

SERBAN  
GROUP

**RSC 2021**

---

INFORME GLOBAL

# Índice

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Carta del presidente

1.1 Principales logros

## 2. PERFIL DE SERBAN GROUP

2.1 Valores de Serban Group

2.2 Relación con los grupos de interés

## 3. INVERSIÓN

## 4. INICIATIVAS

4.1 España

4.2 América

## 5. RETORNO DE LAS INICIATIVAS

## 6. COMPROMISOS



# 1. INTRODUCCIÓN

## CARTA DEL PRESIDENTE



Es un placer para mí poder presentar nuestro tercer Informe de Responsabilidad Social Corporativa, que recoge las actividades desarrolladas por Serban Group en el pasado año 2021.

Serban Group ha asumido siempre el compromiso de ser una empresa socialmente responsable y comprometida con el entorno y con la sociedad en la que está presente. De este modo, hemos organizado, participado y difundido eventos solidarios de distinta índole. La positiva evolución de la compañía ha permitido que estemos presentes ya en España (Madrid, Barcelona, Bilbao), Portugal, México, EEUU, Colombia, Perú, Argentina, Chile y Uruguay.

Todo esto no hubiera sido posible si no se hubiera cuidado la huella social que dejamos como resultado de nuestra actividad y, si a largo plazo queremos seguir manteniendo nuestra posición de liderazgo, tenemos que seguir impulsando el bienestar tanto de nuestros trabajadores, nuestros clientes y de la sociedad en general.

El siguiente Informe de Responsabilidad Social Corporativa es un claro ejemplo de cómo Serban Group ha sabido crear valor económico y social, poniendo foco en todas las personas que forman nuestros grupos de interés, ya que todos ellos son parte de nuestro crecimiento sostenible.

- Desde el inicio del año llevamos a cabo iniciativas para fomentar hábitos saludables entre nuestros empleados poniendo a su disposición fruta de temporada adquirida en comercios locales; así como agua mineral con un envase de cartón proveniente de bosques sostenibles y 100% reciclable.

- Durante el primer trimestre de 2021 continuamos prestando servicio gratuito de firma electrónica segura para nuestros clientes y en general para las Pymes en España, para ayudarlas a seguir operando de forma segura con sus empleados y clientes, en remoto a través de Internet.

- En verano colaboramos con la Asociación Reforesta en la plantación de nuevos árboles. También apoyamos a la limpieza de nuestras costas y playas a través de la Fundación Ecomar.

- El pasado Otoño celebramos un Evento deportivo solidario a favor de los Bancos de Alimentos de España, con la colaboración del Voluntariado Solidario de Mapfre España. Los fondos recaudados se entregaron a FESBAL (Federación de Bancos de Alimentos de España).

- En Navidad de 2021 hemos realizado una donación de tablets al Servicio de Oncología Infantil del Hospital Universitario Miguel Servet, en Zaragoza.. En Madrid, Barcelona y Bilbao realizamos acciones similares en los años anteriores. Nos sentimos especialmente orgullosos de ello. .

- En 2021 hemos seguido financiando la actividad de la ONG INCLUSPORT, como hacemos desde hace más de 6 años, que tan buena labor hace en la integración de jóvenes minusválidos y con síndrome TEA, a través del deporte.

- A finales de año realizamos unas aportaciones solidarias, en nombre de nuestros clientes, para ayudar a la recuperación de los destrozos causados por el volcán de la Isla de La Palma.

Nuestras filiales de América también realizaron importantes acciones de Responsabilidad Social de la Empresa (RSE). Podemos destacar entre estas acciones la plantación de árboles, el apoyo a emprendedores adquiriendo preferentemente sus productos, ayuda a las Fundaciones de apoyo a los colectivos afectados por la violencia, etc.

Además, contribuimos activamente en la creación de empleo de calidad, con la inversión en programas de formación, apoyo a la igualdad, medidas de conciliación y fomentando el espíritu solidario entre todos nuestros empleados.

Como venimos haciendo desde hace años, nos comprometemos a seguir trabajando en esta línea para que Serban Group siga creciendo y desarrollándose solidariamente en todos los Países en los que desarrollamos nuestra actividad empresarial

Un afectuoso saludo,

**Miguel Ángel Mingo**

Presidente Honorífico de Serban Group

# 1. INTRODUCCIÓN

## PRINCIPALES LOGROS

Serban Group es un referente en la implantación de soluciones innovadoras para la transformación del puesto de trabajo, biometrías e infraestructuras y se encuentra trabajando en un plan para mejorar la presencia digital y alcanzar una posición reconocida y sostenible.

