

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

AUDINFOR SYSTEM S.L.

SEPTIEMBRE 2024





## ÍNDICE

<b>CRITERIO 1. CONTENIDOS GENERALES</b> .....	3
C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	4
C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD .....	5
C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS.....	7
C.1.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	8
C.1.7. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA.....	9
C.1.8. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA.....	10
<b>CRITERIO 2. CONTENIDOS GENERALES</b> .....	11
C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE.....	12
C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	12
C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO.....	13
C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO .....	14
<b>CRITERIO 3. PERSONAS</b> .....	15
C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS.....	15
C.3.2. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES .....	16
C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.....	17
C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD .....	17
C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD .....	18
<b>CRITERIO 4. PROVEEDORES</b> .....	19
C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES .....	19
C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES .....	20
C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	20
<b>CRITERIO 5. SOCIAL</b> .....	21
C.5.1. IMPACTO SOCIAL .....	21
C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA.....	22
C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO .....	22
C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN .....	23



<b>CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL</b> .....	24
C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL.....	24
C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO.....	24
C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL.....	25
C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL.....	25



# CRITERIO 1. CONTENIDOS GENERALES

## C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN



**COMPROMISO DE LA EMPRESA  
CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

D./MIGUEL HERNÁNDEZ MARTÍNEZ , con DNI 255477761V, en calidad de representante de la empresa AUDINFOR SYSTEM SL, con C.I.F.B99022923, y domicilio en c/ MARCELINO ÁLVAREZ 84, 50012 ZARAGOZA según poderes otorgados, declaro:

- que la empresa a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.
- que se ha difundido y comunicado a las personas de la organización el compromiso que la empresa tiene con la responsabilidad social y el Sello RSA.
- que dicha entidad está al corriente en las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

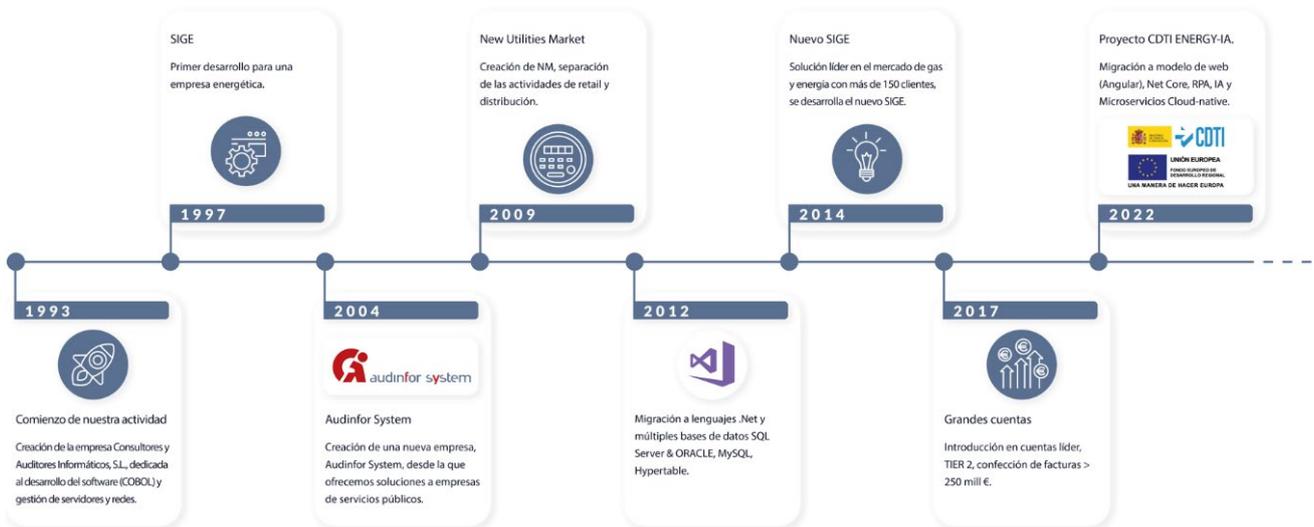
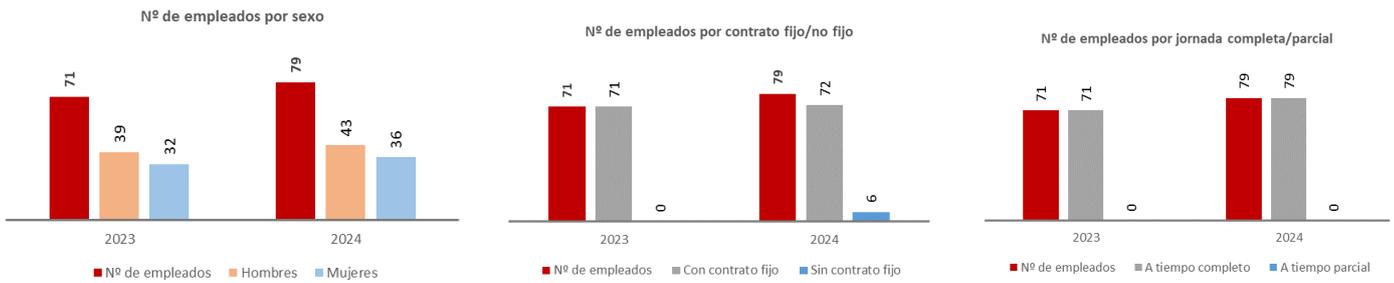
En Zaragoza, a 23 de septiembre de 2024.

Firma 



### C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- **Nombre de la organización:** Audinfor System S.L.
- **Año de constitución:** 2004
- **Sede:** C/ Marcelino Álvarez 84, Planta 1, Zaragoza
- **Países en los que opera:** España
- **Sector de actividad:** Consultoría y tecnologías de la información
- **Actividades, productos y servicios ofrecidos:** Soluciones y servicios de software para distribuidoras y comercializadoras eléctricas y gasistas
- **Descripción cadena de suministro:** Proveedores de servicios y consultoría IT, de ámbito local y nacional.
- **Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe:** Crecimiento sostenido de estructura y volumen de negocio.
- **Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad:** Audinfor System S.L.





