

Informe de sostenibilidad 2019



INFORHOUSE

Índice general

Introducción 5

Carta del director general 6

Contribución de Inforhouse a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 7

Índice de contenidos GRI 13

Parte I.

Contenidos generales 18

Enfoque de gestión general 19

1. Perfil de la organización 20

2. Estrategia 29

3. Ética e integridad 34

4. Gobierno 37

5. Participación de los grupos de interés 47

6. Prácticas para la elaboración de informes 52

Parte II.

Contenidos temáticos 58

A. Dimensión económica 59

B. Dimensión ambiental 68

C. Dimensión social 87

Anexos 115

Anexo 1

Inforhouse y el Pacto Mundial 116

Anexo 2

Inforhouse impulsor de deporte base local 118

Anexo 3

Acciones 2019 120

Introducción

En el año 2019, con fecha de 03 de Octubre, se presenta el primer Informe de Sostenibilidad de Inforhouse, correspondiente al ejercicio cerrado del 2018. Posteriormente, fue verificado en auditoría realizada entre los días 24 y 25 de Octubre, emitiendo el correspondiente certificado de verificación con fecha de 31 de Octubre de 2019.

A lo largo del año 2020, se han gestionado diversas mejoras planteadas de cara al ciclo 2019-2020, y en el mes de Septiembre, se actualiza el Informe de Sostenibilidad para una nueva verificación de y para reflejar de forma continua los cambios en la materia realizados. Este informe actualizado, es presentado para validación con fecha 01 de Octubre de 2020 y se publicará tras dicha validación.

El presente informe, se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones del Conjunto consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad. Así mismo, incluye una aproximación al cumplimiento de objetivos Pacto Mundial, pese a no pertenecer a dicha red, con el objetivo de adherirse en los próximos años.

Inforhouse publica este informe con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2019, de acuerdo con los compromisos asumidos en sus políticas corporativas, y en particular con su Política de Responsabilidad Social Corporativa y su cuadro de Necesidades y Expectativas con las Partes Interesadas (dentro del Sistema de Gestión Integrada).

En nuestro deseo y compromiso con la máxima transparencia, ponemos a disposición de los lectores de este informe, toda la información que pueda requerirse, previa solicitud a comercial@inforhouse.es, así como remitimos a los diversas administraciones que puedan contar con información pública tales como Registro Mercantil, Agencia Tributaria, Registros Generales de Contratistas, etc.

Carta del Director General

El crecimiento sostenible, se ha instaurado como uno de los objetivos estratégicos de nuestra compañía, Inforhouse, en los últimos años. Prueba de ello es la presentación y verificación del primer Informe de Sostenibilidad corporativo el pasado mes de Octubre del 2019, desde una visión de sistema de gestión. Durante dicho año, y en lo que llevamos de 2020, y ante un escenario incierto a nivel social y económico, hemos continuado manteniendo nuestros compromisos en materia de sostenibilidad, y de ahí el presente Informe referido al ejercicio del 2019 y que sirve de actualización al hasta ahora en vigor. Con él, pretendemos evaluar los datos recopilados en el ejercicio del 2019 y afianzar las mejoras propuestas para el periodo 2019-2020, así como aquellas que puedan resultar en un plazo más amplio.

Mantenemos nuestro objetivo de gestionar nuestra empresa teniendo en cuenta diferentes aspectos que harán que nuestros ingresos se generen considerando nuestros grupos de interés, sus necesidades y expectativas, el cumplimiento de legislación, la protección medioambiental y el desarrollo económico y social del mercado en el que llevamos a cabo nuestra actividad.

Cabe destacar la aproximación al cumplimiento de objetivos de Pacto Mundial, con el que avanzamos hacia un futuro enmarcado en la Agenda 2030 y una posible adhesión a la red Pacto Mundial.

Desde la Dirección General, lideraremos el seguimiento en la compañía de este sistema, y nuestros objetivos empresariales estarán alineados con lo que en él se determine.

La Dirección General

Vidal Díaz Cotón

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Estos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son los adoptados por los Estados Miembros de Naciones Unidas, que forman parte de la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible.

El fin de la adopción de estos objetivos, no es otro que luchar contra la pobreza, la desigualdad, la injusticia y hacer frente al cambio climático.

Inforhouse, entiende que como parte del tejido empresarial y de la sociedad, debe considerar estos objetivos para contribuir a la consecución global de los mismos, en la medida de sus posibilidades. Consideramos que asumir los ODS en nuestra estrategia de dirección y gestión, nos permitirá crecer y una mayor solidez, y que integrarlos en nuestra planificación, nos permitirá identificar y gestionar los riesgos de mejor manera, asumir la innovación como factor de sostenibilidad y eficiencia, y alinear la estrategia empresarial con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

No pertenecemos a la red Pacto Mundial, pero queremos avanzar hacia un futuro a medio/largo plazo en el que podamos adherirnos, y por eso, los integramos, e integramos la aproximación al cumplimiento de los mismos en este Informe, dentro de nuestra estrategia empresarial, configurando así nuestra Política de Sostenibilidad.

Política de sostenibilidad de Inforhouse:

ODS incorporados en la estrategia



- Suministro de soluciones TI con buena relación calidad-precio
- Suministro de soluciones TI eficientes (en valores económicos y de consumo energético)
- Cartera de soluciones TI diversificada y en continua evolución por innovación tecnológica
- Áreas técnicas propias
- Amplia experiencia en el mercado y en el tipo de cliente objetivo



- Productos de calidad y primeras marcas
- Servicios bajo estándares de calidad y metodologías de gestión de servicios TI
 - Adaptación de cartera para incorporar nuevas soluciones innovadoras



- Proveedor único de soluciones TI
- Relación de confianza con clientes
- Alineación con objetivos del cliente
- Flexibilidad y cercanía
- Incorporación en cartera de soluciones innovadoras para dar respuesta a nuevas problemáticas





MEDIO AMBIENTE

- Gestión de recursos bajo estándares medioambientales
- Control de consumos
- Búsqueda de eficiencia medioambiental
- Gestión de residuos, en particular RAEEs bajo criterios y leyes medioambientales



SOCIEDAD

- Igualdad de oportunidades en acceso a empleo
- Apoyo a empleo joven y formación para acceso a mundo laboral
- Contribución al desarrollo social, deportivo y económico del entorno
- Desarrollo de iniciativas solidarias en colaboración con empleados y clientes (iniciativas solidarias desarrolladas en los últimos 5 años con Banco de Alimentos, asociaciones locales y regionales de apoyo a diversos colectivos, centros educativos, etc)



CONTRIBUCIÓN A LOS ODS EN 2019

ODS	Resumen actividades Inforhouse 2019
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inforhouse dispone de una cartera de productos TI en los que la eficiencia energética en su consumo es una cuestión fundamental, así como el cumplimiento de normativas de consumo eléctrico - Inforhouse, ha mejorado en 2019 su área de asistencia en remoto, así como otros procesos de soporte y suministro, e internos, para disminuir los consumos energéticos (electricidad, combustibles)
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>La actividad desarrollada por Inforhouse, se traduce en desarrollo económico y social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 29 puestos de empleo directo - 5.963.407,70 € en volumen neto de cifra de negocios en 2019, que supone un incremento de más de un 85% sobre la cifra del 2018 - 4.220.643,31 € en volumen de aprovisionamientos en 2019, lo que supone un incremento de más de un 99% sobre la cifra del 2018 - 85.523,19 € en impuestos sobre beneficios en 2019, más del doble que en 2018
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Como proveedores de soluciones TI, la innovación es cuestión fundamental, que determina nuestra cartera. - Durante 2019 ha sido vital el avance en soluciones innovadoras de software IBM, con una operación que supone en torno al 18% del total de la facturación anual. - Se han incorporado líneas de negocio y producto, y estas soluciones son fruto del avance tecnológico y dan respuesta a nuevas problemáticas en cliente (ejemplo: soluciones cloud para cumplir legislación de seguridad de la información) - El apoyo en programas de desarrollo FEDER (en caso de Administración Pública) e Industria 4.0. o de innovación (en caso de empresa privada), nos han hecho promover diferentes acciones y lanzar oportunidades
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inforhouse lleva a cabo una gestión de residuos urbanos y derivados de su actividad de acuerdo a legislación y sistema ambiental - Durante 2019, se han gestionado más de 61 toneladas (sobre 46 más que en 2018) de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos derivados de proyectos de Administración Pública, que han sido sustituidos por equipamiento más eficiente y sostenible (además de innovador)
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inforhouse realiza un control sistemático del consumo de recursos tales como energía eléctrica y combustibles, desarrollando medidas para rebajar tales consumos y optimizar la eficiencia de su uso - Inforhouse ha potenciado líneas de negocio, como el soporte remoto, y procesos, como la entrega de suministros, para favorecer la reducción de consumo de combustible y de emisiones - Inforhouse favorece las líneas de negocio con menor uso de recursos físicos, como son líneas basadas en software (virtualización, soluciones en la nube, etc) - Se ha favorecido, desde la fase de consultoría, la inversión en clientes, y en particular en la Administración Pública, en soluciones TI sostenibles, que requieran menos consumos de recursos naturales

	<ul style="list-style-type: none"> - Se han comunicado política RSC e información sobre sostenibilidad TI, interna (formación medioambiental, formación soluciones TI sostenibles, etc) y externa (presentaciones, reuniones, consultoría)
	<ul style="list-style-type: none"> - Inforhouse está vinculada a grupos de empresas TI, como el Cluster TIC y el Grupo Alanda, en cuyos objetivos, está fomentar el crecimiento sostenible a través de la colaboración de las empresas adheridas - Se ha fomentado y avanzado en las alianzas comerciales con fabricantes y proveedores - Se han fomentado las alianzas en diversos proyectos con empresas del sector - Durante el 2019, se ha mantenido el compromiso social de alianza con sociedades deportivas del entorno (Equipo de Triatlón), a través de alianzas con clientes (donaciones de clientes a asociaciones), así como colectivos para el desarrollo social y económico del radio de acción de la compañía (Asociación de Empresarios del Polígono del Tambre)

Índice de contenidos GRI

GRI Standard	Descripción	Página	Relación con ODS
GRI 100 ESTÁNDARES UNIVERSALES			
GRI 101 Fundamentos (No requiere divulgación de información)			
GRI 102 Contenidos generales			
1. Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	22	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes	22	
102-3	Ubicación de la sede social	23	
102-4	Ubicación de las operaciones	23	
102-5	Propiedad y forma jurídica	23	
102-6	Mercados en los que se opera	24	
102-7	Tamaño de la organización	25	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	26	8
102-9	Cadena de suministro	26	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	27	
102-11	Principio o enfoque de precaución	27	
102-12	Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	28	
102-13	Principales asociaciones a las que pertenece	28	
2. Estrategia			
102-14	Carta o declaración del principal responsable en la toma de decisiones de la organización respecto a la sostenibilidad	30	
102-15	Principales efectos económicos, ambientales y sociales con respecto a los grupos de interés	30	
3. Ética e integridad			
102-16	Misión, valores, principios y normas de la organización	35	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35	16
4. Gobierno			
102-18	Estructura de gobierno	38	
102-19	Delegación de autoridad	39	
102-20	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	39	
102-21	Consulta a Grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	39	16
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	40	5,16
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	41	16
102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	41	5,16
102-25	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	42	16
102-26	Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	42	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	42	4
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	43	

102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	43	16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	44	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	44	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	45	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	45	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	45	
102-35	Políticas de remuneración	45	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	46	
102-37	Involucramiento de los Grupos de interés en la remuneración	46	16
102-38	Ratio de compensación total anual	46	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	46	
5. Participación de los Grupos de interés			
102-40	Grupos de interés vinculados con la organización	48	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	48	8
102-42	Identificación y selección de Grupos de interés	48	
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de interés	49	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	50	
6. Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	53	
102-46	Definición del contenido y alcance del informe y las coberturas del tema	53	
102-47	Aspectos materiales identificados	55	
102-48	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	55	
102-49	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	56	
102-50	Periodo cubierto por el informe	56	
102-51	Fecha del informe anterior	56	
102-52	Ciclo de presentación del informe	56	
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	56	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	56	
102-55	Índice de contenidos GRI	57	
102-56	Verificación externa	57	
GRI 103 Enfoque de gestión			
	Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe	19	1,5,8,12,13,14,15,16
GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA			
Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página	Omisiones
			Relación con ODS
A. Temas de los Estándares GRI			
GRI 201 Desempeño económico	Del 201-1 a 201-4	60	2,5,7,8,9,13

GRI 202 Presencia en el mercado	202-1 y 202-2	63		1,5,8
GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1 y 203-2	64		1,2,3,5,7,8,9,10,11,17
GRI 204 Prácticas de adquisición	204-1	65		12
GRI 205 Lucha contra la corrupción	205-1 a 205-3	66		16
GRI 206 Competencia desleal	206-1	67		16
GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL				
Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Relación con ODS
A. Temas de los Estándares GRI				
GRI 301 Materiales	Del 301-1 al 301-3	71		8,12
GRI 302 Energía	De 302-1 a 302-5	73		7,8,12,13
GRI 303 Agua	De 303-1 a 303-3	76		6,8,12
GRI 304 Biodiversidad	De 304-1 a 304-4	77		6,14,15
GRI 305 Emisiones	De 305-1 a 305-7	79		3,12,13,14,15
GRI 306 Efluentes y residuos	De 306-1 a 306-5	82		3,6,12,13,14,15
GRI 307 Cumplimiento ambiental	307-1	85		12,13,14,15,16
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	De 308-1 a 308-2	86		
GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL				
Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Relación con ODS
Temas de los Estándares GRI				
GRI 401 Empleo	De 401-1 a 401-3	88		5,8
GRI 402 Relación trabajador-empresa	402-1	91		8
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	De 403-1 a 403-10	92		3,8
GRI 404 Formación y educación	De 404-1 a 404-3	97		4,5,8
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 y 405-2	99		5,8,10
GRI 406 No discriminación	406-1	100		5,8,16
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	101		8
GRI 408 Trabajo infantil	408-1	101		8,16
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	101		8
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad	410-1	102		16

GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas	411-1	103		2
GRI 412 Evaluación de los derechos humanos	De 412-1 a 412-3	104		
GRI 413 Comunidades locales	413-1 y 413-2	105		1,2
GRI 414 Evaluación social de los proveedores	414-1 y 414-2	106		5,8,16
GRI 415 Políticas públicas	415-1	107		16
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1 y 416-2	108		16
GRI 417 Marketing y etiquetado	De 417-1 a 417-3	110		12,16
GRI 418 Privacidad del cliente	418-1	112		16
GRI 419 Cumplimiento socio-económico	419-1	114		16

Parte I.

Contenidos generales

Enfoque de gestión general, aplicable a todos los temas del presente informe

Políticas y compromisos

Inforhouse, mantiene de forma integrada en su Sistema de Gobierno:

- Estatutos Sociales
- Misión, visión y valores
- Políticas corporativas, y en particular las derivadas del Sistema Gestión Integrada
- Normas de Gobierno de los órganos de dirección

Los compromisos adquiridos y definidos en este Sistema, se trasladan al día a día, a la actividad de Inforhouse, así como a su estrategia de maximización del beneficio y de responsabilidad social. Por ello, se impulsan iniciativas que contribuyan a que la sociedad sea más saludable, igualitaria y justa, y, en particular, al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en los objetivos relativos a la Industria, Innovación e Infraestructura, y a la Producción y Consumo Responsables.

En resumen, perseguimos el Valor Compartido, entendiendo éste, como la suma de todos los valores económicos y sociales que genera una empresa a través de su actividad, en el entorno en el que ésta se desarrolla.

Inforhouse, cuenta con un conjunto de políticas corporativas que desarrollan los principios del Sistema de gobierno, y son la pauta para el actuar de la empresa, sus administradores, directivos y empleados, en el marco de la visión y valores de la compañía.

Hemos dividido las políticas en estas categorías:

- Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo
- Políticas de riesgos
- Políticas de responsabilidad social

En el caso de detectarse la ausencia de política documentada que fuera exigible o deseable para el cumplimiento de compromisos adquiridos, ésta se elaborará siguiendo los pasos habituales.

Además de estas políticas, Inforhouse ha adquirido compromisos públicos, por diferentes iniciativas relacionadas con temas medioambientales y sociales fundamentalmente, y por la pertenencia a organizaciones empresariales y asociaciones (contenido 120-13).

Las políticas y compromisos, son la guía para la empresa y su equipo humano, de cara a gestionar sus actividades y, de forma específica, los temas materiales tratados en el presente informe de sostenibilidad.

Responsabilidades

En el contenido 102-26 se describe el modelo organizativo de Inforhouse y sus responsables. Las responsabilidades que las funciones corporativas tienen sobre los diferentes aspectos tratados en el presente informe, son las siguientes:

- Los aspectos relacionados con el gobierno corporativo y los que afectan al ámbito legal, son responsabilidad de la Dirección General, tanto el Director General, como los Directores de Área y en particular del Área de Administración

- Los aspectos relacionados con las prácticas laborales son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, dentro del Área de Administración
- Los aspectos relacionados con el medio ambiente son responsabilidad de la Dirección del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Gestión de Servicios TI, Seguridad de la Información y Sostenibilidad, que conforma un área tipo staff y reporta a la Dirección General
- Los aspectos relacionados con los aprovisionamientos son responsabilidad de la Dirección de Compras, dentro del área de Ventas/Comercial, y con la colaboración de la Dirección Financiera y del Área de Administración en caso de no ser suministros de existencias
- Los aspectos relacionados con las soluciones comercializadas, la demanda, los clientes y otros temas relacionados, son responsabilidad de la Dirección Comercial, responsable del Área de Ventas
- Los aspectos relacionados con la prestación de servicios, son responsabilidad de la Dirección Técnica, ya sea de Infraestructuras SAT/Sistemas, ya sea de Software

Adicionalmente,

- La PMO, es el área responsable de la gestión de proyectos, de su seguimiento y medición. Es un órgano de staff técnico, que reporta a la Dirección General
- El área de control económico, depende del Área de Administración y en concreto de la Dirección Financiera, y su responsabilidad abarca el control de proyectos desde un punto de vista económico

Objetivos, recursos y resultados

Inforhouse, dispone de objetivos empresariales, pero no documentados. Su comunicación se centra en los Directores de Área en reuniones iniciales de ejercicio y posteriores de seguimiento. En reuniones informales, o de forma personal, son trasladados a otros miembros del equipo.

Además de los objetivos empresariales, existen objetivos de calidad, medio ambiente, gestión de servicios TI, y seguridad de la información, es decir, del SGI, que son comunicados tras su definición a través del envío del informe de revisión anual, a todos los empleados, y se encuentran accesibles, de forma documentada, para todas las partes interesadas. Estos objetivos están alineados con los objetivos empresariales, ya que se consideran una vía para lograr los objetivos de la compañía.

Pueden existir objetivos de área, que son definidos por sus responsables, deben alinearse con la estrategia de la empresa y no contradecirse con los objetivos de SGI, o colaborar con ellos. Deberán ser comunicados a la Dirección General y a las partes implicadas. No siempre están documentados.

Se ha diseñado un plan de objetivos RSC desde el área responsable de sostenibilidad para el período 2019-2020, por las fechas de implementación de RSC y la necesidad de mejoras detectadas. Se encuentra en vigor actualmente.

Inforhouse, dotará a todos los objetivos definidos, los recursos que se estimen necesarios para su cumplimiento. Se realizará un seguimiento periódico, por el responsable del aspecto relacionado en el objetivo (indicado en el objetivo documentado).

Información adicional del informe

Este informe, será verificado para validar su adaptación al estándar GRI, por la entidad certificadora EQA. El informe toma datos del año 2019 para la medición (último ejercicio cerrado), y de 2018 para comparativas y evolución. Se podrán añadir datos parciales para enriquecer el informe, dadas las fechas de elaboración del mismo.

1.

Perfil de la organización

102-1 Nombre de la organización

Inforhouse, S.L.

102-2 Actividades, marcas, productos y servicios más importantes

Nos dedicamos a la venta de soluciones TI, incluyendo todos los productos y servicios que las conforman. Así, nuestras líneas de negocio son:

- Infraestructuras TI
- Seguridad TI
- Redes y comunicaciones
- Servicios técnicos infraestructuras TI
- Software de gestión empresarial
- Software de gestión industrial
- Inteligencia artificial
- Business Intelligence
- Soluciones Web
- Control de presencia
- Cartelería digital
- Gestión de dispositivos móviles



Mantenemos acuerdos de colaboración con los principales fabricantes de cada línea de negocio, siendo nuestros partners principales:



Estos acuerdos, unidos a la disposición de equipos técnicos propios de Hardware y Software, hacen que podamos ofrecer soluciones integrales TI.