### **Expansión internacional:**

Nuestra expansión internacional comenzó en 2012 con la creación de la primera filial en México. En 2014 se abrió la sucursal de Colombia, con lo que se completó la primera fase de implantación en Latinoamérica.

Más tarde, nuestra sede de México ha pasado a denominarse Serban América para posteriormente comenzar la actividad en USA, Perú, Chile y Ecuador.

En abril de 2018 se comenzó a gestar un acuerdo de colaboración entre Serban y la compañía de origen argentino DWS, alianza que se reforzaría en abril de 2019 y que se consolidaría en el año 2020, con un equipo de casi 200 profesionales, distribuidos en 10 locaciones, que atenderán las necesidades de más de 500 empresas distribuidas en España, Portugal, Reino Unido, Estados Unidos, México, Perú, Chile y Argentina.

Ese mismo año 2020 se sumó una nueva alianza de integración, esta vez con la compañía de origen colombiano Agilitix, pasando así a formar parte de Serban Group junto a Serban Tech, Serban Biometrics y DWS. Esta sinergia de empresas permite la convergencia de un equipo de profesionales de talla mundial que tiene la misión de ayudar a organizaciones de todos los tamaños y sectores a adoptar una verdadera transformación digital, atendiendo las necesidades de una organización moderna y ágil, desde la infraestructura, ya sea en modalidad on-premise, en nubes públicas o soluciones híbridas, pasando por el puesto de trabajo digital hasta integrar soluciones de firma e identidad digital.

En el año 2021 se incorporó una nueva empresa a Serban Group: HAL Company, agencia técnica especializada en implementar tecnologías para ventas y marketing (plataforma CRM de HubSpot, marketing automation y CMS).

# 1. INTRODUCCIÓN

## PRINCIPALES LOGROS

### Liderazgo:

El mercado nos ha distinguido, a lo largo de estos años, gracias a la confianza de clientes como: BBVA, Banco Santander, CaixaBank, Mapfre, Repsol, KutxaBank, BANKIA, Banc Sabadell o Iberdrola, entre otros, y a fabricantes como: Microsoft (Gold Partner), Citrix (Platinum Partner), Nutanix (Scaler Partner), Lenovo (Business Partner), etc.



## 1. INTRODUCCIÓN

# VALORES DE SERBAN GROUP

Serban Group, a lo largo de toda su historia, se ha consolidado como una compañía única y líder en su sector. En este desarrollo siempre se ha mantenido fiel a sus valores teniendo muy presente la visión empresarial: Ser un partner de confianza de sus clientes y trabajar en conjunto para desarrollar el proyecto que mejor se adapte a sus necesidades con el objetivo de optimizar los resultados.

### Experiencia

Más de quince años de trayectoria avalan nuestra profesionalidad y buen hacer. Nuestra cartera de clientes incluye a muchas de las principales empresas de España y Latinoamérica.

### Cercanía

Serban Group crece exponencialmente pero nunca pierde de vista su esencia. La cercanía y el trato personal y familiar son nuestras principales señas de identidad.

### Innovación

En Serban Group contamos con productos, servicios y soluciones que ofrecen las últimas posibilidades tecnológicas adaptadas a las características y necesidades particulares del cliente.

### Calidad del servicio

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Serban Group. Nuestro equipo de consultores para el desarrollo e implantación de aplicaciones está compuesto, en su mayoría, por ingenieros informáticos capaces de garantizar un servicio óptimo y profesional, así como un mantenimiento y seguimiento del mismo.

## 2. PERFIL DE SERBAN GROUP

# RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La política de la Responsabilidad Social Corporativa de Serban Group se fundamenta en el seguimiento y la implantación de una serie de principios que permiten a la compañía seguir creciendo dentro de un marco de respeto y cuidado con los stakeholders que nos rodean: los empleados, accionistas, proveedores, distribuidores y la sociedad. En Serban Group nos aseguramos de cumplir con los objetivos propuestos en RSC:

- ▶ Promover un comportamiento ético en la gestión, de la organización y en el desarrollo sostenible del negocio.
- ▶ Asumir y reducir el impacto que genera la actividad de Serban Group en el entorno.
- ▶ Concienciar en causas que incluyan colectivos en riesgo de exclusión social por enfermedad o discapacidad.
- ▶ Promover la participación en acciones solidarias que generen un impacto positivo en los grupos menos favorecidos de la sociedad.
- ▶ Impulsar el desarrollo personal, laboral y social de nuestros empleados en un marco de igualdad de oportunidades.
- ▶ Desarrollar todas nuestras actividades aplicando las mejores prácticas ambientales con una utilización racional de todos los recursos.