Audinfor System S.L. (en adelante Audinfor) es una empresa familiar constituida en el año 2004, a partir de la compañía Consultores y Auditores Informáticos S.L. dedicada al desarrollo de software genérico y a la gestión de servidores y redes. Audinfor se funda con el objetivo de, a partir del negocio de su predecesora, ampliar servicios orientados a los productos especializados disponibles, principalmente para el sector energético.

En el año 2009 se produce a nivel estatal la aprobación de normativa para la separación de las actividades de comercialización y distribución en el mercado eléctrico. Audinfor, con el conocimiento adquirido en el sector energético, realizó una potente inversión previa adaptando a las nuevas necesidades del mercado su ERP SIGE, orientado a facilitar la gestión del trabajo de las empresas comercializadoras y distribuidores del sector. SIGE cosecha un importante éxito y la actividad entorno a este software se empieza a incrementar, centralizando poco a poco la actividad de la empresa.

En el año 2013 previendo los cambios que se podrían producir con la aparición de nuevos productos, se comienza a invertir en la mejora de la estructura de la compañía y la mejora de los procesos, certificando el Sistema de Gestión en ISO 27001 de gestión de seguridad de la información, y posteriormente en ISO 9001 de gestión de calidad.

En el año 2014 se lanza así SIGE New, que moderniza el lenguaje de programación del software y engloba la gestión eléctrica y gasística, y que se convierte en software líder en el sector, provocando el crecimiento rápido de Audinfor. El crecimiento iniciado en años anteriores se acelera en el año 2017 con la introducción del software SIGE en Grandes Cuentas de referencia nacional, y la creación de productos complementarios a SIGE. Todo ello lleva en paralelo un aumento sostenido de plantilla y en facturación, acompañado por el cambio a las modernas y amplias instalaciones actuales, así como a la creación de un despacho de representación en Madrid.

En el año 2022 se obtiene el certificado de PYME Innovadora, trabajando en los productos del futuro de la compañía. Asimismo, en los últimos años, se está desarrollando un aumento del servicio de Back Office, mediante el que los clientes de SIGE externalizan en personal de perfil Administrativo de Audinfor.

En el año 2023, Audinfor obtuvo el Sello de Bronce de Excelencia del Gobierno de Aragón y el Sello RSA de Empresa Socialmente Responsable.

### **C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD**

Audinfor define su Misión, Visión y Valores como base de su razón de ser, su meta y su cultura.

#### **Misión**

Ser colaborador integral del negocio y de la cadena de valor de nuestros clientes, creciendo con ellos y formando parte de su equipo de confianza, respondiendo con agilidad y resultados.

#### **Visión**

Ser el colaborador de referencia en la gestión de la actividad de negocio dentro del sector energético de los mercados en que se opera.



## Valores

- Compromiso: estamos comprometidos con la empresa, con nuestro trabajo y con la ayuda al cliente y nuestros compañeros
- Colaboración: trabajamos en equipo y nos ayudamos a alcanzar el éxito común
- Agilidad: hacemos nuestras las necesidades y problemas de nuestros clientes y compañeros, para dar la mejor solución en el menor tiempo
- Aprendizaje: tenemos curiosidad e interés en aprender más, queremos ser mejores cada día

Estos 3 aspectos se despliegan a través de un Código de Conducta, firmado por todos los empleados, colaboradores y personal en prácticas, y establece las normas de actuación de respecto a los siguientes ámbitos:

- Respeto a los derechos de terceros
- Compromiso con la formación
- Seguridad y Salud en el trabajo
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Prevención de acoso o intimidación
- Compromiso con el medio ambiente
- Compromiso con la profesionalidad
- Compromiso de confidencialidad
- Conflicto de intereses
- No concurrencia
- Protección de datos personales
- Uso de activos de la empresa
- Uso de los medios informáticos
- Propiedad industrial e intelectual y uso de los signos distintivos de la empresa
- Relación de los trabajadores con el exterior
- Garantía en la seguridad de los productos y servicios
- Compromiso de información
- Relación con clientes
- Relación con proveedores
- Relación con los socios
- Relación en el mercado con respecto a terceros
- Regalos y compensaciones
- Relación con otros trabajadores

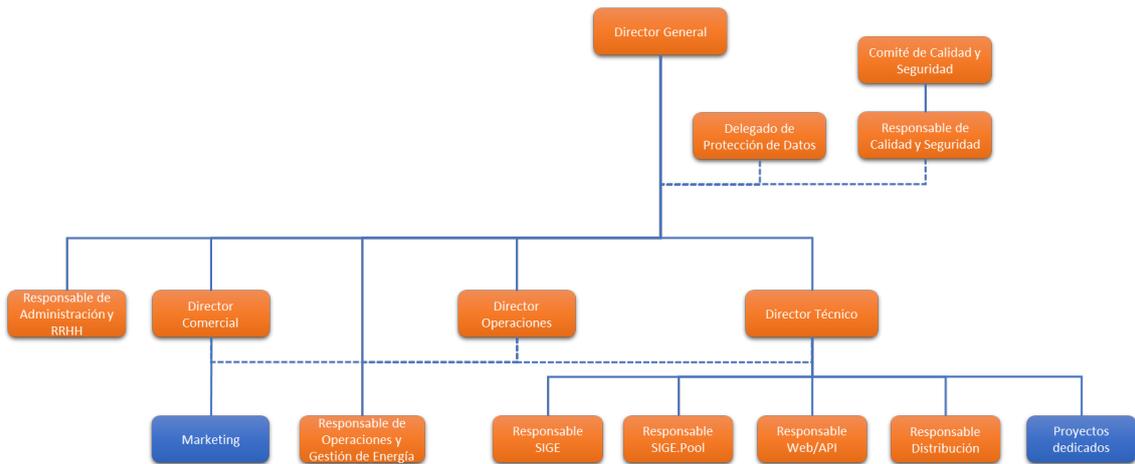
Este Código de Conducta es revisado de forma periódica, y es de obligada firma en la incorporación de todo el personal propio o subcontratado.

