y consultores expertos, unida a nuestra identificación con las necesidades de nuestros clientes, proponiendo y diseñando soluciones a medida que integran distintas tecnologías y herramientas disponibles en el mercado y, siendo fieles a nuestro objetivo de convertirnos en la respuesta innovadora para la mejora de los sistemas de información de nuestros Clientes, contamos con un completo Portafolio de Soluciones de Ingeniería y ofrecemos los más avanzados recursos y servicios, estructurándose nuestra propuesta en torno a cuatro grandes ejes:

- **Soluciones Tecnológicas:** Nuestra amplia cobertura abarca el diseño y despliegue de redes de comunicaciones, su securización y optimización, la visión integrada y convergente de los nuevos centros de proceso de datos y su interrelación con la estrategia de despliegue en la nube o *cloud computing*, el

despliegue de herramientas orientadas a la automatización de procesos, a la monitorización y operación de activos y servicios y, finalmente, el desarrollo y la integración de aplicaciones para acompañar a los clientes en su proceso de transformación digital.

- **Soluciones Verticales:** conjunto de soluciones que cubren de forma específica las necesidades funcionales y tecnológicas en los siguientes sectores, entre otros:
  - ◆ Administraciones Públicas: colaboramos en la modernización del Gobierno Electrónico para optimizar:
    - ⇒ Los procesos internos de Gobiernos, tanto Centrales, como Locales y Regionales.
    - ⇒ Los servicios que ofrecen las Administraciones Públicas, tanto a los ciudadanos como a la industria.
  - ◆ Salud: ofrecemos soluciones en ámbitos sanitarios tan diversos como el de la prevención y promoción, la teleconsulta, teleasistencia y telediagnóstico, la historia clínica o la interoperabilidad de sistema médicos.
  - ◆ Energía: contamos con experiencia en proyectos ligados al negocio eléctrico y oil & gas, así como la gestión de energías renovables (solar, eólica...).
  - ◆ Medio Ambiente: tenemos gran experiencia en proyectos de captación, almacenamiento, análisis y visualización de fenómenos y procesos medioambientales, así como en la gestión de recursos naturales. Entre otros, desarrollamos proyectos de tratamiento y gestión de datos meteorológicos e hidrológicos, de monitorización de procesos naturales en entornos protegidos, o sistemas de información para la explotación de recursos naturales.
  - ◆ Operadoras de Telecomunicaciones: durante más de 20 años venimos proporcionando soluciones que ayuden a las operadoras a poner en valor su negocio y explotación de las operaciones en base a la eficiencia y eficacia. Ofrecemos tanto servicios de diseño, despliegue, supervisión y mantenimiento de sus infraestructuras, como de apoyo para el desarrollo de sus clientes corporativos, a través de la participación activa en el ciclo de preventa, entrega y soporte de dichos clientes.
- **Servicios avanzados de explotación, operación y mantenimiento.** Grupo Satec propone servicios que implican la toma de control de los sistemas de información y la gestión delegada, automatizada y proactiva de los mismos, que permite prever y por tanto anticiparse a los problemas. Grupo Satec ofrece servicios de soporte, monitorización remota, administración y evolución de infraestructuras y aplicaciones de negocio, así como la implantación y gestión completa de centros de operación de red y atención a usuarios.
- **SATEC 4.0:** a través de esta línea de negocio ponemos a disposición de nuestros clientes las soluciones más innovadoras para acompañarlos en su proceso de transformación digital, aplicando tecnologías como Internet of Things, Big Data, Analítica avanzada, Realidad virtual y aumentada o Blockchain, entre otros.

### 3.9. Nuestra experiencia por sectores de actividad

#### 3.9.1. Operadoras de Telecomunicaciones

Más de 20 años de experiencia en el diseño, despliegue, evolución, operación y mantenimiento de las infraestructuras y servicios clave de operaciones internacionales.

Consultoría	Despliegues	Ingeniería
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consultoría de negocio                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes estratégicos</li> <li>• Análisis competitivo</li> <li>• Diseño de servicios</li> </ul> </li> <li>✓ Consultoría de procesos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño e implantación de procesos</li> <li>• Mejora de procesos</li> <li>• Desarrollo de servicios</li> </ul> </li> <li>✓ Consultoría tecnológica                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de infraestructuras</li> <li>• Planes de implantación</li> <li>• Cloud computing</li> <li>• Adecuación a IPv6</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Redes de nueva generación</li> <li>✓ Despliegue de grandes redes e infraestructuras</li> <li>✓ Servicios de ingeniería, planificación, operación y soporte</li> <li>✓ Soluciones de OSS/BSS</li> <li>✓ Seguridad y optimización de tráfico</li> <li>✓ Calidad de servicio</li> <li>✓ Homologación de equipamiento</li> <li>✓ Soluciones OSS/BSS</li> <li>✓ M2M</li> <li>✓ Desarrollo de aplicaciones a medida y soluciones en movilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oficina preventiva de soluciones para clientes corporativos</li> <li>✓ Diseño, despliegue y operación de servicios nacionales e internacionales</li> <li>✓ Servicios de Helpdesk Corporativo</li> </ul>

Ilustración 9- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Operadoras telecomunicaciones

#### 3.9.2. Gobierno

Colaboramos en la **modernización del gobierno electrónico** para optimizar los procesos internos de **Gobiernos Centrales, Autonómicos y Locales** y los servicios que ofrecen las Administraciones Públicas, tanto a los ciudadanos como a la industria.

Soluciones G2G	Soluciones G2C
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones con lógica de negocio específica (<b>Gestión</b>): Tasas y Subvenciones • Registros e Inspecciones • Atención al ciudadano y CRM • BackOffice</li> <li>• Mecanización de procesos administrativos (<b>Tramitación</b>): Análisis y mejora de procedimientos administrativos • Implantación de procedimientos • Despliegue de soluciones BPM • Tramitadores específicos</li> <li>• Interacción entre aplicaciones de diferentes entidades (<b>Interoperabilidad</b>): Framework de interoperabilidad • Despliegue de ESB</li> <li>• Acceso universal a datos de la Administración: Transparencia • Open Data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto de entrada de los ciudadanos a los servicios: Oficina Virtual • Sede Electrónica • Registro E/S • Notificación Telemática • Compulsas electrónicas</li> </ul>

```

    graph TD
      GC[Gobiernos Centrales] --- GR[Gobiernos Regionales]
      GR --- EL[Entidades Locales]
      EL --- OEP[Otras Entidades Públicas]
      OEP --- GC
  
```

Ilustración 10- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Gobierno

### 3.9.3. Sanidad

Ofrecemos soluciones tecnológicas para ayudar a los profesionales de la salud con el objetivo de facilitar la interoperabilidad entre sistemas sanitarios.

**Prevenición y promoción**

**Prevenición y Promoción (PyP):** Permite la realización de evaluaciones médicas presenciales al ciudadano en su domicilio, con equipamiento médico conectado por vía remota a redes telemáticas, permitiendo seguimiento preventivo de los pacientes identificados como grupos de riesgo.

**Teleconsulta**

**HealthPoint:** Sistema Inmersivo de teleconsulta, de ambiente clínico y colaborativo, que soporta la integración con sistemas de información HIS y PACS, y múltiples dispositivos electromédicos.

**Telediagnóstico**

Sistemas de almacenamiento y envío que recogen la información clínica mediante dispositivos electrónicos y permiten que los profesionales la analicen y emitan diagnóstico en remoto.

**Teleasistencia**

**Hospitalización a domicilio (HaDo):** Simplifica la gestión y control de los servicios asociados a la HaD, proporcionando un modelo ágil de acceso a la información, tanto de forma local (hospital) como remota (domicilios de los pacientes). Incluye un interfaz específico de movilidad y capacidad de captura de dispositivos electromédicos.

Ilustración 11- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Sanidad

### 3.9.4. Medioambiente y recursos naturales

Comprometidos con las actividades tecnológicas relacionadas con el desarrollo sostenible, y el control y promoción de proyectos de sostenibilidad ambiental.

**Monitorización de procesos ambientales**

- ✓ Satec BioLogic: Sistema para la monitorización eficiente de procesos naturales, que permite definir los indicadores que miden el estado de dichos procesos, recoge las medidas, analiza la calidad de los datos, genera alarmas y avisos, y proporciona interfaces comunes de consulta y explotación de información.

**Gestión del proceso de información meteorológica**

- ✓ Consultoría meteorológica
- ✓ Sistemas de Alerta Temprana
- ✓ Diseño, despliegue y gestión de Redes de Observación
- ✓ Análisis de datos de observación y predicción
- ✓ Herramientas de apoyo al proceso de predicción
- ✓ Sistemas de explotación e intercambio de mensajería meteorológica
- ✓ Herramientas de consulta final de productos meteorológicos y aeronáuticos

**Sistemas de información geológica**

- ✓ Desarrollo de planes estratégicos geológicos a nivel nacional
- ✓ Desarrollo e implantación de soluciones específicas en el ámbito de la geología y minas
- ✓ Plan integral de capacitación

Ilustración 12- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Medioambiente y recursos naturales

### 3.9.5. Energías Renovables

Comprometidos con las actividades relacionadas con el desarrollo sostenible, y el control y promoción de proyectos de sostenibilidad medioambiental.

**Sistema de explotación de plantas PV**

- ✓ **SATEC EOS:** Solución integral de operación y monitorización de plantas fotovoltaicas, permitiendo el cumplimiento de normativa (RD 1565/2010 en España) de acuerdo con los requisitos de las compañías eléctricas, como el **envío de datos en tiempo real de la energía producida**, datos meteorológicos o el envío remoto a la planta de **tele-comandos**. Integración automática **entre Grid y planta**, incluyendo forecasting.

**Integración con sistemas externos**

- ✓ Integración de información de múltiples fuentes (ERP, Inventario, TTS, O&M...)
- ✓ Integración de múltiples sistemas de planta (SCADA, Subestación...)
- ✓ Integración Grid
- ✓ Gestión unificada de la configuración de múltiples sistemas SCADA

**Cuadro de mando de instalaciones energéticas**

- ✓ Visión de alto nivel de instalaciones energéticas, tanto fotovoltaicas como eólicas, proporcionando un repositorio único centralizado e integrado con herramientas de Business Intelligence, definición de KPIs y seguimiento de SLAs.

Ilustración 13- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Energías renovables

### 3.9.6. Transporte

Diseño y construcción de soluciones y servicios de soporte al negocio adaptando los últimos avances tecnológicos a las necesidades TI de empresas del sector.

**Consultoría estratégica**

Análisis de necesidades de negocio respecto a los sistemas TI y propuestas de mejoras organizativas, en procesos, sistemas y servicios TI

**Consultoría tecnológica**

Soporte a departamentos técnicos en la toma de decisiones respecto a los servicios a ofrecer a sus usuarios y las inversiones a realizar en tecnología a medio plazo

**Servicios**

- ✓ Outtasking servicios TI
- ✓ Soporte y mantenimiento de infraestructuras
- ✓ Consultoría de procesos de operación

**Proyectos de implantación TI**

✓ Implantación soluciones TI	✓ Data Center	✓ Gestión de infraestructuras
✓ Redes MPLS	✓ Seguridad	✓ Com. inalámbricas
✓ Redes de Servicios Críticos	✓ Sistemas y virtualización	✓ Integración de soluciones (IoT, M2M, Big Data)

Ilustración 14- Nuestra experiencia por sectores de actividad: Transporte

### 3.10. Nuestro valor diferencial

Grupo Satec con un enfoque eminentemente práctico, y profunda convicción de que la tecnología debe ser motor de cambio, reúne los factores necesarios para capitalizar tecnologías complejas y convertirlas en herramientas accesibles y resolutivas para sus clientes. Entre dichos factores cabe destacar:

#### 3.10.1. Integradores globales

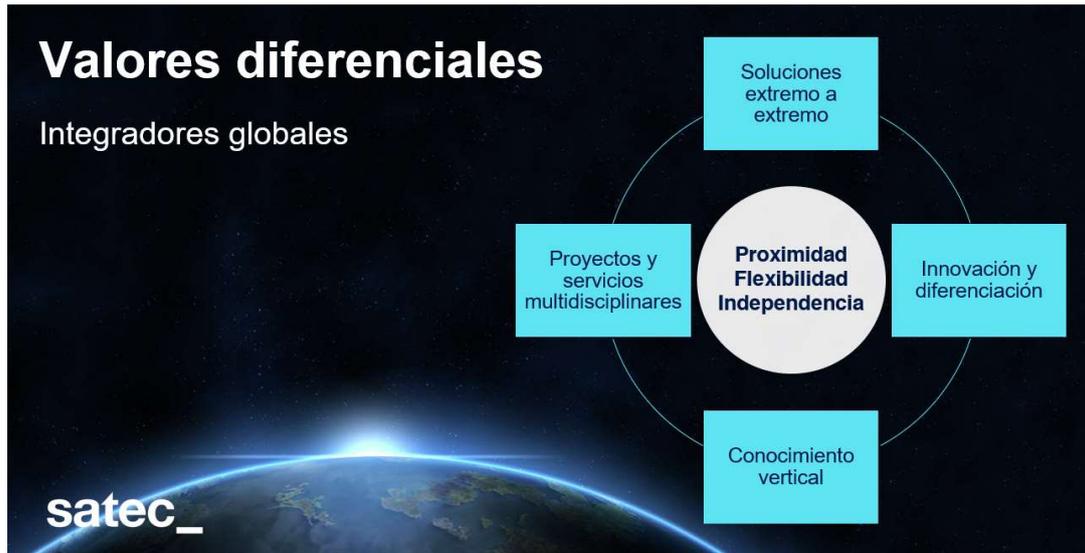


Ilustración 15- Nuestro valor diferencial

#### 3.10.2. Nuestro compromiso con la calidad

Nuestro compromiso con la excelencia se refleja en nuestras certificaciones en los estándares de calidad más reconocidos y las mejores prácticas del mercado. Este año hemos añadido la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad, que junto a la ISO 27001, nos permiten asegurar la información de la información y de nuestros sistemas, y así poder ofrecer a nuestros clientes la máxima calidad en nuestros proyectos y servicios cumpliendo con las normas más exigentes de seguridad.



Ilustración 16- Certificaciones calidad

### 3.10.3. Quejas y reclamaciones

El Grupo Satec cuenta con una política y un proceso definido y documentado para la gestión de quejas y reclamaciones provenientes de clientes, proveedores, personal o cualquier parte interesada sea externa o interna.

Tanto el proceso, así como cualquier comunicación recibida y registrada en este sentido es revisada anualmente por una entidad certificadora externa en el marco del cumplimiento de la norma de calidad ISO 9001:2015.

#### 3.10.3.1. Política de tratamiento de reclamaciones y quejas

La Dirección General del Grupo Satec considera su obligación garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales y otras normativas aplicables en toda actividad relacionada directa o indirectamente con el proceso de tratamiento de quejas o reclamaciones realizables por parte de cualquier cliente de la Organización.

El Grupo Satec dispone de recursos tanto financieros como humanos suficientes para dar respuesta eficaz a cualquier queja o reclamación realizada por clientes o cualquier otra parte interesada y la Dirección General es consciente de que el proceso de reclamación de quejas debe contribuir a la continua mejora en la innovación y la calidad de los productos y servicios prestados, en definitiva debe ofrecer información base para el aumento de la satisfacción de los clientes.

La Dirección General valorará y tendrá en cuenta todas las opiniones tanto de los clientes, el personal y cualquier parte interesada, asegurando que toda reclamación cumplirá con los siguientes principios:

- Visibilidad- difusión de cómo y dónde reclamar.
- Accesibilidad.
- Respuesta diligente.

- Objetividad.
- Acceso al proceso de tratamiento de quejas sin coste por parte de clientes.
- Confidencialidad.
- Enfoque al cliente, demostrando por las acciones que se adoptan el compromiso para la resolución de las quejas o reclamaciones.
- Se definen claramente las responsabilidades de quién debe responder sobre las acciones y decisiones de la organización y quién debe informar sobre las quejas.

La Dirección del Grupo Satec fija como objetivo permanente la mejora continua del proceso de tratamiento de reclamaciones y quejas.

### 3.10.3.2. Proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones

El proceso contempla varias vías de entrada, distinguiendo entre las inconformidades comunicadas tanto externas como internas, involucrando en su gestión y resolución a los distintos departamentos o actores en cada caso:

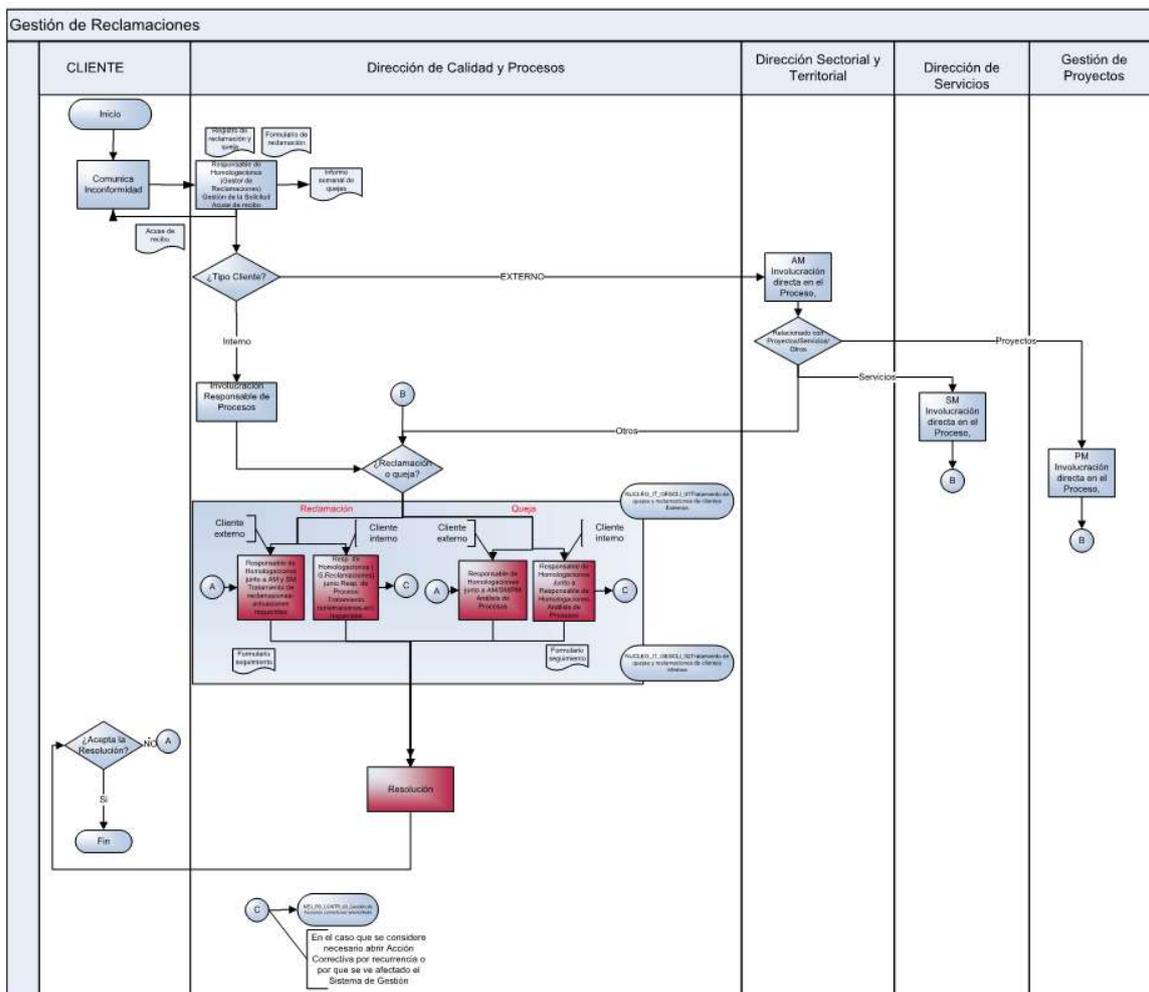


Ilustración 17.- Proceso genérico de gestión de quejas y reclamaciones

## Comunicación de quejas y reclamaciones

Las vías de comunicación por parte de los clientes **externos** del Grupo Satec de quejas o reclamaciones son las siguientes:

- Por correo electrónico: [calidad@satec.es](mailto:calidad@satec.es), [reclamaciones@satec.es](mailto:reclamaciones@satec.es)
- Por teléfono, llamando al 91 708 90 00
- Por correo ordinario:

*Departamento de Reclamaciones*

*Avda de Europa, 34, Edif. A*

*28023 Aravaca/ Madrid*

Además, será responsabilidad del Account Manager, Project Manager o Service Manager asignado al cliente, comunicar al Responsable de Homologaciones y Procesos cualquier reclamación o queja recibida.