102-3 Ubicación de la sede social

El domicilio social de Inforhouse es:

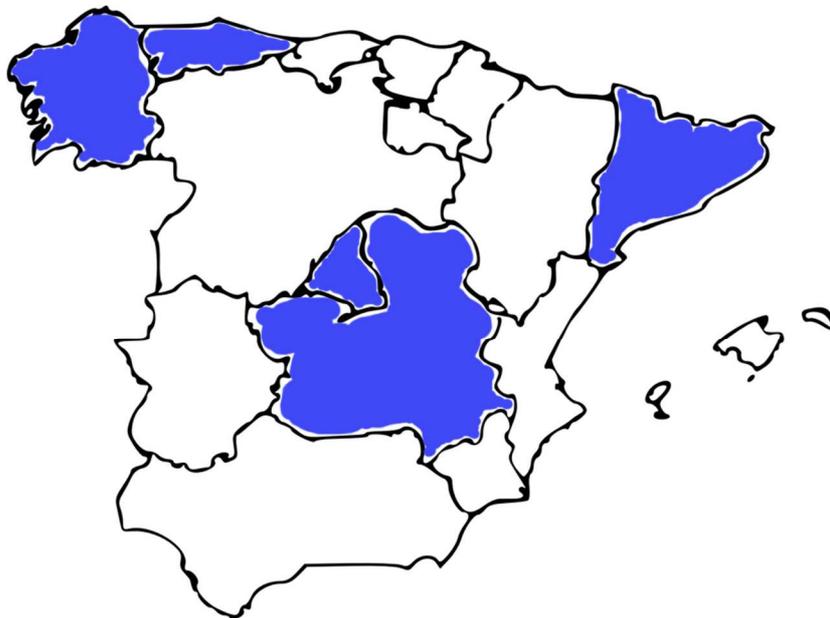
Ciudad del Transporte, 61-69 – Polígono Industrial del Tambre

15890 Santiago de Compostela

A Coruña

102-4 Ubicación de las operaciones

En esta imagen, se muestran las localizaciones en el territorio nacional en las que se ha realizado operaciones durante el 2019, siendo fundamentalmente desarrolladas éstas en la Comunidad Autónoma de Galicia:



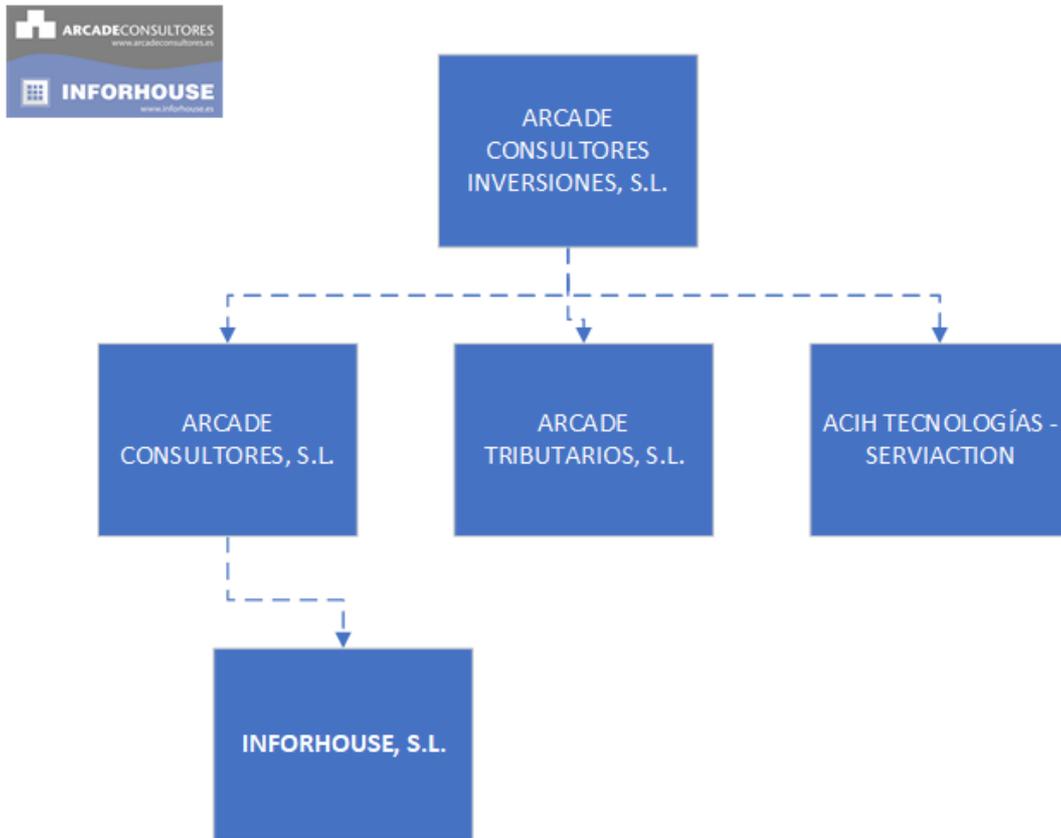
Además, se ha suministrado equipamiento en Polonia, siendo el cliente español.

Esto implica, que disponemos de capacidad de actuación en todo el territorio europeo, aunque siga siendo el foco principal Galicia.

102-5 Propiedad y forma jurídica

Inforhouse tiene forma jurídica de Sociedad Limitada.

Pertenece al grupo empresarial ARCADE INFORHOUSE, constituido por las siguientes empresas:



Tal y como se observa, Inforhouse, S.L. está participada en su 100% por ARCADE CONSULTORES, S.L. y por ende, por ARCADE CONSULTORES INVERSIONES, S.L., que es la sociedad dominante del grupo.

El capital social a cierre de ejercicio 2019, es de 18.030,36 Euros, el mismo que a cierre de 2018.

102-6 Mercados en los que se opera

Inforhouse, suministra sus soluciones TI en todas las ubicaciones en las que opera, centrándose en el mercado de las Administraciones Públicas.

En menor porcentaje, suministra soluciones TI, principalmente soluciones de gestión empresarial, a empresas privadas, tanto PYMEs como empresas de mayor dimensión, así como a autónomos y profesionales.

La oferta de soluciones TI a particulares es residual.

102-7 Tamaño de la organización

El tamaño de Inforhouse concuerda con la denominación de PYME.

En relación al número de empleados:

Empleados	2019	2018
	29	26

Operaciones

Considerando operaciones como aquellas que requieren una oferta previamente aceptada (o concurso público ganado):

Operaciones	2019	2018
	336	288

Ventas netas

Cifra neta de ventas	2019	2018
	5.963.407,70 €	3.209.811,11 €

Capitalización

Capitalización total	2019	2018
Patrimonio neto	1.755.523,14 €	1.468.231,59 €
Deudas a largo plazo (entidades de crédito y otras)	641.705,99 €	1.573.133,11 €
Deudas a corto plazo (entidades de crédito, proveedores y otros acreedores)	1.381.029,69 €	1.595.958,63 €
Inmovilizado intangible e inmovilizado material	262.073,14 €	320.486,39 €
Amortización acumulada	(79.950,93 €)	(26.621,30 €)

Activos totales	2019	2018
	3.896.948,69 €	4.727.918,45 €

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

Empleados	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por tipo de contrato						
Fijo	16	6	22	15	6	21
No fijo	7	0	7	5	0	5
Perímetro del informe	23	6	29	20	6	26

Todos los empleados están contratados con centro de trabajo en las oficinas centrales de Santiago de Compostela.

No hay actividades subcontratadas.

102-9 Cadena de suministro

Introducción

La cadena de suministro de Inforhouse, consta de dos procesos diferenciados:

- Adquisición de existencias y contratación de servicios para la entrega de nuestras soluciones TI. Es responsabilidad del área de Compras, integrado en el departamento Comercial/Ventas
- Adquisición de servicios ajenos a las soluciones TI, pero necesarios para prestar la actividad (combustibles, alquileres, suministros, etc). Es responsabilidad del departamento de Administración y de la Dirección General

Ambos procesos cuentan con diferentes pasos, pero sus principios emanan de las políticas corporativas y de la estrategia marcada por la Dirección General.

Todos los proveedores son registrados, clasificados y evaluados en el tiempo, en base a lo dispuesto en el Sistema de Gestión Integrada, para realizar un control de calidad y cumplimiento de otros criterios, como medio ambientales, de seguridad de la información y de responsabilidad social.

Detalle de proveedores y compras

Según los datos recogidos en los indicadores y en el informe anual de Evaluación de Proveedores del año 2019, durante este año se realizaron compras a un total de 319 proveedores, siendo proveedores locales y nacionales alrededor del 99% (un 14% más que en 2018).

El volumen total de compras (en el total de sus dos procesos), ascendió a:

Volumen compras	2019	2018
Aprovisionamientos	4.220.643,31 €	2.120.178,25 €
Otros gastos de explotación	408.722,48 €	268.625,14 €
Total	4.629.365,79 €	2.388.803,39 €

Gestión de la cadena de suministros

Las áreas implicadas en la realización de compras y contratación de servicios, asume las políticas internas en relación a la evaluación de proveedores.

Se trata de asegurar transacciones que cumplan principios económicos, legales, de calidad, seguridad de la información y medioambientales, y sociales.

Debido a nuestro objeto social, que en ocasiones requiere la compra de piezas y otros, fuera de circuito habitual es necesario realizar compras en diferentes ámbitos geográficos y proveedores.

Para esta selección inicial de proveedores, es importante la evaluación de requisitos económicos y legales que se realiza desde el área de Compras en colaboración con la Dirección Financiera y los responsables comerciales afectados, si es el caso. Así, cuestiones puramente económicas, como precios, importes, plazos de pago, financiación, y legales, como la disposición de documentación necesaria, son cuestiones primordiales para realizar las primeras compras a un proveedor. Automáticamente, pasan a un listado de proveedores provisionales, en el que son registrados y evaluados para su posterior alta, si es el caso.

Se han establecido criterios para dar de alta a nuevos proveedores. Una vez certificado el alta, pasan automáticamente a ser evaluados anualmente, dentro del Sistema de Gestión Integrada de gestión de calidad, gestión medioambiental, servicios TI y seguridad de la información. En este momento, reciben la comunicación de dicha alta y la información sobre la evaluación a proveedores, y se les solicita información sobre sus procesos de gestión de calidad, medio ambiente, responsabilidad social y seguridad de la información, así como el envío de certificados de calidad y medio ambiente si disponen de ellos, e informes de sostenibilidad verificados, o equivalentes, no siendo requisito exigible para su alta como proveedor aceptado.

En el caso de proveedores medioambientales, la exigencia de requisitos adicionales, según residuos producidos, etc, se ajusta a lo especificado en el ámbito de la gestión medioambiental del SGI. Y sólo tras acreditar estos requisitos podrá ser aceptado el proveedor.

Anualmente, se realiza una evaluación e informe final sobre los proveedores, en el que se recogen los datos de alta como proveedores aceptados, se detallan las incidencias en suministros detectadas, y su gestión, que puede incluir la solución sin más efecto, o la reclasificación del proveedor, en función de la gravedad y de la resolución.

102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

No hay cambios significativos en la organización.

No hay cambios significativos en la cadena de suministro.

102-11 Principio o enfoque de precaución

Inforhouse, adopta el principio de precaución, y trata de anticiparse a la potencial materialización de riesgos identificados.

Así, anualmente se realiza la evaluación de riesgos, centrándolos en diferentes áreas o ámbitos:

- Gobierno Corporativo

- Mercados
- Negocio
- Crédito
- Político
- Operaciones
- Tecnología
- Social y legal
- Medio ambiente
- Reputación

Centrándonos en los riesgos medioambientales, se analizan todos los procesos de actividad y se identifican los aspectos ambientales y de ellos los riesgos medioambientales. Siguiendo lo especificado en la gestión medioambiental, dentro del SGI, se evalúan diversos factores, en función de si son consumos, residuos o incidentes medioambientales, y se obtiene un valor del riesgo, que permite la calificación de cada uno de ellos en cuanto a significatividad.

Además, durante el 2020, se añaden de forma específica los riesgos en materia de seguridad de la información para cada área/ámbito.

Todos los riesgos, cuentan con una o varias medidas preventivas principales, que se plasman en el Plan de Prevención de Riesgos anual, elaborado desde SGI y comunicado a las partes interesadas internas. Además, puede haber acciones específicas. Todas las acciones buscan prevenir la materialización de los riesgos detectados, y se lleva un control exhaustivo anual para verificar que se cumple el propósito de la prevención. Esto no es óbice, para que se puedan tomar medidas correctivas en caso de detectarse desviaciones sobre objetivos de consumos, o ante incidentes medioambientales.

102-12 Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta

Se ha iniciado la potencialización de la sostenibilidad a partir de la alineación de la estrategia empresarial con los objetivos ODS. Aún en fase de maduración, pero que han dado lugar a las mejoras a implantar en 2019, y se espera estén totalmente consolidados en 2020.

No siendo el alcance de este informe, se podría dar respuesta a cuestiones del Pacto Mundial. Se ha observado el cumplimiento de los principios de dicho pacto, de cara a una futura adhesión al mismo.

Además, suscribe los objetivos y metas de las asociaciones a las que pertenece en materia de optimización de recursos y eficiencia ambiental.

102-13 Principales asociaciones a las que pertenece

Grupo Alanda	Grupo nacional de empresas TIC
Clúster TIC Galicia	Grupo gallego de empresas TIC
Asociación de Empresarios del Polígono del Tambre	Asociación de empresas ubicadas en el Polígono del Tambre (Santiago de Compostela)

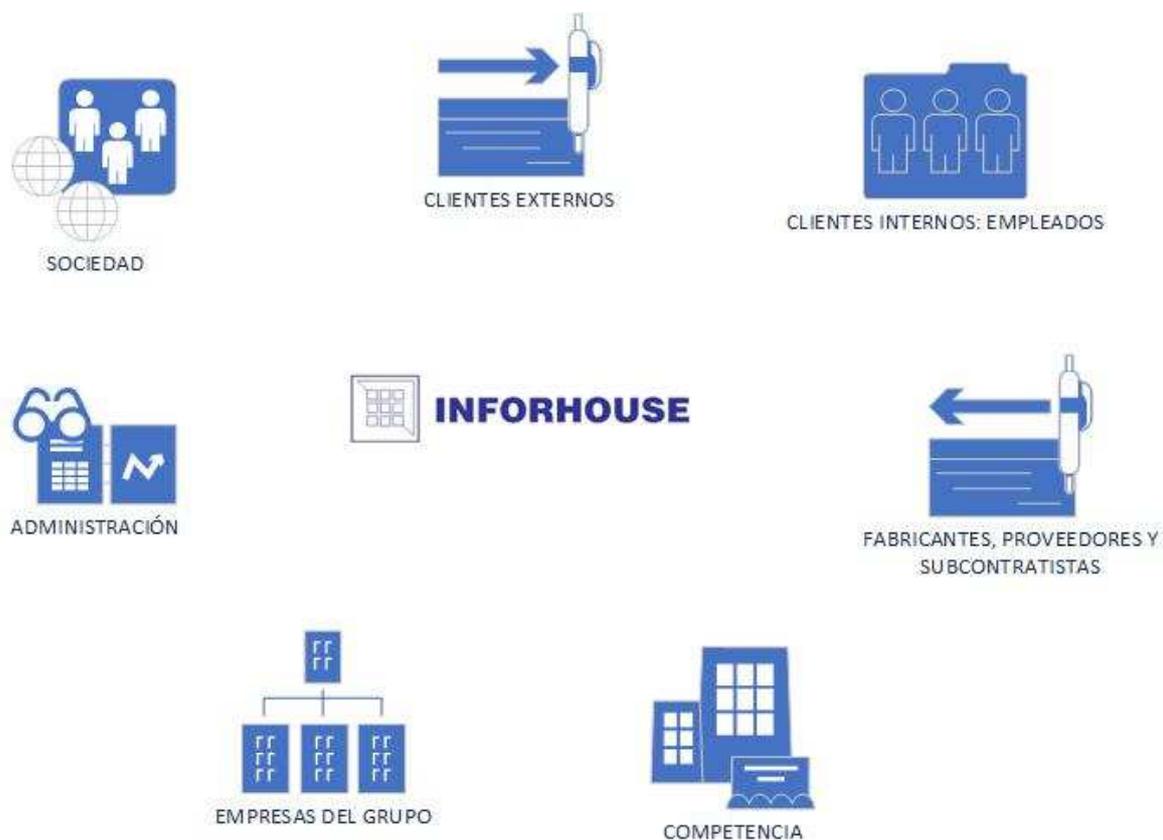
2. Estrategia

102-14 Carta o declaración del principal responsable en la toma de decisiones de la organización respecto a la sostenibilidad

La declaración del Director General, Vidal Díaz Cotón, se encuentra en la página 6 del presente informe.

102-15 Principales efectos económicos, ambientales y sociales con respecto a los grupos de interés

Inforhouse, ha analizado sus procesos de actividad y relaciones, para identificar a los grupos de interés que participan o con los que se establecen relaciones en los mismos (se amplía detalle sobre la identificación y dichos grupos en las páginas 49-51). Estos son nuestros grupos de interés:



En el marco del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente, Servicios TI y Seguridad de la Información, se identifican y mantienen actualizadas las necesidades y expectativas de estos grupos de interés. De este cuadro, se extraen los efectos económicos, ambientales y sociales para cada uno de ellos.

Clientes externos

Nuestra oferta de soluciones TI, trata de adaptarse a las necesidades tecnológicas de un mundo cambiante. Queremos ofrecer las mejores soluciones y de la mejor manera posible, y no sólo significa la máxima calidad en las mismas, sino la optimización de las soluciones desde el mismo momento de la consultoría, un buen trato en todo el proceso, etc.

En el caso de empresas privadas, nuestras soluciones TI potencian su ventaja competitiva. Si cuenta con herramientas que le permitan desarrollar sus procesos de forma eficaz y eficiente, podrán repercutir esto en su oferta, en sus precios, en su calidad. Creemos que la inversión en tecnología, se verá compensada en un breve plazo por una mayor rentabilidad.

En el caso de la administración pública, nuestras soluciones TI mejorarán la atención a los usuarios, y por tanto su satisfacción, además de permitir mejorar o realizar tareas específicas.

En las fases de consultoría, consideramos que nuestros clientes tienen en mente la protección del medio ambiente, y tratamos de repercutir nuestra propia política en las soluciones TI que les ofrecemos. Así, ponemos la eficiencia ambiental como una característica fundamental de las soluciones que ofrecemos, y añadimos servicios de gestión de residuos, además de optimizar la utilización de nuestros recursos técnicos y humanos en pro del medio ambiente (servicios de soporte sin desplazamientos, optimización de consumos eléctricos, etc).

El cumplimiento de estándares de gestión (normas ISO) y de RSE, y la disposición de compromisos y políticas de ética empresarial, tanto por nuestra parte, como el de los fabricantes y en la cadena de suministro, permiten satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes externos.

La realización de iniciativas sociales diversas, el cumplimiento de la legislación, el apoyo al desarrollo de nuestro entorno, creemos que aumenta el sentimiento de pertenencia de nuestros clientes, y mejora nuestra relación de confianza.

Cientes internos: nuestros empleados

La optimización de nuestros procesos y el desarrollo eficiente de los mismos, aumentará nuestra ventaja competitiva y la rentabilidad de nuestra empresa, y por ello, podrá ser posible repercutir dicha rentabilidad a nuestro equipo humano, en forma de salarios y otros incentivos, además de ayudar a garantizar la estabilidad laboral.

Promovemos la protección medio ambiental y la aplicación de buenas prácticas medioambientales entre nuestros empleados. Queremos implicar a toda la compañía, y no sólo en lo concerniente al trabajo, sino que también promovemos que se extienda a sus usos y costumbres personales. Creemos que debe ser un elemento más de la cultura de empresa, y de ahí que mantengamos una gestión medioambiental controlada y transparente.

La gestión medioambiental por nuestra empresa, garantiza el correcto manejo de sustancias peligrosas, y la correcta gestión de residuos, además de optimizar los consumos que afectan a todos, y en particular los realizados en nuestras instalaciones y con nuestras herramientas.

Queremos empleados satisfechos y con pertenencia a la empresa, por eso, además de cumplir al completo la legislación laboral y de Prevención de Riesgos Laborales, ofrecemos estabilidad laboral, y promovemos iniciativas para la conciliación laboral-familiar, favoreciendo de manera individualizada el desarrollo personal de cada uno de nuestros empleados.

Se han establecido mecanismos para comunicación de quejas y sugerencias para favorecer la participación individual y colectiva, y en 2019 se elabora (entró en vigor en 2020) un protocolo anti acoso para proteger la integridad de los empleados de Inforhouse frente a potenciales situaciones de acoso laboral y/o sexual.