Asimismo, en 2024 se han definido, implantado y comunicado al personal, los protocolos de Acoso Laboral y Acoso Sexual, que establecen las personas de referencia, canales de atención y pautas de actuación ante situaciones de acoso que pudieran producirse dentro del ámbito laboral de la organización.



### C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Audinfor es una empresa familiar en la que la propiedad de la compañía, la Dirección General, Dirección Comercial, Dirección Técnica y Responsable de Administración y RRHH, están representados por miembros de la familia. De este modo, es la propiedad de la empresa, con su visión y responsabilidad en el ámbito operativo, quienes toman las decisiones clave de la compañía en los ámbitos estratégico, económico-financiero y estructural. En el ámbito operativo, las decisiones son tomadas por los diferentes responsables a partir de las líneas estratégicas marcadas en primer nivel.



### C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

Audinfor identifica de forma planificada y documentada sus Grupos de Interés, así como sus necesidades y expectativas, y los sistemas de participación y medición utilizados para realizar un seguimiento del grado de satisfacción de estas expectativas.





Entre las herramientas de comunicación planteadas con los Grupos de Interés, se establecen reuniones, consultas, en cuestras periódicas, SLAs, indicadores de rendimiento, etc.

La información intercambiada con los Grupos de Interés, es analizada periódicamente y tenida en cuenta para establecer acciones de mejora orientadas a satisfacer sus necesidades y expectativas.

### C.1.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS

La propuesta de valor de Audinfor, se basa en los siguientes principios:



**EXPERIENCIA:** Nuestros más de **25 años de experiencia** en el sector nos permiten posicionarnos, a día de hoy, como la empresa líder del sector, comprometiéndonos a enfocar nuestra gestión en la optimización de recursos y procesos, generando rentabilidad a nuestros



**SOPORTE TÉCNICO:** Disponemos de un **amplio equipo técnico y operativo** con contrastada experiencia en el sector, orientados a la prestación de servicios con calidad y eficiencia, permitiendo dar respuestas ágiles y oportunas a las solicitudes de nuestros clientes.



**FORMACIÓN:** En Audinfor System, consideramos que las **formaciones** a nuestros clientes, respaldados en todo momento por nuestro equipo de formadores, tienen un **impacto directo** sobre su negocio. Además, ofrecemos varias modalidades formativas, adaptadas a las



**BACKOFFICE:** Contamos con un **Departamento de BackOffice** que pone a disposición la **gestión parcial e integral** de las diferentes operaciones de cada negocio, brindando soporte, agilidad y fluidez en todos los procesos operativos.

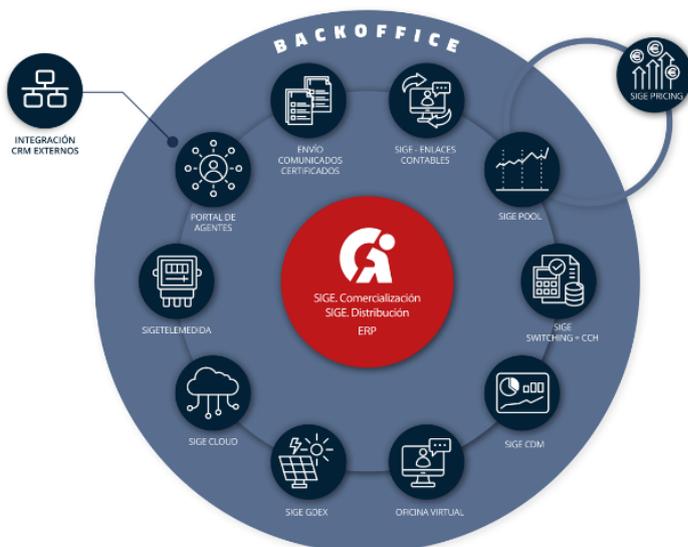


**CARTERA DE CLIENTES:** Actualmente, nuestra cartera de clientes se compone de más de **180 empresas**, entre comercializadoras y distribuidoras de electricidad y gas, las cuales han decidido dejar en nuestras manos la gestión operativa de su negocio.



**TIME TO MARKET:** Nuestros desarrollos se **anticipan** a las **necesidades del sector eléctrico y gasista actual**, permitiéndonos brindar agilidad y fluidez en la ejecución de todos los procesos operativos anteriores al mismo.

Los productos tienen a SIGE como producto principal, alrededor del que se desarrollan soluciones y servicios que lo complementan para ofrecer una respuesta integral a las necesidades de los clientes:



- SIGE Comercialización
- SIGE Distribución
- SCSÍ – Enlaces contables
- SIGE Pool
- SIGE Switching + CCH
- Oficina Virtual
- SIGE.Pricing
- Portal de Agentes
- SIGE.Cloud
- SIGE.Telemedida
- Comunicados certificados
- SIGE.CDM
- SIGE.GDex – Batería Virtual
- BackOffice



### C.1.7. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

Actualmente, para identificar los aspectos relevantes, se utilizan los datos de percepción y de rendimiento obtenidos a través de las herramientas y canales de relación dispuestos con cada uno de los Grupos de Interés. En este sentido, se han venido desarrollando acciones puntuales sobre algunos de estos ámbitos. En este año 2024, la Dirección de Audinfor está trabajando en la definición de una estructura y un Plan RSC para 2025, que tiene en cuenta e incorpora para su definición, la información obtenida a través de los diferentes mecanismos de evaluación.

No obstante, Audinfor estima conveniente, en su avance y desarrollo de la Responsabilidad Social, proceder a la realización de un Análisis de Materialidad que permita establecer una planificación de actuaciones de forma priorizada.