Las vías de comunicación por parte de los clientes **internos** del Grupo Satec de quejas o reclamaciones son las siguientes:

La vía de comunicación será vía mail a [sugerencias@satec.es](mailto:sugerencias@satec.es) o también lo podrán realizar a través de [reclamaciones@satec.es](mailto:reclamaciones@satec.es). Los empleados deberán comunicar si quieren que se guarde confidencialidad en cuanto a su identidad. El Gestor de Reclamaciones será el único que en todos los casos conocerá la identidad del empleado.

En el portal del empleado se indica la posibilidad de trasladar cualquier sugerencia a través del envío de un correo electrónico a [sugerencias@satec.es](mailto:sugerencias@satec.es).

### 3.10.3.3. Quejas y reclamaciones recibidas por el Grupo Satec

En los años 2018 y 2019 no se han recibido quejas o reclamaciones formales ni de fuentes externas o internas que hayan precisado lanzar el proceso de gestión y tratamiento definido.

### 3.10.4. Estrategia de Innovación y Desarrollo

En los últimos años Grupo Satec ha venido realizando una fuerte apuesta por la innovación como parte de la estrategia corporativa, dado gran el dinamismo del sector TIC, en el que desarrolla su actividad, que requiere un proceso continuo de investigación, desarrollo e innovación tecnológica sobre las últimas tecnologías e incluso adelantarse al desarrollo de las mismas. Así el desarrollo de las nuevas soluciones, productos herramientas, procesos o cualquier servicio que pueda surgir dentro de los equipos de la compañía, dedicados a este tipo de actuaciones, debe estar a la cabeza de las novedades existentes en el mercado.

La estrategia del Grupo en el ámbito de la I+D+i se basa en la búsqueda de diferenciación y oferta amplia y de calidad, a través del desarrollo de productos y soluciones innovadoras que proporcionen crecimiento en la posición de mercado, la obtención de nuevos clientes, la fidelidad de los existentes, la adaptación dinámica al mercado, la credibilidad tecnológica, etc.

La dirección de innovación y desarrollo de Grupo Satec, además de sus áreas de proyectos de innovación y de promoción de la innovación, lidera y gestiona un comité de innovación de carácter transversal que reúne a todos los directores de primer nivel del Grupo para analizar y aprobar nuevas iniciativas de innovación y para realizar el seguimiento sobre la gestión dinámica de las iniciativas en curso. También gestiona un instrumento denominado “red de innovación” que permite gestionar el conocimiento heterogéneo interno, de socios, de clientes, de organismos de investigación, etc., como medio de impulsar la generación de ideas de innovación y el desarrollo de las mismas.

Las iniciativas y proyectos de innovación en Grupo Satec están organizados y gestionados siguiendo la metodología corporativa (BPMM) basada en los conceptos desarrollados y definidos en el estándar de facto “*Project Management Body of Knowledge*” PMBOK (metodología desarrollada por el *Project Management Institute* (PMI) en la que Grupo Satec tiene certificados a más de 15 Jefes de proyecto), por lo que están sujetos a un control riguroso en alcance, plazo, presupuesto, etc., además de prestar especial atención a la transferencia de resultados de las iniciativas de innovación (a todas las áreas de la compañía) y el impulso en la explotación de tales resultados.

Para armonizar la realización de las tareas de I+D+i Grupo Satec ha tomado como norma base de referencia los estándares UNE-166000/166001/166002 y aplicado la gestión de calidad respecto de tales estándares.

La dirección de innovación y desarrollo cuenta con un equipo propio de recursos humanos que asegura la gestión y desarrollo sostenido de las iniciativas y se nutre de todos los recursos necesarios del resto de Direcciones en un modelo de estructura matricial que permite la constitución flexible de equipos de trabajo tanto pequeños como grandes con los recursos más adecuados para cada proyecto.

Las actividades de I+D+i se estructuran en tres áreas bien diferenciadas:

- **Proyectos en el ámbito de la Unión Europea:** son grandes proyectos desarrollados en consorcios internacionales enmarcados en programas como Horizonte 2020, VII programa marco, Eureka, etc.
- **Proyectos de I+D nacionales:** son proyectos desarrollados dentro del plan nacional de I+D+i y de los programas de I+D+i de las comunidades autónomas a través de programas como PROFIT, PIE, etc.
- **Proyectos internos de innovación tecnológica:** son proyectos desarrollados de forma independiente por Grupo Satec con el objetivo de desarrollar nuevos productos y servicios y mejorar los ya existentes.
- **Desarrollo de proyectos de I+D para terceros:** Grupo Satec desarrolla también proyectos de I+D para clientes que, por diversas razones, no tienen capacidad/oportunidad para realizarlos. En estos casos se establecen relaciones de “socio tecnológico”.

### 3.10.4.1. Iniciativas de innovación actuales

- **SATEC 4.0.-** En 2018 Grupo Satec ha creado un grupo de trabajo denominado SATEC 4.0 con el objetivo de dinamizar el área de negocio de industria 4.0.

Grupo Satec, en sus 30 años de trayectoria como integrador TIC a acumulado mucha experiencia en el desarrollo e implantación de muy diversas soluciones y sistemas (sistemas de monitorización inteligente en plantas de generación de energía, redes de datos complejas y heterogéneas, sistemas de IoT, gestión de procesos de negocio, Big Data, etc.) que, sin duda, van a formar parte de los nuevos sistemas industriales inteligentes. Ahora tenemos que concentrar toda esta experiencia y focalizarla en la transformación digital que ayude a nuestros clientes industriales a la adopción de los nuevos modelos de Industria 4.0.

La estrategia diseñada por Grupo Satec en su iniciativa SATEC 4.0 promueve una nueva cultura de trabajo ágil y eficiente que se aplica, tanto de forma interna como con los clientes, y tiene como principal línea de actuación el desarrollo de negocio del mercado de industria 4.0.

Esta línea de desarrollo de negocio se encarga de identificar los clientes y sus necesidades de transformación digital en el marco de industria 4.0, trasladarles la visión de Grupo Satec en sus procesos de transformación y ayudarles a ponerlos en marcha a través de diversas soluciones y servicios necesarios.

- **LeanLab.** - Como parte de la iniciativa SATEC 4.0 se ha creado una iniciativa denominada LeanLab.

LeanLab es un espacio de innovación abierta y colaborativa en el que se desarrollarán soluciones innovadoras que serán desplegadas y expuestas en forma de demostradores. El LeanLab nos permite desarrollar un modelo más abierto y directo para mostrar nuestro porfolio de soluciones y servicios y, lo que es más importante, nuestras capacidades para dar solución a las necesidades de los clientes.

Para dar visibilidad al SATEC LeanLab hemos creado un espacio físico, tipo "showroom", para mostrar a los clientes los demostradores reales sobre los últimos proyectos de innovación que se van desarrollando y que podemos trasladar a sus necesidades en forma de proyectos. Nuestra sala de demostradores, en definitiva, nos permite:

- ◆ Disponer de un lugar de reunión para clientes estratégicos.
- ◆ Realizar sesiones de formación a clientes.
- ◆ Organizar eventos.
- ◆ Construir imagen de marca de Grupo Satec sobre la experiencia y capacidad técnica, en un ambiente acogedor, moderno e innovador.

A finales de 2019 el grupo de trabajo SATEC 4.0 evoluciona y crea dos líneas de actuación coordinadas para acercar aún más la innovación a nuestros clientes:

- **SATEC Innova-Tech:** que, impulsado por la dirección de innovación, experimentará con nuevas tecnologías y buscará nuevas soluciones para su desarrollo y comercialización en el futuro próximo.
- **SATEC Bussiness-Lab:** que, haciendo uso de la transferencia de resultados de Innova-Tech, desarrollará soluciones en torno a nuevas tecnologías de la mano de clientes de confianza, siendo empatía y colaboración factores clave en la relación.

### 3.10.4.2. Proyectos de I+D Relevantes

Algunos de los proyectos de I+D+i realizados en los últimos años en Grupo Satec son:

- **Proyecto Blockchain:** Satec despliega un node blockchain en la red de producción de Alastria (Red-T) y desarrolla un conjunto de contratos inteligentes como forma de capacitar a la compañía en el uso de la cadena de bloques. Se comienza un proyecto interno para la gestión del control de los horarios de trabajo para el personal de la compañía (auditoría de registros de fichaje y sistema de fichaje remoto)

Fechas de realización: 2019-2020

Presupuesto Satec: 20.000 €

- **Demostrador RECAP:** durante el último periodo del proyecto europeo RECAP la actividad de I+D se focaliza en la generación de resultados que consisten en el desarrollo de una plataforma avanzada de IoT, un conjunto de pruebas de validación implementadas como demostradores, una aplicación piloto de Smart cities (que corre sobre la plataforma) y la publicación de artículos en revistas y congresos de primer nivel.

Fechas de realización: 2019-2019

Presupuesto Satec: 50.000 €

- **Proyecto de Localización en Interiores para INECO:** en el marco del Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras, este proyecto desarrolla un piloto de soporte tecnológico para la localización de dispositivos móviles en entornos de interior. El proyecto se despliega en una planta completa de las

instalaciones de Grupo Satec y cubre, tanto la instalación de los sistemas, como una serie de demostradores de analítica de comportamiento.

Fechas de realización: 2018-2019

Presupuesto Satec: 5.000 €

- **Piloto de Realidad Virtual:** desarrollo de un sistema de entrenamiento en seguridad pre-vuelo para tripulantes de cabina de pasajeros de aerolíneas comerciales. El proyecto cubre el entrenamiento de cinco protocolos, en un entorno inmersivo de realidad virtual utilizando gafas 3-D y, además, incluye la integración de un entorno de e-learning que permite tanto el acceso a contenidos de formación multimedia como la recepción de los resultados de los ejercicios realizados en el entorno de Realidad Virtual.

Fechas de realización: 2018

Presupuesto: 15.000 €

- **Proyecto RECAP (RELIABLE CAPACITY PROVISIONING AND ENHANCED REMEDIATION FOR DISTRIBUTED CLOUD APPLICATIONS):** proyecto Horizonte 2020 que desarrolla la próxima generación de sistemas de despliegue y remediación para servicios de computación en cloud/edge/fog (nube/borde/niebla) a través de avances de investigación específicos en la optimización, simulación y automatización de la infraestructura en la nube. Uno de los casos de Uso (desarrollado por Grupo Satec) se centra en el desarrollo de una plataforma avanzada de IoT con soporte específico para procesamiento distribuido Fog/edge/cloud, visualización automática de sistema y datos IoT, gestión de la topología de procesamiento, etc.

Fechas de realización: 2017-2019

Presupuesto total para el consorcio de empresas: 4.600.000€

## 3.11. Gestión de riesgos vinculados a nuestra actividad

### 3.11.1. Política de Gestión de Riesgos

Grupo Satec es consciente de la relevancia que, para la consecución de sus objetivos estratégicos, tiene la identificación y gestión de los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta y que pueden afectar a la actividad del Grupo y la definición de medidas a implantar para mitigar el impacto de los riesgos identificados. La gestión de dichos riesgos permite establecer un marco de control interno y velar por el futuro del Grupo. De esta manera se puede realizar la correspondiente prevención, evaluación y seguimiento de los factores de riesgo identificados.

Por ello, tiene implantado un sistema interno de gestión de riesgos, en todas las áreas de actividad de la empresa, basado en los objetivos de negocio definidos y que incorpora las acciones diseñadas para minimizar o eliminar el riesgo identificado y poder así alcanzar los objetivos estratégicos marcados.

Aunque no existe un mecanismo formal para la gestión de los riesgos, periódicamente, por parte de la dirección de Grupo Satec, y con la colaboración de los equipos directivos de las distintas áreas y departamentos, se valoran las informaciones que se transmiten sobre los aspectos asociados al seguimiento financiero, al de las operaciones y la estrategia, así como el cumplimiento normativo, llevándose a cabo una supervisión y control de los riesgos identificados y del grado de implantación y eficacia de las medidas definidas para paliar dichos riesgos.

### 3.11.2. Análisis de riesgo sobre los objetivos de negocio

El grupo SATEC realiza anualmente un análisis de riesgos sobre los principales objetivos de negocio, comunes a las empresas del Grupo SATEC. Se analizan las amenazas identificadas en función de la experiencia comercial adquirida, así como fruto del análisis de las tendencias del mercado. Una vez identificados los niveles de riesgo, se determinan los planes de mitigación de estos de manera anual.

El objetivo es guiar y dirigir el conjunto de acciones estratégicas, organizativas y operativas de modo que la dirección de la empresa pueda definir con precisión el nivel de riesgo aceptable, de modo que los gestores de las

distintas líneas de negocio puedan maximizar la rentabilidad de la empresa, evitando que eventos inciertos y futuros puedan influir negativamente en la consecución de los objetivos de rentabilidad fijados por la empresa.

Con este proceso se pretende obtener una visión integral del riesgo orientada a evaluar y priorizar los riesgos y a establecer revisiones periódicas de los mismos. Abarca los principales riesgos tanto financieros como no financieros a los que la compañía está expuesta, y en una doble vertiente: endógenos (por factores internos) y exógenos (por factores externos), reflejándose el resultado de dicho análisis en un mapa anual que recoge los principales riesgos identificados.



Ilustración 18- Niveles de riesgo sobre objetivos de negocio – Satec 2019

### 3.11.3. Medidas atenuación de riesgos

Nuestro objetivo estratégico es un grupo empresarial que crezca y sea cada vez más más rentable y sostenible en el tiempo. Para ello queremos construir diferenciación y dar valor añadido al cliente, ayudándole en la optimización de su negocio, convirtiéndonos en su socio IT de referencia, y apostando por nuestros profesionales, dándoles desarrollo profesional en un entorno laboral seguro y consiguiendo alineamiento y productividad.

Los ejes fundamentales diseñados para minimizar los riesgos identificados y poder alcanzar los objetivos estratégicos definidos son:

- **Mejora de la rentabilidad global de Grupo Satec.** Para ello, nos hemos centrado en:
  - ◆ Aumentar y optimizar nuestro recurrente de servicios.
  - ◆ Focalizar en proyectos tecnológicos en donde somos expertos reconocidos: redes, gestión, sistemas...
  - ◆ Avanzar en la Industria 4.0. y en entornos colaborativos.
  - ◆ Hacer proyectos de integración: aplicaciones, seguridad, etc.
- **Mejora de la gestión de la cartera de clientes:**
  - ◆ Foco en clientes relevantes.
  - ◆ Consolidación de nuestra posición en cliente. Esta medida se refleja de manera positiva en una mejora del índice de satisfacción de nuestros clientes.

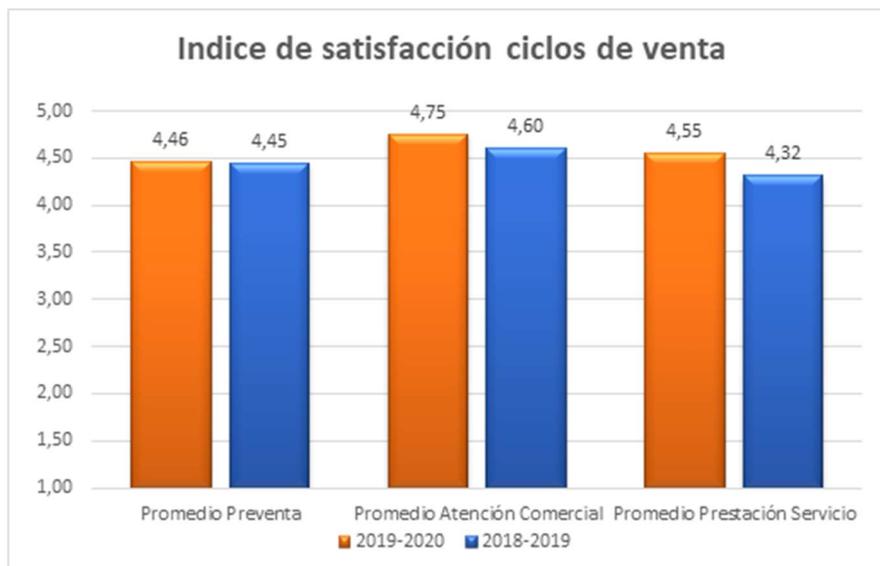


Ilustración 19- Índice de satisfacción ciclos de venta

- ◆ Venta de servicios recurrentes, in-situ o remotos.
- ◆ Venta especializada y personalizada (SATEC 4.0.)
- **Crecimiento en ventas:**
  - ◆ Focalización en sectores de actividad.
  - ◆ Focalización en territorios a nivel nacional e internacional.
  - ◆ Gestión de proyectos de tecnologías convergentes: aplicaciones + tecnología.
- **Control de gastos:**
  - ◆ Política de contención de gastos.
  - ◆ Racionalización de inversiones.

- **Gestión de las personas:**
  - ◆ Crearemos cantera y seguiremos incorporando nuevas promesas.
  - ◆ Mejoraremos el desarrollo profesional de nuestros empleados.
  - ◆ Trabajaremos en la fidelización y desarrollo del talento.
  - ◆ Utilizaremos herramientas que nos ayuden a mejorar la gestión del talento (iRecruitment, Evaluación del desempeño y sus Planes de Acción, etc.)
  
- **Otros:**
  - ◆ Promoción de la automatización como factor de eficiencia.
  - ◆ Puesta en funcionamiento herramientas varias: Gestión Oportunidades Comerciales, Gestión Recursos Técnicos, Colaboración para mejora trabajo en equipo, Mejoras Oracle y Portal del Empleado, etc.
  - ◆ Implementación de tecnología y de un CiberSOC para la detección temprana de posibles ciberataques.

## 4\_ Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Como ya se ha indicado anteriormente, para la elaboración del presente Informe de Progreso, se ha seguido la agrupación de los 10 principios en las siguientes áreas:

- DERECHOS HUMANOS
- NORMAS LABORALES
- MEDIO AMBIENTE
- LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### 4.1. Derechos humanos: Principios 1 y 2

#### Principio 1

- **Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.**

#### Principio 2

- **Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.**

Grupo Satec mantiene un compromiso firme y permanente con el respeto y la promoción de los derechos humanos, tanto dentro de la organización como en su área de influencia.

Satec, de cara a garantizar su efectivo respeto y protección, asume como propios los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y los principios del Pacto Mundial, y los integra dentro de sus sistemas de gestión.

Este compromiso se refleja en nuestras políticas corporativas, particularmente en nuestra Política de Protección de los Derechos Humanos, aprobada e implantada en el año 2018. Política que se basa, por un lado, en el marco normativo internacional: la Carta Internacional de Derechos Humanos; la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la ONU; la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y, por otro, en la integridad, principio rector que guía nuestra actividad empresarial y que se traduce en un escrupuloso respeto a los legítimos derechos de todas las personas

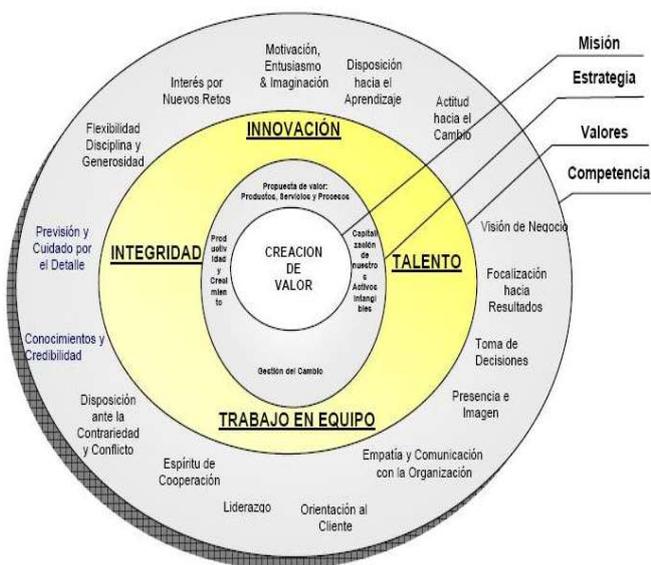


Ilustración 20- Misión, estrategia, valores corporativos y competencias.

físicas y jurídicas con las que Grupo Satec interrelaciona, y en dos pilares básicos de la política de RSC de Satec: nuestros **Valores Corporativos**: Innovación, Talento, Integridad y Trabajo en Equipo y nuestro **Código Deontológico**, norma de obligado cumplimiento para toda la plantilla, que recoge los principios básicos que deben guiar la actuación de Grupo Satec y de las personas que la integran, partiendo de una base de respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan, el compromiso con su trabajo y con la empresa, la responsabilidad de realizar su trabajo lo mejor posible, la solidaridad y la cooperación con los compañeros y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad; de forma que nuestro entorno laboral se caracterice por ser un entorno de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

Respeto a las personas y reconocimiento y defensa de sus derechos que el Grupo define con claridad cuando declara que “Los empleados de Grupo Satec deben de ser tratados de forma justa y con respeto por parte de superiores, subordinados y compañeros y no será tolerada ninguna conducta abusiva, hostil u ofensiva, ya sea verbal o física”.