Dentro de este desarrollo personal, y vinculado al desarrollo profesional, encontramos nuestra planificación de formación y capacitación.

Fabricantes, proveedores y subcontratistas

Nuestra optimización de recursos y procesos, y la formación continua (en particular de cara a la distribución de nuevas soluciones) nos hace más competitivos, y el aumento de oportunidades de proyectos y operaciones, y de ingresos, es beneficioso económicamente para nuestros fabricantes y proveedores (y subcontratistas, en caso de haberlos). Les permite aumentar su número de operaciones, y ven garantías de pago al incrementar nuestra rentabilidad y pulmón financiero.

Nuestra estrategia en materia de protección medioambiental, está alineada con la de nuestros fabricantes, y por lo tanto, contribuye a crear sinergias y alcanzar objetivos comunes en este aspecto. Similar es en el caso de la mayoría de proveedores.

Además, la protección medioambiental, podrá tener efectos negativos para proveedores, si el incumplimiento de algún requisito supone su reclasificación en nuestro sistema de gestión medioambiental.

Similar al caso anterior, alineamos nuestra estrategia en lo referente a iniciativas sociales a las que mantienen nuestros fabricantes y en gran medida nuestros proveedores, en particular los de nuestro entorno.

La estrategia social de nuestros fabricantes y proveedores, es un elemento que se considera, al menos de manera informal, en la selección y aceptación de los mismos.

Se favorece la comunicación fluida con fabricantes y proveedores, a través de canales identificados, de cara a garantizar la transmisión de mensajes, en particular más importante en el caso de fabricantes.

Identificamos de forma diferenciada a las entidades certificadoras de nuestros sistemas de gestión y RSE. Para estos proveedores, el cumplimiento de normas y estándares en lo referente a la realización de auditorías externas (aplicación de plazos del ciclo, disposición de procesos y documentación, etc), la colaboración en dichas auditorías y el uso correcto de normas y certificados, son las principales necesidades y expectativas, y para las que disponemos de procesos y herramientas para satisfacerlas.

Empresas del grupo

Somos conscientes de que los efectos de la gestión RSE en Inforhouse, se percibirán en el resto de empresas del grupo, en particular de ARCADE CONSULTORES, donde debido al uso compartido de recursos, serán los mismos que para INFORHOUSE, pero centrados en sus características (mercado, marcas, etc).

Creemos que esto es positivo, porque más allá de la acreditación del cumplimiento de estándares, se encuentra la actividad del día a día a través de la ejecución de procesos.

Por ello, las empresas del grupo se adhieren al objetivo central de crecimiento sostenible, que les permitirá lograr los objetivos empresariales y económicos ayudando en el desarrollo social, en la protección ambiental, y todo con valores óptimos a nivel de calidad.

Administración

Contamos con que el cumplimiento de la legislación vigente en materias laborales, sociales, protección medioambiental, etc, redundará en beneficio para la Administración en global.

Relacionado con este punto, la disposición de código ético con compromisos anticorrupción y pro transparencia, satisface necesidades y en particular en el cumplimiento de la legislación para la contratación con el sector público.

Nuestro incremento en rentabilidad, nos permite abonar las tasas y tributos, y en mayor medida en función de nuestros beneficios.

La protección medioambiental, redunda y se alinea con sus objetivos, por ejemplo en el control y disminución de emisiones de cara al cumplimiento de tratados y acuerdos.

La protección social, ayuda en el desarrollo del entorno que se gestiona a través de la administración (en sus múltiples formas: desarrollo económico, social, ...), con lo que también se ajusta a sus objetivos.

Sociedad

Es, y en particular la de nuestro entorno de actuación, el eje fundamental de nuestro sistema. Nuestro crecimiento, debe repercutirse en la sociedad en global, partiendo del cumplimiento de las leyes de mercado, legislación en general, y la protección medioambiental, hasta la dotación de recursos para la realización de actividades e iniciativas que favorezcan el desarrollo social.

Los efectos económicos de nuestra optimización de procesos son, que la misma, supone un crecimiento económico en el entorno (pago de tasas, incremento de oferta de empleo, repercusión en forma económica en el entorno, ...).

La protección medioambiental mejora la sostenibilidad del entorno, y la protección de los recursos naturales del mismo. Especialmente importante es la gestión de residuos en gestores de tratamiento autorizados, ya que garantiza la no contaminación de paisajes y el tratamiento correcto según tipo de residuos (distinguiendo residuos urbanos de los eléctricos y electrónicos, y de los peligrosos).

Los efectos sociales, son el desarrollo en diferentes ámbitos, y en particular nos referimos a acciones de patrocinio de deporte base en nuestro entorno directo, el apoyo a iniciativas gubernamentales o de asociaciones a las que pertenecemos, donaciones y otras iniciativas directas propias, etc.

Competencia

Inforhouse entiende que debe realizar su actividad, potenciando su ventaja competitiva, bajo múltiples aspectos, pero de forma honesta y de acuerdo con la legalidad vigente en materia de competencia en el mercado, no incurriendo en competencia desleal.

Además, potenciaremos las alianzas y acuerdos con la competencia, siempre que con ellas se optimicen resultados para las empresas participantes, se ofrezca una solución adecuada al cliente y/o se repercuta positivamente en la sociedad, y en todo caso, cumpliendo con la legalidad vigente.

3.

Ética e integridad

102-16 Misión, valores, principios y normas de la organización

Nuestra misión, es ofrecer soluciones integrales TI a nuestros clientes, siendo su proveedor tecnológico global, y todo ello, guardando principios y normas de conducta basados en:

- gestión del capital humano de nuestra compañía, de acuerdo a la Ley y a principios de estabilidad laboral y conciliación de la vida laboral y familiar
- gestión empresarial integrada en la sociedad, de tal forma, que nuestra actividad contribuya al desarrollo de la sociedad y en particular de nuestro entorno geográfico, manteniendo principios de transparencia, anticorrupción y legalidad a nivel mercantil
- gestión de calidad, implantando procesos que nos permitan asegurar y promover la mejora continua en nuestra actividad y soluciones, para ofrecer la máxima calidad posible en nuestras soluciones TI
- gestión medioambientalmente sostenible, tomando medidas para favorecer el desarrollo de nuestra compañía de forma eficiente y sostenible con el medio ambiente
- gestión segura de la información, tomando medidas para garantizar la protección, salvaguarda e integridad de la información, de cara a dotar de seguridad la relación con las partes interesadas

Estas premisas, de tipo estratégico, son plasmadas en un sistema conformado por las diferentes políticas de gestión y corporativas generales.

Desde el área de SGI y en colaboración de Recursos Humanos, integrado en el departamento de Administración, se han creado varios documentos corporativos para su conocimiento y cumplimiento por parte de empleados: Código Ético, la Guía de Usuario, el Protocolo Anti Acoso y Manual de Bienvenida.

El cumplimiento de las políticas y directivas, es controlado a través de la Política RSC y la revisión del sistema SGI y en particular, de la revisión de riesgos en su evaluación anual, que aglomera los diferentes factores y ámbitos que se gestionan bajo este sistema.

En 2020, se ha aprobado el Código Ético.

102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Tal y como se ha comentado, en el marco del cumplimiento del Sistema de Gestión Integrada, se evalúa el cumplimiento de las políticas y directivas, de los requisitos del cliente y propios.

A esta evaluación proactiva, se unen herramientas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los clientes (gestionados a través del SGI en su apartado de gestión de calidad). Estas reclamaciones y sugerencias, son tramitadas y de su gestión, se pueden extraer acciones. Unimos a estas reclamaciones y sugerencias nuestros sistemas para identificación y gestión de desviaciones detectadas de forma interna.

En toda gestión concerniente a incumplimientos de protocolos, directivas, políticas y código, se registra la acción con un doble objetivo: resolver el incumplimiento lo antes posible y atacar las causas de incumplimiento para prevenir futuros incumplimientos.

Tras el cierre de la acción definida, se realiza un seguimiento temporal. Se emiten informes cuatrimestrales con las desviaciones y acciones tomadas, reclamaciones recibidas y sus acciones derivadas, etc.

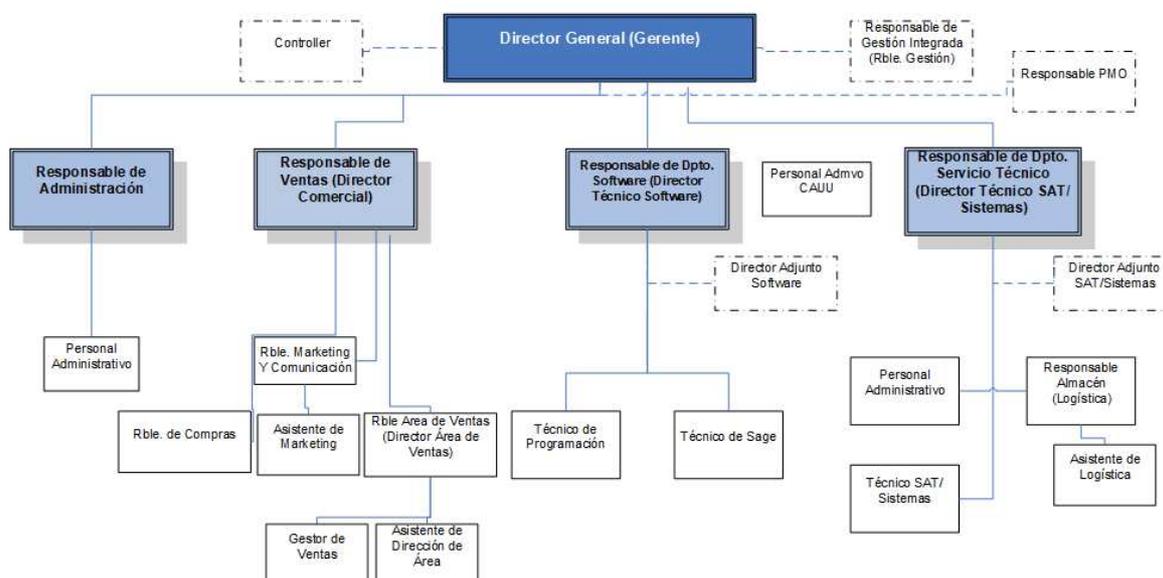
Dado el tamaño de la empresa, era fácil detectar incumplimientos éticos (sobre los requisitos de la política RSC), por lo que no existía una herramienta específica para su detección. En 2019, no se han registrado denuncias por vulneración de principios éticos incluidos en la Política RSC. Ahora, tras la aprobación del Código Ético, esta detección será automática en base a los casos de incumplimientos registrados según se indica en dicho código.

4.

Gobierno

102-18 Estructura de gobierno

El cuadro de estructura de responsables es el siguiente (extraído de SGI):



Centrándonos en el cuadro de dirección:

	Denominación	Nombre y apellidos	Funciones
Administración	Director General (Gerente)	Vidal Díaz Cotón	Dirección general de la empresa y representación legal y pública
Dirección	Responsable de Administración y RRHH	Marga García Paz	Dirección Financiera y Contable
	Responsable de Ventas (Director Comercial)	Vidal Díaz Cotón	Dirección del área de ventas y gestión de la estrategia comercial de la empresa
	Responsable de Software (Director Técnico Software)	Jesús Dávila Ferraces	Dirección de área técnica de Software, y gestión estratégica de proyectos software
	Director Adjunto Software	César Carretero Romero	Tareas del Director Técnico Software en su ausencia o por delegación
	Responsable de Servicio Técnico (Director Técnico SAT/Sistemas)	Luis Barreiro González	Dirección de área técnica de SAT/Sistemas, y gestión estratégica de proyectos SAT/Sistemas
	Director Adjunto SAT/Sistemas	Hortensia Amoza Botana	Tareas del Director Técnico SAT/Sistemas en su ausencia o por delegación, y coordinación CAUU
	Responsable Sistema de Gestión Integrada SGI (se incluye gestión de sostenibilidad)	Blanca Iglesias Barcia	Gestión del Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Servicios TI
	Responsable PMO	Alfredo Couselo Barrio	Gestión operativa de proyectos técnicos
	Controller	Marga García Paz	Control económico de gestión de proyectos

102-19 Delegación de autoridad

Todas las funciones encomendadas son delegables temporalmente, excepto aquellas que por cuestiones legales sean indelegables. La delegación de funciones, será comunicada, y autorizada previamente si es significativa, para garantizar que se conoce quién realiza las tareas delegadas.

En el caso de representación, existen personas autorizadas para administrar, previo consentimiento del representante legal, las herramientas para ejercerla.

102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental

Inforhouse, dada su estructura, confiere la responsabilidad económica, social y ambiental a los principales cargos ejecutivos, que componen el cuerpo directivo principal:

- Director General (que asume la Dirección Comercial/Ventas)
- Responsable de Administración (que asume la Dirección Financiera, RRHH y de Controller)
- Director Técnico Software
- Director Técnico SAT/Sistemas

A ellos se le unen los puestos de staff según ámbito de responsabilidad:

- Responsable PMO, en la parte económica
- Responsable SGI, en la parte social, de calidad, ambiental y seguridad de la información
- Controller, en la parte económica

Los cargos con adjuntos, trasladarán a éstos las decisiones de la junta directiva y directrices, para que puedan asumirlas y colaborar en la implantación y liderazgo.

102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

La Política de RSC ha sido revisada, en su edición de 2020, y aprobada en la reunión de revisión de la Dirección para la elaboración del presente informe de sostenibilidad.

La Política RSC, en la que se incorporan y tienen en cuenta como principios, las necesidades y expectativas de grupos de interés que cubren temas económicos, ambientales y sociales, es distribuida a los mismos a través de:

- Correo electrónico, previa solicitud (se informa de la disposición del informe)
- Disposición en carpetas de servidores internos (sólo para empleados)
- Disposición en página web de la compañía

Con esta distribución, pretendemos que sea conocida por todos los grupos de interés, y que se pueda retroalimentar con las colaboraciones de grupos de interés, para elaborar tanto el informe de sostenibilidad como la propia política RSC.

Para ello, en la propia política, y en otras comunicaciones, se recuerda una dirección genérica para atender y recibir comunicaciones externas de grupos de interés: comercial@inforhouse.es; calidad@inforhouse.es.

Las comunicaciones recibidas, según su tipología, son revisadas y gestionadas según los protocolos y procedimientos internos. Así, se gestionan comentarios, sugerencias, quejas y reclamaciones, etc.

A esto añadimos la evaluación de satisfacción de clientes realizada anualmente en el marco del SGI, y donde se recoge la opinión de este grupo de interés sobre el grado de atención de sus necesidades y expectativas.

En el caso del grupo de interés conformado por los empleados, no se dispone de un comité de empresa formado por trabajadores para la gestión de cuestiones colectivas. La participación y comunicación con la empresa, se realiza de forma directa e individual, canalizada a través del responsable de departamento que corresponda, o directamente a RRHH, salvo cuando es exigible la disposición de un comité por la legalidad vigente.

Con carácter anual, en el marco de SGI, se realiza una evaluación de satisfacción interna. En el cuestionario, los empleados, muestran su acuerdo/desacuerdo con el grado de atención de sus necesidades y expectativas.

El grupo de interés conformado por los socios (otras empresas del grupo), se manifiestan a través de la Dirección General, tras sus reuniones periódicas.

102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

Se considera el equipo completo de gobierno:

Denominación	Nombre y apellidos	Perfil	Entrada en Dirección
Director General y Director Comercial/Ventas	Vidal Díaz Cotón	Ejecutivo	2006
Responsable de Administración y Controller	Marga García Paz	Ejecutivo	2018
Responsable de Software (Director Técnico Software)	Jesús Dávila Ferraces	Ejecutivo	2006
Director Adjunto Software	César Carretero Romero	Colaborador dirección	2016
Responsable de Servicio Técnico (Director Técnico SAT/Sistemas)	Luis Barreiro González	Ejecutivo	2006
Director Adjunto SAT/Sistemas	Hortensia Amoza Botana	Colaborador dirección	2016
Responsable Sistema de Gestión Integrada SGI (incluye gestión de sostenibilidad)	Blanca Iglesias Barcia	Staff dirección	2012
Responsable PMO	Alfredo Couselo Barrio	Staff dirección	2018

En relación a la composición del equipo, éste cuenta con **8 personas, 3 de ellas mujeres (37,50%), la misma cifra que en 2018.**

Se indica un perfil ejecutivo, en aquellos miembros con poder de decisión directo en cuestiones fundamentales y de estrategia empresarial de la compañía, y un perfil directivo en quienes disponen de mando, pero no de decisión directa sobre cuestiones fundamentales y de estrategia empresarial de la compañía.

Las competencias de estos miembros, en relación a temas económicos, ambientales y sociales, son la dirección, o colaboración, ejecutiva y/u directiva de la compañía para la gestión de todos los temas, y el liderazgo del equipo en pos de alcanzar los objetivos marcados.

Ejercen de representantes de grupos de interés, en función de las comunicaciones gestionadas directamente por ellos, y el Director General ejerce la representación de los socios de la empresa poseedora de participaciones.

No existen comités de gobierno.

102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno

El presidente del máximo órgano de gobierno, es el Director General, que forma parte del grupo de socios de la compañía y fue elegido por dicho grupo.

Dispone de experiencia acreditada y proviene de la empresa Arcade Consultores, S.L., poseedora del 100% de Inforhouse,S.L.

Ejerce la representación legal, como administrador único, y además de sus funciones ejecutivas, actúa de representante de los socios dueños de la empresa no presentes en el órgano de gobierno.

102-24 Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno

El proceso de selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno, es diferente según la función.

La persona que ejerce la dirección general y presidencia del órgano, es elegida por el grupo de socios de la empresa. Se ha tenido en cuenta cuestiones como confianza, habilidades directivas y conocimientos, en particular técnicos.

Las personas seleccionadas como responsables de departamento, con perfil ejecutivo, son seleccionadas entre candidatos internos de confianza o asignados por socios, y en función de conocimientos, sobre el objeto del área a dirigir, y experiencia en dirección de equipos. Su selección corresponde a la dirección general en colaboración con socios.

Las personas seleccionadas como adjuntas a responsables de departamento, han sido seleccionadas principalmente, por experiencia en departamento y capacidad de coordinación y realización de tareas directivas, estando acreditados los conocimientos sobre el objeto de tareas del departamento. Su selección corresponde a la dirección del departamento afectado con la posible colaboración de la dirección general.

En relación a las personas seleccionadas como staff, éstas han sido seleccionadas por conocimiento del área de gestión afectada y experiencia. Su selección corresponde a la dirección general con la posible colaboración de responsables de departamentos.

En los procesos de selección, se consideran criterios de igualdad de oportunidades.

102-25 Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno

Dada la configuración del grupo empresarial al que pertenece Inforhouse, miembros del máximo órgano de gobierno, lo son también de Arcade Consultores,S.L., ya que comparten recursos y por tanto se simplifica la gestión del conjunto.

En cualquier caso, debido a la estrategia empresarial de gestión, no se entra en conflicto de intereses que pueda perjudicar a alguna de las empresas en la realización de tareas asignadas.

No existe prohibición expresa de pertenencia a órganos de gobierno de otras entidades ajenas al grupo empresarial, salvo que la misma entre en conflicto con la presencia en el órgano de gobierno de Inforhouse, en cuyo caso, deberá renunciar a la pertenencia en alguna de las dos entidades.

Existe total prohibición, por cuestiones legales, de pertenencia o vinculación de miembros del órgano de gobierno, y muy en particular de su presidente, por ejercer de administrador y representante, a entidades públicas, que pueda condicionar la participación de Inforhouse en procesos de licitación pública. Igualmente, deberá informarse en el caso de que cónyuges lo sean, por posibles incompatibilidades legales.

102-26 Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia

La empresa, liderada por su órgano de gobierno, dirige su estrategia y dirección general al seguimiento de su misión, considerando los valores y principios expuestos en las políticas, para cumplir con los objetivos marcados.

En general, la aprobación de decisiones corresponde a los miembros con perfil ejecutivo, pero parten de ellos, o bien del staff directivo y miembros adjuntos directivos, que pueden formular contenidos basándose en el feedback de la actividad (revisiones de sistemas, indicadores, acciones, auditorías, etc), y en el de los grupos de interés (a través de las comunicaciones recibidas).

En las reuniones de seguimiento de actividad y dirección de áreas, se recogerán acciones de mejora cuya definición e implantación, deberá ir alineada con los objetivos generales de la compañía en materia económica, social, medioambiental.

Una vez aprobados los objetivos y las acciones que marcan la estrategia para su cumplimiento, se trasladarán las acciones a las partes implicadas en su realización, y se gestionarán bajo la dirección general o bajo la dirección de área o sistema específico.