De este modo, y en línea con el desarrollo e implantación de una estructura y planificación propias de Responsabilidad Social en la organización, se prevé incorporar en siguientes ciclos esta herramienta para trabajar sobre las cuestiones más relevantes para los Grupos de Interés de Audinfor.

La implantación de planes anuales y una estructura RSC, posibilita la actividad continua y planificada, a través de la ejecución de las acciones definidas y su seguimiento. Como resultado de esa ejecución y seguimiento, la elaboración de las Memorias RSC de forma anual, pretende ser un elemento de comunicación hacia todos los Grupos de Interés de la organización.

Para la solución de cualquier cuestión, Audinfor dispone del mail de contacto [info@audinforssystem.es](mailto:info@audinforssystem.es) o a través de formulario de contacto en la página web [www.audinforssystem.es](http://www.audinforssystem.es), atendido por personal de la organización que, en función de la consulta realizada, atenderá de forma personal o en colaboración con otras áreas de la organización.



## CONTACTO

 +34 976 312 018     [info@audinforssystem.es](mailto:info@audinforssystem.es)

 C/ Marcelino Álvarez, 84 Planta 1 CP 50012 Zaragoza

 Paseo de la Castellana, 141 – 28046, Madrid

 9:00 a 18:00h (Lunes a Jueves)  
8:00 a 15:00h (Viernes)

Nombre     Email     Teléfono

Mensaje

He leído y acepto la [Política de Protección de Datos](#)



### C.1.8. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

En la actual planificación de la actividad de la Organización, se establecen acciones planificadas con impacto social o ambiental, que apoyan los objetivos de Negocio de la empresa. Estas acciones se desarrollan tanto con carácter puntual como recurrente dentro de la actividad, si bien se han desarrollado conforme se ha visto la conveniencia de su realización.

<Incluir algunas fotos de eventos realizados: patrocinio de eventos, recogida del sello RSA, webinar del sector, blog divulgativo...



Desde la Dirección de Audinfor se ha comenzado el trabajo para incorporar la RSC de forma planificada en la estrategia de la organización. En este sentido, se está en fase de definición de un Plan RSC para el año 2025, así como de una estructura que impulse la ejecución, seguimiento y reporte interno y externo, de los resultados de las acciones incluidas dentro del Plan.



## CRITERIO 2. CONTENIDOS GENERALES

Audinfor, tal y como recoge su propia Misión, quiere ser colaborador integral del negocio y de la cadena de valor de sus clientes, creciendo con ellos y formando parte de su equipo de confianza, respondiendo con agilidad y resultados.

Bajo este prisma, Audinfor establece una clara orientación al cliente orientada a identificar sus necesidades (declaradas o no) y expectativas, para responder a ellas a través de sus productos y servicios. Para ello, es necesario que toda la cadena de valor de la compañía esté alineada con este objetivo. Para ello, se definen procesos de trabajo y políticas internas, cuyo objetivo es crear una cultura de calidad y orientación al cliente en toda la organización. Esta orientación al cliente, está refrendada de forma externa a través de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.

De forma general, Audinfor se compromete con sus clientes:

- Con la Calidad y Seguridad de sus productos y servicios
- Con el cumplimiento de la normativa vigente aplicable al mercado y a sus productos y servicios
- Con la confidencialidad de la información y los datos personales a los que tenga acceso
- Con el establecimiento de relaciones con los clientes basadas en el respeto y la transparencia





### C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Audinfor dispone de diferentes canales y herramientas, alineadas con las necesidades y expectativas de sus clientes, para conocer su grado de satisfacción:

- Relación directa con nuestros clientes y potenciales clientes, a través de nuestro equipo comercial y equipo de Atención al Cliente.
- Encuestas de satisfacción anuales, en base a las expectativas declaradas por los clientes.
- Llamadas de Calidad que, de forma periódica (habitualmente un ciclo de llamadas cada 3 meses), se realiza a los clientes para identificar su grado de satisfacción con los productos y servicios contratados.
- Encuestas de satisfacción de clientes respecto a las acciones formativas de los productos.
- Valoraciones a través de las herramientas de ticketing para la gestión de peticiones.
- Encuestas a los asistentes a los webinars/jornadas sectoriales que Audinfor realiza orientados a clientes y potenciales clientes.

Los resultados obtenidos a nivel global de las diferentes herramientas, se segmentan, se analizan (de forma comparativa en el caso de disponer de datos históricos trazables), y se establecen conclusiones que son punto de partida para el establecimiento de acciones de mejora posteriores.

### C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para Audinfor, la Innovación forma parte de su ADN, siendo clave el desarrollo de nuevos productos y soluciones que se adelanten a las necesidades de los clientes aprovechando las soluciones e infraestructura tecnológica más avanzadas.

Audinfor cuenta con un equipo de I+D+i, que trabaja de forma continua en el desarrollo de nuevos productos y versiones de los mismos, adaptados a las necesidades que van transmitiendo los clientes y a las posibilidades tecnológicas disponibles. Durante el mes de septiembre de 2022, Audinfor System obtuvo el Sello PYME Innovadora, un reconocimiento del Ministerio de Ciencia e Innovación a aquellas empresas que cuentan con un gran carácter innovador. El sello distingue a las empresas que apuestan por la innovación, reconociendo a las empresas que realizan actividades en el campo de la investigación, el desarrollo tecnológico e I+D+i.



Los aspectos que mueven la innovación de productos y servicios en Audinfor, parten de la observación del entorno en el que se encuentra la Organización. En este sentido, Audinfor considera claves, entre otros aspectos:



- la evolución tecnológica
- la evolución de la regulación en el sector energético (al que se dirigen los productos y servicios ofrecidos)
- la evolución del entorno económico y social en el que se opera
- las necesidades de los clientes
- los productos y servicios de colaboradores o potenciales colaboradores
- el contexto laboral del entorno de operación.

