



# Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2018





# ÍNDICE



## 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Carta del presidente	3
1.2. Principales logros	6

## 2. PERFIL DE SERBAN

2.1. Valores de Serban	8
2.2. Relación con los grupos de interés	10
2.3. Premios	13

## 3. INICIATIVAS

3.1. Inclusport	14
3.2. Fundación Neuroblastoma	15
3.3. Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	16

# 1.INTRODUCCIÓN

## 1.1. Carta del presidente



## Carta del presidente



Es un placer para mí poder presentar nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Este 2018 ha sido un año relevante para Serban ya que, a los buenos resultados de negocio y la continua expansión y crecimiento internacional, se suma la celebración de nuestro aniversario, hemos cumplido quince años desde nuestra creación.

A lo largo de este recorrido, Serban 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 a la que hacía referencia anteriormente ha permitido que estemos presentes ya en España (Madrid, Barcelona, Bilbao), Portugal, México, EEUU, Colombia y Perú.

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 en particular como de la sociedad en general.

El siguiente Informe de Responsabilidad Social Corporativa es un claro ejemplo de cómo Serban 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.

Inclusport Autismo Valladolid, la Fundación Neuroblastoma y el Hospital Infantil Universitario Niño Jesús son las tres grandes iniciativas en las que hemos centrado nuestros esfuerzos este año.

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 emplea-

Nos comprometemos a seguir trabajando en esta línea para que Serban siga creciendo y desarrollándose solidariamente.

Un afectuoso saludo,

Miguel Ángel Mingo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mingo', with a large, sweeping flourish extending to the left.



## 1.INTRODUCCIÓN

### 1.2. Principales logros



Serban es un referente en la implantación de soluciones innovadoras para la transformación del puesto de trabajo, biometrías e infraestructuras y se encuentra en el inicio de 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.



## 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), Wacom (Best EU Partner 2013), Symantec, Samsung, Fujitsu, Intel, etc.



## 2. PERFIL DE SERBAN

### 2.1.Valores de Serban

---

Serban lo largo de sus quince años de trayectoria 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 Lati-





➤ **Cercanía:**

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

➤ **Calidad de servicio:**

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Serban. 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

### 2.2. Relación con los grupos de interés

La política de la Responsabilidad Social Corporativa de Serban 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 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.
- > Optar por la transparencia como una forma de generar confianza.
- > Asumir y reducir el impacto que genera la actividad de Serban 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.

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 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 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.
- 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.



## 2. PERFIL DE SERBAN

### 2.3. Premios

El trabajo desempeñado por Serban ha sido reconocido a lo largo de su trayectoria con los distintos premios y reconocimientos que se les ha sido otorgado a lo largo de los años:

Partner con Mayor Crecimiento 2015 - Citrix

Partner Platinum Solution Advisor - Citrix

Guadalajara Club de Golf en agradecimiento por nuestra colaboración durante la temporada 2015

Mejor Partner de Movilidad 2013 - Citrix

Camiseta firmada y enmarcada por el Club de Balonmano, como parte de agradecimiento de nuestra colaboración con Inclusport



### 3. INICIATIVAS

#### 3.1 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. Debido a un 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.

Serban dona anualmente una cuantía económica para contribuir a la adquisición de equipamiento deportivo, alquiler de espacios, material...Es un orgullo para la compañía formar parte de este proyecto de inclusión que lucha por eliminar barreras y por fomentar la igualdad de oportunidades a través del deporte.



### 3. INICIATIVAS

#### 3.2. Fundación Neuroblastoma



La Fundación Neuroblastoma es una asociación sin ánimo de lucro que brinda apoyo y soporte a las familias de los niños enfermos, para aquellos que están en tratamiento, para los que ya superaron la enfermedad y para los que no lo consiguieron. Además de esto, tratan conseguir recursos para impulsar la investigación de este tipo de cáncer infantil, el tumor más frecuente durante los dos primeros años de vida.

La Fundación presenta opciones terapéuticas, ensayos clínicos y realizan distintos proyectos de investigación en los que se evalúa la seguridad y la eficacia de algunos medicamentos.

En este caso, Serban, además de colaborar con una cuota periódica para avanzar en la investigación de este tipo de cáncer infantil, también realiza jornadas benéficas para la recaudación de fondos para la Fundación Neuroblastoma como la Olimpiada Solidaria celebrada a beneficio de la Fundación en el Club de Golf de Cabanillas del Campo (Guadalajara) en 2017.



## 3. INICIATIVAS

### 3.3. Hospital Universitario Niño Jesús



El Hospital Infantil Universitario Niño Jesús es desde su fundación, en el año 1877, un centro sanitario pediátrico de referencia a nivel nacional. Las fuertes señas de identidad que diferencian y definen a esta institución vienen marcadas por la apuesta firme con la que nació: ofrecer el mejor servicio a los pacientes potenciando la actividad investigadora y docente como forma de garantizar una continua mejora en la calidad asistencial. Ha sido testigo de los avances logrados en la prevención de la patología pediátrica, en los métodos de diagnóstico y en la eficacia de los tratamientos.

En la Navidad de 2017 Serban donó la partida presupuestaria habitualmente destinada a obsequios a clientes a la adquisición de tablets para regalar a algunos de los niños ingresados en el clínico. Una herramienta que les permite, además de avanzar en su aprendizaje tal y como indicaron sus cuidadores, que la estancia en el centro sea lo más amena y llevadera posible.