## 2. PERFIL DE SERBAN GROUP

# RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El cumplimiento de todos estos objetivos se realiza mediante un seguimiento permanente orientado a identificar oportunidades de mejora y a corregir posibles errores cometidos en la aplicación de los valores de RSC.

### ACCIONISTAS

Serban Group tiene un canal de comunicación abierto y directo entre la empresa y sus accionistas para resolver cualquier consulta y/o petición. Además, contamos con un plan de comunicación y un área específica en nuestra web en el que pueden consultar en cualquier momento:

- Los estatutos.
- Las cuentas anuales actualizadas.
- El último acta de la Junta.
- Convocatorias a las próximas juntas.
- Planes estratégicos.

### CLIENTES

En Serban Group hay varios canales de comunicación con los clientes:

- Las Redes Sociales: como LinkedIn y Twitter, que permiten realizar consultas y estar en todo momento informado de las novedades que se producen en Serban Group.
- Un número de teléfono para atender a cada cliente de una forma personalizada.
- Formularios de contacto en la página web.

### EMPLEADOS

El diálogo con los empleados es permanente y continuo y en todo momento se les informa sobre cualquier aspecto que pueda influir tanto directa como indirectamente en el desarrollo del negocio y de sus funciones. Para ello, hay habilitados varios canales de comunicación internos, entre los que destacan:

- Reuniones anuales.
- Jornadas de convivencia.
- Cuentas de correo específicas.
- Espacios para reuniones.

### PARTNERS

La comunicación con los partners es constante y fluida. Para ello, además de encuentros ad hoc con cada colaborador, se cuenta con responsables de proveedores específicos que gestionen la relación con ellos.

### SOCIEDAD

La sociedad en general juega un papel fundamental en el modelo de negocio y se trabaja día a día para promover un impacto positivo en ella. Es por ello por lo que periódicamente se publican las acciones realizadas en la web corporativa y en redes sociales, además de apariciones puntuales en diversos medios de comunicación.

### 3. INVERSIÓN

2021

# INVERSIÓN RSC



**30.554,24 €**

## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA)

### HÁBITOS SALUDABLES EN LA OFICINA

Desde Serban Group tenemos muy presente nuestra responsabilidad con nuestra sociedad y con nuestro entorno.

En nuestra oficina de España este 2021 quisimos dar un paso más allá a la hora de fomentar un estilo de vida saludable entre nuestros empleados, a través de dos iniciativas:

- Provisión de fruta gratis: En nuestra oficina de Madrid, cada día nuestros empleados tienen disponibles piezas de fruta para consumir de forma gratuita, comprada siempre en comercios locales para impulsar los negocios de pequeñas empresas.

- Agua en envase sostenible: Desde Serban Group quisimos ofrecer a nuestros empleados una alternativa “ecofriendly” al agua envasada. Para ello apostamos por el proveedor Agua enCaja, pioneros en la categoría de cartón para agua envasada en España y única marca con certificación FSC (Bosques Sostenibles) + CARBON NEUTRAL. El 94% del envase está hecho de recursos renovables, con cartón proveniente de bosques sostenibles y 100% reciclable. Además, bajo su campaña #PlantaTuCaja se comprometen a plantar un árbol por cada foto compartida en las redes sociales



## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA)

### ASOCIACIÓN REFORESTA

Reforesta es una asociación sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública. Se dedica a la promoción del desarrollo sostenible.

Dentro de este amplio ámbito, en el marco de la Agenda 2030 de Naciones Unidas ofrece una especial atención a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 13 (acción por el clima) y 15 (conservación de los ecosistemas terrestres), priorizando la recuperación de la vegetación y la lucha contra la desertificación.

En colaboración con la Asociación Reforesta desde Serban Group quisimos tener un detalle sostenible con nuestros clientes, obsequiándoles con una tarjeta-regalo acreditativa de que, en su nombre, un árbol ha sido plantado y cuidado en un espacio natural protegido.



## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA & AMÉRICA)

### PLATAFORMA GRATUITA ESIGNANYWHERE

Durante el primer trimestre de 2021 desde Serban Group ofrecimos de forma gratuita nuestra plataforma eSignAnyWhere, tanto en América como en España.