Igualmente, nuestra política de Protección de los Derechos Humanos busca impulsar el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos, definiendo para ello los principios que deben guiar las actuaciones de Grupo Satec y el comportamiento de todas las personas que lo forman. Compromiso que se dirige a asegurar:

- **El respeto a los derechos humanos de nuestra plantilla:** cumpliendo con la normativa vigente; estableciendo y desarrollando las políticas necesarias para integrar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, en el seno de nuestra Organización; apoyando la diversidad e impulsando la conciliación de la vida personal y profesional; definiendo los procedimientos necesarios para evitar cualquier tipo de discriminación, directa o indirecta, y haciendo público el compromiso de tolerancia cero ante conductas que atenten contra tales derechos; garantizando la libertad sindical, la libertad de asociación, el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva; asegurando un entorno libre de riesgos contra la salud y la seguridad en nuestros centros de y garantizando el derecho a la privacidad de toda la plantilla.
- **El impulso a los derechos humanos en nuestro entorno:** asumiendo la responsabilidad de respetar la diversidad cultural y las costumbres y principios vigentes entre las personas y comunidades en que desarrollamos nuestra actividad; apoyando el desarrollo socioeconómico de nuestro entorno contribuyendo, de un modo ético, a la creación de valor a través de iniciativas relacionadas con nuestra experiencia y saber profesional; aplicando la tecnología, como herramienta que permita disminuir las desigualdades en género, edad, etnicidad, ubicación, situación o incapacidad económica, educación, acceso a la salud, etc., impulsando el respeto a los derechos humanos y contribuyendo al desarrollo social y económico de la comunidad, región o país y fomentando proyectos que favorezcan la sostenibilidad medioambiental.

Respeto a las personas que se plasma en compromisos externos adquiridos voluntariamente como son la Firma del Charter de la Diversidad, la adhesión a la iniciativa “El Empoderamiento de las Mujeres”, o nuestra adhesión al “Electronic Industry Citizenship Coalition Code of Conduct”, código de conducta que establece normas para garantizar que las condiciones de trabajo, en la cadena de suministro de la industria electrónica, sean seguras; que los trabajadores son tratados con respeto y dignidad; y que las operaciones comerciales sean ambientalmente responsable y llevado a cabo de forma ética.

Compromisos estos que, en nuestro día a día, se implementan a partir de Políticas, Protocolos y Procedimientos específicos, como son:

- Plan de Igualdad: el primer Plan de Igualdad se implanta en Sistemas Avanzados en el año 2009, estando en proceso de definición el II Plan de Igualdad de Satec y el I Plan de Igualdad de Satec Enhanced Services, cuya implantación está prevista para el año 2020.
- Medidas de fomento de la igualdad, implantadas en aquellas otras empresas del Grupo en que, por su tamaño, no existe definido un Plan de Igualdad.

- Protocolo de Prevención del Acoso, definido en las compañías españolas.
- Política de Tolerancia Cero frente a la Violencia Interna en el Trabajo.
- Protocolo de Protección y Apoyo a Trabajadoras Víctimas de la Violencia de Género.
- Políticas y procedimientos de actuación específicos de cada área, como son la Política de RRHH, Política de Responsabilidad Social Corporativa, Política de Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades o la ya mencionada Política de Protección de los Derechos Humanos.

Y ello teniendo como fin último el reforzar nuestro compromiso en el ámbito de la responsabilidad social, de forma que Grupo Satec potencie los comportamientos éticos y responsables y defienda el cumplimiento de todos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en todos los niveles del Grupo y en toda su cadena de valor.

Tanto del Plan de Igualdad como del Protocolo de Actuación frente al Acoso, los Comités correspondientes emiten informes anuales, con el objetivo de informar y compartir con nuestra plantilla la evolución y medidas adoptadas, buscando con ello la mejora de nuestras actuaciones. Asimismo, y a través de nuestra revista digital interna "Meeting Point", de publicación mensual, cada año buscamos reforzar nuestros Valores Corporativos mediante artículos, en ella publicados, y relacionados con los principios que de ellos se derivan.

Finalmente señalar que el contexto jurídico en que Grupo Satec desarrolla sus actividades, contempla y supera las distintas disposiciones en materia de Derechos Humanos. No obstante, tanto nuestro equipo directivo, como el Departamento de Recursos Humanos, y el Departamento de Personal, el personal del Área de RSC y el personal del Área de Prevención de Riesgos Laborales, gozan del conocimiento necesario de aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades y velan por su aplicación y cumplimiento, contando además con el apoyo y asesoramiento especializado de nuestros Servicios Jurídicos, caso de ser necesario.

#### **4.1.1. Derechos Humanos y nuestra plantilla**

Un pilar fundamental para la sostenibilidad de nuestro negocio son nuestras personas, sus conocimientos, competencias y capacidades son claves para garantizar nuestra competitividad, siendo el departamento de recursos humanos el que coordina todo lo relacionado con las políticas de gestión de las personas que trabajan en Grupo Satec.

Trabajamos para lograr un modelo de gestión, más transparente y participativo, en que primen unas relaciones laborales de calidad y basado en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. Contamos para ello con varios mecanismos, puestos en marcha en los últimos años, que permiten el seguimiento de políticas relacionadas con los derechos humanos y de los distintos factores que afectan a nuestra plantilla. Destacan entre ellos, el propio Departamento de Recursos Humanos, el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, el Comité Permanente de Igualdad, los Comités de Seguridad y Salud, los Comités de Empresa y los Representantes Legales de los Trabajadores, la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad y los informes anuales de seguimiento que se publican en el Portal del Empleado y se divulgan a través del Meeting Point, nuestro boletín de información interno.

Destacar que, en el año 2019 no se ha recibido ninguna queja relacionada con los derechos humanos y nuestra plantilla.

La Evaluación de Desempeño y el buzón de sugerencias [notequedesconladuda@satec.es](mailto:notequedesconladuda@satec.es) son otros mecanismos útiles de seguimiento de nuestras políticas de Derechos Humanos entre nuestra plantilla.

Los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de todas nuestras políticas, incluidas las relacionadas con los Derechos Humanos, son tenidos en cuenta posteriormente en la planificación estratégica de Grupo Satec.

Destacar que el 100% de los empleados de Grupo Satec están informados de todas las políticas por las que se rige la entidad, incluida la postura del Grupo respecto a los Derechos Humanos ya que, desde el mismo momento de su incorporación, todas las personas reciben un Manual de Bienvenida, en el que se hace hincapié en la Misión y los Valores Corporativos de nuestro Grupo. Teniendo, además, a su disposición en el Portal del Empleado, documentos en que dichos principios éticos, la Misión y los Valores de Grupo Satec aparecen reflejados, como es el Código Deontológico de la Compañía, y recibiendo información puntual, a través de nuestro boletín interno (Meeting Point), de cualquier nueva directriz, así como recordatorios de las ya existentes.

Fieles a nuestro objetivo de continuar avanzando para lograr un modelo de gestión, más transparente y participativo, en que primen unas relaciones laborales de calidad, a lo largo del **año 2019** hemos centrado **nuestro foco** en:

- Mejorar el proceso de incorporación (Onboarding) de nuevas personas, ofreciéndoles más información y acompañamiento desde el proceso de selección hasta su integración en la compañía.
- Incorporar formatos innovadores de comunicación, como las Redes Sociales.
- Aumentar la implicación de los empleados en la gestión del cambio. Hemos continuado con el proceso de involucrar a la plantilla en los equipos que analizan y mejoran los procesos de la compañía, así como en las iniciativas innovadoras que aplican nuevas tecnologías y soluciones, como la de Satec 4.0.
- Fomentar el social-learning, que involucra a la plantilla en la creación y transmisión del conocimiento. Ejemplos de ello son nuestras sesiones formativas internas los viernes o los Jueves Tecnológicos, que seguirán siendo una prioridad y una buena oportunidad para mejorar nuestros conocimientos y habilidades.
- Implantar iniciativas orientadas al concepto de empresa saludable y al bienestar de las personas, que se sitúan claramente como prioridad estratégica. Ejemplo de ello, la iniciativa de proveer fruta a la plantilla de los diferentes centros de trabajo, buscando generar hábitos saludables de nutrición.
- Crear espacios de trabajo versátiles en las oficinas. Nuestras oficinas centrales han experimentado este año cambios estructurales importantes que nos permiten contar con espacios abiertos y colaborativos para trabajar, y que han mejorado la calidad de las zonas de comida y esparcimiento.

Nuestro **objetivo de cara al año 2020** es continuar trabajando en las líneas iniciadas este año: desarrollo del talento a través de la formación, diversidad, fomento de la igualdad y empoderamiento, promoción de la colaboración, implantación de metodologías de trabajo más ágiles y flexibles, evolución de los canales de comunicación, etc.

#### **4.1.1.1. Salud y Seguridad**

Grupo Satec está firmemente comprometido con la prevención y la mejora de las condiciones de seguridad y salud en los lugares de trabajo, tanto en los propios como en las áreas donde se desarrolla la actividad subcontratada, cumpliendo y haciendo cumplir la legislación aplicable en materia de seguridad y salud laboral, desarrollando una política activa y participativa de Prevención de Riesgos Laborales y teniendo como objetivo último la mejora continua de los niveles de seguridad y salud en los diferentes centros de trabajo. Compromiso que Satec hace extensivo tanto personal propio como al subcontratado, exigiendo los mismos índices de responsabilidad sin distinción del personal vinculado con la organización.

En las empresas españolas, a través del área de prevención de la Compañía, de los Comités de Seguridad y Salud y de los Delegados de Prevención, y en coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno y con la Mutua, Grupo Satec desarrolla el Plan de Prevención, que se aplica tanto en nuestros centros de trabajo como en el desarrollo de los trabajos para las empresas-Cliente, en cumplimiento del artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, referente a la Coordinación de Actividades Empresariales.

En el Portal del Empleado, los trabajadores de cada una de las empresas tienen a su disposición toda la información necesaria y de aplicación en el ámbito de la prevención: la Política de Prevención de Riesgos Laborales y El Plan de Prevención de su empresa, Planificación Preventiva para cada centro de trabajo de cada empresa, el protocolo de actuación en caso de accidente de trabajo, el protocolo de investigación de accidentes de trabajo, los distintos cursos de Formación en Prevención disponibles para cada trabajador en función de su puesto de trabajo y de la empresa a la que pertenece, distintas recomendaciones y campañas de concienciación relacionadas con la ergonomía, seguridad vial y el concepto de Empresa Saludable; así como documentación específica de su centro de trabajo: evaluación de riesgos del centro de trabajo y del puesto de trabajo desempeñado y sus correspondientes revisiones; medidas preventivas a adoptar, medidas de emergencia y evacuación, detalle de los equipos de emergencia y evacuación de cada centro de trabajo y sus funciones y competencias e información del Comité de Seguridad y Salud, su composición, competencias y facultades, o de los Delegados de Prevención y sus competencias y facultades.

Las consultas y participación de los representantes de los trabajadores se canalizan precisamente a través de dichos Comités de Seguridad y Salud y de las reuniones mantenidas con los Delegados de Prevención. Reuniones que se llevan a cabo con una periodicidad variable que oscila desde un mínimo anual a una periodicidad bimensual o incluso con mayor asiduidad, si así lo requieren en un momento dado las circunstancias. Siendo en ese marco en el que se planifican las medidas a adoptar, se hace seguimiento de los indicadores pertinentes, se recogen propuestas de mejora, dudas y consultas varias, y se toman las medidas necesarias para corregir posibles deficiencias detectadas, y todo ello con el fin último de mejorar el Sistema de Seguridad y Salud de Grupo Satec.

La Prevención de Riesgos Laborales continúa siendo uno de los ámbitos en que hemos focalizado nuestros esfuerzos a lo largo del año 2019, teniendo como objetivo el elevar los niveles de seguridad, salud y bienestar de todas las personas que integran Grupo Satec, a través de la promoción de comportamientos seguros y de la puesta en marcha de actividades preventivas básicas.

En cuanto a **enfermedades profesionales**, la entidad gestora que asume la protección de las contingencias profesionales nunca ha elaborado ni tramitado un parte de enfermedad profesional de las recogidas en el Real Decreto 1299/2006. Ni tan siquiera se ha dado el caso de que tuvieran conocimiento de la existencia de una enfermedad que podría ser calificada como relacionada con el trabajo. Por tanto, no se identifican actividades profesionales o puestos de trabajo que tengan una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad sobre los trabajadores.

Destacar que nuestros **índices de accidentalidad** son muy bajos y están por debajo del índice medio de las empresas del sector, como se recoge en el informe emitido por la Mutua y cuyos índices se muestran a continuación.

## Índices

Indicador	Empresa	Sector(*)	Descripción
Índice de Incidencia	<b>1,22</b>	2,22	$I_i = \frac{\text{Accidentes con baja}}{\text{Trabajadores}} \times 1.000$ <p>Accidentes con baja: 1 Trabajadores: 821</p> <p>Número de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante la jornada de trabajo, por cada 1000 trabajadores expuestos al riesgo.</p>
Índice de Frecuencia	<b>0,70</b>	1,24	$I_f = \frac{\text{Accidentes con baja}}{\text{Horas totales trabajadas}} \times 10^6$ <p>Accidentes con baja: 1 Horas totales trabajadas: 1.436.167</p> <p>Número de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante la jornada de trabajo, por cada millón de horas trabajadas de los trabajadores expuestos al riesgo.</p>
Índice de Gravedad	<b>0,02</b>	0,12	$I_g = \frac{\text{Jornadas perdidas en periodo}}{\text{Horas totales trabajadas}} \times 10^3$ <p>Jornadas periodo: 23 Horas totales trabajadas: 1.436.167</p> <p>Número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo. Se incluyen las recaídas y se excluyen procesos in itinere.</p>

Ilustración 21- Índices de accidentabilidad 2019

## Índices

Indicador	Empresa	Sector(*)	Descripción
Índice de Incidencia	<b>1,36</b>	2,67	$I_i = \frac{\text{Accidentes con baja}}{\text{Trabajadores}} \times 1.000$ <p>Accidentes con baja: 1 Trabajadores: 736</p> <p>Número de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante la jornada de trabajo, por cada 1000 trabajadores expuestos al riesgo.</p>
Índice de Frecuencia	<b>0,79</b>	1,49	$I_f = \frac{\text{Accidentes con baja}}{\text{Trabajadores} \times \text{Horas trabajadas}} \times 10^6$ <p>Accidentes con baja: 1 Trabajadores: 736 Horas trabajadas: 1.718</p> <p>Número de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante la jornada de trabajo, por cada millón de horas trabajadas de los trabajadores expuestos al riesgo.</p>
Índice de Gravedad	<b>0,01</b>	0,15	$I_g = \frac{\text{Jornadas perdidas en periodo}}{\text{Trabajadores} \times \text{Horas trabajadas}} \times 10^3$ <p>Jornadas periodo: 10 Trabajadores: 736 Horas trabajadas: 1.718</p> <p>Número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo. Se incluyen las recaídas y se excluyen procesos in itinere.</p>

(\*) Índice medio de las empresas asociadas a Ibermutuamur en el periodo analizado que pertenecen al mismo sector de actividad.

Ilustración 22- Índices de accidentabilidad 2018

Para conseguir esa mejora de las condiciones de seguridad y salud, nuestra actuación se ha centrado en cinco áreas fundamentales:

- Formación:** La formación en materia de prevención es específica en función del puesto de trabajo. Desde el día de su incorporación, Satec informa a las personas de los riesgos de su puesto de trabajo y les facilita la formación necesaria en cada caso. Además, con carácter general, se evalúan los riesgos que podrían desencadenar una emergencia y se realiza un simulacro de evacuación en todos nuestros centros de trabajo, de los cuales, un observador externo (técnico de prevención del SPA) emite el acta correspondiente. Para su correcta realización, las personas que integran los distintos equipos de emergencia y evacuación reciben formación teórico-práctica de extinción de incendios, primeros auxilios y actuación en emergencias.

En el año 2019 se han llevado a cabo, en las distintas empresas españolas, 135 acciones formativas de distinta naturaleza y un total de 1246 horas de formación en temas relacionados con la seguridad y la salud, conforme al siguiente detalle:

Año 2019	
ACCIONES FORMATIVAS	Nº ACCIONES FORMATIVAS IMPARTIDAS
Formación en prevención en el puesto de trabajo.	68
Formación en incendios y primeros auxilios	5
Formación recursos preventivos	1
Formación en uso desfibrilador	10
Formación uso carretillas elevadoras	1
Formación Operador Telco	45
Formación en seguridad aeroportuaria	5

Ilustración 23- Prevención de riesgos laborales: acciones formativas 2019

Año 2018	
ACCIONES FORMATIVAS	Nº ACCIONES FORMATIVAS IMPARTIDAS
Formación en prevención en el puesto de trabajo.	251
Formación en incendios y primeros auxilios	30
Formación recursos preventivos	2
Formación en uso desfibrilador	9
Formación uso carretillas elevadoras	2
Negociación y mejora de la gestión preventiva en los Comités de Seguridad y Salud	1
Acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral	1

Ilustración 24- Prevención de riesgos laborales: acciones formativas 2018

- **Actualización de las evaluaciones de los centros de trabajo:** se han actualizado las evaluaciones de riesgos de todos los centros de trabajo de nuestras empresas en España en y se han llevado a cabo mejoras en aquellos en que se había detectado alguna deficiencia.
- **Vigilancia de la salud:** Analizada la actividad de Satec no se ha considerado que como consecuencia de esta se deriven enfermedades graves que puedan afectar a sus trabajadores, sus familiares o la comunidad en general. No obstante, la atención a la salud de las personas contempla el aspecto preventivo y la atención en caso de accidente. Desde el punto de vista preventivo, Satec anualmente oferta, a toda la plantilla, reconocimientos médicos, de carácter voluntario, en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo.

A pesar de su carácter voluntario, en torno al 90% de la plantilla de nuestras empresas en España participa anualmente en el programa de Vigilancia de la Salud y realiza su examen médico, lo que redundará en un mejor seguimiento de la evolución de su salud.

- **Campañas de sensibilización en prevención:** se llevan a cabo con carácter mensual y su objetivo es mejorar nuestro nivel de concienciación y así conseguir hacer de la prevención un hábito en nuestro día a día, tanto en el trabajo como en el resto de nuestras actividades. Se divulgan a todas las empresas del Grupo a través de nuestra publicación interna "Meeting Point" y se ponen a disposición de los trabajadores de las distintas empresas a través del Portal del Empleado.

En estas campañas de sensibilización en prevención se abordan anualmente tres líneas fundamentales:

- ◆ **Campaña de Seguridad Vial:** dado que la mayoría de los pocos accidentes laborales que se producen son fundamentalmente por esta causa. El objetivo es que, a través de estas campañas, podamos reducir significativamente los accidentes asociados a este riesgo.
- ◆ **Campaña de sensibilización hacia los riesgos asociados a nuestros puestos de trabajo.** El objetivo es conseguir que la prevención se convierta en la actitud imperante en cada uno de nuestros trabajadores.
- ◆ **Campaña Empresa Saludable,** centrada en la divulgación de hábitos saludables, tanto en el entorno de trabajo como en nuestro entorno personal. Dentro de esta campaña, destacar la campaña de promoción de hábitos de alimentación saludable, por la cual Grupo Satec proporciona piezas de fruta de alta calidad para la plantilla de nuestros centros de trabajo en España.

Con ello, esperamos poder continuar avanzando en la consecución de los siguientes **objetivos:**

- Aumentar los niveles de conocimiento y aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales en Grupo Satec, tanto internamente como en el ámbito de la coordinación de actividades empresariales cuando interactuamos con otras empresas.
- Mejorar la concienciación en materia de prevención.
- Fomentar la cultura preventiva en todos los niveles de la organización a partir de una mayor concienciación en materia de prevención.
- Conseguir un entorno de trabajo y unas condiciones de trabajo cada vez más seguras que no entrañen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Asimismo, seguiremos trabajando en la mejora de la comunicación con nuestros empleados y en conseguir que la prevención se convierta en la actitud imperante en cada una de las personas que forman parte de nuestro Grupo.

En las empresas del Grupo ubicadas en África, las actuaciones del Grupo en este ámbito se circunscriben al cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo la formación de los trabajadores en cuanto a procedimientos de emergencia y evacuación.