102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Inforhouse, dispone de plan de formación, en el que se incluye la formación a miembros del órgano de gobierno.

En el caso de estos, la formación se basa en la actualización de conocimientos generales (de dirección de áreas) y específicos del objeto del área.

Durante 2019, la realización de actividades de formación entre miembros del órgano de gobierno, fue realizada por directores técnicos y miembros del staff.

Hay que considerar, que en caso de formación de fabricantes, cuestiones como medio ambiente y sostenibilidad, están presentes en la misma, puesto que son ejes también de su gestión y de las soluciones TI que producen.

Añadida a la formación sobre el puesto, se encuentra la formación sobre calidad, medio ambiente y seguridad, derivada del SGI. En este caso, se ha realizado formación por la implantación e integración de sistema de seguridad de la información en el caso del staff responsable.

102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

La evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno, se ve condicionada por las funciones asignadas.

Así, el desempeño desde el punto de vista ejecutivo del órgano de gobierno, se mide en términos de rentabilidad, evolución de la empresa y cumplimiento de objetivos empresariales principalmente económicos. La realizan los socios, y cuenta con una parte autoevaluativa.

El desempeño en la dirección ejecutiva y adjuntos directivos de áreas, se marcan por la evolución de las áreas afectadas, y el cumplimiento de los objetivos empresariales desde la misma (económicos, calidad, medio ambiente y ODS). Son una mezcla de parte autoevaluativa y evaluación externa, a partir de los resultados de satisfacción de grupos de interés.

El desempeño en el staff directivo, se basa en el cumplimiento de objetivos individuales y de los sistemas o proyectos gestionados. Son en general resultado de evaluación externa, tanto objetiva (rentabilidad de proyectos, resultados de auditorías) como subjetiva (grado de satisfacción de grupos de interés).

Se dispone que en caso de evaluaciones negativas se establecerán medidas en primer lugar de corrección de evolución (acciones de colaboración y otras que modifiquen el resultado negativo en corto o medio plazo, según gravedad), y en segundo lugar si no se corrige la evolución negativa, podría plantearse la modificación de órgano de gobierno por reemplazo de miembros con evaluaciones no aptas.

En general, las evaluaciones son anuales, a partir de los resultados económicos reflejados en cuentas anuales, y de los informes de revisión de sistema y otros eventos de revisión periódica anual, si bien, con menor periodicidad (trimestral, cuatrimestral o semestralmente, en función de la materia), se realizan controles y mediciones para observar la evolución y poder corregir tendencias negativas antes de la evaluación final anual.

102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

En Inforhouse, se lleva a cabo la gestión de riesgos y oportunidades (en los ámbitos económicos, ambientales y sociales) desde la dirección del SGI en el marco del sistema implantado. Adicionalmente, en la parte de riesgos y oportunidades económicas, es el departamento de Administración el responsable de realizar la gestión e impactos, analizando riesgos y oportunidades.

Los informes de resultados de estas evaluaciones, son trasladados al órgano de gobierno en las reuniones de revisión de sistema, y en reuniones periódicas del órgano.

102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

Inforhouse, identifica los riesgos en función del ámbito al que pertenecen (económicos, legales, ambientales, operacionales, tecnológicos, sociales, etc), y los evalúa, en función de su impacto/toxicidad en caso de materializarse y de su frecuencia/probabilidad/volumen (consumo o residuo generado).

Siguiendo este procedimiento, descrito detalladamente en SGI, se obtiene un valor de riesgo que permite categorizar a cada uno de ellos en función de significatividad. A su vez, se establecen medidas preventivas principales, para evitar su materialización, y acciones específicas (según su categoría). Todo se recoge en el Plan Anual, aprobado por el órgano de gobierno y comunicado a los grupos de interés internos.

La medición de la eficacia de este proceso de gestión de riesgos, se realiza a través de:

- Seguimiento del cumplimiento de objetivos
- Seguimiento de procesos/productos, incluyendo las evaluaciones anuales de riesgos que permiten observar la tendencia de cada uno de ellos
- Medición de indicadores
- Revisión general del sistema

La eficacia de riesgos financieros gestionados desde Administración y rentabilidad global, se miden según resultados, por proyectos, áreas y en global, a través de los cuadros de mando contables y financieros disponibles.

102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

La evaluación de estos temas, se realiza a través de la gestión de riesgos y oportunidades, y se apoya en las mediciones periódicas de datos económicos, ambientales y sociales.

Principalmente, se realizan desde SGI y desde Área de Administración (Controller).

La evaluación final es anual, pero las mediciones periódicas, sirven para corregir desviaciones y tendencias negativas, o prevenir su aparición.

Como norma general:

- Revisión de eficacia de actividad y medición medioambiental – mensual, con indicadores cuatrimestrales
- Revisión de cumplimiento de objetivos de calidad y medioambientales – cuatrimestral
- Revisión de resultados económicos y cumplimiento de objetivos económicos – semestral

102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

Los informes de sostenibilidad son elaborados por responsable SGI, al que se vincula la sostenibilidad. Para ello, se basa en datos de mediciones realizadas en la empresa (tanto económicos como fundamentalmente en el marco del SGI).

Una vez recabados los datos de las mediciones, y presentados al órgano de dirección en el informe, éste deberá aprobarlo (con las consideraciones previas que determine), pasando inmediatamente a ser comunicado a los grupos de interés que corresponda (lo hará el responsable de SGI).

El presente informe, ha sido elaborado tras el cierre y elaboración de las cuentas anuales del último ejercicio cerrado de 2019, periodo objeto del actual informe de sostenibilidad. Está pendiente la presentación en registro de dichas cuentas, debido a la ampliación de plazos motivada por la pandemia de COVID-19.

102-33 Comunicación de preocupaciones críticas

Las preocupaciones críticas se comunican al máximo órgano de gobierno a través de los canales habituales:

- Reuniones presenciales
- Comunicaciones por escrito, preferentemente por correo electrónico
- Comunicaciones verbales, que se podrá exigir se complementen con comunicación escrita

Para realizar esta comunicación, la persona interesada podrá hacerlo a través de interlocutor intermedio (responsable de área, gestor de cuenta en caso de cliente externo, personal de gestión administrativa en caso de administración, etc.) o bien directamente al órgano de dirección, en particular a través de comercial@inforhouse.es y calidad@inforhouse.es.

102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas

Las preocupaciones críticas se han centrado en las previstas en referencia a obtener información sobre estado de cumplimiento de objetivos y en particular de estado económico de proyectos.

Se estiman consultas semanales de estado de proyectos, que implican que se deban usar mecanismos que minimicen tiempos de respuesta y tiempos de espera en la actualización de información. Para ello, se utilizan los cuadros de proyectos y el cuadro de mando.

102-35 Políticas de remuneración

La política de remuneración del órgano de gobierno, no documentada, se ajusta a la política general de remuneraciones de la compañía, no documentada, que se centra en convenio aplicable y legislación laboral.

No existen políticas de incentivos por cumplimiento de objetivos para los miembros del órgano directivo, por lo que el componente fijo es el fundamental, y al que se añaden componentes de tipo dietas o puntuales, sin establecerse un variable por objetivos por normal.

En caso de personal autónomo, se cargan facturas según el acuerdo preexistente, como un proveedor de servicios.

102-36 Proceso para determinar la remuneración

Para determinar la remuneración, se considera:

- Tablas salariales marcadas por el convenio según categoría del empleado (contrato)
- Antigüedad
- Pagas extras prorrateadas
- Otros complementos fijos acordados en nómina
- Datos de dietas y kms (según corresponda al período)
- Otros conceptos a añadir, si es el caso

Este es un proceso estándar, no escrito, considerado para todos los empleados, y también para los miembros del órgano de gobierno. Los parámetros los evalúa el área de nómina, que también es responsable de elaborarlas, y que pertenece a Arcade Tributarios, empresa del grupo.

Si hubiera autónomos, se evalúa el coste de servicios mensual y se contabiliza en el área de Administración.

102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración

Los grupos de interés que se involucran son el personal de áreas de nómina de Arcade Tributarios, como responsables de las nóminas de empleados, y los socios en caso de la Dirección General o acuerdos con autónomos en otros puestos de dirección.

No existe comité de empresa de empleados, con lo que el grupo de interés interno conformado por los empleados, no participa a modo colectivo en la remuneración, sólo por la negociación de remuneración individual.

102-38 Ratio de compensación total anual

El ratio de compensación total anual es el ratio entre el sueldo más alto del órgano de dirección y la media del resto. En 2019 es de: 147,49%.

102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

La variación porcentual de la compensación total anual del 2019 con respecto al 2018 es de:

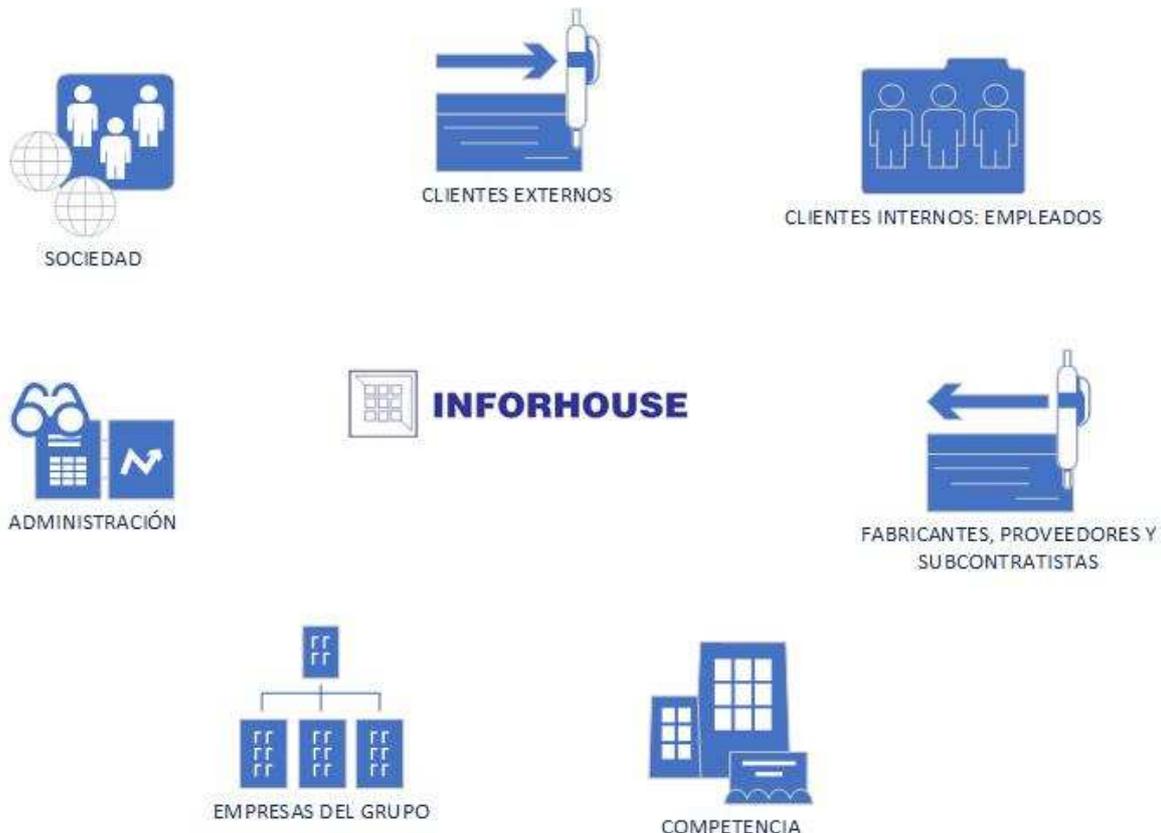
-26,90%.

5.

Participación de los grupos de interés

102-40 Grupos de interés vinculados con la organización

Tal y como se describió ya en la página 31, estos son los grupos de interés vinculados a Inforhouse:



102-41 Acuerdos de negociación colectiva

El 100% de los empleados de Inforhouse se encuentran cubiertos por el convenio sectorial del Comercio Vario de A Coruña.

No se dispone de convenio colectivo propio.

102-42 Identificación y selección de grupos de interés

La identificación y selección de grupos de interés, se lleva a cabo en el marco del SGI, ya que es una condición obligatoria identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para ello, la persona responsable de SGI realiza un análisis de la actividad y procesos de Inforhouse, y determina, para pasar a posterior validación, quiénes son dichos grupos y cuáles son sus necesidades y expectativas.

Este proceso de identificación y selección, así como de sus necesidades y expectativas, no es un proceso estático, sino que se revisa periódicamente (como norma general, anualmente). La última revisión disponible, es de 28 de Octubre de 2019.

102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés

Inforhouse enfoca su gestión a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de los grupos de interés, tal y como se indica en el SGI.

Por eso, se establece que se debe favorecer la comunicación empresa-grupo y grupo-empresa, y gestionar las comunicaciones recibidas. Esto propiciará conocer mejor en el tiempo las necesidades y expectativas, y por lo tanto, atenderlas.

Se establecen diferentes canales y soportes en función del grupo de interés a fin de favorecer la comunicación:

CLIENTES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Vía genérica para quejas y sugerencias: comercial@inforhouse.es; calidad@inforhouse.es • Reunión o comunicación escrita/oral con responsable de cuenta • Comunicación escrita/oral con director técnico o responsable de proyecto • Encuestas de satisfacción (anuales y de fin de proyecto) • Acuerdos y contratos
CLIENTES INTERNOS: EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión/comunicación escrita/oral con Responsable de Departamento, o RRHH o Dirección General • Vía comunicación escrita a través de área SGI (a responsable o calidad@inforhouse.es) • Encuestas de satisfacción interna (anuales)
FABRICANTES, PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión/comunicación escrita/oral con Responsable de Compras o personal comercial/ventas, o Dirección General • Comunicación escrita por vía genérica (comercial@inforhouse.es; calidad@inforhouse.es) • Eventos y presentaciones • Comunicaciones tras alta como proveedor • Encuestas de satisfacción • Acuerdos, contratos y convenios
EMPRESAS DEL GRUPO	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones del órgano de dirección del grupo y reuniones de socios • Comunicación escrita por vía genérica (calidad@inforhouse.es) • Circulares internas • Acuerdos sociales
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Relación a través de organizaciones sectoriales • Reuniones, jornadas y otros eventos • Notas informativas • Aplicaciones de administración electrónica (comercial@inforhouse.es)
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con asociaciones empresariales o de otro tipo • Comunicaciones vía genérica (comercial@inforhouse.es; calidad@inforhouse.es) y vía web • Convenios, patrocinios, y similares • Eventos, jornadas
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones vía genérica (comercial@inforhouse.es) y vía web • Reuniones o comunicaciones directas con interlocutores, en función de las relaciones establecidas (comercial, de tipo técnico) • A través de terceros, fundamentalmente asociaciones

Las aportaciones específicas para la realización del presente informe, son las derivadas de la obtención de datos internos, y que entran en funciones de cada empleado.

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

Se señalan los temas y preocupaciones más destacados en la participación de los grupos de interés:

Grupo de interés	Principales temas planteados	Principales acciones
CLIENTES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos relacionados con facturas y albaranes, y otra documentación - Aspectos relacionados con la satisfacción global - Aspectos relacionados con la calidad - Aspectos relacionados con la legislación fiscal y protección de datos - Innovación para cumplimiento de objetivos de sostenibilidad y eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Aclaraciones y envío de documentación - Gestión de satisfacción y de comunicaciones en el marco de SGI y acciones derivadas de la misma - Eventos, jornadas, acciones comerciales - Inclusión de nuevas soluciones innovadoras y alineación con objetivos del cliente - Implantación ISO 27001 y código ético (finalizada en 2020)
CLIENTES INTERNOS: EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestiones de mantenimiento de empleo y mejoras de contrato - Formación y capacitación - Salarios e incentivos - Beneficios sociales y conciliación laboral (en particular, flexibilización de horario) - Prevención de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisiones de contrato y mejoras salariales con negociación individual - Programas de formación y dotación de fondos para cursos (plan de formación) - Planes individuales de conciliación y elaboración de plan de flexibilización y conciliación general - Formación PRL
FABRICANTES, PROVEEDORES CONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones y cumplimiento de requisitos de calidad y medio ambiente - Comunicaciones sobre aspectos legales de distribución, facturación y protección de datos - Innovación y sostenibilidad - Acuerdos y condiciones de distribución en nuevas líneas de negocio 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuación y cumplimiento de especificaciones legales y de cumplimiento de acuerdos para distribución - Alineación con objetivos de innovación y estabilidad de fabricantes y proveedores - Comunicación sobre requisitos de calidad y medio ambiente (evaluación de proveedores)
EMPRESAS DEL GRUPO	<ul style="list-style-type: none"> - Situación financiera del grupo - Estrategias a diferentes plazos - Informes de rentabilidad y otros - Aspectos relacionados con la contabilidad - Aspectos de cumplimiento de requisitos de calidad y medio ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en la gestión empresarial del grupo en los aspectos indicados - Comunicaciones sobre aspectos de calidad, medio ambiente y RSC para cumplimiento global del grupo
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Tramitación electrónica de servicios de la administración - Desarrollo económico del entorno - Legislación en protección de datos - Legislación en materia de medio ambiente y sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de requisitos legales (SGI), para verificar cumplimiento en materias de información, medio ambiente, sostenibilidad - Adaptación a uso de administración electrónica y nueva legislación - Participación, propia y a través de asociaciones, en el desarrollo del entorno, siguiendo esquema de administración

Grupo de interés	Principales temas planteados	Principales acciones
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación de la empresa en la protección del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y la sostenibilidad - Implicación en el desarrollo de la sociedad y en particular en el entorno más cercano - Cumplimiento de la legislación y transparencia en relaciones con las AAPP (como cliente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de objetivos ODS y de sostenibilidad en la estrategia de la empresa - Contribución a través de acciones sociales y de desarrollo económico (por cuenta propia o a través de asociaciones) - Patrocinio deportivo en el entorno - Protección medioambiental - Adaptación a legislación y cumplimiento Ley de Contratos del Sector Público - Implantación de código ético (finalizada en 2020)
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de alianzas para acometer proyectos con mejores soluciones al cliente y obtención de rentabilidad (empresarial y en la sociedad) - Mantenimiento de la libre competencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con competidores, fundamentalmente del mismo área de acción - Inclusión de compromiso en política RSC e Implantación de Código ético (finalizada en 2020)

6.

Prácticas para la elaboración de informes

102-45 Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe

Dada la contabilidad autónoma de las empresas del grupo, los estados financieros consolidados empleados para la elaboración del presente informe, son los de Inforhouse S.L.

Sí se cita como empresa dominante del grupo al que pertenece nuestra compañía, a Arcade Consultores Inversiones, S.L.

Todos los datos de tipo económico, ambiental y social extraídos, pertenecen a Inforhouse S.L. y sólo se añaden datos de Arcade Consultores, S.L., en los casos en que es imposible separar el uso de una u otra empresa de recursos, dado que son compartidos, y con el propósito de dar fiabilidad e integridad a los datos recabados. Es decir, que los datos reflejen fielmente la realidad de la empresa Inforhouse S.L.

102-46 Temas y preocupaciones clave mencionados

Inforhouse, mantiene identificados los aspectos materiales, de forma propia e indirecta a través del SGI. A ello, se le unió la elaboración de la política RSC y durante 2020 el Código Ético, donde se consideran aspectos materiales a partir de diferentes actuaciones con los grupos de interés identificados y definidos en SGI, y la del Código ético en el que se incluyen principios de actuación, relacionados con los aspectos materiales.

Con el fin de avanzar en la implantación de un sistema RSE y promover la sostenibilidad, se realiza la identificación de aspectos materiales a través del modelo GRI.

Se ha seleccionado este modelo como referencia, ya que tras estudiar varias opciones, nos parece el más adecuado para dar cabida a los temas y preocupaciones que derivan de la actividad de Inforhouse.

Inforhouse, dispone de sistemas y procesos para obtener la información necesaria con el fin de atender los requerimientos en cuestiones de sostenibilidad que se realizan desde GRI. Inforhouse, informará anualmente a través del Informe de sostenibilidad sobre las cuestiones identificadas, atendiendo a los requisitos de materialidad, dando respuesta a las tendencias en cuestión de RSC y cubriendo las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Por tanto, la identificación de aspectos materiales, se realiza considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés, añadiendo consideraciones internas de la revisión de la compañía, y todo ello en base al modelo GRI, con las añadiduras de SGI y otros programas internos que definen las tendencias RSC.