Audinfor System participa en diferentes foros donde se discute e informa sobre nuevas medidas regulatorias, como la CNMC.

Asimismo, Audinfor System forma parte de diferentes colectivos y asociaciones del ámbito tecnológico, de la seguridad de la información o de la energía, a través de los que se obtiene información de novedades o alertas en cada ámbito, o se identifican oportunidades de colaboración con otros partners de cara a establecer soluciones innovadoras.

La estrecha relación directa que Audinfor mantiene con los clientes, facilita asimismo la identificación de necesidades sobre los productos y servicios.

Periódicamente, se realiza una revisión de todos estos aspectos para identificar potenciales mejoras innovadoras que incorporar al desarrollo de nuevos productos o servicios. El desarrollo de nuevos productos, se realiza de forma planificada, utilizando metodologías ágiles, e involucrando en muchas ocasiones a clientes a modo de pruebas piloto. De este modo, se alinea la innovación con las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.

### **C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO**

Los productos y servicios de Audinfor System se ofrecen teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés. Además de tenerlos en cuenta en el proceso de diseño del producto/servicio, se establecen medidas que aseguren un despliegue responsable de los mismos. Para ello, se dispone de un Código de Conducta, firmado por todos los empleados y colaboradores subcontratados, que establece las pautas de actuación del equipo durante el trabajo diario.

Asimismo, se establecen indicadores, tanto de percepción (encuestas, llamadas de calidad, etc) como de rendimiento (SLAs e indicadores de tiempos de primera atención, tiempos de resolución de incidencias, ratios de peticiones creadas vs resueltas, etc), relacionados con la actuación responsable de la Compañía a través de los procesos y las personas que la integran. Estos indicadores se miden, revisan y analizan, y son input para el establecimiento de mejoras.

Audinfor System dispone de procesos normalizados para la atención postventa a clientes. Estos procesos y condiciones, quedan recogidos de forma transparente en contrato con los clientes, y cubren, según el caso:

- la adaptación de los productos y servicios ofrecidos a la nueva regulación, de forma que se facilita a los clientes el cumplimiento de esta regulación a través de la gestión que se realiza a través de las soluciones
- los cambios evolutivos de las soluciones a los cambios que vaya necesitando el cliente, con cobertura durante un periodo tras la entrega



- la orientación, recomendación y gestión de cambios en la infraestructura que soporta las soluciones, de forma que esta infraestructura se adapte de forma óptima a las necesidades actuales y previstas
- el apoyo en la realización de trabajos de gestión por cuenta del cliente
- la atención de incidencias y reclamaciones, en función de los acuerdos establecidos en contrato (en ocasiones considerando compromisos de servicio)

#### **C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO**

Audinfor System dispone de un catálogo de productos y servicios estándar con la descripción detallada de sus funcionalidades y características. Ante la contratación de cualquier producto o servicio, se establece un documento contractual adaptado a las necesidades funcionales del cliente, y en el que se establecen las condiciones de alcance, duración y económicas, asociadas al mismo. En el caso de desarrollos o trabajos a medida, se realiza con el cliente un análisis de requerimientos y funcionalidades detalladas, un presupuesto asociado, y se acuerda igualmente en documento aprobado por ambas partes.

Asimismo, y conforme se establecen cambios en el producto (mejoras, cambios para adaptar a regulación, etc), se informa a los clientes de forma detallada acerca de los mismos.



## CRITERIO 3. PERSONAS

En Audinfor System contamos con un equipo joven, motivado y comprometido con la compañía, que apuesta por el trabajo en equipo.

Gracias a nuestro equipo y haciendo lo que más nos gusta, somos referente en el sector, habiendo situado a SIGE como una de las soluciones más utilizadas por las comercializadoras y distribuidoras eléctricas y gasistas en España.

El equipo de Audinfor System está formado por especialistas en desarrollo informático, expertos en sistemas y ciberseguridad y gestores senior del ámbito funcional. Asimismo, se cuenta con un equipo administrativo, comercial y de gestión que ofrece el soporte y el liderazgo necesarios para mantener el crecimiento empresarial experimentado en los últimos años.



### C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

Audinfor System realiza de forma anual un Estudio de Clima Laboral, alineado con las necesidades y expectativas de los empleados. Este estudio está segmentado según lugar de trabajo, distinguiendo entre los trabajadores de las oficinas de Zaragoza y los de fuera de Zaragoza.

En el estudio se establecen una serie de afirmaciones sobre las que responder el grado de acuerdo, y se agrupan por factores. Estos factores son:

- Trabajo diario
- Ambiente físico (para los empleados con trabajo presencial)
- Condiciones laborales
- Comportamiento del superior inmediato
- Participación de los empleados
- Relación con el equipo
- Comunicación interna



- Formación y desarrollo profesional
- Reconocimiento
- Identificación con la empresa
- Satisfacción global

En base a este estudio, se realiza un análisis global y segmentado de los resultados, cruzando datos de insatisfacción con la importancia obtenida por métodos estadísticos, y que es input para establecer acciones concretas y priorizadas de mejora alineadas con las necesidades y expectativas del Grupo de Interés "Empleados" y con la estrategia.