#### **4.1.1.1.1. Fuerzas de seguridad**

Por último, hay que señalar que no existe constancia de que las fuerzas de seguridad contratadas por Grupo Satec hayan realizado ninguna actuación que pueda vulnerar los Derechos Humanos. Bien es cierto, que las únicas personas contratadas por el Grupo, mínimamente relacionadas con el ámbito de la seguridad, son vigilantes nocturnos o personal de seguridad en los edificios del Grupo.

Dado que no se contratan fuerzas de seguridad, salvo al mencionado personal de seguridad de los edificios y los vigilantes nocturnos de nuestras oficinas centrales, este aspecto se considera no material y, por tanto, no tenemos objetivos marcados a este respecto.

#### **4.1.2. Derechos Humanos y nuestros clientes**

Nuestros clientes son fundamentalmente empresas y entidades reconocidas por sus actuaciones en el ámbito de la Responsabilidad Social, adheridas a iniciativas internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y que emiten reporte anual de sus actuaciones. En base a ello, Grupo Satec considera que los Derechos Humanos, en general, son respetados por sus clientes.

De cara a ellos, Grupo Satec considera que su principal responsabilidad es la Creación de Valor de un modo ético, que contribuya al crecimiento de nuestro Grupo y garantice su sostenibilidad en el tiempo. Esto exige una atención constante a la calidad del producto o servicio, una innovación permanente, una gestión experta de los proveedores y el desarrollo de una estrecha relación con nuestros clientes que garantice su satisfacción:

- Profundizando en el conocimiento de sus necesidades y las de los mercados en que actúan.
- Generando una relación con el Cliente basada en la integridad y la ética profesional.
- Estableciendo el compromiso de ofrecer productos y prestar servicios que cubran las expectativas de nuestros Clientes.
- Asegurando la Protección de la Información confidencial de nuestros Clientes. Por un lado, ajustándonos a las disposiciones establecidas en el Marco Legal actualmente vigente (Privacidad, RGPD/LOPD y LSSICE) y, por otro, a través de la firma por parte de nuestros profesionales de un Código de Confidencialidad en los negocios y prácticas profesionales. De hecho, Grupo Satec no ha tenido ninguna reclamación por parte de terceros en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
- Potenciando el uso eficaz de los Recursos Humanos y tecnológicos a fin de asegurar la calidad de los proyectos, ofreciendo un alto grado de fiabilidad y calidad de servicio.
- Impulsando nuestras actividades en el campo de la innovación.

Esta forma de orientar las actividades es verificada por entidades acreditadas que certifican que los sistemas de gestión de la organización cumplen las normas internacionales, como la ISO 9001.

Consecuentemente, Grupo Satec en su Código Deontológico, norma de obligado cumplimiento para toda la plantilla en España, establece entre sus Principios la actuación ética y socialmente responsable en relación con sus clientes y proveedores, exigiendo entre otros: veracidad, confidencialidad y transparencia en las ofertas de productos y

servicios y en las informaciones que se les facilite. En las empresas establecidas en Marruecos, la plantilla firma un documento de compromiso y respeto ético hacia nuestros socios y clientes.

Por otro lado, desde los inicios del Grupo, la tecnología ha formado siempre parte de su propuesta de valor, siendo uno de los valores diferenciales que ofrecemos a nuestros clientes.

Esta vinculación y conocimiento en detalle de la tecnología, implica mantener una estrecha relación con nuestros socios tecnológicos, que se ve reflejada en el desarrollo conjunto de las mejores propuestas hacia nuestros clientes, complementando los servicios de valor añadido de Grupo Satec e integrando la mejor tecnología disponible en cada momento. La suma de nuestro capital humano, su capacitación tecnológica, el conocimiento de nuestro sector y nuestra apuesta por la innovación, nos permiten convertir tecnologías complejas en herramientas accesibles y resolutivas para nuestros clientes.

Para lograrlo, estamos en permanente contacto con nuestros clientes, a través de diversos canales que nos permiten recabar y analizar la información relevante y actuar en consecuencia. Entre esos canales cabría destacar:

- Visitas periódicas a nuestros clientes.
- Presencia activa en asociaciones y organismos empresariales relacionados con nuestra actividad, entre otros: W3C; Instituto Madrileño de Estudios Avanzados (IMDEA Networks); el Cluster de Salud y Bienestar de Madrid Network; Centro de Ciberseguridad Industrial (CCI); REI; Emov; eVIA; es.Internet; Fédération Marocaine des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring; Alastria (Consortio nacional multisectorial blockchain); APD, Asociación de Ingenieros de Telecomunicaciones de Galicia, Avein, CEMAES Marruecos-España, Club de Exportadores, Club Cámara de Comercio de Madrid, Cluster Tic Galicia, Fundación CTIC, itSMF, Innovasturias,
- Patrocinio y colaboración en distintos eventos relacionados con nuestras áreas de conocimiento y actividad, tales como:
  - ◆ **Noches de las Telecomunicaciones** de Galicia, Canarias, Castilla y León y Euskadi (conocida como Teleko Gaua).
  - ◆ **Trobada de l'Anella Científica** organizada por el CSUC. Satec además, ha impartido una ponencia sobre "Últimas tendencias en el mundo de la automatización aplicada a las redes de telecomunicaciones".
  - ◆ **Semana Impulso TIC. Asturias**
- Organización y participación en jornadas técnicas y foros de debate en las distintas áreas de actividad de la Compañía y asistencia a ferias especializadas, lo que nos permite interactuar con los principales agentes de cambio generando valor compartido entre la empresa y su entorno, aprender y compartir buenas prácticas, así como fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés. A modo de ejemplo:
  - ◆ **Digital4Development.** Programa de la Comisión Europea cuyo objeto es implementar entre 2017 y 2020 una serie de acciones para el desarrollo de infraestructuras digitales, promoción del gobierno electrónico y fortalecimiento de la economía y habilidades digitales, estando una de las líneas enfocadas en el desarrollo digital sostenible e inclusivo en África. Satec ha participado como ponente describiendo sus experiencias en diversos proyectos desarrollados en África.
  - ◆ **5th IEEE World Forum on Internet of Things**, (Limerik, Irlanda) considerado uno de los eventos más importantes del mundo en el ámbito del Internet de las Cosas. Nuestro director de innovación ha presentado un artículo técnico en el que ha definido nuevos conceptos sobre IoT e IIoT (Industrial Internet of Things) y en el que propone un modelo de arquitectura que integra estos nuevos conceptos en las plataformas de IoT.

- ◆ **IE Africa Business Forum.** Madrid. El tema del Foro era “The Role of Entrepreneurship Towards Sustainable Development in Africa”. Satec participó como ponente compartiendo sus iniciativas en el continente, en el ámbito de la salud, la agricultura o el medioambiente.
- ◆ **Professional Ethics Expert Group Meeting. Bruselas**, en el que Satec ha presentado su visión sobre la ética profesional en IT.
- ◆ **Foro España-Marruecos 2019. Casablanca**, SATEC fue invitada a participar en la sesión sobre “Cómo hacer negocios en Marruecos”, dada nuestra presencia en el país desde hace más de 20 años, a través nuestra filial INTELCOM.
- ◆ **Tecnología con propósito. El impacto social de la empresa en la era digital**, jornada organizada por la plataforma Observatorio Empresarial contra la Pobreza. Nuestro Presidente, Luis Rodríguez-Ovejero, participó en una mesa redonda sobre “Tecnología al servicio de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)”, junto con representantes de la Fundación Vodafone y el World Food Programme.
- ◆ **Máster en "Software of Distributed and Embedded Systems"**, organizado por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación. Integrantes de nuestra área de I+D+i han impartido una conferencia sobre un proyecto europeo desarrollado en Satec (plataforma de IoT alineada con los estándares de la ISO 30141 y capacidades para procesamiento distribuido inteligente en Edge/Cloud).
- ◆ **Máster de Tecnología Digital e Innovación**, organizado por el Colegio de Ingenieros de Caminos y la UNED. Satec impartió una conferencia sobre Innovación tecnológica al servicio de la gestión de la innovación.
- ◆ **Angola ICT Forum (ANGOTIC)**. Satec ha participado en tres mesas redondas: Agricultura Inteligente, Telemedicina y Transformación Digital de la Operadoras de Telecomunicaciones.
- ◆ **Cuarto InfoDayTL organizado por la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD)**.
- ◆ **Jornada Bankia. "Las relaciones comerciales hispano-marroquíes". Casablanca**. Nuestra Directora General, participó en una mesa redonda sobre “Consejos prácticos para operar en Marruecos”.
- ◆ **Hackaton Meraki**. Barcelona, y Bilbao, organizados por Cisco cuyo objeto era unir al canal para colaborar en el prototipado de soluciones para los clientes en torno a la tecnología de Meraki.
- ◆ **B24 – 24H de la innovación (Bizkaia)**, Satec propuesto como reto: la realidad virtual y realidad aumentada.
- ◆ **Federación de empresas de La Rioja**, jornada para la Transformación Digital de la industria manufacturera. En la sesión Satec ha hablado de la tecnología Blockchain, planteando diversos casos de uso, en torno al mundo del vino, la industria conservera y la automoción.

Un hecho a destacar de la importancia que grupo Satec concede a sus clientes es su presencia como miembro de la **Alianza Service One**. Alianza creada en 2003 con una cobertura internacional de más de 50 países y cuyo objetivo principal es combinar recursos y compartir experiencias para lograr una mayor satisfacción del cliente.

Desde Satec a nuestros clientes se les ofrece un centro de servicios 24x7, al cual pueden acceder a través de diferentes medios (Herramienta Web, teléfono, fax) y reportar cualquier incidencia. Este centro de servicios cuenta con una política de atención al cliente, que asegura que las necesidades y requisitos que puedan ser comunicadas a Satec sean tratadas adecuadamente, con adecuación a la norma ISO/IEC 20.000-1. Además, contamos, en nuestra página web, con apartados en los que los clientes nos pueden hacer llegar sus opiniones y consultas, así como cualquier reclamación, que será tratada según los procedimientos definidos por parte del Departamento de

Calidad y que tiene como objetivo obtener de nuestros clientes un feedback constructivo sobre nuestros servicios y relaciones. Por otro lado, Satec cuenta con un sistema de calidad ISO 9001.

Durante el año 2019 SATEC ha seguido adecuándose a las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001, publicadas en el 2015, identificando tanto el contexto como las partes interesadas y llevando a cabo un análisis de riesgo y definiendo las medidas oportunas para la mitigación de los riesgos identificados como altos y medios. De esta manera, Satec ha implementado nuevos mecanismos para el aseguramiento de la calidad y la mejora en su desempeño ambiental.

Las certificaciones actuales de las cuales dispone SATEC, son ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001, ISO 14001 y ENS. Siendo los alcances actuales:

- **Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:** La comercialización, instalación, mantenimiento y asistencia técnica de equipos de:
  - ◆ Comunicación y seguridad en redes de telecomunicaciones.
  - ◆ El diseño y desarrollo de software.
  - ◆ Sistemas y Almacenamiento.
- **Sistema de Gestión Ambiental- ISO 14001:** La comercialización, instalación, mantenimiento y asistencia técnica de equipos de comunicación y seguridad en redes de telecomunicaciones.
- **SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-ISO/IEC 27001):** Los sistemas de información que dan soporte a los servicios a clientes externos, “atención a clientes” y “puesto de trabajo”, y a los servicios a clientes internos “centro de atención a usuarios”, “soporte” y “operación y supervisión” para proveer dichos servicios, proporcionados por el Centro de Servicios, de acuerdo con el documento de aplicabilidad (SOA) vigente.
- **SGSTI (Sistema de Gestión de Servicios TI-ISO/IEC 20.000-1):** Los servicios a clientes externos, “atención a clientes” y “puesto de trabajo”, y los servicios a clientes internos “centro de atención a usuarios”, “soporte” y “operación y supervisión” para proveer dichos servicios, proporcionados por el Centro de Servicios, de acuerdo al catálogo de servicios vigente.
- **ENS (Esquema Nacional de Seguridad):** Sistemas que dan soporte a los servicios de Helpdesk y Soporte y Asistencia Técnica

Todos estos Sistemas de Gestión, además incluyen puntos importantes en cuanto al cumplimiento legal, por ejemplo, la Ley de Protección de Datos, la Ley de Propiedad Industrial, la LSSICE (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico), leyes medio ambientales, etc...., por lo que los clientes, además, se aseguran que una vez al año una entidad externa verifica que gestionamos nuestra organización, así como todos los servicios que prestamos, con los criterios de calidad que marcan unos estándares internacionalmente reconocidos.

Por otro lado, y cara a los procesos de desarrollo de aplicaciones, cabe además destacar el reconocimiento del NIVEL 3 de madurez según el modelo CMMI alcanzado en el año 2014, quedando reconocida por lo tanto la mejora en los procesos, así como un avance significativo en la gestión de proyectos de desarrollo.

A lo largo del 2019 no se han producido incumplimientos de normativas referentes a la salud y la seguridad del cliente ni ha tenido lugar ninguna demanda ratificada por organismos reguladores o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y la seguridad de los productos y servicios. Tampoco se ha recibido ninguna notificación de incumplimiento de la normativa sobre información y etiquetado de productos recibidos, ya que sólo trabajamos con productos normalizados y proveedores reconocidos, velando por el cumplimiento de la legislación

vigente a través de un proceso de evaluación periódica de la legislación, incluyendo la correspondiente al etiquetado y la información de los productos que se entregan.

De cara al año 2020, Satec continuará haciendo una evaluación periódica de la legislación aplicable en cada caso para poder garantizar su cumplimiento.

### **4.1.3. Derechos Humanos y nuestros proveedores**

Dada su actividad, Grupo Satec entiende que el riesgo de incumplimiento de cuestiones relacionadas con los derechos humanos por parte de sus proveedores es muy reducido, ya que como ya hemos comentado, la práctica totalidad de nuestros proveedores se encuentran en países de la OCDE donde las relaciones laborales están reguladas por normativa que garantiza el respeto de los derechos humanos y laborales de los trabajadores y, por tanto, la observación de los derechos humanos por su parte no se considera, por parte de Grupo Satec, un factor de riesgo.

Grupo Satec considera a sus proveedores un grupo de interés clave para la organización y su apoyo resulta imprescindible para garantizar que la compañía sea capaz de continuar su actividad de forma sostenible y, por tanto, mantiene con ellos relaciones basadas en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales. Relaciones que vienen marcadas por las directrices especificadas en nuestro Código Deontológico y que se aplican a todos nuestros grupos de interés. De igual modo, por parte de Grupo Satec, se responde a cualquier queja o sugerencia de los proveedores, en adecuación al proceso implantado en la organización, de atención a quejas/ reclamaciones y sugerencias.

Además, Grupo Satec tiene implantados los procesos, tanto de homologación, como de evaluación continua de proveedores. Procesos que tienen como resultado un listado de proveedores homologados, que tienen que cumplir una serie de requisitos, que enumeramos a continuación:

- Política de transparencia corporativa.
- Cumplimiento de la legislación fiscal y laboral.
- Existencia de Planes de Contingencia, para asegurar la provisión del Servicio.
- Certificaciones, tanto de Calidad como de Medioambiente.
- Cumplimiento de la legislación europea y nacional en relación con productos y sus componentes.
- Cumplimiento con Buenas Prácticas, en el caso de proveer Servicios.
- Adecuación a la legislación en materia de Seguridad y Salud.

Como ya informábamos en el apartado relacionado con nuestros clientes, a día de hoy, Grupo Satec no ha recibido ninguna notificación de incumplimiento relacionado con el etiquetado y la información sobre productos, ya que sólo trabajamos con productos normalizados y proveedores reconocidos, velando por el cumplimiento de la legislación vigente a través de un proceso de evaluación periódica de la normativa, incluyendo la legislación correspondiente al etiquetado y la información de los productos que se entregan. Indicar, no obstante, que todos los equipos de comunicaciones deben llevar obligatoriamente el marcado "CE", y que nuestro grado de cumplimiento en este ámbito es del 100%, al igual que en lo relacionado con la etiqueta ambiental: Identificación del productor y marcado de residuos, obligatorio para todos los aparatos eléctricos y electrónicos. (Real Decreto 110/2015).

SATEC sigue trabajando con proveedores que han demostrado su buen hacer y el cumplimiento de los niveles de calidad exigibles. Pero, la compañía no ha revisado los talleres de nuestra cadena de suministro, ya que nuestros

proveedores son básicamente grandes mayoristas (ejemplo Cisco, F5, Fortinet, IBM, etc.) con políticas de responsabilidad social implantadas y, en muchos casos firmantes del Pacto Mundial y que, a su vez, nos someten a sus propios controles como parte de su cadena de suministro. Entendemos, por tanto, que sus talleres cumplen las condiciones necesarias. Adicionalmente, estos grandes fabricantes, a su vez nos avalan cara a la formación de nuestros empleados y nuestros procesos de Calidad, ya que Grupo Satec se somete de manera periódica a revisiones y auditorías llevadas a cabo por terceras entidades y encargadas por estos fabricantes, como por ejemplo la auditoría bianual a que nos sometemos con Ecovadis, plataforma colaborativa que proporciona calificaciones de la sostenibilidad de los proveedores para las cadenas de suministro globales. En la última auditoría realizada con ellos, en el año 2018 Satec ha obtenido el siguiente resultado “Silver Recognition Level”.

En el **año 2019 nuestro foco** ha sido la actualización de los contratos con los proveedores incluyendo los compromisos cara a la Privacidad y Protección de Datos Personales. Además, Grupo Satec, en su compromiso con la sostenibilidad, y buscando promover progresivamente los principios y requisitos de la responsabilidad social en sus proveedores y aspirando a que, tanto ellos como las empresas subcontratadas, compartan dichos principios y velen porque los subcontratistas, intermediarios u otros proveedores, a quienes recurriesen para la elaboración o adquisición de productos o servicios con destino a Grupo Satec, conozcan y cumplan con dichos estándares, les ha enviado los siguientes documentos:

- **Código Conducta para Proveedores.** Recoge los principios éticos y normas de conducta que deben mantener sus proveedores o subcontratistas para el adecuado desarrollo de su actividad, en el ámbito de las condiciones laborales, aspectos medioambientales y ética empresarial.
- **Política de Compras Sostenibles.** Tiene como objetivo promover la adopción de criterios de sostenibilidad social y ambiental, asociados a los económico-financieros, en el proceso de adquisición de bienes y contratación de servicios por parte del Grupo, estableciendo para ello directrices orientadas, además, a estimular la adopción de prácticas sostenibles entre sus proveedores, de conformidad con el compromiso con el desarrollo sostenible adoptado por Grupo Satec.

Destacar, finalmente, que la política de compras y proveedores de Grupo Satec está basada en la eficiencia, la transparencia y el respeto a la normativa, entendiendo al proveedor como un grupo de interés fundamental.

#### 4.1.4. Derechos Humanos y la Sociedad

Grupo Satec define su Misión Corporativa como la creación de valor y generación de crecimiento mediante Soluciones y Servicios innovadores en el campo de las TIC, contribuyendo a la evolución, eficacia y productividad de sus clientes, promoviendo el talento, la integridad y el trabajo en equipo, para ser un referente en nuestra industria y en nuestra comunidad, por ello apoyamos el desarrollo socioeconómico de nuestro entorno en aquellos proyectos donde podemos aportar valor, es decir, través de iniciativas relacionadas con nuestra experiencia y saber profesional.

En Grupo Satec hemos apostado por el desarrollo internacional en países del Tercer Mundo, donde los mecanismos de control están muy lejos de los elaborados procesos fiscalizadores de la economía occidental. Allí, a nuestro entender, la verdadera Responsabilidad Social de una empresa reside, sencillamente, en ejercer la corresponsabilidad y desarrollar un trabajo de calidad ante una exigencia de fiscalización mucho menos elaborada. Además, y en la medida en que nos es posible, intentamos asegurarnos de que nuestras prácticas no estén contribuyendo a quebrantar los derechos humanos en los países donde actúan.

Es más, podemos afirmar que los proyectos desarrollados por nosotros en países en vías de desarrollo contribuyen significativamente al avance del bienestar en dichos países dado su carácter de proyectos claramente de innovación social, entendida esta como la aplicación de nuevas tecnologías para contribuir a paliar problemas de la sociedad. En este sentido, Grupo Satec pone al servicio de las políticas de inclusión social, la tecnología, como

herramienta que permita disminuir las desigualdades en género, edad, etnicidad, ubicación, situación o incapacidad económica, educación, acceso a la salud, etc. Contribuyendo así al desarrollo social y económico de la comunidad, región o país.

De hecho, en Grupo Satec, nos hemos marcado los siguientes retos para integrar la sostenibilidad e innovación social en nuestras estrategias corporativas:

- Contribuir a la creación de valor en el país mediante la mejora de la innovación social en comunidades rurales y colectivos vulnerables.
- Aplicar la Tecnología como medio y no como un fin.
- Identificar los principales problemas de la sociedad y encontrar soluciones comerciales que puedan resolver dichos problemas.
- Encontrar el equilibrio entre la rentabilidad económica y la responsabilidad social.
- Fomentar proyectos que favorezcan la sostenibilidad medioambiental.