Principios aplicados

Con este proceso, se han guardado los principios para la elaboración de informes marcados en GRI:

- Inclusión de los grupos de interés – al considerar sus necesidades y expectativas recogidas y plasmadas a través de la participación de las mismas
- Contexto de sostenibilidad – al considerar en todo el proceso las tendencias en cuestión de sostenibilidad y añadir el cumplimiento de los ODS a la estrategia de gestión empresarial, y al informe

- Materialidad – al realizar este proceso con el fin de identificar los aspectos materiales que conforman el contenido principal del informe
- Exhaustividad – al emplear las herramientas y procesos internos necesarios para recabar la información precisa y exhaustiva que permita que el informe resulte fiel reflejo de la compañía, manteniendo la integridad de la información

En relación a la calidad del informe, se han tenido en cuenta los principios marcados en el modelo GRI:

- Precisión: en la información
- Equilibrio: se mantiene un equilibrio de datos positivos y negativos, ofreciendo la imagen fiel de la empresa
- Claridad: se emplea un lenguaje accesible y claro que permite a los grupos de interés comprender el informe
- Comparabilidad: se emplean datos de años correlativos con el fin de poder comparar los resultados para poder realizar la medición de evolución de parámetros
- Fiabilidad: los datos son íntegros y fiables
- Puntualidad: el informe se presenta con el ejercicio cerrado, lo que implica que no hay cambios posteriores a su elaboración que puedan desvirtuar la información contenida en el mismo

Aplicación de principio de materialidad

Para aplicar el principio de materialidad, se han estudiado los temas claves mencionados, verificando los aspectos materiales que se corresponden. Estos temas claves, son los indicados por los grupos de interés, así como por la propia empresa.

+ Prioridades grupos de interés	Seguridad y salud laboral Remuneraciones e incentivos a empleados	Disponibilidad de oferta Innovación y calidad Transparencia y cumplimiento de legislación Gestión de residuos y emisiones Cumplimiento ambiental y protección entorno Relaciones empresa y trabajadores Formación y capacitación empleados Seguridad y protección datos Relación con fabricantes Igualdad de oportunidades Desarrollo económico y social del entorno Conciliación laboral de empleados
		Desempeño económico Prácticas de adquisición y relaciones con proveedores Competencia desleal Consumos de energía (electricidad y combustibles) y agua
-	Impacto Inforhouse	+

102-47 Aspectos materiales identificados

Considerando los temas destacados en el apartado anterior, se relacionan los siguientes aspectos materiales identificados:

Dimensión económica:

- 1- Desempeño económico
- 2- Presencia en el mercado
- 3- Impactos económicos indirectos
- 4- Prácticas de adquisición
- 5- Anticorrupción
- 6- Competencia desleal

Dimensión ambiental:

- 1- Materiales (en lo referente al consumo de materiales para la prestación de servicios)
- 2- Energía
- 3- Agua (en lo referente a consumo de agua doméstica)
- 4- Emisiones
- 5- Efluentes y residuos (en lo referente a la generación de residuos, en particular RAEEs)
- 6- Cumplimiento ambiental
- 7- Evaluación ambiental de proveedores

Dimensión social:

- 1- Empleo
- 2- Relaciones entre trabajadores y empresa
- 3- Salud y seguridad en el trabajo
- 4- Formación y capacitación
- 5- Diversidad e igualdad de oportunidades
- 6- No discriminación
- 7- Libertad de asociación y negociación colectiva
- 8- Prácticas en materia de seguridad
- 9- Evaluación de los derechos humanos
- 10- Comunidades locales
- 11- Evaluación social de los trabajadores
- 12- Política pública
- 13- Salud y seguridad de los clientes
- 14- Marketing y etiquetado
- 15- Privacidad de los clientes
- 16- Cumplimiento socioeconómico
- 17- Aspectos materiales personalizados

La cobertura de los temas materiales, es decir, si los temas son relevantes en la organización o para los grupos de interés, se refleja a lo largo del presente informe. Consideramos, que los temas materiales tienen cobertura tanto para Inforhouse como para los diferentes grupos de interés a los que afecta, y que el tratamiento de dichos temas, da respuesta a los temas prioritarios tanto de la empresa como de los grupos de interés.

102-48 Reformulación de información facilitada en informes anteriores

Se mantiene la información facilitada en informes anteriores.

102-49 Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe

Se mantiene la cobertura y alcance del informe de 2018.

102-50 Período cubierto por el informe

Año 2019. Se presenta un anexo adicional con diferentes actuaciones y datos del 2020, dada la fecha de elaboración avanzada en el presente año.

102-51 Fecha del informe anterior

El informe de sostenibilidad anterior es de fecha 07 de Octubre de 2019.

102-52 Ciclo de presentación del informe

El informe se elabora para ejercicio cerrado, por eso, se prepara en Septiembre de 2020, una vez cerradas las Cuenta Anuales, y listas para su presentación en registro.

Dadas las circunstancias de este ejercicio, se considera oportuno que los Informes de Sostenibilidad posteriores se elaboren y presenten durante el primer semestre del año siguiente al del periodo de informe.

Dando por válido como modelo de referencia el Informe de RSE de 2018, se actualizan los datos para el ejercicio 2019, y se presentan en forma de informe borrador al órgano de gobierno, para su aprobación y validación. Se redacta el informe definitivo y se presenta de manera formal para su validación interna y comunicación a partes interesadas.

102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe

Para cuestiones de tipo general sobre este informe, se establecen los siguientes puntos de contacto:

Área de Sistema de Gestión Integrada (SGI)

C/Ciudad del Transporte, 61-69 – Polígono Industrial del Tambre

Santiago de Compostela 15890 A Coruña

comercial@inforhouse.es; calidad@inforhouse.es

102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI con la opción Exhaustiva.

102-55 Índice de contenidos GRI

El índice de contenidos GRI se encuentra en la página 13 y siguientes.

102-56 Verificación externa

El informe de sostenibilidad no será verificado de manera externa por *EQA (European Quality Assurance)*, al mantener la continuidad del ya certificado del ejercicio 2018 y encontrarse dentro del periodo 2019-2020, considerado para la implantación de sistema RSE. El informe de verificación externa, se pospone a la apertura del próximo periodo, y ante cambios e incorporación de ARCADE CONSULTORES a la sistemática.

Parte II.

Contenidos temáticos

GRI 200.

Dimensión económica

GRI 201 Desempeño económico

Enfoque de gestión

El sector tecnológico es un motor importante de la economía, ya que además de generar por sí sólo un importante volumen de operaciones, indirectamente provoca el desarrollo de organizaciones, a través de su aplicación en la actividad de las mismas.

Dado que responde a la evolución de las organizaciones que demandan tecnología y a las innovaciones tecnológicas en el propio sector, es un sector en continua actualización. Por ello, las empresas del sector deben contar con una alta capacidad de adaptación de su cartera de soluciones y de sus recursos, para no perder oportunidades de negocio ni competitividad.

Inforhouse ha basado su crecimiento en esta adaptación a la tecnología cambiante que demandaba el mercado y a la que sus firmas colaboradoras daban respuesta o motivaban por sus continuas labores de I+D+i.

Cabe destacar la reorientación de negocio del hardware hacia soluciones software y servicios. Se mantienen líneas de hardware, pero en 2019 aumenta el negocio en software y en servicios.

Centrados en las organizaciones de la Administración Pública fundamentalmente, Inforhouse, se ha consolidado como un proveedor TI referente en el mercado gallego, pero también, al incrementar su competitividad ha accedido a otros mercados.

A nivel económico, Inforhouse se considera una empresa cauta en lo referente a inversiones y gastos, y lleva a cabo seguimientos y controles por proyectos de las operaciones realizada. Con una alta estabilidad en empleo del equipo de trabajo, al que, principalmente con la colaboración de fabricantes, forma y capacita para atender la evolución de su oferta de soluciones, cuestiones como la calidad, medio ambiente y la sostenibilidad global, se han vuelto piezas fundamentales de su gestión para el nuevo ciclo 2018-2020, y que le ayudarán a ampliar la competitividad en un sector con un alto número de competidores.

Pese a ser un evento de 2020, es necesario añadir en este punto, como antesala al próximo informe y por la fecha en que se realiza el presente, la pandemia y emergencia sanitaria de este año, debido al impacto de sus consecuencias en el sector tecnológico.

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

Valor económico	2019	2018
Ingresos (ingresos de explotación e ingresos financieros)	5.882.878,09 €	3.341.301,32 €
Gastos operativos (aprovisionamientos y otros gastos de explotación)	4.629.365,79 €	2.388.803,39 €
Gastos de personal (sin coste Seguridad Social empresa)	562.676,88 €	562.184,28 €
Pago a proveedores de capital	28.171,63 €	18.086,05 €
Pago a Administraciones Públicas	508.433,34 €	155.758,73 €

Cifra invertida en organizaciones e iniciativas de acción social (no empresariales)	9.500,00 €	7.000,00 €
Cifra invertida en asociaciones empresariales y de fomento de desarrollo económico y social	2.754,01 €	1.239,88 €
Valor económico distribuido	5.740.901,65 €	3.133.072,33 €

201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

El cambio climático, supone una fuente de riesgos y oportunidades, que afectan a diferentes niveles a Inforhouse, también a nivel financiero.

En el marco de nuestro SGI, se gestionan riesgos y oportunidades en diferentes áreas (económicas, sociales, medioambientales, operacionales, ..), con lo que estamos incluyendo riesgos y oportunidades derivados del cambio climático en nuestra gestión, a través del SGI.

Riesgos del cambio climático identificados:

1. Riesgos físicos, como la exposición a condiciones meteorológicas extremas - que afectarían al entorno y al mercado de nuestra empresa, modificando hábitos de vida, consumo, etc; y a nuestra propia empresa que podría sufrir consecuencias directas de dichas condiciones; y la disminución o desaparición de recursos - que afectarían a las plantas de producción y a los recursos necesarios para la empresa (por no poder usarlos o por el incremento de costes)
2. Riesgos regulatorios - la regulación de cara a rebajar las emisiones, pueden hacer incrementar costes de producción del equipamiento ofertado por Inforhouse. Además, en el caso de combustible, el cumplimiento de la regulación, puede hacer necesario repercutir las subidas de precio a nuestros clientes finales y/o la inversión en vehículos eléctricos.
3. Riesgos de competencia - no realizar inversiones frente a cambio climático (ejemplo: inversión en vehículos limpios), puede acarrear que al tener que repercutir costes en el cliente final, se vea mermada la competitividad.
4. Riesgos de reputación - no realizar acciones para afrontar estos riesgos, pueden afectar negativamente a la imagen de empresa. O positivamente, realizar acciones para afrontarlos, puede tener consecuencias positivas en la imagen de la empresa.
5. Riesgos sanitarios – aunque es un tema que surge en 2020, cabe destacarlo en este análisis ya que no se limita al ejercicio 2020, sino a futuro. Se ha observado científicamente, que el cambio climático afecta directamente a los ecosistemas, y este efecto, tiene unas consecuencias en la transmisión de enfermedades de animales a humanos, zoonosis, lo que podría causar pandemias y emergencias sanitarias como la causada por SARS-COV-2.

Oportunidades del cambio climático identificadas:

1. Oportunidades físicas. Posibles necesidades de inversión debidas a las condiciones meteorológicas más extremas (no sólo por catástrofes, sino por adaptación a nuevas condiciones, CPDs mejor preparados o equipamiento centrado en virtualización y software, etc).
2. Oportunidades regulatorias. La necesidad de reducir las emisiones en la actividad, impondrá la necesidad de inversión tecnológica de empresas. Tecnología más eficiente, con menores necesidades de equipamiento y más basadas en soluciones virtualizadas y de software, etc.

3. Oportunidades de competencia. Relacionado con el punto anterior, además de para cumplir la regulación, la adquisición y renovación de tecnologías más innovadoras y eficientes, afecta directamente a la competitividad. No hacerlo, puede dejar en situación desfavorable por los aumentos de costes productivos.

4. Oportunidades de reputación. Afrontar el cambio climático y promover acciones e inversiones, acarrea ventajas a nivel de imagen que las empresas querrán aprovechar.

5. Oportunidades de aspectos sanitarios. Afrontar el riesgo para la salud y sanidad, hace que se estimule la inversión en este sector de actividad, inversión en tecnología para la investigación y para el refuerzo de sistemas. Además, afecta de forma positiva a la inversión en tecnologías que permitan mantener la actividad bajo condiciones de calidad y seguridad, en condiciones adaptadas a la gestión de la emergencia sanitaria.

Estos riesgos y oportunidades fundamentales, se encuentran reflejados en el Plan de Riesgos y Oportunidades, con medidas preventivas cuantificadas para evitar materialización de riesgos y medidas para potenciar las oportunidades. Se identifican aquellas relacionadas con el cambio climático.

201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

No procede. La empresa no dispone de plan de jubilación para empleados.

201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno

Asistencia financiera	2019	2018
Subvenciones:		
- Implantación sistema RSE – 3.000 €	3.000,00 €	3.000,00 €
En 2019 se recibió subvención por comedor, pero se recogerá en ejercicio 2020, ya que se cobró en este año (9.286,08 €)		

GRI 202 Presencia en el mercado

Enfoque de gestión

Inforhouse mantiene la estructura de la empresa en Galicia, pero ha realizado operaciones fuera de Galicia y de España. En estas operaciones, en caso de incorporar servicios, se ha basado en la asistencia de recursos propios de forma desplazada y en los acuerdos con socios de organizaciones de tipo empresarial (caso de Alanda).

202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local

Salario estándar sobre mínimo legal (%)	2019	2018
Hombre	164,61%	260,51%
Mujer	144,23%	191,71%

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

Todo el equipo de dirección es de la comunidad en la que se encuentra la sede de Inforhouse.

GRI 203 Impactos económicos indirectos

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

No procede. No se han realizado inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.

203-2 Impactos económicos indirectos significativos

No procede. No se han realizado inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.

GRI 204 Prácticas de adquisición

Enfoque de gestión

En la página 29 y siguientes, se describe la cadena de suministro de Inforhouse.

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Inforhouse, agrupa sus proveedores, en relación a localización geográfica, entre:

- Proveedores locales – ubicados en zona de operaciones principal: Galicia
- Proveedores nacionales – ubicados en España, principalmente Madrid y Barcelona
- Proveedores internacionales

Aunque Inforhouse, trata de apoyar a los proveedores locales y nacionales, y suponen entre ambos el mayor porcentaje de compras, dados los productos objeto de nuestra actividad, es necesario recurrir a proveedores internacionales por cuestiones de disponibilidad.

Adquisición de productos o contratación de servicios (%)	2019	2018
Proveedores locales	12,20%	17,26%
Proveedores nacionales	86,89%	80,03%
Proveedores internacionales	0,90%	2,71%

GRI 205 Lucha contra la corrupción

Enfoque de gestión

Inforhouse, tiene un compromiso firme contra la corrupción y gestiona el riesgo de acciones corruptas por parte de empleados y dirección, en el marco del SGI.

Dentro del plan 2019-2020, se establece la creación y aprobación de un código ético. Se aprueba en Septiembre de 2020 y en él, constan compromisos y acciones contra corrupción y fraude. Durante 2019, se seguía lo indicado en este aspecto, en la Política de RSC.

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

En el marco del SGI, se evalúan riesgos del Gobierno Corporativo, incluyendo los problemas legales de los administradores/socios, en los que están incluidos, actos delictivos y de corrupción. Su impacto es grave, ya que llevaría a la incompatibilidad para contratar con AAPP, y ello al cese de alrededor de un 80% del negocio de Inforhouse.

Se definen como actos de corrupción:

- Sobornos o pagos (se incluyen regalos y otros) para adjudicación de licitaciones públicas
- Actos que atenten al proceso transparente de licitación (modificaciones de oferta presentada no delimitadas en pliego administrativo tras cierre de plazo, por ejemplo)
- Actuaciones que contradigan la transparencia, seguridad jurídica, libre concurrencia, etc.
- Falsedad de datos, en particular, datos que supongan costes y pagos adicionales a precios de mercado u ofertados, o derivación de conceptos, y que afecten a las cuentas de AAPP yendo contra ley o pliego administrativo

Para realizar la evaluación, en 2019 se han revisado las 22 operaciones adjudicadas vía licitación pública, y una muestra aleatoria de ofertas de gasto menor (5 mensuales). Además, no se han registrado denuncias por soborno/actos ligados a corrupción.

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Hasta la aprobación e implantación del Código Ético, la comunicación en materia anticorrupción, se centra en la Política RSC, y así es en 2019. Así mismo, se comunica la evaluación de riesgos de SGI, en la que se incluye la de cumplimiento de legislación y anticorrupción por dirección.

En 2019 no se realiza formación específica interna sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

Adicionalmente, sí se ha realizado formación sobre integridad y ética anticorrupción, a través de fabricantes, con lo que se cuentan con premisas de tipo formativo. Esta formación ha sido realizada por dirección y por área de ventas responsable de ventas con AAPP.

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

No se han recibido denuncias por casos de corrupción.

GRI 206 Competencia desleal

Enfoque de gestión

Inforhouse, se compromete a competir de forma leal y a no realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros. Además, se compromete a obtener información de forma legal, a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios, y a favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, como se recoge en la Política de responsabilidad social corporativa.

206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

No hay acciones jurídicas de esta tipología.

GRI 300.

Dimensión ambiental

Enfoque de gestión específico de la Dimensión ambiental

La protección del medio ambiente es una cuestión fundamental para Inforhouse, siendo el liderazgo en la gestión de residuos y minimización de la huella digital, conceptos claves y aspectos relevantes de nuestro negocio, que además, son una ventaja competitiva de nuestra empresa.

Sistema de gestión ambiental

Inforhouse dispone de un sistema de gestión ambiental, integrado en el SGI. Este sistema permite alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del grupo, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental desde la perspectiva de la actividad desarrollada por procesos.

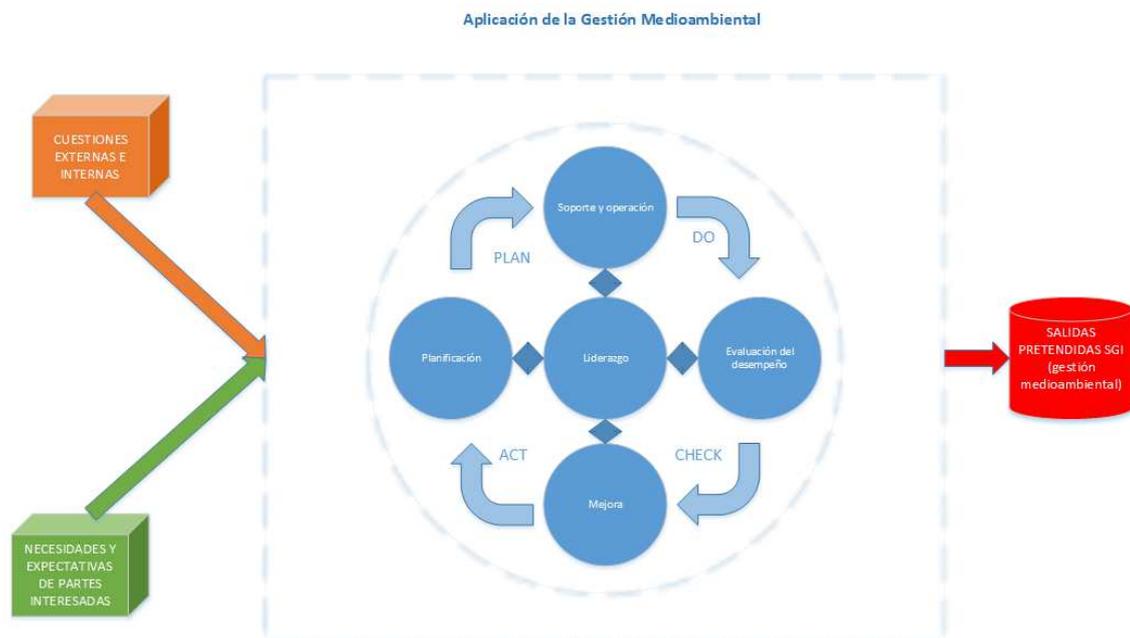
Con este sistema, se facilita la realización de diagnóstico permanente y global sobre el comportamiento medioambiental de la empresa en cada uno de sus procesos.

Disponemos de política medioambiental y manual de buenas prácticas.