### C.3.2. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

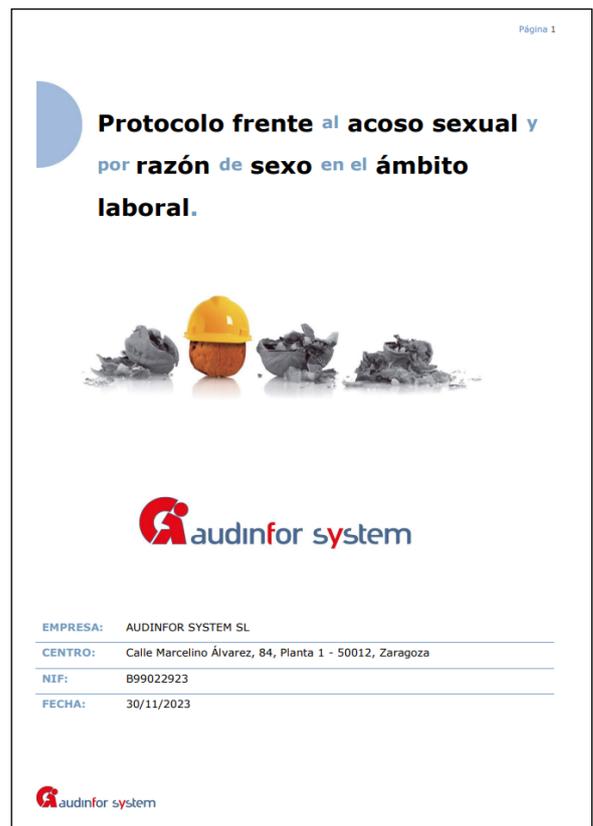
Audinfor System, como se describe en su Plan de Igualdad, dispone de medidas y planes orientados a garantizar la igualdad de oportunidades y derechos de sus empleados, sin distinción de sexo, origen racial, religión, discapacidad, etc.

De este modo, se dispone de una plantilla de personal integrada en similar proporción por hombres y mujeres, proporción que se mantiene igualmente en los puestos con responsabilidad sobre personas y equipos.

Asimismo, las personas con discapacidad reconocida del equipo, realizan las mismas funciones y con las mismas condiciones, que otras personas en similar puesto dentro del equipo.

Además de disponer de un Plan de Igualdad que recoge acciones concretas y que tienen un seguimiento periódico, Audinfor System tiene establecido un Código de Conducta que recoge estos aspectos dentro de las normas de actuación que el personal propio y colaboradores subcontratados se comprometen a desarrollar en su día a día en la Organización.

Si bien, es un aspecto ya recogido en el Código de Conducta, se ha desarrollado, implementado y desplegado al personal un Protocolo frente al acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral, que de forma más desarrollada expone los objetivos y el compromiso de Audinfor con este ámbito, así como los roles internos y las pautas de actuación en caso de producirse un problema.





### C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

Audinfor System dispone de medidas concretas orientadas a facilitar la conciliación personal, familiar y laboral. Estas medidas se aplican, del mismo modo e indistintamente, a hombres y mujeres. Entre las mismas:

- se ha adoptado un horario de trabajo que facilita esta conciliación con horarios de 9:00 a 18:00 de lunes a jueves, y viernes intensivo de 8:00 a 15:00. Asimismo, durante los meses de julio y agosto se realiza horario en jornada intensiva que permite disponer de las tardes libres.
- en el caso del personal no adscrito a la oficina principal ubicada en Zaragoza, se establece el teletrabajo como forma de trabajo principal, disponiendo no obstante de una oficina en Madrid para facilitar un lugar de trabajo físico al personal o equipos que lo necesiten, ya sea para trabajar de forma individual o plantear cualquier reunión de equipo, con clientes u otros colaboradores.
- se facilita al personal sin distinción por sexo, la adopción de una jornada reducida para el cuidado de hijos o mayores dependientes, siempre que las características del trabajo lo permitan.
- las personas trabajadoras que cuenten con una antigüedad mínima de 1 año en Audinfor System, tienen derecho a disfrutar permiso sin sueldo por un máximo de un mes y por una sola vez al año.



### C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

Audinfor System dispone de Fichas de Descripción del Puesto (FDP) que establecen para cada puesto de trabajo qué tareas va a desarrollar y qué necesidades de formación, conocimiento y competencias, requiere. En función de las necesidades establecidas y las habilidades y conocimiento identificados, se plantean hojas de ruta generales para cubrir el gap entre necesidad y disponibilidad.

De este modo, el desarrollo de las personas de la Organización se realiza a través de la formación recibida y adscrita al propio puesto de trabajo. Se está desarrollando un planteamiento de Evaluación del Desempeño que permita identificar siguiendo una metodología definida, desplegada y aceptada por la partes, este gap y plantear acciones de formación más personalizadas, tanto en conocimiento técnico como en competencias.



A partir de las necesidades que identifica Dirección en función de la estrategia, las planteadas por los diferentes Departamentos de la Organización y aquellas solicitadas por los trabajadores, Audinfor System define un Plan Anual de Formación anual para sus empleados.

Sobre las peticiones recibidas o planteadas, se analiza su alineamiento con los objetivos actuales y futuros de la compañía, así como con las necesidades de los puestos de trabajo implicados, de forma que si se estiman adecuados se procede a identificar si es posible su desarrollo con medios internos o si procede buscar proveedores que puedan facilitarlas. En caso de desarrollarse a través de proveedores externos, se realiza un análisis de la satisfacción respecto a la misma de cara a posibles repeticiones o nuevas acciones con el proveedor en cuestión.

Asimismo, en la entrada de nuevo personal, se establece un proceso de Onboarding que contempla la bienvenida y presentación de la empresa al trabajador, la entrega de un pack de bienvenida, y la asignación de un tutor o persona responsable durante los primeros días, y que introducirá al personal en su trabajo diario. Asimismo, se dispone de material grabado en acciones de formación al personal y accesible a todo el equipo, que facilita la consulta de contenidos.

En la encuesta de Clima Laboral realizada de forma anual, se consulta acerca de la formación, se analiza el resultado y se identifican y establecen acciones de mejora.

### **C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD**

Audinfor System dispone de una evaluación de los riesgos asociados al puesto de trabajo en la que participan los propios empleados. Esta evaluación se revisa de forma anual, para identificar posibles cambios. No obstante, los riesgos asociados a la actividad son los propios de una oficina administrativa en la mayor parte de los puestos de trabajo.

También, de forma anual, se facilita a todos los empleados la posibilidad de realizar un reconocimiento médico, que establezca la aptitud (en términos de salud) para la realización del trabajo.