Ejemplos de ello:

- Proyecto iniciado en colaboración con el **Hospital Vall d'Hebron** (Barcelona) para diseñar un piloto de control de brotes de enfermedades infecciosas a través de análisis geoespacial.
- Patrocinio de las IX Jornadas Científicas del Hospital **Nossa Senhora da Paz de Cubal, Provincia de Benguela (Angola)** centradas en esta ocasión en la infección por VIH/SIDA, que es un problema fundamental que azota a África y especialmente a los niños.
- **Proyecto de gestión responsable de la biodiversidad en Angola**, puesto en marcha el año pasado y cuyo objetivo era aplicar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la protección de los parques naturales y áreas de conservación de Angola.

A modo de resumen podemos decir que Grupo Satec engloba, en su Política de Responsabilidad Social Corporativa, su compromiso de actuación como empresa socialmente responsable, creando riqueza a través de la actividad que le es propia, en los entornos en los que opera, y compartiendo con la sociedad parte de los beneficios obtenidos, acatando la legislación de los países en que actuamos y asumiendo la responsabilidad de respetar la diversidad cultural y las costumbres y principios vigentes entre las personas y comunidades en que desarrolle sus actividades. Porque estamos convencidos de que, como destacó Kofi Annan, en el discurso inaugural de la primera fase de la WSIS (Ginebra, 2003)

*«Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua».*

Nuestro objetivo en este ámbito era y sigue siendo el de continuar promoviendo acciones que contribuyan al progreso de la sociedad de nuestro entorno. Así, en el año 2019 y conscientes del grave problema del desempleo juvenil que sufre nuestra sociedad y de la dificultad que tienen los jóvenes para incorporarse al mercado laboral, los emprendedores, así como de los problemas relacionados con la igualdad de oportunidades, Satec ha continuado colaborando, en la medida de sus posibilidades, en proyectos, algunos de ellos impulsados por la Unión Europea, enfocados a buscar soluciones en esos ámbitos. A modo de ejemplo:

- **Proyecto “Enfoca Talento D”**, promovido por Inserta (Fundación ONCE) y Ayuntamiento de Avilés (Asturias). Se centra en el desarrollo personal, las herramientas digitales de búsqueda de empleo y la inclusión. El objetivo del programa es mejorar la proactividad, empoderamiento y empleabilidad de las mujeres con discapacidad a través de un conjunto de acciones de orientación, capacitación, *coaching* grupal y *mentoring* que les permitan adquirir y/o mejorar aquellas competencias personales y laborales necesarias para el acceso o reincorporación al mercado laboral.
- **Proyecto DANA. Empleo y emprendimiento en igualdad**, en el que han participado tres de las empresas del Grupo Satec: Sistemas Avanzados de Tecnología SA, Satec Enhanced Services y Servicios de Hosting en Internet.
- **Programa Mentor**, impulsado por el Parque Científico y Tecnológico T Avilés Isla de la Innovación (Asturias), en el que cinco empresas en fase de consolidación, a través del desarrollo de sesiones grupales y entrevistas individuales y la orientación de un equipo de mentores empresariales, obtendrán un diagnóstico personalizado que les permitirá favorecer su crecimiento y en el que Satec ha participado como mentora.

Otros ejemplos de nuestra colaboración con distintos agentes de nuestra sociedad serían, nuestra participación en Foros de Empleo de distintas universidades españolas y marroquíes, en jornadas organizadas por universidades y centros de investigación, los acuerdos con las AAPP y con distintas universidades y otros centros de conocimiento a través de los cuales buscamos aunar esfuerzos y aprovechar sinergias positivas en el desarrollo de proyectos específicos. A modo de ejemplo:

- Patronazgo de la Fundación Princesa de Asturias, institución privada sin ánimo de lucro, entre cuyos objetivos están el contribuir a la exaltación y promoción de cuantos valores científicos, culturales y humanísticos son patrimonio universal.
- Convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Avilés para la realización de actividades formativas constituyentes de itinerarios integrados para la mejora de la formación y la empleabilidad de las personas jóvenes participantes en las mismas, inscritas en el fichero del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, regulado en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.
- Acuerdos de colaboración con distintas universidades, entre otras: Universidad de Oviedo, Universidad de Vigo, Universidad Complutense de Madrid, Universidad Autónoma de Barcelona, Fundación Universidad de Empresarios, Universidad del País Vasco, Universidad Pompeu Fabra, Universidad de Valladolid, Université Internationale de Rabat (UIR); Institut National des Postes et Télécommunications (Marruecos); L'École Mohammadia d'ingénieurs (Marruecos); Ecole Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes (Marruecos); Faculté des Sciences et Techniques (Marruecos).
- Acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento de Avilés para el desarrollo del Parque Científico-Tecnológico “Avilés Isla de la Innovación”.
- Participación en la campaña “Un día una profesión” para escolares de secundaria y bachillerato.

Finalmente, hay que señalar que el Grupo Satec cumple estrictamente las leyes españolas y todas sus **donaciones y patrocinios** se hacen de acuerdo a ellas. No realizando, por otro lado, ninguna aportación financiera o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.

Tampoco se han producido a lo largo del 2019 sanciones o multas, monetarias o no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones, que puedan considerarse significativas.

## 4.1.5. Planes de futuro

Seguir dando lo mejor de nosotros mismos para multiplicar la creación de valor: generar riqueza aportando nuestro know-how a proyectos con alto impacto social.

## 4.2. Normas laborales: Principios 3, 4, 5 y 6

<b>Principio 3</b>	• <i>Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</i>
<b>Principio 4</b>	• <i>Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</i>
<b>Principio 5</b>	• <i>Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.</i>
<b>Principio 6</b>	• <i>Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</i>

### 4.2.1. Relaciones laborales

En el marco de las relaciones laborales no podemos menos que comenzar nuestro Informe recalcando que, en Grupo Satec, apoyamos firmemente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Esto implica que:

- Respetamos los derechos humanos, la dignidad y la privacidad del individuo, así como los derechos de libre asociación, libertad de expresión y a ser oídos de la plantilla, y,
- Rechazamos formalmente aquellas prácticas laborales que degraden al colectivo de trabajadores; el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligado.

Este compromiso de Grupo Satec con la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, se recoge y explicita en nuestro Código Deontológico que, en el apartado relativo a Estándares Laborales, establece que: "...Satec apoyará la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva..."

En Grupo Satec es básico el respeto a las normas laborales, los derechos de la plantilla y de sus representantes, todo ello en un marco de consenso con la parte social. Grupo Satec mantiene una total neutralidad con las diferentes fuerzas sindicales presentes. Los representantes sindicales son elegidos cada 4 años en sufragio personal, libre, directo y secreto y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en el Grupo. Con ellos se siguen los procedimientos de información, negociación y consulta que están establecidos por ley.

Destacar que no hay ninguna actividad de Grupo Satec en la que el derecho a la libertad de asociación, de acogerse a convenios colectivos y el diálogo social puedan correr riesgos. Para garantizar la protección de los derechos de nuestros empleados, todas las personas que forman parte de la compañía están bajo el ámbito de

aplicación de los convenios colectivos de aplicación en cada caso, así como amparados por una normativa interna que protege y garantiza los derechos de toda la plantilla.

De hecho, los Convenios Colectivos suponen una de las herramientas de las que dispone Grupo Satec para gestionar formalmente las relaciones laborales entre la organización y el equipo humano; dado que se aplican a toda la plantilla, puesto que no existen en el Grupo categorías profesionales cuya contratación quede fuera de la negociación colectiva.

La relación de centros de trabajo con Representación Legal de los Trabajadores es la siguiente.

RLT 2019	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Centros con RLT	1	-	5	0	1	7

Ilustración 25- Centros con representación legal de los trabajadores - 2019

RLT 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Centros con RLT	1	-	5	0	1	7

Ilustración 26- Centros con representación legal de los trabajadores - 2018

Dependiendo de la materia a negociar, la empresa establece el diálogo social con los Representantes Legales de los Trabajadores (electos o elegidos ad hoc) o con las secciones sindicales de los sindicatos más representativos.

Como ya indicamos, en España todos los trabajadores están cubiertos por un convenio colectivo (Oficinas y Despachos, Contact Center o Consultoría), no aplicando esta figura en Marruecos.

Convenio Colectivo 2019	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM
Trabajadores con convenio colectivo	100%	No Aplica	100%	100%	No Aplica

Ilustración 27- Trabajadores cubiertos por convenio colectivo en las empresas del Grupo - 2019

Convenio Colectivo 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM
Trabajadores con convenio colectivo	100%	No Aplica	100%	100%	No Aplica

Ilustración 28- Trabajadores cubiertos por convenio colectivo en las empresas del Grupo – 2018

Nuestro objetivo para el 2020 sigue siendo el mismo, continuar desarrollando un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo humano.

## 4.2.2. Trabajo forzoso

Grupo Satec rechaza tajantemente cualquier forma de trabajo forzoso, y apoyará todas las iniciativas internacionales dirigidas a erradicarlo, aunque, dados el mercado y la naturaleza de la actividad que realiza el Grupo, el trabajo forzoso no se considera - en absoluto - un factor de riesgo. De ahí que, en este ámbito no se haya llevado a cabo ninguna acción significativa a lo largo del año 2019 ni nos planteemos objetivos específicos en este ámbito.

### 4.2.3. Trabajo infantil

Grupo Satec rechaza expresamente el trabajo infantil, tanto en su Código Deontológico como en su política de Responsabilidad Social y en la Política Protección de los Derechos Humanos, documentos que se encuentran a disposición de toda nuestra plantilla en la intranet. Además, Grupo Satec manifiesta públicamente su apoyo expreso a las iniciativas del Pacto Mundial, que promueven la erradicación del trabajo infantil.

La aparición de prácticas de trabajo infantil no puede ser considerado un factor de riesgo dada la naturaleza de la actividad de Grupo Satec, dedicado a la integración de soluciones tecnológicas, y especializado en servicios avanzados asociados a las nuevas Tecnologías de la Información. Ámbitos de actuación que exigen de personal cualificado, y atendiendo a nuestras políticas antes mencionadas, y al hecho de que Satec cumple estrictamente con la normativa vigente en materia laboral, lo que incluye el no empleo de menores de edad. Satec no contrata menores, ni existe en nuestra plantilla ningún trabajador menor de 20 años y cuenta, además, con una rigurosa política de selección, tanto para proyectos internos como para los proyectos realizados en las instalaciones de nuestros clientes lo que garantiza la rigurosidad y objetividad del proceso y la no incorporación de ninguna persona que no cumpla con la legislación vigente.

Además, al menos una vez al año y por parte del Departamento de Recursos Humanos, se hace un análisis y seguimiento de las características de nuestra plantilla, analizándose entre otras variables la edad de la plantilla: mínima, máxima, media, etc.

A pesar de que el trabajo infantil no supone un riesgo para Satec, hemos desarrollado algunas acciones de comunicación interna como ha sido la difusión entre nuestra plantilla el “Decálogo de Derechos de la Infancia y Principios para Empresas”:

Nuestro **objetivo para el año 2020** es continuar haciendo seguimiento y análisis de los datos relativos a la composición de nuestra plantilla para poder detectar cualquier factor que no fuera acorde con nuestras políticas y, por tanto, pudiera ser necesario corregir, así como apoyar iniciativas internacionales que aboguen por la erradicación del trabajo infantil.

### 4.2.4. Discriminación, diversidad e igualdad de trato y oportunidades

Grupo Satec siempre se ha estructurado sobre la base del saber y la competencia de las personas que en ella trabajan. Los Valores de Satec establecen que la profesionalidad y la integridad constituyen criterios rectores de la conducta de toda la plantilla.

La compañía mantiene un compromiso explícito con la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de sexo, raza, color, religión, opinión, nacionalidad, posición económica o cualquier otra circunstancia.

Estos principios se declaran expresamente en las distintas políticas de la organización (contratación, selección, formación, prevención del acoso, entre otras).

En ello incide también el Plan Estratégico de la organización que establece la excelencia en el desarrollo de todas las actividades como parte integrante de la planificación estratégica. Finalmente, nuestro Código Deontológico, nuestra Política de Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades y nuestra Política de Protección de los Derechos Humanos, destacan el compromiso de Satec con los principios de la ética empresarial y, específicamente, con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación y en los pactos internacionales, consagrando los principios de no discriminación y de respeto a la vida personal y familiar.

En concreto, y en relación con el empleo, nuestros Procedimientos de Reclutamiento y Selección están definidos desde la base de la igualdad de oportunidades y el respeto a la condición de género, raza o religión y pasan

necesariamente por la evaluación de las capacidades, la adecuación a las competencias corporativas y la identificación del potencial de desarrollo de los candidatos. Se trata, por tanto, de procesos de carácter objetivo, basados en principios de mérito y capacidad y de adecuación persona-puesto, en que se valoran las candidaturas en base a la idoneidad, asegurando en todo momento que los puestos de trabajo en los diferentes ámbitos de responsabilidad son ocupados por las personas más adecuadas, en un marco de igualdad de trato con ausencia de toda discriminación. Además, por razones de confidencialidad y a fin de respetar los requisitos planteados por la legislación vigente en cuanto a protección de datos de carácter personal, los sistemas de información de Satec no reflejan ni recogen la pertenencia de las distintas personas que forman la plantilla a grupos étnicos, religiosos, etc.

Internamente, en el ámbito de los Recursos Humanos, en el año 2019 hemos continuado centrando nuestros esfuerzos en:

- **Acciones orientadas a paliar la discriminación**, entre las que podemos destacar:
  - La implantación de una **Política de Tolerancia Cero Respecto a la Violencia Interna en el Trabajo**, cuyo objetivo es garantizar la integridad física, la integridad moral y consideración debida a la dignidad, la igualdad y no discriminación y la intimidad.
  - La implantación de un nuevo **Protocolo de Protección y Apoyo a Trabajadoras Víctimas de Violencia de Género** cuyo objetivo general es el promover una cultura de rechazo y sensibilización hacia la violencia de género y sus víctimas, que propicie una mejora del clima y salud laboral de las trabajadoras y trabajadores, y se erija además en una acción de cohesión social encuadrada en las acciones de Responsabilidad Social Corporativa, siendo su fin último proporcionar un apoyo en la empresa a aquellas trabajadoras víctimas de violencia de género en la concreción definida en el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004.
  - La utilización de nuevas herramientas de reclutamiento y selección globales, que nos permiten alcanzar candidatos con una mayor diversidad de países, razas y géneros.
  - La auditoría e implicación de Recursos Humanos en los procesos de selección y gestión de personal de varias filiales internacionales.
- **Acciones orientadas a fomentar la igualdad de oportunidades**:
  - Campaña de **formación a la plantilla**. En el año 2019 se han impartido 673 horas de formación a directivos y personal de áreas como recursos humanos, personal, responsabilidad social, etc.

Año 2019	
Acción formativa	Horas impartidas
Integración de la igualdad entre mujeres y hombres en la empresa	80
Comunicación incluyente	80
Diseño e implantación planes de igualdad	315
Acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral	48
Igualdad Retributiva	84
Salud Laboral	36
Conciliación de la vida laboral, personal y familiar en empresa	30

#### Ilustración 29- Acciones formativas en igualdad de oportunidades – 2019

En el año 2018, no hubo campaña formal de formación. Ese año, nos las actuaciones estuvieron dirigidas a la información y sensibilización de la plantilla.

- Implantación de una **Guía de Comunicación Incluyente**, ya que consideramos que la utilización de un sistema de comunicación (lenguaje, imágenes, iconos...) incluyente será determinante para:
  - Mostrar una imagen coherente con el compromiso con la Igualdad de Oportunidades de la empresa.
  - Visibilizar la presencia y participación de las mujeres en la empresa.
  - Sensibilizar en igualdad tanto en la empresa como hacia el exterior.
  - Promover la reflexión sirviendo como modelo de expresión verbal y escrita.
  - Contribuir al desarrollo de la sociedad como parte de la Responsabilidad Social Corporativa.
- **Participación en campañas, proyectos y jornadas de sensibilización y concienciación relacionadas con la igualdad de oportunidades:**
  - **Proyecto Promociona**, promovido por el Instituto de la Mujer y la CEOE para la sensibilización, identificación y visibilización del talento femenino, la promoción del desarrollo profesional y habilidades de liderazgo, facilitando a mujeres directivas altamente cualificadas su acceso a puestos de toma de decisión en las empresas.
  - **Adhesión al Protocolo “Más Mujeres, Mejores Empresas”**, Satec firma el Protocolo que tiene por objeto establecer el marco de colaboración, entre la Secretaría de Estado de Igualdad, y la empresa Sistemas Avanzados de Tecnología SA, para fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en los puestos de alta responsabilidad, incluidos los puestos predirectivos, directivos y comités de dirección.

Todo ello con un objetivo de acercar las inquietudes y reflexiones sobre la diversidad e igualdad a la empresa y hacer propias las mejores prácticas en la materia.

Destacar que, en el ámbito del acoso laboral, sexual o moral, a lo largo del 2019 no se produjo ninguna denuncia.

Otras actuaciones que se han mantenido a lo largo del año 2019 son aquellas relacionadas con el colectivo de los jóvenes, con el fin de favorecer su contacto con el mundo laboral y con la innovación y para que desarrollen de forma práctica los conocimientos adquiridos en sus respectivos estudios. Así, Satec ofrece alternativas de prácticas profesionales no laborales y estudiantiles para estudiantes universitarios y de centros de formación profesional. Para lo cual, hemos firmado acuerdos de colaboración y proyectos de investigación compartida con un grupo de Universidades españolas y marroquíes y desarrollando programas de integración laboral donde Satec apoya activamente la incorporación de personal en prácticas a través de colaboraciones con distintos organismos como las Universidades, Centros de Formación Profesional, Promotores de Empleo y Servicios de Inserción Laboral. Hay que destacar nuestra participación, desde el año 2011, en proyectos europeos en los que, aportando nuestro conocimiento del mundo empresarial, colaboramos, por un lado, en el diseño de la metodología de un nuevo modelo de trabajo con jóvenes desempleados que favorezca su inserción laboral y, por otro, en nuevos programas formativos para jóvenes desempleados que, aun contando con una formación reglada inicial, carecen de las competencias y habilidades demandadas por el mercado laboral.

Destacar que en el año 2019 no ha habido ninguna queja o denuncia por discriminación o acoso, tal y como se recoge en el informe anual emitido por el área de RSC y puesto a disposición de la plantilla en la intranet.

De cara al año 2020, nuestro objetivo es continuar monitorizando los procesos relacionados con nuestra plantilla: reclutamiento y selección, formación, promoción, retribución, etc. para asegurarnos que la igualdad de oportunidades continúe siendo una realidad en Grupo Satec; así como mantener en vigor nuestros acuerdos de cooperación con Instituciones del Conocimiento de distintos ámbitos.

### 4.2.5. Indicadores de empleo

El Grupo Satec dispone al final del ejercicio 2019 de 947 empleados y empleadas, sin contabilizar colaboradores, empresas subcontratadas ni becarios, frente a los 905 de 2018, lo cual supone un incremento de plantilla del 5%.

Empresa	2018	2019
1.SATEC	405	403
2.SES	323	362
3.INTELCOM	124	122
4.SGS	39	46
5.INTERHOST	14	14
<b>Total general</b>	<b>905</b>	<b>947</b>

Ilustración 30- Distribución plantilla por empresas del grupo 2018 y 2019

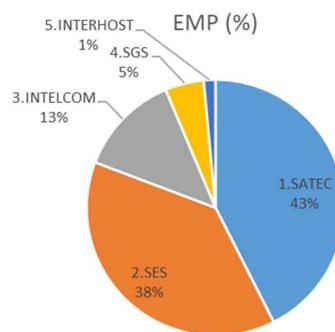


Ilustración 31- Porcentajes de distribución de plantilla por empresa - 2019

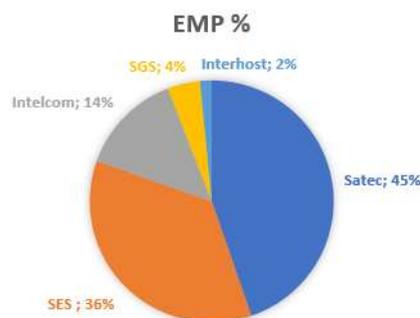


Ilustración 32- Porcentajes de distribución de plantilla por empresa - 2018

#### 4.2.5.1. Distribución de la plantilla por género: número y porcentaje

La distribución de la plantilla por género es de un 74% de hombres y un 26% de mujeres. En la compañía principal, Satec, esta ratio es del 68% de hombres y 32% de mujeres, siendo esta ratio en el sector del 62%/38% según el estudio de política laboral publicado por la patronal AMETIC para el año 2019.