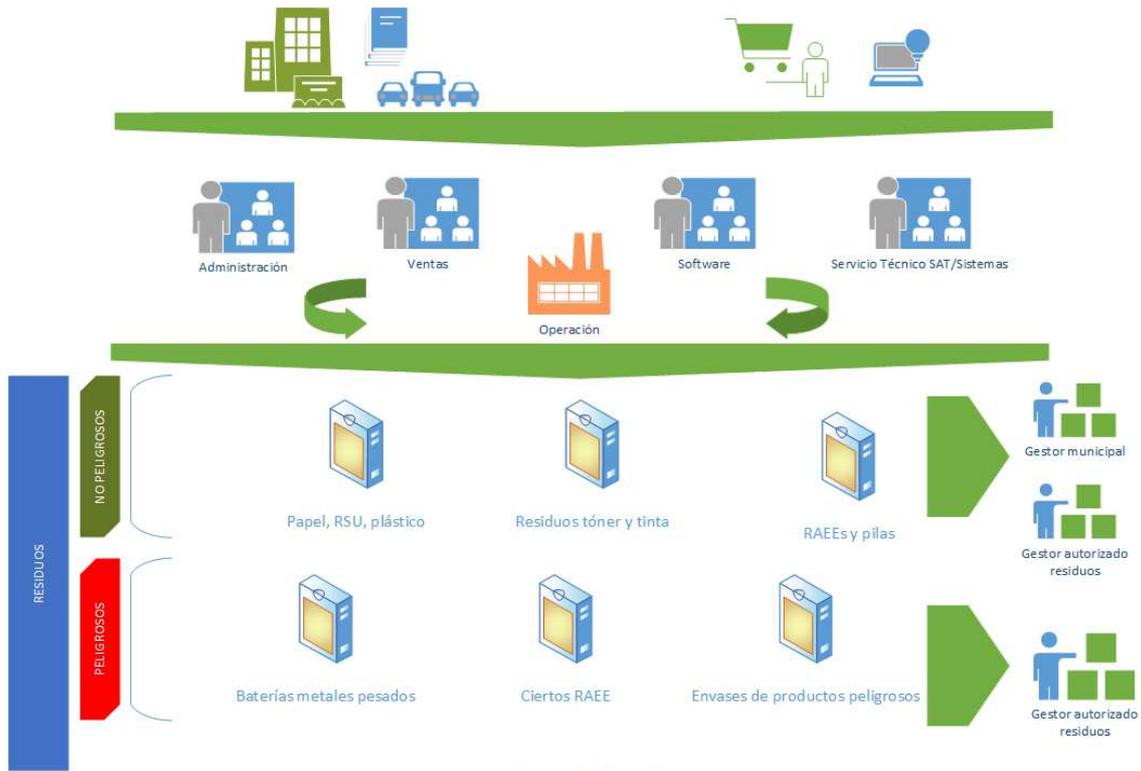
El Sistema de gestión ambiental se refuerza con:

- Formación ambiental y manual de buenas prácticas para empleados
- Evaluación de suministradores en relación a aspectos ambientales
- Comunicación de política ambiental a empleados, clientes y proveedores

Este sistema, está certificado bajo ISO 14001: 2015.



Anexos MGI-A _ Ed. 2



Anexos MGI-A_Ed.2

GRI 301 Materiales

Enfoque de gestión

Dentro del desarrollo de nuestra actividad, destaca la venta de productos informáticos y los servicios para su entrega, instalación y soporte.

Inforhouse, sigue las siguientes pautas de comportamiento en relación a los materiales:

- Dado que no es el fabricante de los productos, verifica y evalúa el cumplimiento de estándares ambientales, y la implantación de medidas de eficiencia por parte de las marcas
- Selecciona soluciones, y en particular productos para dichas soluciones integrales, que cumplan especificaciones de eficiencia, o que combinadas con otros elementos TI permitan conseguir objetivos de eficiencia energética y ambiental por nuestros clientes
- Gestiona los elementos materiales necesarios para los servicios de entrega, instalación y soporte, en relación a la maximización de eficiencia
- Gestiona los residuos generados en su actividad

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

Dado que no se realiza fabricación, se consideran materiales a los productos físicos consumidos en la prestación el servicio, y en concreto a los consumibles y el papel:

Consumo de materiales	2019	2018
Papel	47.500 hojas	75.500 hojas
Consumibles de impresión	9 unidades	21 unidades

En ninguno de los casos los materiales son renovables. En el caso de los consumibles de impresión, el no uso de consumibles reciclados responde a una cuestión de fiabilidad y de mantenimiento de las máquinas de impresión.

Se añaden los envases y embalajes (excepto aquellos que suministra el fabricante con los productos nuevos y que se mantiene intacto por parte de Inforhouse). Inforhouse, reutiliza alrededor del 40% de los envases y embalajes.

Así mismo, se incluyen piezas que sirven para prestar servicio de soporte. Se considera que alrededor del 60% del equipamiento obsoleto/averiado, es reutilizado total o parcialmente.

301-2 Insumos reciclados

Tal y como se ha indicado, no se emplean materiales reciclados en la prestación del servicio. Con esto, el porcentaje de insumos reciclados sería del 0%.

301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

Se promueve la reutilización de envases y embalajes para la entrega de material sin envase o embalaje propio, así como de papel (papel en sucio) para anotaciones e impresión interna, no para la prestación final de servicio.

Se estima que alrededor del 40% de los envases y embalajes, son reutilizados.

Dentro de esta reutilización, se añade la reutilización de equipamiento obsoleto o averiado. Se estima que alrededor del 60% del equipamiento obsoleto/avariado es reutilizado total o parcialmente. Lo habitual, es que se recuperen piezas/equipamiento, y entren a formar parte del circuito de equipamiento para servicios de soporte y mantenimiento. El otro 40% es tratado en gestor autorizado.

GRI 302 Energía

Enfoque de gestión

Inforhouse tiene entre sus objetivos, la optimización del uso de la energía en su actividad:

- Energía eléctrica para el desarrollo de actividad
- Combustibles para vehículos

302-1 Consumo energético dentro de la organización

El consumo de energía interno, incluye el consumo de energía eléctrica en las oficinas de Inforhouse.

Para los cálculos, se emplean los datos de consumos en KwH y se convierten a Tj.

Datos consumos	2019	2018
Electricidad	79.831,00 Kw	80.359,29 Kw

Los Kw/h consumidos, corresponden a jornadas de 8h en 252 días laborables → 2.016 horas anuales. Se emplea conversor a Tj (de Kwh a Tj)

Consumo interno de energía (TJ)	2019	2018
Electricidad	0,29 Tj	0,29 Tj

302-2 Consumo energético fuera de la organización

Se considera el consumo de combustible en los vehículos de la empresa que se emplean en servicios (datos reales), el consumo de vehículos para realización de visitas comerciales y de dirección (estimación basada en la media anual de kilómetros para el total de vehículos, y el consumo medio l/km por tipo de vehículo representativo*), el consumo de vehículos particulares para desplazamientos al trabajo de los empleados (estimación basada en la media anual de kilómetros para el total de vehículos y el consumo medio l/km por tipo de vehículo representativo*) y el consumo de combustible de empresas de transporte externas en la realización de servicios de Inforhouse (estimación basada en la media anual de kilómetros para el volumen de envíos, y el consumo medio l/km por tipo de vehículo representativo).

Datos consumos	2019	2018
Combustible (gasóleo) – vehículos empresa	39.440,32 litros	36.588,29 litros
Combustible (gasóleo) – vehículos comerciales/dirección	10.080 litros	10.080 litros
Combustible (gasóleo) – vehículos particulares	19.140 litros	28.080 litros
Combustible (gasóleo) – vehículos transporte externo tareas de servicios de entrega	20.160 litros	7.200 litros

*los datos de consumo medio l/km proceden de datos de las marcas de vehículos representativos

En el caso de combustible, el poder calorífico de 1 kg (1 litro = 840 gramos) es de 42.700Kj*

Consumo energético fuera de la organización	2019	2018
Combustible (gasóleo) – vehículos de empresa	1,4 Tj	1,3 Tj
Combustible (gasóleo) – vehículos comerciales/dirección	0,4 Tj	0,4 Tj
Combustible (gasóleo) – vehículos particulares	0,7 Tj	1 Tj
Combustible (gasóleo) – vehículos transporte externo tareas de servicios de entrega	0,7 Tj	0,3 Tj

* <http://www.escolapedia.com/el-poder-calorifico-de-los-combustibles/>

302-3 Intensidad energética

Para calcular la intensidad energética directa, consideraremos los Tj de consumo energético interno y de fuera de la organización que inciden directamente en la actividad (esto es, excepto consumos de vehículos comerciales/dirección y vehículos particulares), y calcularemos una segunda intensidad energética global, considerando todos los Tj de consumo energético. Se calcula en ambos casos en relación a la cifra de negocios.

Intensidad energética	2019	2018
Directa	0,0000004 Tj/€	0,00000059 Tj/€
Global	0,00000059 Tj/€	0,00000102 Tj/€

302-4 Reducción del consumo energético

En 2019 se ha incrementado el consumo energético directo por un mayor consumo de combustible, tanto en vehículos de empresa como de transporte externo, y el indirecto se ha reducido por un menor consumo de vehículos particulares.

Pese a la implantación avanzada de soporte remoto, la exigencia de atención presencial en los contratos preferentes de servicio, hace que se incremente el consumo de combustible en vehículos de empresa. Igualmente, un contrato que incluye un alto número de entregas por transporte externo, hace que se incremente el consumo de combustible de este tipo de transporte. Se incrementa en 0,5Tj.

La reducción en consumo de vehículos particulares, se debe a la reordenación de horarios hacia horarios flexibles, la eliminación de la jornada de tarde los viernes y la habilitación de comedor. La reducción es de 0,3 Tj.

302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

Para intentar reducir los requerimientos energéticos de productos y servicios, Inforhouse se ha centrado en los consumos de electricidad y en combustibles de los vehículos. Así,

- reordenación de horarios para evitar tiempos de actividad con altos consumos y baja productividad (caso de viernes por la tarde)
- oferta en más proyectos la asistencia en remoto
- promueve la instalación en remoto en caso de suministros de soluciones
- promueve soluciones para las que la asistencia es factible en remoto (soluciones basadas en software y servicios)

- favorece las entregas por transporte, que suponen menos consumo energético al compartirse rutas por servicio externo

Sin embargo, se observa que se ha incrementado el consumo energético, debido a la imposibilidad de acometer muchos contratos con soporte remoto, los que exigen mayores medios de transporte. Incremento de 0,5Tj. Se revisará el incremento para proponer mejoras de cara a su contención y corrección de tendencia.

GRI 303 Agua

Enfoque de gestión

Inforhouse consume el agua sanitaria en la oficina. Dentro del SGI, y más en concreto, en el sistema de gestión ambiental, se gestiona y controla el consumo de agua.

El objetivo es:

- uso eficiente del agua
- evitar escapes y vertidos que eleven consumos o puedan generar accidentes ambientales

303-1 Interacción con el agua como recurso compartido

Se presentan los datos de consumo de agua sanitaria en oficinas:

Consumo de agua	2019	2018
Sanitaria en oficinas	403,68 m3	327,80 m3

El incremento de consumo de agua se debe a mayor presencia de empleados en oficina y al uso de comedor.

303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

No se han producido vertidos de agua, pero se cuenta con un protocolo de gestión de vertidos en el marco del SGI (sistema gestión ambiental).

303-3 Extracción de agua

El agua consumida, proviene de las extracciones autorizadas para uso doméstico por las autoridades competentes, y por tanto, se encuentran reguladas por leyes y controladas por la Administración Pública. Inforhouse, no realiza extracciones directas de agua de ningún tipo.

En relación a la reutilización de agua, ésta no se reutiliza, pasando al sistema de canalización de aguas residuales de la ubicación de las oficinas.

303-4 Vertido de agua

No procede. No ha habido vertidos de agua en 2019.

GRI 304 Biodiversidad

Enfoque de gestión

Inforhouse, considera los recursos naturales como un activo indirecto que preservar en la realización de su actividad. Esto es, porque sin realizar tareas de producción, es consciente que su actividad, debe guardar principios que aseguren desde su perspectiva, la protección ambiental y en particular la de los recursos naturales.

Es vital en esta protección:

- la prevención de riesgos ambientales que pudieran afectar a la biodiversidad, que se realiza en el marco del SGI y en particular del sistema de gestión ambiental
- la gestión de residuos y minimización de la huella digital, que se gestiona bajo SGI y modificando la oferta de soluciones hacia soluciones eficientes y que exigen menor volumen de equipamiento
- cumplimiento de legislación ambiental
- reducción de emisiones de vehículos a través de la concienciación, de políticas para reducir el uso de vehículo particular, soluciones basadas en asistencia en remoto, etc
- concienciación de los empleados y relaciones con grupos de interés

304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

No procede. No hay centros de este tipo, en ninguna de las formas indicadas.

304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

En nuestro caso, se habla de impactos potenciales motivados por la materialización de riesgos ambientales (no por valores de la actividad en sí misma).

El riesgo con mayor impacto de los identificados, es el vertido de residuos, en particular peligrosos. En función de las sustancias, si es el caso, contenidas, podría causar problemas para los animales de la zona del vertido (sobreexposición a metales). En el caso de equipamiento, sin sustancia, esta sobreexposición a metales también puede existir, puesto que se contienen en los componentes del equipamiento categorizado como RAEE. Causaría contaminación y podría afectar a flora y fauna según zona y tiempo de exposición.

304-3 Hábitats protegidos o restaurados

No procede. No se han protegido o restaurado áreas o hábitats, ni se han creado asociaciones con terceros para ello.

304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

No procede. No hay centros de operaciones en hábitats protegidos. Sí hay especies protegidas en España, pero no hay amenaza sobre las mismas por la actividad.

GRI 305 Emisiones

Enfoque de gestión

La principal fuente de emisiones directas que contribuyen a los Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la empresa, es la emisión de CO₂ procedente de los vehículos de empresa, tanto para la realización de asistencias como de visitas comerciales. Además, se deben considerar las emisiones de los equipos informáticos empleados en la actividad. En 2018, no se habían considerado. No se cuenta con procesos de producción.

Adicionalmente a estas emisiones directas, consideramos las emisiones de los procesos de producción del equipamiento objeto de nuestra actividad, así como las indirectas de servicios de transporte para las entregas y suministros, así como las emisiones de los vehículos particulares utilizados para poder desplazarse al trabajo (y del trabajo).

Así, clasificamos las emisiones en grupo para distinguir la casuística de cada tipo de emisión, y poder realizar un seguimiento acorde a la actividad y a las circunstancias de la empresa.

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

En este grupo de emisiones, se consideran las generadas por:

- desplazamientos de vehículos de empresa SAT/SISTEMAS
- desplazamientos comerciales/visitas dirección
- emisiones de equipos informáticos del puesto de trabajo
- emisiones de equipos CPD

Para el cálculo de estas emisiones, se consideran los litros de combustible (reales en el caso de vehículos de empresa y media estimada en caso de vehículos comerciales/dirección) y el dato de emisión de CO₂ de vehículos por tipo de combustible empleado, según datos del Ministerio de Transición Ecológica.

Emisiones directas GEI (alcance 1)	2019	2018
Emisiones de vehículos empresa (SAT/SISTEMAS)	97,30 tn	91,21 tn
Emisiones de vehículos comerciales/dirección	24,87 tn	25,13 tn
Emisiones de equipos informáticos del puesto de trabajo	4,32 tn	3,75 tn
Emisiones de equipos CPD	16,40 tn	16,40 tn
Emisiones equipos climatización	0 tn	0 tn
Total emisiones alcance 1	142,89 tn	136,49 tn

305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

En este grupo, las emisiones se calculan en base a los datos de consumo eléctrico y el factor de emisión (factor del mix eléctrico de comercializadora) que consta en la web del Ministerio de Transición Tecnológica.

Emisiones indirectas GEI al generar energía (alcance 2)	2019	2018
Emisiones de consumo eléctrico	21,55 tn	32,95 tn
Total emisiones alcance 2	21,55 tn	32,95 tn

305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

En este grupo se consideran las emisiones indirectas en la cadena de suministro, de distribución y aquellas derivadas de los desplazamientos de empleados.

Para el cálculo, se han utilizado datos estimados medios de producción y estimación de porcentaje de aprovisionamientos de cada producto, datos de emisiones medias según tipo de combustible (fuente: MITECO) y datos de estimaciones de litros de combustible.

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	2019	2018
Emisiones en la fabricación de equipamiento hardware	1.717,04 tn	1.078,02 tn
Emisiones en la fabricación de software	26,59 tn	6,68 tn
Emisiones por desplazamientos de transporte externo para distribución a Inforhouse y a clientes	49,73 tn	17,95 tn
Emisiones por desplazamientos de empleados a oficinas/casa	47,22 tn	70 tn
Total emisiones alcance 3	1.840,58 tn	1.172,65 tn

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI

Se calcula la intensidad de emisiones según afecte a la actividad. Así:

- intensidad de emisiones de actividad: emisiones de alcance 1 y emisiones de alcance 2
- intensidad de emisiones global: las anteriores y emisiones de alcance 3

El cálculo se hace sobre el importe de la cifra global de negocios.

Intensidad de emisiones de GEI	2019	2018
De actividad	0,000028 tn/€	0,000053 tn/€
Global	0,00034 tn/€	0,00042 tn/€

305-5 Reducción de las emisiones de GEI

Se han incrementado las emisiones, por el aumento de actividad, excepto en el caso de emisiones en el consumo de energía, al contar con otra comercializadora con mejor factor mix. Se ha reducido la intensidad, dado que en términos relativos, el incremento de emisiones es inferior al incremento de cifra de negocios. Se tomaron las siguientes medidas para tratar de reducir las emisiones de GEI:

- introducción de soluciones TI no basadas en entregas ni asistencias presenciales, y en particular de soluciones no basadas en hardware
- flexibilidad horaria parcial y eliminación de tarde de viernes, sumada a habilitar espacio de comida para favorecer la reducción de desplazamientos personales
- auditoría de eficiencia energética y concienciación para consumo responsable de energía eléctrica, y cambio de proveedor

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)

Inforhouse no emite sustancias de este tipo. Los sistemas de climatización no utilizan gases nocivos para la capa de ozono.

305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire

No procede. Por nuestra actividad, y al no tener planta de producción, no se emiten este tipo de óxidos ni otras emisiones significativas al aire.

GRI 306 Efluentes y residuos

Enfoque de gestión

En este apartado, y dado que Inforhouse sólo emplea aguas domésticas en su actividad, para uso en oficinas, se tratará la gestión de residuos.

Inforhouse, tiene como objetivo reducir la generación de residuos y minimizar sus nocivos efectos a través de la gestión conforme a ley de los generados.

Por ello, se aplica el concepto de economía circular en la gestión de equipamiento informático. Tanto en las actividades de suministro como de soporte y mantenimiento, Inforhouse, si recupera material obsoleto o averiado, tratará de reutilizarlo parcial o completamente, a fin de minimizar los residuos generados. Las piezas o equipamiento reutilizado, según su estado, pasará a circuito de material.

De esta forma, garantizamos que sólo el material que no se puede reutilizar se gestione como residuo.

En el caso de RAAEEs además, se ha seleccionado una empresa de tratamiento autorizado que gestiona los residuos de forma que recupera los metales y se reutilizan en la industria, con lo que contribuye a la minimización de extracciones de metales, y favorece la economía circular.

La gestión de residuos cuenta con estas premisas:

- Minimizar la gestión de residuos
- Maximizar la reutilización, reciclado y valorización de los residuos
- Tratamiento y gestión específica de los residuos peligrosos
- Sensibilizar sobre la minimización de residuos

Esta gestión, se lleva a cabo en el marco del SGI, en concreto, sistema de gestión ambiental, donde consta el libro de residuos en el que se mantiene registro de los residuos recogidos, tipo de residuo, gestor, matrícula del vehículo de transporte, volumen de residuos, etc.

306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino

Las únicas aguas vertidas a la red urbana, son las aguas domésticas utilizadas en la oficina (página 77).

No ha habido vertidos no controlados ni otro tipo de incidentes ambientales relacionados con el agua.

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación

En la actividad de Inforhouse se generan residuos peligrosos y no peligrosos. Inforhouse, se encuentra registrada en el Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos de Galicia, con número CO-RP-P-PP-02033.

Inforhouse, mantiene un listado de residuos generados, con su correspondiente codificación en base a la legislación nacional y europea de tipificación de residuo, y cuenta con gestores autorizados y las correspondientes aceptaciones de residuos, según normativa.