La intención era reducir el impacto del COVID-19 en las empresas permitiéndoles realizar envíos de documentos para firmar, preparación básica de los mismos, así como diferentes funcionalidades del flujo de trabajo, sin necesidad de estar físicamente en el puesto de trabajo.

Esta versión especial de eSignAnyWhere permitía a los usuarios:

- Agregar campos de formularios para ingresar texto libre, botones, casillas de verificación y, por último, pero no menos importante, firmas.
- Permitir a los firmantes cargar archivos adjuntos (archivos que pueden ser necesarios para apoyar una transacción).
- Enviar solicitudes de firma a uno o más firmantes de forma secuencial o paralelamente, establecer recordatorios para los firmantes y recibir notificaciones acerca del progreso de la firma, así como recibir el documento firmado y un registro de auditoría mediante correo electrónico.



## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA)

### FUNDACIÓN ECOMAR

La Fundación Ecomar es una entidad no lucrativa que tiene como objetivo educar y concienciar sobre todo a los niños en el cuidado, respeto y conservación de nuestro planeta a través de programas de convivencia en el deporte que fomenten la integración en nuestra sociedad.

Con esta filosofía animan a los jóvenes a practicar un estilo de vida saludable a través de los deportes náuticos, a comprometerse en el cuidado del planeta en su día a día y también realizando actividades como limpiezas de costas, talleres, etc.

En el verano de 2021, Serban Group sustituyó la inversión en detalles de agradecimiento a nuestros clientes por una donación a la Fundación Ecomar, que permitió la recogida de 83 kg de residuos de las playas de España.



## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA)

### FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE BANCOS DE ALIMENTOS (FESBAL)

La Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) es una entidad, apolítica y aconfesional, que promueve la labor, la imagen y la figura de los Bancos de Alimentos asociados en su lucha contra el hambre, la pobreza y el desperdicio de alimentos mediante su aprovechamiento y reparto a las personas más necesitadas, contribuyendo además, a mejorar el medio ambiente.

FESBAL la conforman 54 Bancos de Alimentos asociados de toda la geografía española y que operan repartiendo alimentos entre más de 8.000 entidades benéficas y a más de 1.560.000 beneficiarios.

En octubre, Serban Group regresamos a los eventos presenciales con nuestra tradicional Olimpiada Solidaria, una jornada benéfica organizada en esta ocasión para recaudar fondos a beneficio de FESBAL. El acto reunió a más de 130 personas en el Club de Golf Green Sire de Cabanillas del Campo (Guadalajara).

Gracias a nuestra Olimpiada Solidaria conseguimos recaudar un total de 4180€ íntegramente destinados a FESBAL.



## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA)

### HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET

En 2021 el Hospital Materno Infantil y Traumatología Miguel Servet, de Zaragoza celebraba su 50 aniversario. A lo largo de toda su trayectoria se ha posicionado como un auténtico referente en Aragón, siendo el centro al que se derivan los casos más complejos de la Comunidad.

En la Navidad de 2021 en Serban Group donamos parte de la partida presupuestaria, habitualmente destinada a obsequios de clientes, a la adquisición de tablets para regalar a los niños ingresados en el Hospital Universitario Miguel Servet, una herramienta que además de permitirles avanzar en su aprendizaje, les aporta ilusión y entretenimiento, tal y como indicaron sus cuidadores.

El día de la entrega, el equipo representante de Serban Group pudo realizar una visita guiada por las instalaciones del hospital materno infantil, comprobando en primera persona el trabajo y dedicación de todo el equipo humano del área.



## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA)

### REGALO SOLIDARIO AYUDA A LA PALMA

El 19 de septiembre se inició una erupción volcánica en la isla española de La Palma. La lava cubrió más de 1200 hectáreas.

La erupción no causó muertes, pero sí enormes daños: más de 7000 personas fueron evacuadas, de las cuales unas 600 tuvieron que trasladarse a hoteles, y alrededor de 3000 edificios quedaron destruidos.

Con el objetivo de ayudar a las personas que han sufrido las consecuencias de la erupción volcánica, en Serban Group decidimos obsequiar a nuestros clientes un adorno navideño solidario con la silueta de la isla de La Palma, como representación de una donación en su nombre destinada a los damnificados por el volcán.



## 4. INICIATIVAS 2021 (ESPAÑA)

### INCLUSPORT

Inclusport es una asociación que tiene como objetivo principal la inclusión de grupos sociales a través del deporte. Fomentan la inclusión mediante la creación de actividades deportivas; ayudan a la concienciación de la problemática de los diferentes grupos en riesgo de exclusión social y forman monitores de diferentes deportes para llevar a cabo actividades inclusivas.