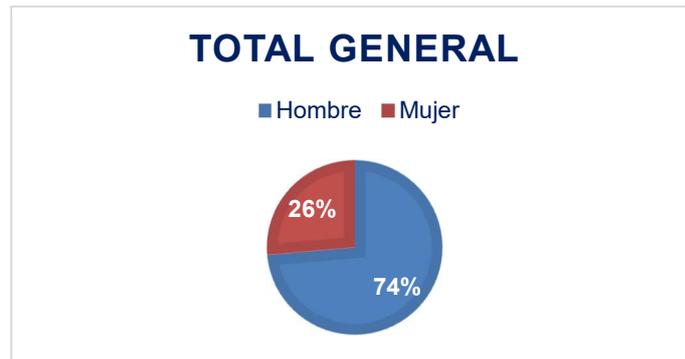


Ilustración 33- Porcentajes de distribución de plantilla por género - 2019

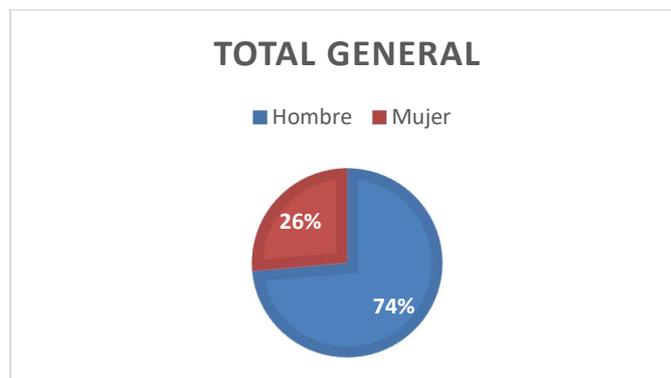


Ilustración 34- porcentajes de distribución de plantilla por género - 2018

En la siguiente tabla se pueden observar los datos desagregados en porcentaje.

Género % 2019	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	4.SGS	5.INTERHOST
Hombre	68%	78%	80%	76%	86%
Mujer	32%	22%	20%	24%	14%

Ilustración 35- Porcentajes distribución plantilla empresas por género - 2019

Género % 2018	INTERHOST	INTELCOM	SATEC	SES	SGS
Hombre	86%	81%	68%	77%	67%
Mujer	14%	19%	32%	23%	33%

Ilustración 36- Porcentajes distribución plantilla empresas por género - 2018

En la siguiente tabla se pueden observar los datos desagregados en número.

Género 2019	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	4.SGS	5.INTERHOST	Total general
Hombre	273	284	98	35	12	702
Mujer	130	78	24	11	2	245
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 37- Distribución plantilla empresas por género (nº trabajadores) - 2019

Género 2018	INTERHOST	INTELCOM	SATEC	SES	SGS	Total general
Hombre	12	101	277	250	26	666
Mujer	2	23	128	73	13	239
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>405</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>905</b>

Ilustración 38- Distribución plantilla empresas por género (nº trabajadores) - 2018

El histórico de este indicador se mantiene similar al del año pasado, aunque en algunas compañías ha podido experimentar pequeñas modificaciones. Las políticas y medidas de igualdad implantadas en el grupo han dado como resultado que el número de mujeres en la compañía no haya disminuido a pesar de que las egresadas en carreras universitarias de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas haya sido inferior en 2019 en relación a años anteriores.

Empresa	% Mujeres	
	2018	2019
1.SATEC	32%	32%
2.SES	23%	22%
3.INTELCOM	19%	20%
4.SGS	33%	24%
5.INTERHOST	14%	14%

Ilustración 39- Evolución de la distribución plantilla empresas por género (%trabajadores) 2019 - 2018

## % GÉNERO

■ Hombre ■ Mujer

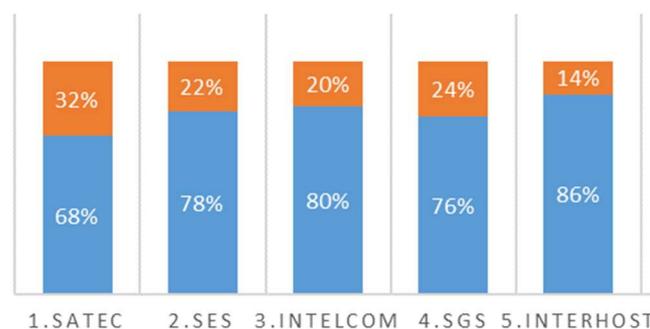


Ilustración 40 - Porcentajes de distribución de plantilla por género y empresa - 2019

### % GÉNERO

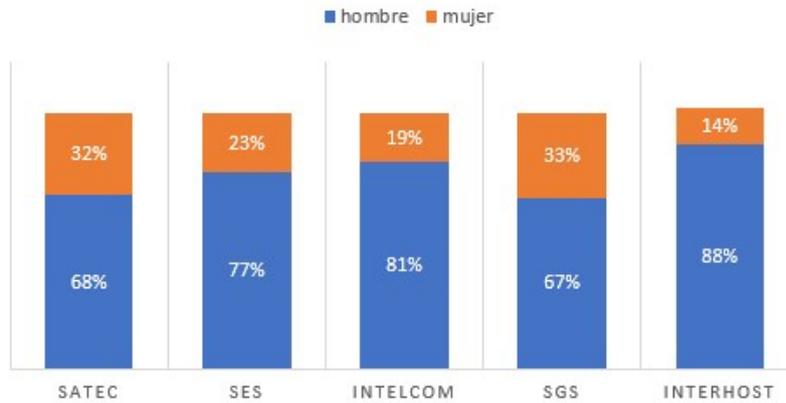


Ilustración 41- Porcentajes de distribución de plantilla por género y empresa - 2018

#### 4.2.5.2. Edad media de la plantilla

La edad media de la plantilla es de 38 años, tal y como se puede observar en la siguiente tabla.

Promedio de Edad	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	4.SGS	5.INTERHOST	Total general
2019	40	36	38	34	48	38
2018	39	35	38	32	47	37

Ilustración 42- Edad media plantilla 2019 - 2018

La edad media muestra un equilibrio entre el personal joven, con clara proyección de cara al futuro, y los profesionales experimentados.

#### 4.2.5.3. Distribución de la plantilla por edad: número y porcentaje

La distribución por rangos de edad es la siguiente:

Rango de Edad 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST	Total general
18-23 años	4	8	4			16
24-33 años	91	137	37	23		288
34-43 años	176	174	34	22	5	411
44-53 años	112	41	38	1	6	198
54-67 años	20	2	9		3	34
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 43- Distribución de la plantilla por rangos de edad - 2019

Rango de Edad 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
18-24 años	10		5		8	23
25-34 años	148	29	102		43	322

35-44 años	142	10	201	6	35	394
45-54 años	23		80	6	32	141
55-67 años			17	2	6	25
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>405</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>905</b>

Ilustración 44- Distribución de la plantilla por rangos de edad - 2018

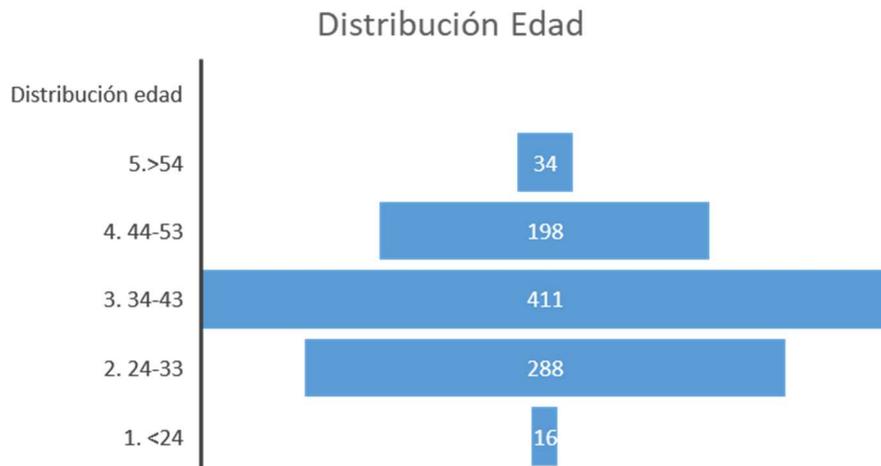


Ilustración 45- Distribución de la plantilla por rangos de edad

La distribución en porcentaje por rango de edades es la siguiente:

<b>Rango de Edad 2019</b>	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST
18-23 años	1%	2%	3%	0%	0%
24-33 años	23%	38%	30%	50%	0%
34-43 años	44%	48%	28%	48%	36%
44-53 años	28%	11%	31%	2%	43%
54-67 años	5%	1%	7%	0%	21%

Ilustración 46- Porcentajes distribución de plantilla por rangos de edad -2019

Rango de Edad 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM
18-24 años	3%	0%	1%	0%	6%
25-34 años	46%	74%	25%	0%	35%
35-44 años	44%	26%	50%	43%	28%
45-54 años	7%	0%	20%	43%	26%
55-67 años	0%	0%	4%	14%	5%

Ilustración 47- Porcentajes distribución de plantilla por rangos de edad - 2018

### RANGOS DE EDADES

■ 18-23 ■ 24-33 ■ 34-43 ■ 44-53 ■ 54-67

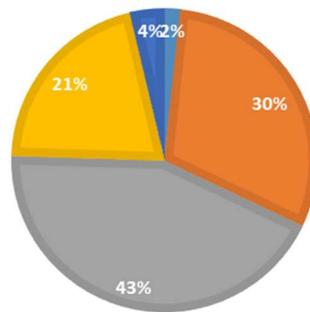


Ilustración 48- Porcentajes de distribución de la plantilla por rangos de edad -2019

Rango Edad	2018	2019
1. <24	1%	2%
2. 24-33	33%	30%
3. 34-43	42%	43%
4. 44-53	20%	21%
5. >54	3%	4%

Ilustración 49- Evolución histórica de la distribución de plantilla por rangos de edad 2019 - 2018

#### 4.2.5.4. Distribución de la plantilla por país: número y porcentaje

Respecto a la distribución de la plantilla por países, el 82% de la plantilla pertenece a España y el 18% a Marruecos.

País 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST	Total general
España	403	362	1		14	780
Marruecos			121	46		167
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 50- Distribución plantilla por países - 2019

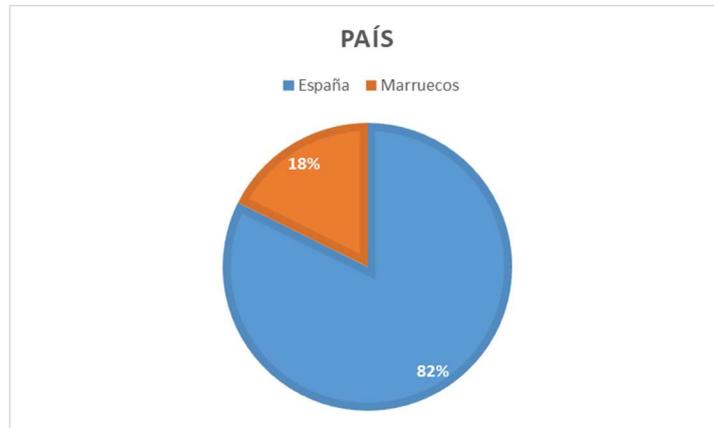


Ilustración 51- Porcentajes de distribución de la plantilla por país – 2019

País	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
España	323		403	14		740
Marruecos		39			124	163
Portugal			2			2
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>405</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>905</b>

Ilustración 52- Distribución plantilla por países – 2018

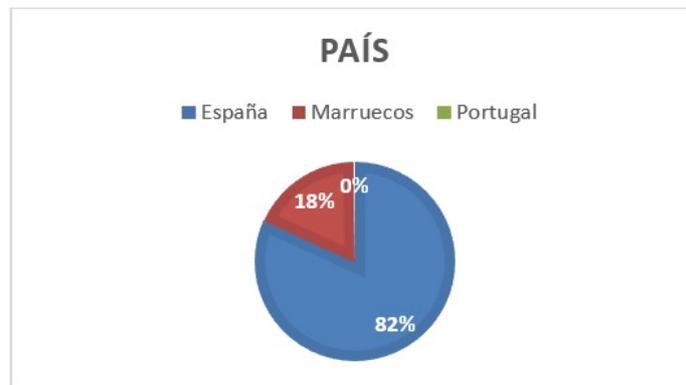


Ilustración 53- Porcentajes de distribución de la plantilla por país – 2018

#### 4.2.5.5. Distribución de la plantilla por categorías profesionales: número y porcentaje

La distribución de empleados por categorías profesionales en valor absoluto se refleja en la siguiente gráfica.

Categoría Profesional 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST	Total general
1. Gestor	37		14		1	52
2. Experto	11		1			12
3. Arquitecto	42	3	11		3	59

4. Especialista	156	44	27		9	236
5. Profesional	142	78	61	46	1	328
6. Operador	15	237	3			255
7. Assistant			5			5
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 54- Distribución plantilla por categorías profesionales - 2019

Categoría Profesional 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Categoría Profesional
Director			22	1	6	29
Manager			16		8	24
Expert	3		47	3	13	66
Specialist	57		166	4	27	254
Professional	46	1	135	6	67	255
Operator	217	38	19		3	277
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>405</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>905</b>

Ilustración 55- Distribución plantilla por categorías profesionales - 2018

La distribución en porcentaje es la siguiente.

Categoría Profesional 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST
1. Gestor	9%	0%	11%	0%	7%
2. Experto	3%	0%	1%	0%	0%
3. Arquitecto	10%	1%	9%	0%	21%
4. Especialista	39%	12%	22%	0%	64%
5. Profesional	35%	22%	50%	100%	7%
6. Operador	4%	65%	2%	0%	0%
7. Assistant	0%	0%	4%	0%	0%

Ilustración 56- Porcentajes distribución plantilla por categorías profesionales -2019

Categoría Profesional 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM
Director	0%	0%	5%	7%	5%
Manager	0%	0%	4%	0%	6%
Expert	1%	0%	12%	21%	10%
Specialist	18%	0%	41%	29%	22%
Professional	14%	3%	33%	43%	54%
Operator	67%	97%	5%	0%	2%

Ilustración 57- Porcentajes distribución plantilla por categorías profesionales - 2018

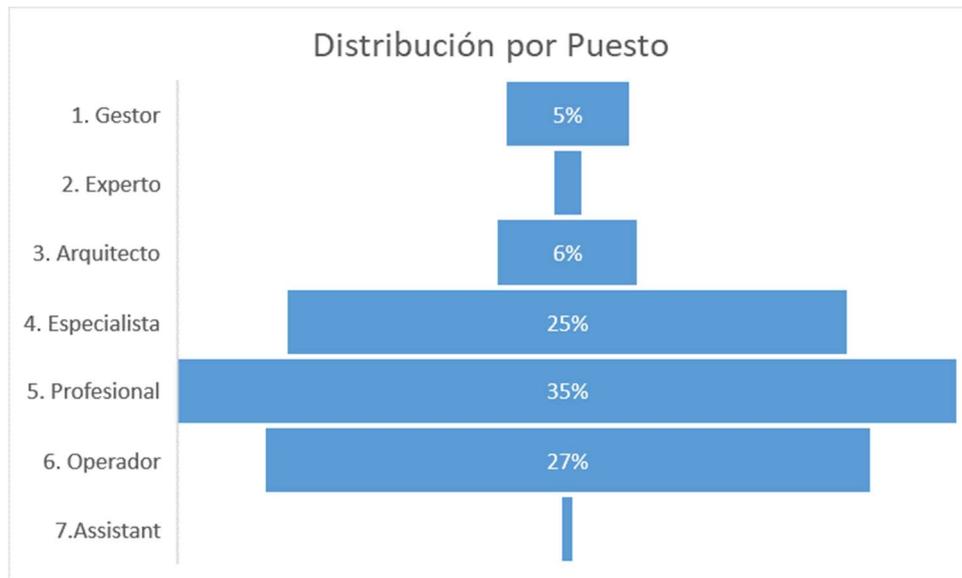


Ilustración 58- Distribución de la plantilla por categorías profesionales

#### 4.2.5.6. Distribución de la plantilla por tipo de contrato: número y porcentaje

En el grupo Satec, el 72% de la plantilla tiene contrato indefinido, siendo este dato por encima del 90% en Satec, Interhost e Intelcom.

Contratos 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST	Total general
Indefinido	376	192	121	25	14	728
Temporal	27	170	1	21		219
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 59- Distribución plantilla por tipología de contrato - 2019

Contratos 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Indefinido	143	1	368	13	123	648
Temporal	175	38	32		1	246
Tiempo Parcial	5		5	1		11
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>405</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>905</b>

Ilustración 60- Distribución plantilla por tipología de contrato - 2018

La distribución en porcentaje es la siguiente.

Contratos 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST
Indefinido	93%	53%	99%	54%	100%
Temporal	7%	47%	1%	46%	0%

Ilustración 61- Porcentaje distribución plantilla por tipología de contrato - 2019

Contratos 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM
Indefinido	44%	3%	91%	93%	99%
Temporal	54%	97%	8%	0%	1%
Tiempo Parcial	2%	0%	1%	7%	0%

Ilustración 62- Porcentaje distribución plantilla por tipología de contrato - 2018

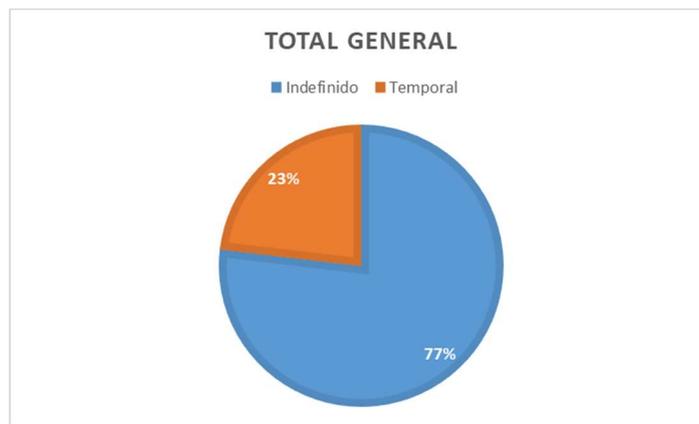


Ilustración 63- Porcentajes de distribución de la plantilla por tipología de contrato.

Si comparamos estos datos con los del ejercicio anterior, podemos observar un aumento importante en el número de contratos indefinidos en el global del grupo.

Tipo Contrato	2018	2019
Indefinido	72%	77%
Temporal	27%	23%
Tiempo Parcial	1%	1%

Ilustración 64- Evolución de la distribución de plantilla por tipología de contrato 2019 - 2018

Las políticas y medidas de recursos humanos implantadas en el grupo han dado como resultado que el aumento de los contratos indefinidos y la reducción de la temporalidad laboral.

#### 4.2.5.7. Distribución de la plantilla por tipo de contrato y género: número y porcentaje

La distribución de contratos por género se puede observar en las siguientes tablas.

Tipos de contrato por Género 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST	Total general
Hombre	273	284	98	35	12	702
Indefinido	252	148	98	18	11	527
Temporal	18	134		17		169
Parcial	3	2			1	6
Mujer	130	78	24	11	2	245
Indefinido	123	43	23	7	2	198
Temporal	5	34	1	4		44
Parcial	2	1				3
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 65- Distribución plantilla por tipología de contrato y género - 2019

Tipos de contrato por Género 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Hombre	250	26	277	12	101	666
Indefinido	107		250	11	101	469
Temporal	140	26	26			192
Tiempo Parcial	3		1	1		5
Mujer	73	13	128	2	23	239
Indefinido	36	1	118	2	22	179
Temporal	35	12	6		1	54
Tiempo Parcial	2		4			6
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>405</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>905</b>

Ilustración 66- Distribución plantilla por tipología de contrato y género - 2018

Y la distribución en porcentaje:

Tipos de contrato por Género 2019	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Hombre	68%	78%	80%	76%	86%	74%
Indefinido	63%	41%	80%	39%	86%	56%
Temporal	5%	37%	0%	37%	0%	18%
Mujer	32%	22%	20%	24%	14%	26%
Indefinido	31%	12%	19%	15%	14%	21%
Temporal	1%	10%	1%	9%	0%	5%

Ilustración 67- Porcentaje distribución plantilla por tipo de contrato y género - 2019

Tipos de contrato por Género 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Hombre	250	26	277	12	101	666
Indefinido	43%	0%	90%	92%	100%	70%

Temporal	56%	100%	9%	0%	0%	29%
Tiempo Parcial	1%	0%	0%	8%	0%	1%
<b>Mujer</b>	<b>73</b>	<b>13</b>	<b>128</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>239</b>
Indefinido	49%	8%	92%	100%	96%	75%
Temporal	48%	92%	5%	0%	4%	23%
Tiempo Parcial	3%	0%	3%	0%	0%	3%

Ilustración 68- Porcentaje distribución plantilla por tipología de contrato y género - 2018

Analizando la tipología de los contratos desde una perspectiva de género, se observa que no existe discriminación por género. Por otro lado, los datos del ejercicio anterior son bastante similares a los de este año, salvo por el incremento de los contratos indefinidos.