Se presentan los datos de residuos generados, según clasificación de peligrosidad y gestor de tratamiento:

Residuos	2019	2018	Tratamiento
Residuos peligrosos			
Baterías de Plomo	0 Kg	330 Kg	--
Envases con contenido sustancias tóxicas y gases en recipientes a presión	0 Kg	0 Kg	--
Tubos fluorescentes	0 Kg	0 Kg	--
Equipos eléctricos y electrónicos (RRAAEEs) categorizados como peligrosos por contar con componentes peligrosos	0 Kg	0 Kg	--
Residuos de tinta/tóner con sustancias peligrosas en su contenido	0 Kg	0 Kg	--
Baterías de Ni-cd y pilas de mercurio	5 Kg	5 Kg	Punto limpio (pilas mercurio)
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS	5 Kg	335 Kg	
Residuos no peligrosos			
Equipos eléctricos y electrónicos (RRAAEEs) categorizados como residuos no peligrosos	61.286 Kg	16.618 Kg	Indumetal Recycling
Consumibles	100 Kg	50 Kg	Gicam Tóner
Envases de papel y cartón, y papel confidencial	6.598 Kg	433 Kg	Ecolex/Coregal
TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS	67.984 Kg	17.101 Kg	
TOTAL RESIDUOS	67.989 Kg	17.436 Kg	

Todos los gestores autorizados, realizan tratamiento de residuo peligroso, y la selección de uno u otro, se ajusta a condiciones de acuerdos y al objetivo de reutilización de metales o cartuchos de consumibles.

Por tanto, no sólo se trata de cumplir la legislación, sino de contar con proveedores de gestión de residuos que cuenten con autorización para tratamiento de cara a la reutilización de los residuos en similares o en procesos de producción alternativos, de tal forma, que se contribuya a la economía circular y aprovechamiento de materias primas de los productos desechados.

De forma previa a la recogida por parte de gestores, los residuos son almacenados en depósitos ajustados a la peligrosidad de los mismos, cumpliendo la normativa en cuanto a sistema de almacenamiento y tiempos máximos.

El tratamiento de residuos con posterior reutilización en planta de tratamiento, ha generado para Inforhouse en 2019 unos ingresos de 6.433,80 €.

306-3 Derrames significativos

No se ha producido ningún derrame de sustancias. En cualquier caso, Inforhouse, en el marco del SGI, y en concreto del sistema de gestión ambiental, cuenta con un procedimiento de actuación para la prevención y/o actuación en caso de producirse.

306-4 Transporte de residuos peligrosos

Inforhouse no realiza el transporte de residuos peligrosos, y nunca en cualquier caso importa/exporta residuos peligrosos.

306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

No se han producido vertidos de aguas que afecten a cuerpos de agua.

GRI 307 Cumplimiento ambiental

Enfoque de gestión

Tal y como se ha indicado anteriormente, Inforhouse cuenta con un Sistema de gestión ambiental implantado, en el marco del SGI, certificado bajo ISO 14001:2015. La implantación de este sistema, permite identificar los aspectos legales a cumplir en materia ambiental, y registrar incumplimientos a nivel operativo para su corrección. Igualmente, permite identificar los riesgos, a modo de aspectos ambientales, evaluarlos y poder gestionarlos para definir medidas preventivas.

307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

En 2019 no se han recibido sanciones por incumplimientos de legislación y normativa ambiental.

En relación al cumplimiento legal, Inforhouse, por cuestiones ajenas a la empresa de disposición del Polígono Industrial en el que se ubica, no dispone de licencia de actividad. Se realizan acciones proactivas para conseguir dicha licencia, ya que es un tema comunitario del polígono, y al no tener procesos de producción ni emisiones significativas en el centro de trabajo, se ha aprobado el cumplimiento de los requisitos de la ISO 14001.

GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores

Enfoque de gestión

El enfoque de gestión en la cadena de suministro, se describe en las páginas 26 y 27. Adicionalmente, en el Sistema de gestión ambiental, se añaden una serie de requisitos para los proveedores cuyos productos/servicios inciden directamente sobre aspectos ambientales.

Tal y como se ha especificado, siguiendo el proceso de aceptación de proveedores, para proceder a su alta, se hace llegar una comunicación de inclusión en SGI de dichos proveedores, y documentación adicional en el caso de proveedores de medio ambiente. Esta documentación y requisitos exigibles en materia medioambiental, se detalla en una instrucción técnica contenida en el SGI, en concreto en el Sistema de gestión ambiental.

Son condiciones la autorización como gestor de residuos, instalador (en caso de sistemas que lo exijan), documentación que acredite el tratamiento de residuos de talleres mecánicos, etc.

La evaluación se realiza de forma periódica, elaborando un informe final en el que constan nuevos proveedores, así como incidencias a proveedores registradas y las acciones tomadas.

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

Durante 2019 los proveedores nuevos que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a criterios ambientales, han sido del 100%. Todos los proveedores nuevos, han sido aceptados en base a otros criterios (económicos y de calidad, y no hay nuevos proveedores de productos/servicios que inciden directamente en aspectos medioambientales).

308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

No ha habido impactos ambientales negativos, no siendo necesaria la toma de acciones en ese sentido.

GRI 400.

Dimensión social

GRI 401 Empleo

Enfoque de gestión

Inforhouse, cuenta con un área de RRHH, que pertenece al Departamento de Administración y que actúa en coordinación con los responsables de departamento en las fases de reclutamiento y selección. No se dispone de políticas documentadas en material de reclutamiento y selección, pero sí existe un compromiso de igualdad de oportunidades.

Así mismo, en el marco del SGI, se gestiona el conocimiento y la capacitación en el tiempo de los empleados, así como su adecuación al puesto de trabajo y la efectividad de las actividades formativas realizadas. Esta gestión se incluye en la política de gestión.

Dentro de la gestión de RRHH, se incluye la adopción de medidas para la conciliación, cuestión que se resalta en la Política de Responsabilidad Social Corporativa.

Adicionalmente, existe un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad Laboral, externalizado, con empleados responsables de la gestión interna de algunos de los procesos, de forma coordinada con servicios externos.

Inforhouse no dispone de convenio colectivo propio. La regulación de las condiciones de trabajo y empleo se realiza a través del convenio de Comercio Vario de A Coruña. La selección de este contrato responde a cuestiones legales de la actividad de la empresa.

A partir de este convenio, las condiciones concretas de cada empleado se gestionan de forma individualizada (ya que no existe comité de empresa ni sindicatos), en lo referente a:

- Contrato
- Salario y otros beneficios económicos y sociales
- Conciliación y otros términos de flexibilidad horaria

Se cuenta además con acuerdos y convenios con academias y centros de formación para la realización de prácticas laborales por parte de estudiantes, así como para la contratación a través de becas de formación.

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Las nuevas contrataciones realizadas, se distribuyen de la siguiente manera, por edad y sexo. Todas ellas se realizan con centro de trabajo en Santiago de Compostela.

Nuevas contrataciones	2019	2018
Hombres		
Menores de 30 años	1	1
Entre 30 y 50 años	3	2
Mayores de 50 años	0	0
Mujeres		
Menores de 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	0	0
Mayores de 50 años	0	0
Total nuevas contrataciones	4	3

Las bajas, se distribuyen de la siguiente manera, por edad y sexo. Todas las bajas son de personal con centro de trabajo en Santiago de Compostela.

Empleados que causan baja	2019	2018
Hombres		
Menores de 30 años	0	4
Entre 30 y 50 años	1	1
Mayores de 50 años	0	0
Mujeres		
Menores de 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	0	0
Mayores de 50 años	0	0
Total bajas	1	3

Hay que tener en cuenta, que de las 4 altas, 2 se deben a cambio de contrato. En relación a la baja, es una baja voluntaria, y su puesto es reemplazado. Con esto, la tasa de rotación del personal es de 25%.

401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Excluyendo las prestaciones económicas derivadas de la aplicación de la legislación y convenio a salario base por cuestiones como antigüedad, permisos, etc, no hay prestaciones para los empleados del tipo plan de jubilación, seguro de vida, o participaciones, con lo que no hay beneficios para los empleados a tiempo completo de los que no disfruten los empleados a tiempo parcial o temporales.

401-3 Permiso parental

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad	2019	2018
Hombres		
Empleados con derecho a baja por paternidad	2	0
Empleados que han disfrutado del derecho a baja	2	-
Empleados que han regresado al trabajo tras el permiso	2	-
Empleados que han regresado al trabajo tras permiso y que siguen siendo empleados 1 año después del regreso	2	-
Tasa de regreso al trabajo	100%	-%

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad	2019	2018
Mujeres		
Empleados con derecho a baja por maternidad	0	0
Empleados que han disfrutado del derecho a baja	-	-
Empleados que han regresado al trabajo tras el permiso	-	-
Empleados que han regresado al trabajo tras permiso y que siguen siendo empleados 1 año después del regreso	-	-

GRI 402 Relación trabajador - empresa

402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

Los cambios operacionales que no implican bajas de empleados o cambios de contrato a otras empresas del grupo, son comunicados en base a la planificación de cambio definida.

En el caso de implicar bajas o cambios de contrato laboral, se cuidan los plazos legales, como norma general 15 días.

GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo

Enfoque de gestión

Inforhouse, dispone de una Política General de Seguridad y Salud Laboral, aprobada por la Dirección General, en la que se definen los compromisos en la materia.

Apoyando esta política, se encuentra el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral (PRL), que se ajusta a la legislación vigente.

El servicio, está contratado a empresa externa, y existe una figura de Responsable de PRL para ejecutar y trasladar las comunicaciones del sistema.

El código de conducta elaborado en RRHH y trasladado a los empleados, se ajusta al sistema PRL, e igualmente el sistema se ve apoyado por actuaciones y planes vinculados con la seguridad laboral dentro del SGI.

Anualmente, se imparte formación y se aporta información a los empleados sobre el sistema, para que éstos dispongan de conocimientos al respecto en la realización de sus funciones.

403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

Inforhouse dispone del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo con un alcance extensible a todos los empleados con centro de trabajo en Santiago de Compostela. De forma adicional, para los trabajadores en régimen de outsourcing en cliente, se aplica el sistema en tanto en cuanto sus puestos han sido evaluados por la empresa externa en materia de PRL y se les informa y forma sobre el sistema general de PRL.

Dado que se comparten recursos físicos y humanos con otras empresas del grupo, en particular con Arcade Consultores, ésta también cuenta con un Sistema de PRL implantado, similar al de Inforhouse.

No hay miembros del equipo no empleados que realicen funciones dentro de la actividad de Inforhouse. En el caso de subcontratistas, que no los hay en 2018, se exige la implantación de Sistema de PRL, o al menos evidencias de la realización de acciones encaminadas a la protección y prevención en materia de salud y seguridad laboral.

403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes

La identificación y evaluación de riesgos, se gestiona dentro del Sistema PRL, y de forma adicional de manera más generalista, a través de la gestión de riesgos en SGI.

Para identificar los peligros, se han evaluado los diferentes puestos de trabajo, así como las instalaciones. Una vez realizado el análisis, y en base a los criterios de PRL, se identifican los riesgos y se evalúan, en base a su impacto y a la probabilidad/frecuencia de materialización. Esta evaluación, permite realizar y actualizar el Plan de Prevención, en el que se definen las medidas preventivas de cara a eliminar o minimizar el impacto del riesgo.

En caso de producirse un accidente laboral, o en caso de enfermedades laborales, a través de los servicios de salud asociados, se inicia la gestión en el marco del sistema. Todo accidente/enfermedad profesional, implica la revisión de causas, del riesgo asociado, y la toma de medidas para reparación (si es el caso) y corrección de causas para eliminar o minimizar la probabilidad de que vuelva a ocurrir.

En caso de accidente, además de a los servicios de salud en el momento del mismo, se debe enviar un informe a la mutua, de tal forma, que ésta gestione los permisos y seguimiento de la baja por accidente, y ejercite toda la documentación legal necesaria para la gestión.

En el caso de enfermedad profesional, se debe acreditar la causa con certificado médico. De igual manera, este certificado médico pasará a ser gestionado desde la mutua para la gestión de la enfermedad con la tipificación de enfermedad profesional.

El trabajador, en ningún momento, debe sufrir represalias por la gestión de un accidente o enfermedad con origen laboral. Para esto, Inforhouse garantiza el cumplimiento de la legislación laboral en la protección del trabajador ante estas situaciones.

403-3 Servicios de salud en el trabajo

Anualmente, se realizan reconocimientos médicos. Éstos, son obligatorios para algunos puestos, designados por el Servicio de Prevención según legislación vigente.

En los otros casos, el empleado, si así lo desea, puede renunciar a pasar reconocimiento médico.

Se dispone de servicio externo de salud de trabajo, y convenio con mutua.

403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

No existen comités de seguridad y salud, sí un responsable de PRL, al que se puede dirigir cada empleado, de forma individualizada a fin de realizar consultas y otras comunicaciones.

También puede realizarse este tipo de acciones al servicio de prevención o al servicio de salud externos, si es necesario, o si el responsable considera que es mejor opción.

La participación en la seguridad en el trabajo es a modo individual al no existir representantes de trabajadores (comité/sindicatos).

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

De forma general, anualmente se entrega documentación formativa, general y específica del puesto, a cada empleado, para su lectura y cumplimentación de un test al respecto.

Así mismo, en 2019, se ha impartido formación presencial.

Adicionalmente, se entregan fichas de peligrosidad sobre los productos que contienen sustancias peligrosas y que son manipulados en la realización de la actividad diaria. Igualmente se realiza formación básica para simulacros y otras acciones dentro del cumplimiento del Plan de

Emergencias, que aunque se enmarcan en la gestión ambiental, también incluyen la prevención de salud y seguridad en el trabajo.

403-6 Fomento de la salud de los trabajadores

Inforhouse no facilita un servicio de salud privado a los empleados, y no realiza acciones generales para el fomento de la salud de los trabajadores, aunque sí se considera, y así lo ratifican sus compromisos, como una empresa que apoya el deporte como instrumento para fomentar la salud de las personas, y por ello, se podrían establecer acciones concretas y campañas para fomentar la salud a través del deporte, o de otras iniciativas.

403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales

Se ha potenciado en las ofertas la prestación de servicios en remoto, y se han reorganizado horarios, lo que reduce desplazamientos y con ello la probabilidad de accidentes de tráfico.

Igualmente, la oferta de productos que cumplan especificaciones sobre electricidad, y la disposición de soluciones de cableado (datos, electricidad) que se adecuen a la normativa de baja tensión, benefician la prevención de riesgos, la reducción de probabilidad de materialización de los mismos, o incluso la eliminación de riesgo.

403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y de la seguridad en el trabajo

Tal y como se ha indicado en la página 92, apartado 403-1, se encuentra dentro del alcance del sistema:

- el 100% de los empleados del centro de trabajo de Inforhouse
- el 100% de los empleados de otras empresas del grupo que comparten centro de trabajo con Inforhouse
- el 100% de los técnicos que desarrollan su jornada en outsourcing en cliente final

El sistema incluye la gestión de la prevención de riesgos en las tres especialidades (higiene, seguridad y ergonomía), así como la gestión de la salud. Para ello, se mantiene un contrato con servicio externo de prevención, servicio externo de salud laboral y mutua.

403-9 Lesiones por accidente laboral

403-10 Dolencias y enfermedades laborales

Se muestra en las dos siguientes tablas, un listado de accidentes y enfermedades laborales así como de jornadas sin presencia en el trabajo:

Accidentalidad en el personal propio	2019	2018
Número de accidentes	0	0
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Accidentes con fallecimiento		
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Accidentes con baja		
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Accidentes sin baja		
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Número de fallecimientos	0	0
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Número de días perdidos	0	0
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Ratio accidentados con baja	0	0
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Ratio enfermedades profesionales	0	0
Hombres	-	-
Mujeres	-	-
Ratio de días perdidos	0	0
Hombres	-	-
Mujeres	-	-

Otras ausencias	2019	2018
Número de bajas médicas (excluidas bajas por maternidad/paternidad)	0	0
Hombres	0	-
Mujeres	0	-
Número de jornadas de permiso (excluidas vacaciones) por enfermedad o no enfermedad	9	8
Hombres	6	6
Mujeres	3	2
Número de jornadas de ausencia sin justificación	0	0
Hombres		0
Mujeres		0

A continuación, se relacionan peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral moderado, importante o intolerable.

- Riesgo moderado – se toman medidas preventivas para reducirlo
- Riesgo importante – no se puede comenzar el trabajo en el que se pueda materializar, sin haberse reducido el riesgo
- Riesgo intolerable – no se puede continuar el trabajo sin haberse reducido el riesgo

Riesgo	Valoración	Medidas implantadas	Accidentes
Contacto eléctrico	Moderado	Señalización. Uso de tierra. Revisiones instalación continuas.	0
Incendio	Moderado	Señalización de salidas de emergencia y vías de salida. Extintores accesibles y en mantenimiento continuo	0
Caída de personas a distinto nivel	Moderado	Escaleras de mano bajo especificaciones de seguridad y con mantenimiento continuo. Información sobre su uso en la propia escalera	0
Caídas de objetos por desplome	Moderado	Normas de almacenamiento y colocación de mercancía. Mantenimiento de estanterías	0
Caída de objetos desprendidos	Moderado	Normas de almacenamiento y colocación de mercancía. Mantenimiento de estanterías	0
Atropellos, golpes o choques con vehículos	Moderado	Delimitación de zonas de paso peatones/vehículos. Velocidad de vehículos en accesos a almacén	0
Accidentes en tránsito	Moderado	Cumplimiento de normas de tráfico, extremar precaución y guardar tiempos de desplazamiento. Mantenimiento de vehículos	0
Caídas de personas al mismo nivel	Moderado	Mantener orden y limpieza. Señalizar zonas resbaladizas y uso de sistemas anti resbalones	0
Sobreesfuerzos	Moderado	Seguir normas de PRL en la manipulación de cargas. Herramientas para carga y movimiento de cargas	0
Atrapamiento por vuelco de máquinas	Moderado	Seguir reglas sobre manejo de plataformas elevadoras. Distancias y zonas de seguridad	0

GRI 404 Formación y educación

Enfoque de gestión

Inforhouse, en su política de gestión, y a través del SGI, se compromete a facilitar formación a sus empleados.

En un sector tan cambiante, en el que la actualización de soluciones es continua, y es necesario para mantener la ventaja competitiva adaptarse a las novedades del mismo marcadas por fabricantes y clientes, la formación y capacitación de los empleados es fundamental.

Anualmente, dentro del SGI, se elabora un plan de formación. Este plan, es flexible para poder actualizar a lo largo del año con nueva formación según necesidades.

Los compromisos se basan en:

- Alineación con los objetivos estratégicos de la empresa
- Perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo
- Desarrollo profesional y posibilidad de progresión de los empleados
- Adecuación de los empleados a cambios tecnológicos y organizativos
- Adaptación de nuevos empleados a Inforhouse
- Cumplimiento de exigencias de fabricantes

Todas las actividades realizadas, son medidas en lo referente a su efectividad, en el marco del SGI.

404-1 Media de horas de formación al año por empleado

Media horas de formación	2019	2018
Órgano de dirección	5,50	6
Administración	0	0
Comercial	2	10
Departamento técnico SAT/Sistemas	38	24,07
Departamento técnico Software	10	10

No hay distinción entre formación para hombres/mujeres, sino por área funcional.

404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

A principios de año, se define un plan de formación básico. En él se recogen posibles actividades formativas de fabricantes, así como la referente a sistemas y gestión interna.

A ellas, se le añade la formación específica que surge a lo largo del año, derivada de la capacitación para diferentes proyectos o por la colaboración con los fabricantes (para renovación de acuerdos, especialización en alguna solución, etc).

Se han promovido acciones de formación internas, especialmente técnicas (Sistemas), para la realización de prácticas e investigación en ciertas soluciones, que han tenido éxito y permiten la autoformación de manera colaborativa entre el equipo. Ha sido una acción eficaz.

En el área comercial, se ha promovido un programa de formación mediante el que se da obligatoriedad a realizar al menos 3 actividades formativas en cada trimestre, e impartir 2 acciones al trimestre. El resultado es dispar. Se ha cumplido en la parte de actividades formativas realizadas. La eficacia de la formación se sitúa en nivel aceptable.

No se cuenta con formación específica para la transición, que de precisarse, se realiza de forma individualizada.

404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

En Inforhouse, no se realizan evaluaciones formales periódicas del desempeño. Por tanto, el porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño es del 0%.

Sí se realiza evaluación de la adecuación de la ficha respecto del puesto de trabajo de manera anual, dentro del SGI, así como medición de la efectividad de la formación y capacitación recibida.

Evaluaciones de desempeño	2019	2018
Órgano de dirección	0	0
Administración	0	0
Comercial	0	0
Departamento técnico SAT/Sistemas	0	0
Departamento técnico Software	0	0

GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades

Enfoque de gestión

En la Política de RSC, y de forma no documentada en la gestión de RRHH, Inforhouse se compromete a basar las relaciones laborales en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. Para asegurar la no discriminación en el puesto de trabajo, se ha creado un manual anti acoso a finales de 2019, implantado en Febrero de 2020.

En los procesos de selección, se mantiene este compromiso, y el reclutamiento se realiza en función de cuestiones objetivas, basadas en perfil requerido (cualificación, experiencia), pero nunca en factores que puedan ser discriminatorios.