Este año 2024, también se quiere comenzar a potenciar los hábitos saludables entre los trabajadores. En este sentido, se patrocina la participación de los empleados en alguna carrera, y se está trabajando en la adopción de algunas acciones para sensibilizar y facilitar la adopción de prácticas de alimentación saludable entre los empleados.

## CRITERIO 4. PROVEEDORES

Audinfor System cuenta con diferentes proveedores, principalmente del ámbito TI, que aportan de forma dirigida su actividad participando dentro de la cadena de valor de la compañía.

La identificación, selección, seguimiento y evaluación de la actividad de estos proveedores, se convierte de este modo, en una actividad de máximo valor, desarrollándose de forma normalizada dentro de la actividad anual.

Asimismo, Audinfor establece criterios de selección más allá de los puramente económicos, que pretenden alinear a los proveedores con otros ámbitos de la compañía: la cercanía en el entorno local, la calidad, la ciberseguridad, los valores, etc.



### C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

Audinfor System dispone de un proceso normalizado para la homologación y valoración de proveedores. Entre los criterios evaluados, se incluyen:

- la calidad del producto o servicio y el alcance del mismo
- el precio correspondiente a la prestación o la compra.
- la disponibilidad de certificaciones de calidad (ISO 9001) que den muestra de que el trabajo del proveedor se realiza siguiendo unos procesos que garanticen la calidad
- la disponibilidad de certificaciones de seguridad (ISO 27001, ENS) que den muestra igualmente de que el trabajo del proveedor se realiza siguiendo unos procesos o disponiendo de unos medios técnicos implantados que garanticen la seguridad de la información.
- Asimismo, y por norma general, tanto en la compra de productos como en la contratación de servicios, Audinfor System suele optar por proveedores locales, tanto por la cercanía que se espera en la relación y el servicio, como por el hecho de favorecer el desarrollo del ámbito empresarial local. En este sentido, la participación de Audinfor, como socio, en los Clústers Tecnara y Clenar, ha incrementado los



contactos con otros actores del ámbito local y regional, de cara a identificar y desarrollar oportunidades de colaboración con otras organizaciones.

- En casos puntuales, en los que la compra requiere de materiales o productos que puedan tener un impacto ambiental significativo, se tiene en cuenta aspectos como el consumo, el impacto generado o la retirada de residuos

Asimismo, también se establecen colaboraciones con entidades educativas locales, con el propósito de incorporar alumnos de sus programas de prácticas a la organización, facilitando de este modo la incorporación de los jóvenes del entorno al mundo laboral.

#### **C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

Audinfor trata de favorecer la compra local de productos o servicios, siempre que sea posible y el coste sea razonable en comparación con otras opciones.

Si bien los aspectos de valoración establecidos, tienen en cuenta aspectos como la calidad, el precio, la seguridad en el manejo de la información, etc, en la contratación de proveedores locales principalmente, por el conocimiento del entorno, se valoran otros aspectos relacionados con la reputación de los proveedores en el momento de establecer nuevas relaciones comerciales..

De forma anual, se realiza una evaluación de los proveedores siguiendo un procedimiento normalizado. Esta evaluación se realiza en base al cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos, en términos de precio, calidad, servicio, cumplimiento de los requisitos de seguridad, cumplimiento de SLAs, etc. En caso de valoraciones desfavorables, se puede proceder a la deshomologación del proveedor y a la búsqueda y sustitución por otros proveedores.

#### **C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES**

Audinfor mantiene una relación muy estrecha con los proveedores que participan dentro de su cadena de valor (principalmente, proveedores TI). En este sentido, el diseño y comercialización de algunos productos y servicios, se realiza de forma conjunta con esos proveedores clave.

De este modo, se llegan a establecer alianzas con algunos proveedores, con el objeto de dar un servicio más integral a los clientes. Estas alianzas, se regulan a través de las condiciones pactadas y suscritas entre las partes, y son objeto de revisión y evaluación por la Dirección de la compañía.

Asimismo, y como se ha comentado anteriormente, la pertenencia de Audinfor System a los Clústers Tecnara y Clenar, de Aragón, ha propiciado el establecimiento de nuevos contactos con otras organizaciones con el objetivo de establecer alianzas en otros ámbitos que puedan ser interesantes para las diferentes partes.

## CRITERIO 5. SOCIAL

Audinfor System se reconoce como una empresa que opera dentro de un ecosistema que es importante preservar y proteger. Las características de ese ecosistema determinan el contexto en el que se mueve la organización, y puede ofrecer oportunidades que merezca aprovechar o trabajar en generarlas, o riesgos que merezca la pena contribuir a minimizar desarrollando acciones sobre el entorno social en el que se actúa que supongan una pequeña contribución orientada a que el esfuerzo compartido con otras organizaciones, tenga su impacto en el conjunto de la sociedad.



### C.5.1. IMPACTO SOCIAL

Audinfor System desarrolla acciones puntuales con impacto social.

En este sentido, se desarrollan de forma habitual y a través de las redes sociales (como LinkedIn) y web y blog de Audinfor System (<https://www.audinfosystem.es/>, [Blog - Audinfor System](#)), comunicaciones ilustrativas de cambios regulatorios en el sector, y de información divulgativa de aspectos relacionados con el mismo, con el objetivo de crear cultura y siempre desde un lenguaje cercano y sencillo para llegar a usuarios especializados y no especializados. Estas acciones divulgativas, van alineadas con el objeto de Audinfor de ser partner integral de sus clientes, y ofrecerles productos y servicios que cumplan con la reglamentación vigente en el sector.

En el objetivo de ser actores de primer nivel dentro del sector de gestión de la energía, se ha potenciado en los últimos años la participación, el apoyo y patrocinio de eventos relacionados con la energía tanto en el ámbito local como nacional.

Asimismo, de forma habitual, se colabora con diversas entidades educativas, públicas y privadas, para la realización de prácticas de su alumnado, facilitando de este modo el acceso



al entorno laboral de los mismos. Estos alumnos en prácticas, además del aprendizaje que puedan obtener, son grupo habitual de captación de talento para incorporar a la plantilla.