Tipo Contrato	2018	2019
<b>Hombre</b>	73,6%	74,1%
Indefinido	51,8%	55,6%
Temporal	21,2%	17,8%
Tiempo Parcial	0,6%	0,6%
<b>Mujer</b>	26,4%	25,9%
Indefinido	29,8%	20,9%
Temporal	6,0%	4,6%
Tiempo Parcial	0,7%	0,3%

Ilustración 69- Evolución de la distribución plantilla por tipo de contrato y género – 2019 – 2018

Las políticas y medidas de igualdad y de recursos humanos implantadas en el grupo han dado como resultado que el porcentaje de mujeres con contrato indefinido haya aumentado.

#### 4.2.5.8. Distribución de la plantilla por tipo de contrato y edad: número

La distribución de tipo de contratación por edad se desglosa en las siguientes tablas.

Tipos de contrato por Rango Edad 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST	Total general
<b>18-23 años</b>	4	8	4			16
Indefinido			4			4
Temporal	2	7				9
Parcial	2	1				3
<b>24-33 años</b>	91	137	37	23		288
Indefinido	72	60	37	11		180
Temporal	17	77		12		106
Parcial	2					2
<b>34-43 años</b>	176	174	34	22	5	411
Indefinido	173	105	34	14	5	331

Temporal	3	68		8		79
Parcial		1				1
<b>44-53 años</b>	<b>112</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>198</b>
Indefinido	111	25	37		5	178
Temporal	1	15	1	1		18
Parcial		1			1	2
<b>54-67 años</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>9</b>		<b>3</b>	<b>34</b>
Indefinido	19	1	9		3	32
Temporal		1				1
Parcial	1					1
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 70- Distribución plantilla por tipología de contrato y edad – 2019

<b>Tipos de contrato por Rango Edad 2018</b>	<b>SES</b>	<b>SGS</b>	<b>SATEC</b>	<b>INTERHOST</b>	<b>INTELCOM</b>	<b>Total general</b>
<b>18-24 años</b>	<b>10</b>		<b>5</b>		<b>8</b>	<b>23</b>
Indefinido	2				8	10
Temporal	8		4			12
Tiempo Parcial			1			1
<b>25-34 años</b>	<b>148</b>	<b>29</b>	<b>102</b>		<b>43</b>	<b>322</b>
Indefinido	58		84		43	185
Temporal	88	29	18			135
Tiempo Parcial	2					2
<b>35-44 años</b>	<b>142</b>	<b>10</b>	<b>201</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>394</b>
Indefinido	74	1	193	6	34	308
Temporal	65	9	8		1	83
Tiempo Parcial	3					3
<b>45-54 años</b>	<b>23</b>		<b>80</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>141</b>
Indefinido	9		75	5	32	121
Temporal	14		2			16
Tiempo Parcial			3	1		4
<b>55-67 años</b>			<b>17</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>25</b>
Indefinido			16	2	6	24
Tiempo Parcial			1			1
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>405</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>905</b>

Ilustración 71- Distribución plantilla por tipología de contrato y edad – 2018

<b>Tipo Contrato/edad</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>1. &lt;24</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,7%</b>
Indefinido	0,7%	0,4%
Temporal	0,6%	1,0%

Parcial		0,3%
<b>2. 24-33</b>	<b>33,0%</b>	<b>30,4%</b>
Indefinido	17,9%	19,0%
Temporal	14,8%	11,2%
Tiempo Parcial	0,3%	0,2%
<b>3. 34-43</b>	<b>42,4%</b>	<b>43,4%</b>
Indefinido	32,9%	35,0%
Temporal	9,3%	8,3%
Tiempo Parcial	0,2%	0,1%
<b>4. 44-53</b>	<b>20,3%</b>	<b>20,9%</b>
Indefinido	17,3%	18,8%
Temporal	2,4%	1,9%
Tiempo Parcial	0,6%	0,2%
<b>5.&gt;54</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,6%</b>
Indefinido	2,8%	3,4%
Temporal	0,1%	0,1%
Tiempo Parcial	0,1%	0,1%

Ilustración 72- Evolución de la distribución plantilla por tipología de contrato y edad – 2019 - 2018

#### 4.2.5.9. Distribución de la plantilla por tipo de contrato y clasificación profesional: número

La distribución de contratos por clasificación profesional es la siguiente.

Tipos de contrato por Categoría 2019	1.SAT	2.SES	3.INT	4.SGS	5.HOST	Total general
<b>1. Gestor</b>	<b>37</b>		<b>14</b>		<b>1</b>	<b>52</b>
Indefinido	37		14		1	52
<b>2. Experto</b>	<b>11</b>		<b>1</b>			<b>12</b>
Indefinido	11		1			12
<b>3. Arquitecto</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>11</b>		<b>3</b>	<b>59</b>
Indefinido	41	3	10		2	56
Temporal	1		1			2
Parcial					1	1
<b>4. Especialista</b>	<b>156</b>	<b>44</b>	<b>27</b>		<b>9</b>	<b>236</b>
Indefinido	153	34	27		9	223
Temporal	3	9				12
Parcial		1				1
<b>5. Profesional</b>	<b>142</b>	<b>78</b>	<b>61</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>328</b>
Indefinido	120	38	61	25	1	245
Temporal	17	38		21		76
Parcial	5	2				7
<b>6. Operador</b>	<b>15</b>	<b>237</b>	<b>3</b>			<b>255</b>

Indefinido	13	116	3			132
Temporal	2	121				123
<b>7.Assistant</b>			<b>5</b>			<b>5</b>
Indefinido			5			5
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>362</b>	<b>122</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>947</b>

Ilustración 73- Distribución plantilla por tipología de contrato y clasificación profesional – 2019

Tipos de contrato por Categoría 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
<b>Director</b>			<b>22</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>29</b>
Indefinido			22	1	6	29
<b>Manager</b>			<b>16</b>		<b>8</b>	<b>24</b>
Indefinido			16		8	24
<b>Expert</b>	<b>3</b>		<b>47</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>66</b>
Indefinido	1		46	2	12	61
Temporal	2				1	3
Tiempo Parcial			1	1		2
<b>Specialist</b>	<b>57</b>		<b>166</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>254</b>
Indefinido	40		158	4	27	229
Temporal	16		5			21
Tiempo Parcial	1		3			4
<b>Professional</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>135</b>	<b>6</b>	<b>67</b>	<b>255</b>
Indefinido	13	1	111	6	67	198
Temporal	31		23			54
Tiempo Parcial	2		1			3
<b>Operator</b>	<b>217</b>	<b>38</b>	<b>19</b>		<b>3</b>	<b>277</b>
Indefinido	89		15		3	107
Temporal	126	38	4			168
Tiempo Parcial	2					2
<b>Total general</b>	<b>323</b>	<b>39</b>	<b>405</b>	<b>14</b>	<b>124</b>	<b>905</b>

Ilustración 74- Distribución plantilla por tipología de contrato y clasificación profesional - 2018

#### 4.2.5.10. Despidos: número, por género, edad y categoría profesional

El número de despidos realizados en el Grupo Satec durante el ejercicio 2019 es de 22. El desglose por género, edad y clasificación profesional se puede observar en las siguientes tablas.

Despidos 2019	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	Total general
Hombre	3	13	2	18
Mujer	2	1	1	4

<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>22</b>
----------------------	----------	-----------	----------	-----------

Ilustración 75- Número despidos por empresa y género - 2019

<b>Despidos 2018</b>	<b>INTELCOM</b>	<b>SATEC</b>	<b>SES</b>	<b>Total general</b>
Hombre	2	2	9	13
Mujer		1	1	2
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

Ilustración 76- Número despidos por empresa y género - 2018

<b>Despidos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Hombre	13	18
Mujer	2	4
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>22</b>

Ilustración 77- Evolución del número despidos por empresa y género – 2019 - 2018

<b>Despidos por Edad 2019</b>	<b>1.SATEC</b>	<b>2.SES</b>	<b>3.INTELCOM</b>	<b>Total general</b>
1. <24		1		1
2. 24-33		4	2	6
3. 34-43	2	5		7
4. 44-53	3	4	1	8
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>22</b>

Ilustración 78- Número despidos por empresa y rangos de edad - 2019

<b>Despidos por Edad 2018</b>	<b>INTELCOM</b>	<b>SATEC</b>	<b>SES</b>	<b>Total general</b>
25-34 años		1	4	5
35-44 años	1	1	3	5
45-54 años	1	1	3	5
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

Ilustración 79- Número despidos por empresa y rangos de edad - 2018

<b>Despidos por Edad</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1. <24		1
2. 24-33	5	6
3. 34-43	5	7
4. 44-53	5	8
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>22</b>

Ilustración 80- Evolución del número despidos por empresa y rangos de edad - 2019 - 2018

Despidos por Categoría 2019	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	Total general
3. Arquitecto			1	1
4. Especialista			1	1
5. Profesional	4	3	1	8
6. Operador	1	11		12
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>22</b>

Ilustración 81- Número despidos por empresa y categoría profesional – 2019

Despidos por Categoría 2018	INTELCOM	SATEC	SES	Total general
Manager		1		1
Expert	1			1
Specialist	1	1	3	5
Professional		1	2	3
Operator			5	5
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

Ilustración 82- Número despidos por empresa y categoría profesional - 2018

Despidos por Categoría	2018	2019
1. Gestor	1	
2. Experto	1	
3. Arquitecto		1
4. Especialista	5	1
5. Profesional	3	8
6. Operador	5	12
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>22</b>

Ilustración 83- Evolución del número despidos por empresa y categoría profesional – 2019 - 2018

#### 4.2.5.11. Remuneraciones por género, edad y categoría profesional

Las remuneraciones medias en la compañía se mantienen estables y su evolución muestra un incremento respecto al año pasado.

	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	4.SGS	5.INTERHOST	Total general
<b>2019</b>	40.296	21.853	33.480	10.529	48.676	<b>31.046</b>
<b>2018</b>	39.297	21.646	34.045	6.680	47.376	<b>30.997</b>

Ilustración 84- Evolución del salario medio – 2019 - 2018

Las políticas y medidas de recursos humanos implantadas en el grupo han dado como resultado que el salario medio de los empleados del Grupo Satec hayan aumentado de forma contenida.

Si desagregamos las retribuciones por sexo, vemos que existe una desigualdad salarial, definida como la distancia en la retribución media de mujeres y hombres del 3,54%. Para analizar esta desviación, es necesario tener en cuenta los datos expuestos en anteriores apartados donde se podían contemplar la diferente distribución de hombres y mujeres en la pirámide de categorías profesionales dentro de la empresa.

<b>Retribución Media</b>	<b>1.SATEC</b>	<b>2.SES</b>	<b>3.INTELCOM</b>	<b>4.SGS</b>	<b>5.INTERHOST</b>	<b>Total general</b>
Hombre	41.091	22.152	36.248	9.869	48.495	31.323
Mujer	38.625	20.765	22.180	12.628	49.758	30.252
<b>Total general</b>	<b>40.296</b>	<b>21.853</b>	<b>33.480</b>	<b>10.529</b>	<b>48.676</b>	<b>31.046</b>

Ilustración 85- Desviación salario por empresa y género - 2019

Si analizamos la evolución de esta desigualdad frente al ejercicio anterior, se puede observar una reducción importante, a casi la mitad.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Hombres	31.323	31.508
Mujeres	30.252	29.573
<b>Desigualdad</b>	<b>3,54%</b>	<b>6,54%</b>

Ilustración 86- Evolución de la desviación salario por género – 2029 – 2018

Las políticas y medidas de recursos humanos implantadas en el grupo han dado como resultado que la desigualdad salarial entre hombres y mujeres haya disminuido considerablemente.

Si analizamos esta información por rango de edad, podemos observar que el salario medio coincide con la franja de edad de 35 a 44 años, aumentando la retribución a mayor edad y disminuyendo la retribución a menor edad.

<b>Retribución Media por Edad</b>	<b>1.SATEC</b>	<b>2.SES</b>	<b>3.INTELCOM</b>	<b>4.SGS</b>	<b>5.INTERHOST</b>	<b>Total general</b>
1. <24	19.750	16.920	7.083			15.168
2. 24-33	28.651	20.255	17.487	9.738		21.713
3. 34-43	36.373	22.457	34.725	11.576	36.653	29.021
4. 44-53	50.194	25.440	52.771	5.677	45.060	45.183
5.>54	76.476	25.000	24.807		75.945	59.724
<b>Total general</b>	<b>40.296</b>	<b>21.853</b>	<b>33.480</b>	<b>10.529</b>	<b>48.676</b>	<b>31.046</b>

Ilustración 87- Salario medio por empresa y rango de edad - 2019

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
1. <24	15.168	11.784
2. 24-33	21.713	21.385
3. 34-43	29.021	29.938

4. 44-53	45.183	45.081
5.>54	59.724	64.348
<b>Total general</b>	<b>31.046</b>	<b>30.997</b>

Ilustración 88- Evolución del salario medio por edad – 2029 - 2018

Un estudio similar se puede realizar por categoría profesional, donde el salario medio se puede identificar con la categoría de Especialista.

Etiquetas de fila	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	4.SGS	5.INTERHOST	Total general
1. Gestor	93.018		106.280		95.762	96.641
2. Experto	70.554		79.386			71.290
3. Arquitecto	52.254	44.413	67.067		67.608	55.398
4. Especialista	37.324	33.372	33.071		38.855	36.159
5. Profesional	26.039	25.016	13.640	10.529	33.178	21.337
6. Operador	20.436	18.388	9.168			18.400
7.Assistant			5.412			5.412
<b>Total general</b>	<b>40.296</b>	<b>21.853</b>	<b>33.480</b>	<b>10.529</b>	<b>48.676</b>	<b>31.046</b>

Ilustración 89- Salario medio por empresa y categoría - 2019

Respecto a la brecha salarial, si analizamos la retribución de cada categoría desglosada por sexo, que es la métrica más parecida que podemos utilizar para puestos similares, vemos que la brecha salarial es del 4%, sin un patrón claro de desigualdad.

Brecha Salarial	1.SATEC	2.SES	3.INTELCOM	4.SGS	5.INTERHOST	Total general
1. Gestor	-3%		136%			14%
2. Experto	-4%		-100%			-6%
3. Arquitecto	-1%		-16%		17%	0%
4. Especialista	8%	12%	45%		1%	10%
5. Profesional	-6%	9%	56%	-22%		-10%
6. Operador	-6%	-1%	-100%			1%
7.Assistant			20%			20%
<b>Total general</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>63%</b>	<b>-22%</b>	<b>-3%</b>	<b>4%</b>

Ilustración 90- Brecha salarial - 2019

El órgano de administración ha devengado en 2019 remuneraciones medias dinerarias y en especie por importe de 514.800 euros (510.000 euros en 2018).

#### 4.2.5.12. Políticas de desconexión laboral

En la actualidad no se encuentran implantadas en las compañías del Grupo Satec políticas de desconexión laboral.

### 4.2.5.13. Empleados con discapacidad

En el grupo hay identificados 7 empleados con alguna discapacidad reconocida. Para cumplir con los requisitos que marca la ley en algunos casos, complementamos la contratación de personal discapacitado con Medidas Alternativas, contratando servicios con Centros Especiales de Empleo (CEE).

Discapacidad 2019	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Total general	4	-	3	-	-	7

Ilustración 91- Empleados con discapacidad por empresa - 2019

Discapacidad 2018	SES	SGS	SATEC	INTERHOST	INTELCOM	Total general
Total general	3	-	3	-	-	6

Ilustración 92- Empleados con discapacidad por empresa - 2018

Discapacidad	2018	2019
Total general	6	7

Ilustración 93- Evolución de los empleados con discapacidad por empresa – 2019 - 2018

### 4.2.6. Organización del trabajo

La forma más habitual de organizar el trabajo en el Grupo Satec es la jornada partida con una hora de descanso para la comida. En algunos grupos de trabajo y servicios, existen trabajadores a turnos que pueden realizar turnos de mañana, tarde o noche o partidos.

### 4.2.7. Absentismo

El número de horas de absentismo en 2019 en las principales compañías del grupo es el que se puede observar en la siguiente tabla junto al porcentaje del total de horas efectivas de trabajo.

Absentismo 2019	SATEC	SES	INTELCOM	TOTAL
Horas Absentismo	28.720	8.255	1.536	38.511
% Absentismo	4%	1%	1%	2%

Ilustración 94- Número de horas por empresa - 2019

Absentismo 2018	INTELCOM	SATEC	SES
Horas Absentismo	1.736	36.014	6.485
% Absentismo	1%	5%	1,2%

Ilustración 95- Número de horas por empresa - 2018

Las políticas y medidas de recursos humanos implantadas en el grupo han dado como resultado una disminución del porcentaje de absentismo.

Absentismo	2019	2018
SATEC	4%	5%
SES	1%	1%
INTELCOM	1%	1%

Ilustración 96- Evolución del Absentismo – 2019 - 2018

## 4.2.8. Medidas de conciliación

La conciliación de la vida familiar y laboral es una cuestión que afecta a todas las personas, y por tanto sus repercusiones incidirán no solo a nivel particular, sino también en el desarrollo de todos los ámbitos de nuestra sociedad. Conciliar no significa trabajar menos, significa producir de forma más efectiva, eficaz y eficiente, no sólo en la producción sino también en la realización personal y profesional.

Desde ese planteamiento, Grupo Satec pone en práctica una serie de medidas para apoyar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, ya que considera que dichas medidas constituyen una condición básica para garantizar la igualdad entre mujeres y hombres en las empresas, mejorando la competitividad de las empresas a la vez que la calidad de vida de la plantilla.

En Satec se considera la diversidad de sus profesionales como un elemento clave del que depende su capacidad para innovar y mejorar día a día. La diversidad permite atraer y retener al mejor talento, independientemente de dónde se encuentre o de qué ámbito provenga. Esta diversidad significa no sólo considerar diferentes capacidades, sino también distintas inquietudes personales y profesionales de cada empleado, que deben ser atendidas.

Para ello, Satec impulsa medidas que puedan responder las necesidades personales y del negocio, en un mundo global en el que el trabajo no es algo rígido, sino una actividad que permite, cada vez más, adaptar el espacio, el tiempo y las relaciones al tiempo que optimizar los resultados, contribuyendo a generar tanto para las personas como para la organización: un aumento del compromiso, la satisfacción y la motivación y un clima de trabajo confortable, respetuoso y flexible.

Las medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, implantadas en Satec, se han definido buscando adaptarse a las necesidades de conciliación de la plantilla así como a las necesidades específicas de la empresa, sin que supongan un menoscabo a la calidad en el trabajo, la excelencia en la atención a clientes y proveedores, y en general, la rentabilidad de la empresa; emanan de un compromiso explícito de la dirección de la empresa con la incorporación de la igualdad de oportunidades en los sistemas de gestión de la empresa: están basadas en los conceptos de transparencia, confianza y corresponsabilidad y, tienen como objetivo último, permitir ejercer y disfrutar de la maternidad y la paternidad, cuidar de familiares dependientes, atender las necesidades domésticas y, también, desarrollar la dimensión social de nuestra plantilla.

Las medidas pueden variar dependiendo de las diferentes empresas del grupo y de los grupos de trabajo, pero podemos enumerar algunas de ellas.

- **Flexibilidad Horaria:** Programa de flexibilidad horaria diaria revisable periódicamente. Gracias a este programa, las personas que cumplan las condiciones de aplicabilidad podrán decidir la hora de inicio y fin de su jornada laboral, que mejor se adapte a sus necesidades tanto profesionales como personales, dentro de un intervalo de horas previamente consensuado, cumpliendo siempre con las horas de trabajo diarias establecidas. El objetivo es dotar a la plantilla de mayor autonomía para gestionar su tiempo, reduciendo los problemas de compatibilización de las responsabilidades familiares y laborales.