El menor desarrollo de las capacidades físicas básicas y otros aspectos directamente relacionados con el deporte, hacen que en muchos casos estos grupos sean excluidos de equipos y clubes. En Inclusport entienden que el deporte es un reflejo de la sociedad y es a través de éste por donde se tiene que mostrar el camino para conseguir una inclusión social plena en todos los ámbitos.

Desde Serban Group donamos anualmente una cuantía económica a Inclusport para contribuir a la adquisición de equipamiento deportivo, alquiler de espacios, material, etc.

Es un orgullo para nuestra organización formar parte de este proyecto de inclusión que lucha por eliminar barreras y por fomentar la igualdad de oportunidades a través del deporte.



## 4. INICIATIVAS 2021 (AMÉRICA)

### RED DE ÁRBOLES

La Fundación Red de Árboles nace con el objetivo de apoyar la conservación de los ecosistemas y contribuir con la disminución del impacto ambiental que se genera día a día.

Su fin es reforestar aquellas zonas afectadas por desastres naturales y por las actividades humanas que han transformado el paisaje.

Desde la filial de Serban Group en Colombia llevamos a cabo una colaboración con esta fundación, regalando a nuestros clientes un detalle sostenible: la plantación de un árbol en su nombre, con el objetivo de luchar contra la deforestación y recalcar así la importancia de preservar y recuperar los espacios naturales.



## 4. INICIATIVAS 2021 (AMÉRICA)

### AMOR A TIEMPO

Amor a Tiempo es una comercializadora de origen colombiano creada con el fin de dar visibilidad e impulsar las iniciativas y proyectos de productos de los excombatientes reinsertados de las Farc.

Desde la filial de Serban Group en Colombia apostamos por elaborar las tradicionales cestas navideñas para clientes apoyando la economía local y dando visibilidad a pequeños productores. Para ello se ofrecieron diferentes muestras de productos comercializados por Amor a tiempo, todos ellos hechos a mano y saludables, presentados en cajas de madera reciclada en favor de la sostenibilidad.



## 4. INICIATIVAS 2021 (AMÉRICA)

### VISIBILIDAD A EMPREENDEDORES E IMPULSO DE COMERCIO LOCAL

Desde las sedes de Serban Group en Argentina, Perú y Chile decidimos elaborar las tradicionales cestas navideñas para clientes exclusivamente con productos naturales de emprendedores locales, con el objetivo de darles visibilidad y fomentar el comercio en pequeñas empresas de cada país.

- Emprendedor Argentina: Naturalmente
- Emprendedor Perú: Salomé Meza
- Emprendedor Chile: Ximena Hormazabal



## 5. RETORNO DE LAS INICIATIVAS

### ¿QUÉ HEMOS CONSEGUIDO?



**+4.100 €**  
RECAUDADOS PARA  
BANCOS DE ALIMENTOS



**+80 KG**  
DE RESIDUOS CONTAMINANTES  
RECOGIDOS EN PLAYAS



**+1200 KG**  
DE CO2 ABSORBIDOS CON  
LA PLANTACIÓN DE ÁRBOLES



**INTANGIBLE**  
TODA LA CONTRIBUCIÓN A LA  
SOCIEDAD QUE NO PUEDE  
MEDIRSE EN NÚMEROS

## 6. COMPROMISOS

# COMPROMISO UN GLOBAL COMPACT

Desde Serban nos enorgullece anunciar que nos hemos adherido al Pacto Mundial de la ONU para el Desarrollo Sostenible, manifestando nuestra intención de apoyar sus diez principios en materia de Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la corrupción.

Así, nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



## 6. COMPROMISOS

### COMPROMISO

# MICROSOFT PARTNER PLEDGE

Desde Serban Group, como partner de Microsoft en España, compartimos su misma visión tecnológica, así como su compromiso con los clientes, apostando por una transformación digital sostenible.

Por esta razón, en 2021 decidimos firmar el compromiso del partner, que se centra en cuatro objetivos fundamentales:

- Habilidades digitales: Ayudando a la economía y sociedad española a prepararse para los retos de la cuarta revolución industrial a través del programa de habilidades digitales de Microsoft.
- Diversidad e inclusión: Trabajando para mejorar la diversidad de nuestra plantilla tecnológica.
- Implementación y desarrollo responsable y ético de la Inteligencia Artificial.
- Compromiso con el Medio Ambiente y la reducción de nuestra huella de carbono.





SERBAN

GROUP