Por último, en el análisis que se está desarrollando de forma previa al establecimiento de un Plan RSC para el año 2025, se está planteando la posibilidad de incluir diversas acciones que, de forma participativa por los propios empleados o de forma conjunta y única como empresa, puedan realizarse.

### **C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA**

Los proyectos/acciones actualmente desarrollados, tienen una relación directa con el Negocio, ya que están adscritos principalmente a difundir conocimiento de cambios en el sector, y son cambios que Audinfor System traslada a los productos y servicios propios.

Asimismo, se colabora periódicamente con el patrocinio de diversos eventos de ámbito local y nacional, dentro del sector de la energía.

Dentro de las acciones con impacto social que se están analizando para incluir en el Plan RSC para 2025, se trabaja sobre propuestas alineadas con el sector y el ámbito de negocio de la compañía.

### **C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO**

Audinfor System incorpora la comunicación de las acciones sociales desarrolladas, dentro de su dinámica contemplada en su Plan de comunicación.

Las acciones puntuales desarrolladas se comunican de manera puntual, y se comunica de forma sistemática hacia los Grupos de Interés correspondientes siguiendo el Plan de Comunicación establecido.

De forma general, las acciones de la organización consistentes en la organización y desarrollo de webinars o jornadas, se difunden a través de redes sociales, mailing a clientes o a través de la propia página web de Audinfor System.

Los artículos orientados a crear cultura en el sector o informar de cambios de forma general, se publican a través de Redes Sociales y a través de la página web.

A nivel interno, se realizan comunicaciones a los empleados a través de listas de distribución.

De este modo, y a nivel global, se pretende con ello informar a empleados, clientes, potenciales clientes y otros agentes del sector, de novedades y cambios en el sector, trasladando ese análisis y conocimiento, y cómo los productos y servicios ofrecidos pueden ayudar a clientes y potenciales clientes a cumplir con esos cambios o nueva normativa.

Desde Audinfor System, queremos con ello, que nuestros clientes nos identifiquen como un partner de referencia y confianza para acompañarles en su actividad, contribuyendo al éxito de su Negocio, y facilitando a través del conocimiento y experiencia, el cumplimiento de la regulación establecida en el sector.



#### C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

Audinfor dispone de diferentes canales de comunicación externa. Estos canales se utilizan siguiendo el criterio establecido en el Plan de Comunicación anual, siendo especialmente activos a nivel de comunicación externa tanto las Redes Sociales y como la página Web:

- Redes Sociales: página de Audinfor System en <https://es.linkedin.com>
- Página web: <https://www.audinfosystem.es/>
- Blog: [Blog - Audinfor System](#)

En este sentido, son habituales comunicaciones ilustrativas de cambios regulatorios en el sector, de información divulgativa de aspectos relacionados con el mismo con el objetivo de crear cultura y siempre desde un lenguaje cercano y sencillo para llegar a usuarios especializados y no especializados.

A nivel interno, y orientado al personal, se utilizan canales como el correo electrónico con listas de distribución, para informar de medidas a adoptar para la reducción de consumos energéticos, protección de los datos personales e información de clientes, etc

## CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL

Audinfor System considera el cuidado y protección del medioambiente como una parte importante a tener en cuenta dentro de los planes de Responsabilidad Social que puedan desarrollarse. Si bien la actividad de la organización no plantea un impacto significativo sobre el medioambiente, en la medida de lo posible, se establecen criterios ambientales en la toma de decisiones relacionadas con la compra y contratación de productos o servicios, así como se hace seguimiento de algunos parámetros de consumo.



### C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

Si bien la actividad de Audinfor System no tiene un alto impacto ambiental, se establecen acciones encaminadas a reducir este impacto.

En este sentido, se realiza un seguimiento de los consumos de luz y agua, habiendo establecido medidas relacionadas con la reducción de consumos de electricidad a través del control de temperatura en invierno y verano, o la disponibilidad de reductores de caudal en grifos.

También se realiza una gestión de residuos (equipos obsoletos, fluorescentes, tóner, etc) a través de gestores especializados en su reciclaje o gestión autorizada.

### C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Audinfor System se compromete a través de su Código de Conducta aceptado por todos los empleados y personas subcontratadas, al cumplimiento de la normativa vigente en materia



ambiental, así como al tratamiento de los equipos y materiales de trabajo de forma respetuosa con el medioambiente y con el fin de evitar riesgos ambientales o minimizarlos.

En el Plan RSC que se está definiendo para 2025, se está analizando la incorporación de alguna acción encaminada a incrementar el grado de actuación de la organización y sus trabajadores en la realización de acciones que reduzcan el impacto sobre el cambio climático, de las actividades realizadas.

### **C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL**

Audinfor System utiliza una amplia infraestructura de hardware para el desarrollo de su trabajo. Ante la obsolescencia de equipos (ordenadores, pantallas, servidores, etc) para el uso para el cual se adquirieron, se trata de reaprovechar los mismos para otros usos para los que pueden seguir siendo válidos en capacidad y/o características, ampliando de este modo su vida útil y reduciendo coste e impacto ambiental. En caso de no poderse reaprovechar para otro uso, Audinfor gestiona los residuos de equipos u otros materiales con empresas especializadas en el reciclaje, con el propósito de reducir el impacto de la actividad en el medioambiente.

Asimismo, se realiza un seguimiento de los consumos de luz y agua en las instalaciones, así como de la generación de residuos propios de la actividad de la oficina (tóner de las impresoras).

### **C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL**

Sobre las iniciativas desarrolladas en materia ambiental, se realiza comunicación en algunos casos a nivel interno, cuando se trata de implicar a todo el personal (p.e. medidas de ahorro energético en verano e invierno) o a equipos específicos en su aplicación (p.e. reaprovechamiento de equipos).