- **Jornada semanal compacta:** La distribución de la jornada laboral de 40 horas se hace de forma que los viernes la salida se realiza a las 15 horas, por lo que no se trabaja por la tarde y permite alargar el periodo de descanso del fin de semana.
- **Jornada intensiva durante el periodo estival:** Esta medida de conciliación permite que durante los meses de julio y agosto se trabaje con jornada intensiva, lo que facilita una distribución del tiempo de manera más efectiva, de forma que las personas dispongan de más tiempo libre para dedicar a sus familias, al ocio y desarrollo personal.
- **Días no laborables:** Los días 24 y 31 de diciembre son considerados en Satec e Interhost como días no laborables, permitiendo la conciliación personal y familiar en esos días tan especiales.
- **Flexibilidad en la elección de vacaciones:** Esta medida de flexibilidad permite que las personas puedan elegir los periodos de disfrute de sus vacaciones en función de sus necesidades de conciliación, siempre con acuerdo con su responsable directo. Siempre que sea posible, el trabajador podrá elegir sus periodos vacacionales.
- **Teletrabajo:** Se trata de una nueva forma de trabajo remunerado, que se efectúa fundamentalmente a distancia, en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa, y usando tecnologías de la comunicación que permiten crear un entorno de trabajo móvil y flexible, facilitando la conciliación. El teletrabajo puede ser permanente, mixto o esporádico para atender a una necesidad puntual. El teletrabajo permite trabajar con mucha libertad, pero también es muy exigente, ya que implica un nivel alto de disciplina y motivación. Por este motivo es posible que no todas las personas estén preparadas para trabajar fuera de la oficina. Así, antes de decidir si una persona puede trabajar fuera de las instalaciones de la empresa habrá que valorar: i) si la persona está preparada para ello, ii) si las condiciones del nuevo lugar de trabajo son las más adecuadas, y iii) si es la solución más acertada para las necesidades de cada momento. Algunos requisitos del teletrabajo son: 1) El trabajador tiene que tener una causa que justifique la necesidad de realizar teletrabajo; 2) Es absolutamente imprescindible que el trabajador notifique a su responsable el hecho de que va a teletrabajar o de que está teletrabajando si le ha surgido un problema de última hora que le impide desplazarse al centro de trabajo; 3) el trabajador que esté teletrabajando debe tener un nivel de actividad igual al que tendría de estar en el centro de trabajo.
- **Retribución Flexible:** La empresa cuenta con un Programa de Retribución Flexible con importantes ahorros y ventajas fiscales para las personas trabajadoras. Se trata de un paquete retributivo individualizado para intentar dar respuesta a las necesidades concretas de cada empleado que se adhiera al Plan de Retribución Flexible. Dentro de dicho Plan, la empresa oferta Tickets Guardería. Estos tickets sólo pueden ser utilizados para el pago del cuidado de los hijos de 0 a 3 años, en centros especializados, (tanto públicos como privados) no pudiendo ser usado como medio de pago para ningún otro servicio y teniendo como límite el 30% del salario bruto anual, salvo para el País Vasco y Navarra donde, por su régimen foral, tienen limitada la exención fiscal de este producto a 1000€/año. También, la empresa dispone de sus recursos propios para realizar la gestión y administración de la contratación de productos que faciliten la atención a personas menores y dependientes como los cheques restaurante, guardería, transporte, etc. Uno de los objetivos es facilitar la atención a personas menores y dependientes, mediante el uso de la estructura empresarial, facilitando al empleado la contratación de determinados servicios y productos.
- **Licencias sin sueldo:** Los empleados con más de cinco años de antigüedad en la empresa pueden solicitar una licencia sin sueldo con una duración entre 1 y 6 meses.
- **Salidas de la empresa para atender una emergencia familiar:** Esta medida permite, a la persona trabajadora, ausentarse de su puesto de trabajo por una emergencia familiar previo aviso a su responsable. Está definida sólo para atender a situaciones muy puntuales que afectan a la vida personal y familiar de la persona trabajadora, como un accidente, la enfermedad repentina de algún miembro de la familia o la

necesidad de cubrir la ausencia de otra persona que se encontraba a cargo de un familiar en estado de dependencia.

- **Formación interna en horario laboral:** Salvo excepciones puntuales, la formación que se organiza en la empresa se intenta que se realice, preferentemente dentro del horario laboral y, siempre que es posible, en las propias instalaciones de la empresa.
- **No establecer reuniones en tiempos límite de descanso:** Respetar la hora de finalización de la jornada para que el personal pueda planificar de forma realista su tiempo a fin de hacerse cargo de sus responsabilidades familiares y poder organizar su tiempo libre.
- **Reasignación de servicios o tareas:** Si es posible, porque existan otros servicios o tareas en la empresa y la formación y experiencia del trabajador lo permitan, la empresa facilitará la reasignación de servicios o tareas para mejorar la conciliación, por ejemplo, reasignando a la persona a otro servicio con horario de trabajo diferente, que se adecue mejor a las necesidades de la persona trabajadora.

## 4.2.9. Formación

Las horas de formación por categoría profesional son las siguientes:

Formación por Categoría 2019	SATEC	INTELCOM
1. Gestor	695	197
2. Experto	400	176
3. Arquitecto	1.057	146
4. Especialista	5.335	1007
5. Profesional	4.899	788
6. Operador	263	-
7. Assistant		88
<b>Total general</b>	<b>12.647</b>	<b>2.226</b>

Ilustración 97- Horas de formación por categoría profesional - 2019

Formación por Categoría 2018	SATEC	INTELCOM
Director	248	91
Manager	178	176
Expert	1.543	249
Specialist	4.660	414
Professional	3.677	314
Operator	41	-
<b>Total general</b>	<b>10.345</b>	<b>1.244</b>

Ilustración 98- Horas de formación por categoría profesional - 2018

Las políticas de formación y de desarrollo de los recursos humanos de la compañía han dado como resultado un incremento de casi un 30% frente al año pasado.

	SATEC	INTELCOM	TOTAL
2019	12.647	2.226	<b>14.873</b>
2018	10.345	1.244	<b>11.589</b>

Ilustración 99- Evolución de las horas de formación – 2019 - 2018

### 4.3. Medio Ambiente: Principios 7, 8 y 9

#### Principio 7

- *Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.*

#### Principio 8

- *Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.*

#### Principio 9

- *Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.*

#### 4.3.1. Política ambiental

A pesar de que la naturaleza de nuestra actividad no conlleva procesos productivos, ni significativamente contaminantes, y de que nuestros centros de trabajo se encuentran ubicados en zonas urbanas, residenciales o industriales, pero en ningún caso están próximos a espacios protegidos ni áreas de alta biodiversidad, estamos firmemente comprometidos con una gestión ambiental responsable. Muestra de ello es que Grupo Satec dispone de una Política Medioambiental documentada. En ella, se establecen una serie de objetivos, enfocados a promover la sensibilización hacia la preservación del medio ambiente, mediante actuaciones que permitan la utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en nuestra Organización y ello:

- Garantizando que la actividad cotidiana se lleve a cabo con arreglo a la legislación y reglamentación aplicables y vigentes, así como de todos aquellos requisitos derivados de acuerdos suscritos con otras empresas u organismos.
- Impulsando la mejora continua del Sistema y la prevención de la contaminación mediante:
  - ◆ La revisión periódica y la puesta al día del Sistema de Gestión Ambiental.
  - ◆ La consecución de los objetivos marcados para el año, y
  - ◆ La evaluación e identificación de los aspectos y riesgos ambientales.
- Identificando el posible impacto medioambiental de nuestras actividades, realizando un análisis de riesgo anual, promoviendo la utilización eficiente de los recursos, procurando el reciclaje de materiales, la disminución de residuos, el fomento del uso racional y el ahorro de energía en nuestra organización.
- Difundiendo entre nuestros profesionales el Sistema de Gestión Ambiental e incluyendo el mismo en nuestros planes de formación, así como explicando la política, procedimientos y gestión medioambiental del Grupo a nuestros empleados: todo empleado que entra a trabajar en Satec debe realizar un curso obligatorio de gestión ambiental.

- Promoviendo el respeto a nuestra política medio ambiental entre nuestros contratistas y proveedores. Así, cada dos años se realizan comunicaciones de nuestra política ambiental a nuestros principales proveedores, para hacerles partícipes de nuestras buenas prácticas medio ambientales.
- Haciendo seguimiento de nuestra política de mejora continua en el desempeño ambiental. Para ello, anualmente se fijan objetivos de reducción de los aspectos ambientales identificados dentro del marco de actuación de la organización, asegurando de esta forma un enfoque preventivo de la gestión ambiental, con el fin de minimizar el impacto de estos aspectos en el Medio Ambiente.

Satec, desde el año 2004, mantiene un Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado por una entidad externa según la norma ISO 14001. Dando cumplimiento a la norma, se han identificado el contexto, las partes interesadas y, lo más importante, se ha llevado a cabo un análisis de riesgos ambientales desde el punto de vista del posible impacto en la sociedad, empleados, proveedores y clientes.

Este nuevo mecanismo ha facilitado establecer unas medidas más adecuadas y proporcionales al impacto ambiental identificado. En este sentido, se detectó que además de la generación de residuos y otros consumos, como por ejemplo el consumo de agua o papel, el mayor impacto reside en el consumo de energía. Por ello se apostó por llevar a cabo acciones de mejora de la eficiencia energética.

En este sentido se comenzaron actuaciones en algunos de nuestros centros de trabajo. Por ejemplo, en nuestras oficinas centrales se optó por cambiar la luminaria en todos los espacios comunes y parte de las oficinas, sustituyéndola por tecnología led lo que supuso ya, en el primer semestre del año 2019, una **reducción del consumo de energía de alrededor del 9%**.

A nivel general, la reducción energética durante el año 2019 ha supuesto una reducción de un 4,5%.

Consumo energético Grupo SATEC en kWh		
Consumo energía 2019	Consumo energía 2018	Tasa de variación
1.763.391	1.846.116	-4,5%

Ilustración 100- Evolución consumo energético - 2019 - 2018

Con una mayor inversión, se procedió a la instalación de nuevas puertas dobles automáticas, a cubrir con láminas reflectantes todo el acristalamiento en el edificio de oficinas centrales de Satec en Madrid y a renovar los espacios comunes, en concreto el área de restauración, instalando equipamiento de menor consumo energético.

Resultado de estas acciones ha sido la reducción del consumo energético en la sede principal.

Igualmente, en otros centros de trabajo se está llevando a cabo, poco a poco, la sustitución de las luminarias existentes por tecnología led.

Para minimizar el impacto ambiental de los residuos producidos por las obras realizadas, se optó por donar un 20% a los empleados y otro 30% a entidades externas. Otros residuos generados, se gestionaron conforme a las exigencias legales. Igualmente, en otros centros de trabajo se ha llevado a cabo la sustitución de las luminarias existentes por tecnología led.

Destacar que en Satec el 100% de la contratación de energía es energía renovable, conforme a los certificados aportados por la empresa suministradora.

Trimestralmente Satec realiza mediciones de los aspectos ambientales, así como una evaluación de su adecuación a los aspectos legales en materia de Medio Ambiente. Estas mediciones permiten evaluar la consecución de los objetivos anuales de reducción de consumos y la mejora de nuestra gestión de residuos e identificar si las acciones llevadas a cabo para la consecución de estos objetivos son eficaces.

Internamente, se procede a una revisión anual de los aspectos ambientales identificados y, ante cambios en nuestra organización que puedan tener un impacto ambiental, se lleva a cabo un análisis de riesgos ambientales. Los riesgos ambientales identificados no son únicamente los existentes, sino que, para prevenir cualquier impacto negativo en el medio ambiente, se identifican riesgos potenciales y se establecen las acciones a realizar para evitar su impacto. Estas acciones se prueban con regularidad para asegurar su eficacia en el caso de materializarse el riesgo.

Externamente, una entidad certificadora también lleva a cabo una revisión anual. Cabe indicar que **en el año 2019 no se detectó ninguna No Conformidad en nuestro Sistema de Gestión Ambiental.**

También se hace un seguimiento periódico de nuestro cumplimiento legal, habiendo contratado para ello un servicio de identificación de legislación aplicable y evaluando el nivel de cumplimiento de nuestra organización frente a los requisitos legales en materia ambiental.

Además, y también con carácter anual, la Política Medioambiental es revisada por la Dirección de Grupo Satec y puesta a disposición de nuestros grupos de interés:

- Externamente, mediante su publicación en nuestra web corporativa,
- Internamente en el Portal del Empleado, donde nuestra plantilla tiene a su disposición la siguiente información:



#### **Nuestras políticas corporativas**

Las políticas reflejan los compromisos de la Dirección así como las directrices a alto nivel que se concretan en objetivos medibles, reflejados en la planificación.

Políticas de Recursos Humanos

Política de Calidad

**Política de Gestión Ambiental**

Política de Gestión de Servicios TI

Políticas Generales de Seguridad

Ilustración 101- Medioambiente: información disponible en intranet

### **4.3.2. Iniciativas relacionadas con el medioambiente**

Grupo Satec involucra a todos sus empleados en el seguimiento medioambiental, informándoles sobre nuestra evolución cara al cumplimiento de los objetivos establecidos, favoreciendo así su participación y fomentando la aportación de ideas para seguir mejorando nuestro desempeño.

Pero estamos convencidos que un buen desempeño ambiental por parte de nuestra plantilla no debe ceñirse únicamente al ámbito laboral, sino que tiene que ir más allá y formar parte inherente en sus actuaciones en el día a día.

Por ello, nuestra postura en cuanto al fomento de la concienciación de nuestros trabajadores en materia ambiental pretende abarcar, no solamente aspectos ligados al entorno laboral, sino también aquellos ligados al ámbito personal. De ahí que el objetivo que nos hemos propuesto en este ámbito sea el de aportar a nuestros empleados el conocimiento necesario para aplicar las buenas prácticas ambientales también en su entorno personal.

Dentro de las **acciones de fomento de la responsabilidad ambiental** destacaríamos dos:

- la formación, y
- la concienciación a nuestro personal, objetivo en el cual Satec se está centrando en los últimos años.

Destacar que en el año 2019 se han cumplido los objetivos establecidos, gracias a la concienciación y a las medidas tomadas.

En relación al consumo de energía, en general se ha logrado rebajar el mismo con respecto al año anterior y se mantiene contratado el suministro a una empresa que provee electricidad de fuentes de energía renovables, por lo que se minimiza el impacto en el medioambiente por parte de Satec.

### 4.3.3. Difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente

Desde hace ya algunos años, la preocupación mundial por el medioambiente ha aumentado debido a su complejidad y alcance. Por ello, se ha optado por llevar a cabo una búsqueda de medidas urgentes con el fin de paliar la deficiente distribución del agua, luchar contra un incesante cambio climático o reducir el creciente calentamiento global.

La falta de información o el desconocimiento son los principales factores que necesitan una respuesta adecuada para obtener soluciones prácticas que controlen estos graves problemas. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pueden convertirse en beneficiosas herramientas que faciliten la recogida de información, desarrollar su proceso y monitorizar su evolución, siendo éste el primer paso para adecuar los mecanismos efectivos que reduzcan las principales dificultades.

Tal y como se señaló en la Declaración final de la Conferencia de Naciones Unidas en Estocolmo (1972):

*“La tecnología debe ser aplicada a identificar, evitar y controlar los riesgos y los problemas medioambientales para el bien común de la humanidad.”*

En este sentido, Grupo Satec continúa apostando por el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, desarrollando proyectos innovadores en ese ámbito y trabajando en su difusión a nivel internacional.

Señalar, asimismo, que desde nuestra web corporativa también se difunden soluciones tecnológicas respetuosas con el medioambiente y que mejoran la eficiencia energética de nuestros clientes.

### 4.3.4. Objetivos 2020

Grupo Satec, de cara al año 2020 se plantea, como objetivo general, seguir avanzando en la mejora de nuestra gestión ambiental mediante:

- La identificación y evaluación de nuestros riesgos y responsabilidades en el ámbito medioambiental.
- La medición periódica de nuestra adecuación medioambiental.
- El análisis pormenorizado de las mediciones de aspectos ambientales que nos permitan establecer acciones adecuadas de reducción de impacto de estos aspectos y mejorar nuestros objetivos de reducción de consumos y de generación de residuos.
- El cumplimiento de nuestros objetivos, los requisitos legales y cualquier otro requisito ambiental que pudiera surgir asociado a nuestra actividad.
- La apuesta continuada por el desarrollo y difusión de nuevas tecnologías que contribuyan a la mejora del medioambiente.

## 4.4. Lucha contra la corrupción: Principio 10

### Principio 10

- *Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.*

### 4.4.1. Corrupción incluyendo extorsión y soborno

La postura de Grupo Satec es de tolerancia cero en cuanto a ofrecer o aceptar sobornos, o cometer cohecho, independientemente de las leyes o costumbres locales, lo que se plasma en nuestra Política Anticorrupción.

Dicha Política Anticorrupción, establece el marco para prevenir y detectar sobornos y corrupción en las operaciones de Satec, promoviendo el cumplimiento de la Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero (U.S. Foreign Corrupt Practices Act, FCPA), la Ley contra el Soborno del Reino Unido (U.K. Bribery Act) y demás leyes anticorrupción vigentes en todos los países donde Satec opera.

Existe un seguimiento y control exhaustivo, ejercido desde el Departamento Financiero, y una auditoría externa de carácter anual que puede detectar potenciales irregularidades y controlar la ausencia de fondos destinados a sobornos o extorsiones.

El Grupo dispone también de procedimientos y herramientas de aprobación de gastos con el fin de evitar la corrupción como son: Procedimiento de Aprovisionamientos, Procedimiento de Gastos e Inversiones, Procedimientos de liquidación de gastos de viaje, Procedimiento de regalos, invitaciones y gastos empresariales, etc., que suponen una aprobación por la Dirección de la empresa en un marco de total transparencia y claridad y en su Código Deontológico define la política de la Compañía frente a la corrupción y a los comportamientos no corporativos. Código que ha sido aprobado por la Dirección de Satec y es de aplicación a toda la plantilla, que ha sido debidamente informada de la entrada en vigor de dicho Código y de su disponibilidad en el Portal del Empleado.

Finalmente, y para evitar ceder ante posibles peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales, también existe una política de proveedores y de control de pagos para supervisar estas actividades.

Durante el ejercicio 2019 no se ha desarrollado ni producido ningún incidente relacionado con la corrupción dentro de la Compañía.

Nuestro objetivo de cara al 2020 es continuar mejorando los procedimientos de control económico-financiero internos y avanzar en la definición de nuevos protocolos.

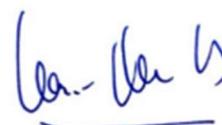
#### **4.4.2. Prevención y detección del blanqueo de capitales**

Igualmente, se dispone de una Política de prevención de blanqueo de capitales por la que se establecen los objetivos para el cumplimiento de aquello que se establece en la legislación vigente en relación a la prevención y detección del blanqueo de capitales, así como para impedir que Grupo Satec pueda ser utilizada en la financiación del terrorismo u otras actividades delictivas.

Las normas y procedimientos en ella establecidos son de obligado cumplimiento y están dirigidos a:

- Desarrollar la actividad financiera de acuerdo con el ordenamiento vigente y mejores prácticas bancarias.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y de comunicación con la finalidad de impedir que la compañía, filiales y aquellas sociedades en las que Grupo Satec ejerza su control, sean utilizados por personas o colectivos no deseados para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Garantizar que todos los empleados implicados conozcan y cumplan las políticas y procedimientos relativos al conocimiento del cliente y las operativas tipificadas como “operaciones sospechosas de blanqueo de capitales”.

31 de marzo de 2020



D. Luis Rodríguez-Ovejero Alonso

## 5\_ Informe de auditoría

Anexo al presente documento (páginas siguientes)

31 de marzo de 2020



D. Luis Rodríguez-Ovejero Alonso

**INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA  
CONSOLIDADO DE SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A. Y SUS SOCIEDADES  
DEPENDIENTES DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

A los Accionistas de Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) de Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A. (en adelante, la Sociedad) y sus sociedades dependientes (en adelante, Grupo SATEC) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 y que forma parte, como Anexo V, del Informe de Gestión Consolidado de 2019 del Grupo SATEC.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las ilustraciones relacionadas en la "tabla de ilustraciones" incluida en el EINF adjunto.

#### **Responsabilidad del Administrador Único**

La formulación del EINF incluido como Anexo V en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Administrador Único de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo el esquema de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas así como su correlación con los indicadores cuantitativos recogidos en las ilustraciones relacionadas en la "tabla de ilustraciones" incluida en el EINF que figura en el citado Anexo V del Informe de Gestión Consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

El Administrador Único de la Sociedad es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

#### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo SATEC que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo SATEC para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo SATEC y considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de muestras, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Sociedad.

### Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el Estado de Información no Financiera Consolidado de Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de acuerdo con los indicadores recogidos en las ilustraciones relacionadas en la "tabla de ilustraciones" incluida en el EINF que figura en el citado Anexo V del Informe de Gestión Consolidado.

### Propósito de nuestro informe

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.



Pablo Rodríguez Otero  
Oviedo, 6 de abril de 2020