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Empleados en plantilla	2019		2018	
	Nº	%	Nº	%
Por sexo				
Hombres	23	79,31%	20	76,92%
Mujeres	6	20,69%	6	23,08%
Por tramo de edad				
Hasta 30 años	3	10,34%	2	7,70%
Entre 31 y 50 años	24	82,76%	22	84,62%
Mas de 50 años	2	7,70%	2	7,70%

Órgano de gobierno	2019		2018	
	Nº	%	Nº	%
Por sexo				
Hombres	6	66,67%	6	66,67%
Mujeres	3	33,33%	3	33,33%
Por tramo de edad				
Hasta 30 años	0	0%	0	0%
Entre 31 y 50 años	7	77,77%	7	77,77%
Mas de 50 años	2	22,22%	2	22,22%

405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Se considera el salario base bruto medio del sector TIC**, y se analiza sobre el global.

Salario medio frente a salario base	2019	2018
Hombre	71,32%	95,09%
Mujer*	62,49%	69,98%

* Del total de mujeres, dos cuentan con horario reducido.

**el dato de salario base bruto medio, se extrae de estudio retributivo del sector TIC español 2019 publicado por revistabyte.es.

<https://revistabyte.es/estudio/el-sector-tic-mejores-empleos/#:~:text=La%20media%20en%20el%20sector,con%2040.595%20euros%20al%20a%C3%B1o.>

GRI 406 No discriminación

Enfoque de gestión

Inforhouse, en su Política RSC y de forma no documentada en su estrategia, se compromete a la no discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, condición social, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

Entre las medidas está la negociación individual sobre conciliación laboral.

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Casos de discriminación registrados	2019	2018
Casos	0	0

GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 408 Trabajo infantil

GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio

Enfoque de gestión

Inforhouse, tiene un compromiso y adopta los principios del Pacto Mundial en lo que respecta a estos apartados sobre derechos y libertades.

Respeto el derecho a la asociación y negociación colectiva. Pese a no contar con comité de empresa o sindicatos, se respeta el derecho de sindicación individual.

Inforhouse, aun no siendo aspectos materiales, rechaza la explotación infantil, así como la explotación a través de trabajos forzados u obligatorios, y atiende a la legislación vigente.

407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

Inforhouse no opera en regiones, en los que el derecho de asociación y negociación colectiva esté en riesgo inminente, en los que se utilice mano de obra infantil, o en los que se explote a través de trabajos forzados u obligatorio a personas de cualquier edad.

Debido a las condiciones del mercado, muchos de los productos y componentes de productos suministrados, son fabricados en China, país al que también se recurre con algunos proveedores locales, y en el que se han detectado infracciones continuadas en materia laboral. Inforhouse, entiende que los fabricantes principales que disponen de las plantas de fabricación en ese país, realizan un control del cumplimiento de derechos en las mismas, y disponen de certificados y documentación de respeto de condiciones laborales.

En relación a los proveedores locales chinos, se trabaja con empresas que acreditan su legalidad y competencia para venta y exportación.

En caso de detectar casos de cese de los derechos y libertades expuestos, Inforhouse se compromete a rechazar a los proveedores afectados inmediatamente, y denunciarlo a las autoridades pertinentes.

GRI 410 Prácticas en materia de seguridad

Enfoque de gestión

Inforhouse, dispone de una Política de Seguridad y ha implantado procesos de Seguridad de la Información siguiendo lo especificado en ISO 27001:2013, todo ello regulado en el SGI. Dentro de esta gestión de seguridad, se trata la seguridad física de instalaciones de la empresa. La seguridad física, no se basa en personal de seguridad, sino en dispositivos y herramientas (alarma, sensores, cierres, etc), que preservan la seguridad de acceso a oficinas de la compañía.

410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

No procede, ya que Inforhouse no cuenta con personal de seguridad.

GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas

411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas

No procede, ya que Inforhouse no realiza operaciones en zonas donde existen comunidades indígenas.

GRI 412 Evaluación de los derechos humanos

Enfoque de gestión

Inforhouse, en su observación del cumplimiento del Pacto Mundial y de su estrategia no documentada, se compromete a:

- Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional y europea
- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio, y respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, la no discriminación, y el derecho a circular libremente dentro de cada país
- Promover una cultura de respeto de los derechos humanos y la sensibilización de sus empleados en esta materia

No existe ninguna denuncia por incumplimiento de derechos humanos.

412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

Inforhouse, no realiza operaciones en países en las que se identifiquen riesgos que afecten a la preservación de los derechos humanos.

Tal y como se ha indicado, se regula la compra en proveedores locales de países en los que ha habido problemas en relación al respeto de los derechos humanos. Además, aunque el control de la fabricación y del respeto a derechos humanos en plantas en estos países, es responsabilidad de los fabricantes, se tiene en consideración la disposición de información a este respecto por parte de la marca.

En caso de identificar situaciones de este tipo, se tratarían de manera inmediata, cesando el servicio y denunciándolo ante la autoridad competente.

412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

Inforhouse, a través de centros de formación, ha facilitado a sus empleados formación en igualdad asociada a cursos. La media de horas para el total de empleados es de 0,5 horas anuales.

412-3 Acuerdos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos

En los contratos con Administración Pública, redactados por la propia Administración, así como proyectos subvencionados, se incluyen cláusulas de derechos humanos, en particular de tipo laboral y sobre el derecho a la igualdad y contra la discriminación.

GRI 413 Comunidades locales

Enfoque de gestión

Inforhouse, está fuertemente implicada en la comunidad local en la que opera, y en particular, en la que está ubicada. Esto es Galicia, y Santiago de Compostela.

La aportación a esta comunidad, se realiza a través de la aportación vinculada a su propia actividad (suministro de tecnologías para desarrollar la economía local a través de la mejora de procesos e incremento de competitividad, desarrollo tecnológico del tejido empresarial local, desarrollo tecnológico de las instituciones locales y mejora en los procesos de atención a ciudadanos, disposición de convenios de prácticas para estudiantes y becas de formación, creación y mantenimiento de empleo, etc), pero además se extiende a actuaciones sociales de colaboración a través de patrocinios y otras iniciativas.

Las actuaciones sociales, pueden ser sugeridas por cualquier empleado de la empresa, y serán concretadas, aprobadas y puestas en marcha desde la dirección con la colaboración del personal de departamento afectado.

Es importante destacar en 2019:

- Patrocinio deportivo – al equipo de triatlón Arcade Inforhouse
- Donación la Asociación de Vecinos Sandra Prego

413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales – en las comunidades locales

Además de los impactos propios del desarrollo económico, creemos que son operaciones con participación de la comunidad local, todas las que desarrollamos con las Administraciones Públicas gallegas y en particular de Santiago de Compostela.

La evaluación de este impacto, la mide la propia administración en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en el que, desde la entrada de la nueva Ley de Contratos de Sector Público, se identifica la causa que origina la necesidad de contratar el suministro/servicio que corresponda.

En general, los impactos son positivos, al facilitar la prestación de servicios a los ciudadanos, mejorando los existentes o creando nuevos servicios.

La realización de operaciones en las que se contrata a personal con becas de formación o con la colaboración de personal en prácticas, bajo convenio con centro de formación, tienen un impacto positivo en la comunidad local, ya que permite la inserción laboral de jóvenes. La vocación es que estas personas, finalizado el periodo de formación/prácticas, pueda incorporarse a la plantilla en un futuro más o menos cercano, si se abren procesos de selección.

No se han detectado operaciones con impactos negativos en las comunidades locales.

GRI 414 Evaluación social de los proveedores

Enfoque de gestión

En las páginas 26 y siguientes, se ha descrito la gestión de la cadena de suministros, y la evaluación de proveedores. En ese apartado, se describe el proceso de aceptación de dichos proveedores, que se centra en aspectos de calidad y medioambientales.

Inforhouse, centra sus requisitos sociales por parte de proveedores en el cumplimiento de la legislación vigente y la consideración de iniciativas sociales, sin centrar en este aspecto la validación de proveedor de manera formal, excepto en el caso de subcontratistas.

414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales

No procede, puesto que en la aprobación de nuevos proveedores no se estipula la selección con este filtro, aunque sí se solicita información al respecto desde 2019.

414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas

No procede, puesto que en la evaluación de proveedores, no se incluye la revisión de este aspecto. Sólo se realizaría en caso de subcontratistas, y no hay subcontratistas en 2019.

En caso de detectarse impactos negativos, se registraría acción en el SGI y se revisaría el acuerdo de suministro, siendo posible el rechazo del proveedor, en función de la gravedad.

GRI 415 Políticas Públicas

Enfoque de gestión

Inforhouse no participa en la gestión de la política pública directamente, aunque sí, a través de la participación como grupo de interés en las evaluaciones del sector realizadas desde la Administración Pública, y que son origen para el establecimiento de ciertas políticas o cuanto menos, acciones públicas, de cara a favorecer el desarrollo económico y social.

415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos

No procede. No se realizan contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

GRI 416 Salud y seguridad de los clientes

Enfoque de gestión

Para Inforhouse, es fundamental que nuestros productos y soluciones preserven la salud y seguridad de los clientes.

En los productos, por el cumplimiento de la normativa de protección de salud y seguridad en aparatos eléctricos y electrónicos, y en las soluciones, por el cumplimiento de las normas y reglamentos relacionados con cableado de datos, eléctrico, y por la disposición de soluciones que cumplan criterios de seguridad, ergonomía y protección de la salud (frente a accidentes y enfermedades).

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

Se listan a continuación los riesgos de salud y seguridad más habituales relacionados con los productos y servicios suministrados/prestados por Inforhouse, así como de medidas tomadas por Inforhouse para minimizar su impacto.

Riesgo	Medidas
Riesgo por contacto eléctrico	-Cumplimiento de normativa por parte de los equipos eléctricos y electrónicos (certificaciones) -Cumplimiento de Reglamento de Baja Tensión para instalaciones eléctricas y de comunicaciones -Disposición de elementos de protección frente a contactos eléctricos
Riesgo por golpes y heridas con equipamiento, y caídas al mismo nivel	-Oferta de equipamiento que cumpla especificaciones ergonómicas (equipos de tamaño reducido, equipamiento sin esquinas o con protección en esquinas, sin salientes, etc) -Disposición de cableado y otros elementos de tal forma que no afecten a zonas de paso y en el propio puesto de usuario
Riesgo por continua exposición a pantallas	-Oferta de pantallas con opciones ergonómicas: regulación en altura, inclinación, etc -Disposición en cartera de protectores de pantalla
Riesgo por enfermedades profesionales por manejo de equipos electrónicos	-Oferta de productos que cumplen normativas de emisiones
Riesgo por enfermedades profesionales derivadas de las condiciones de puesto de trabajo	-Disposición de soluciones basadas en composición integral del puesto de trabajo con productos que preserven ergonomía (doble monitor para evitar posturas o movimientos incorrectos, equipos de tamaño reducido, oferta de periféricos acordes al puesto y tareas, elementos de protección y colocación de cableado, etc)

416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

No se han registrado casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad.

Los productos ofertados, cumplen las normativas referenciadas y marcado CE, para equipos eléctricos y electrónicos. La composición de soluciones TI, incluye la oferta de equipamiento, elementos y servicios de cara a mitigar los impactos de riesgos detectados.

GRI 417 Marketing y etiquetado

Enfoque de gestión

Inforhouse, realiza diversas acciones de marketing, respetando la legalidad en lo referente a comunicaciones.

Además de evitar la falta de veracidad en las comunicaciones, y facilitar la transparencia en las acciones (fin de campañas, precios exactos y elementos añadidos), garantiza la legislación en lo referente a la protección de datos (solicitud de consentimiento expreso para recibir comunicaciones de marketing y gestión de bajas, uso exclusivo de bases de datos sin entrega a terceros, etc).

La gestión de la comunicación desde el área de marketing, y en particular la realizada a través de redes sociales, es evaluada por el riesgo reputacional que malas prácticas puede tener para la empresa. Esta evaluación se realiza en el marco del SGI.

417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

En relación a la marca, Inforhouse no dispone de productos propios, y mantiene el etiquetado de fabricante, al que en ocasiones, si lo solicita el cliente, añade etiquetado indeleble. Es el fabricante quien detalla origen, condiciones de uso seguro, marcados de certificados de fabricación, etc.

La marca de Inforhouse consta en las comunicaciones comerciales, técnicas y administrativas, y consta del logo, y allí donde sea posible/necesaria la dirección y otros datos que identifiquen a la compañía.

En muchas ocasiones, la marca de Inforhouse aparece junto con la marca de Arcade. Esto no se realiza si el proyecto exige exclusividad de marca de Inforhouse, por ejemplo por adjudicación de licitación, y cuando se acompaña de logotipos de cumplimiento de normas que sólo tiene Inforhouse, por ejemplo ISOs.

417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

Se detallan los incidentes relativos a información, etiquetado y uso de marca:

Incidentes relativos a información, etiquetado o uso de marca	2019	2018
Con resultado de multa	0	0
Con resultado de advertencia	0	0
Relativas a códigos voluntarios	0	0
Total incidentes	0	0

417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

Se detallan los incidentes relativos a comunicaciones de marketing:

Incidentes relativos a comunicaciones de marketing	2019	2018
Con resultado de multa	0	0
Con resultado de advertencia	0	0
Relativas a códigos voluntarios	0	0
Total incidentes	0	0

GRI 418 Privacidad del cliente

Enfoque de gestión

Inforhouse ofrece garantías de privacidad del cliente, a través del cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, y apoyándose en la gestión de seguridad para toda la información manejada en la realización de su actividad, a partir de la Política de Seguridad.

Inforhouse, se compromete a la preservación, protección, salvaguarda y mantenimiento de la integridad y confidencialidad de los datos del cliente, personales y no personales, a los que en el desarrollo de su actividad deba acceder o deba registrar.

En el marco del SGI, se realizan checklists y auditorías de seguridad y se gestionan las acciones derivadas para las incidencias de seguridad que puedan surgir, y en particular, para aquellas que supongan el acceso a información privada de clientes o la pérdida, de los datos o de la integridad de los mismos.

En particular, se dispone de medidas de seguridad para controlar el acceso a servidores y con ellos, a bases de datos de información y otros datos de clientes que en ellos se encuentran. Estas medidas de seguridad, son físicas (zona restringida, alarmas, sensores, sistema de control de accesos, etc) y lógicas (firewall, antivirus, barreras de protección basadas en software). Además, para proteger la salvaguarda y la integridad, se realizan copias de seguridad según se describe en los procesos que definen el Plan de Continuidad y documentación de procesos bajo ISO 27001 del SGI.

La disposición de la información privada de clientes que se emplea en tareas de desarrollo de software y en las asistencias SAT, está controlada en cuanto a su, archivo y manejo. Se incluyen cláusulas de confidencialidad de información para el personal asignado al proyecto, y de la empresa en general, se han habilitado infraestructuras seguras para su archivo (en caso de ser necesario el mismo), no se realizan cesiones a terceros y se comunica debidamente los medios para gestión de los datos que Inforhouse maneja.

Así: el departamento de reparaciones, cuenta con red independiente para evitar que se vean comprometidos datos de clientes que contienen los equipos a reparar; se gestionan los discos duros siguiendo protocolos de confidencialidad; los datos de clientes necesarios para tareas de diseño y desarrollo de software se mantienen en la empresa, de forma física y/o digitalizada (en este caso servidor); se establece en el código de conducta, además de en los compromisos específicos, la necesidad de preservar la confidencialidad de la información a la que se tenga acceso en el desarrollo de tareas; no se ceden bases de datos a terceros para asociaciones comerciales, y se tratan siempre manteniendo las reglas determinadas por las leyes sobre protección de datos en lo referente a consentimientos de uso; etc.

En definitiva, se aplica la gestión de seguridad y la normativa de LOPD al servicio de la privacidad de los clientes. Y esto mismo, en particular la gestión de seguridad, se ofrece a los clientes para el mantenimiento de su propia privacidad.

418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Incidentes relativos a la privacidad	2019	2018
De organismos oficiales	0	0
De los propios clientes	0	0
Detectados internamente	0	0
Total incidentes	0	0

GRI 419 Cumplimiento socio-económico

Enfoque de gestión

Inforhouse, desea que la conducta empresarial y la de sus empleados, y otras personas relacionadas, sea conforme a la legislación vigente, a su gestión empresarial, políticas y principios y responsabilidad social corporativa.

Por ello:

- Los empleados de Inforhouse, cumplirán estrictamente la legalidad vigente, y seguirán lo dispuesto en la gestión empresarial, políticas y principios, y responsabilidad social corporativa.
- Los responsables y directores de áreas, deberán conocer las leyes y reglamentaciones, incluyendo internas (políticas, principios), que afecten a sus correspondientes áreas, y deberán asegurarse de que los empleados de sus áreas las conocen, y han recibido la formación e información adecuadas sobre sus obligaciones.

419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

Durante el año 2019, no se ha recibido ninguna multa ni sanción no monetaria, significativa ni no significativa, por incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Multas significativas y sanciones no monetarias en los ámbitos social y económico	2019	2018
Número de multas impuestas	0	0
Importe de las multas impuestas	0 €	0 €
Sanciones no monetarias	0	0
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares	0	0

Anexos

Anexo 1

Inforhouse y el Pacto Mundial

OBSERVACIÓN DEL CUMPLIMIENTO ACTUAL DE PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Tema	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI-Standards más relevantes
Derechos humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente	410-1 a 412-1, 412-2, 413-1, 413-2
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en la vulneración de los derechos humanos	412-3, 414-1, 414-2
Normas laborales	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	102-41, 407-1, 402-1
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	409-1
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	408-1
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	102-8,202-1,202-2,401-1,401-3,404-1,404-3,405-2,406-1
Medio ambiente	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales	201-2,301-1,302-1,303-1,305-1, 305-2,305-3, 305-6, 305-7
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	301-1 a 308-2
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	302-4,302-5,305-5
Anticorrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	102-16,102-17, 205-1 a 205-3, 415-1



Inforhouse, no es firmante del Pacto Mundial y por tanto no es parte de su alcance, pero en virtud de la gestión de sostenibilidad, ha evaluado el cumplimiento de los principios.

Anexo 2

Inforhouse impulsor del deporte base local

Inforhouse, desarrolla como actividad fundamental de patrocinio y contribución social a la comunidad, el apoyo al equipo de triatlón de Santiago de Compostela, denominado Triatlón ARCADE INFORHOUSE.

La **contribución anual de Inforhouse**, y por tanto, la de 2019, asciende a 7.000 €.



Triatlón Arcade Inforhouse Santiago

El motivo del patrocinio de este equipo, reside en:

- **Apoyo a deporte minoritario.** El triatlón, cuenta con menos apoyos que otros deportes con mayor número de seguidores (como fútbol o baloncesto).
- **Apoyo a equipo local.** El equipo escogido, ya existía y estaba asentado en la ciudad de ubicación de la sede de Inforhouse, Santiago de Compostela. Este hecho, simplifica la tarea, al no ser necesario fundar el equipo.
- **Apoyo a deporte base.** El patrocinio, se entiende como una forma de revertir beneficios en la comunidad local, de contribuir a su desarrollo, en este caso social. Por eso, se escoge un equipo no basado exclusivamente en la élite o ciertas categorías, sino que cuenta con una escuela para niños y de diversas categorías desde prebenjamines (7 años) en adelante.
- **Apoyo a club y deporte inclusivo.** Así como en otros deportes, o clubes, existen equipos masculinos o femeninos, en el club Triatlón ARCADE INFORHOUSE, hay equipos de ambos sexos.

Anexo 3

Acciones 2020

Dado que el informe de sostenibilidad de 2019, se ha elaborado en Septiembre del año 2019, ampliamos la información con acciones relacionadas con los apartados GRI que se han desarrollado durante este año hasta la fecha, a fin de completar la situación actual de gestión de estándares GRI.

Medida adoptada	Apartado GRI	Efecto previsto
Implantación ISO 27000 (pendiente certificación en 2020)	GRI 418, GRI 201	Contribuye a mantener la privacidad de los clientes Ventaja competitiva Cumplimiento de condiciones para presentación de ofertas en clientes
Validación de manual anti acoso	GRI 405, GRI 406, GRI 412, GRI 418	Contribuye a formalizar las estrategias contra discriminación, protección de derechos humanos, y cumplimiento de derechos socio económicos
Elaboración y validación de Código Ético	GRI 102, GRI 205	Contribuye a la identificación de misión, valores y compromisos de la empresa en materia ética. Cumplimiento de normativa legal y requisitos de los clientes, en particular AAPP, en materia de incompatibilidades, anti corrupción, etc.