

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

2016

COMPROMISO E INNOVACIÓN



# **SOBRE LA PRESENTE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

El periodo que abarca la presente memoria está comprendido entre 1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016.

Este documento es la primera memoria registrada de CIC y muestra los resultados de gestión obtenidos a lo largo del año 2016.

El ciclo de presentación de las memorias posteriores a la primera se realizará de manera anual efectuando las publicaciones posteriores en los meses de junio-julio del año siguiente al expuesto en las memorias.

El informe ha sido elaborado según la opción de GRI, de «conformidad esencial», reportando en base a los nuevos estándares de Global Reporting Initiative, conocidos como GRI Standards.

No se ha realizado verificación externa, no obstante, se ha realizado un examen exhaustivo por parte de la dirección antes de su publicación asegurando que todos los datos reflejados están fundados en documentos legales e información veraz.

Así mismo, se informa de que la memoria ha sido redactada cumpliendo con la orden ESS/1554/2016 de 29 de septiembre emitida por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social que regula el procedimiento para el registro y publicación de las memorias de responsabilidad social y de sostenibilidad de las empresas, organizaciones y administraciones públicas.

Para la formulación de cuestiones o sugerencias en materia de sostenibilidad, la dirección de contacto es: [rsc@cic.es](mailto:rsc@cic.es)

## **DATOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

- La razón social de la organización es: CONSULTING INFORMATICO DE CANTABRIA S.L.
- Es empresa inscrita en el Registro Mercantil de Santander, Tomo 565 de Sociedades Limitadas, Folio 79, Hoja 6157 Inscripción 1ª de 20 de febrero de 1995, con C.I.F. B39361019.
- CIC dispone de tres sedes en el territorio nacional:  
La sede principal se encuentra en Santander en la dirección de Parque Científico y Tecnológico de Cantabria (PCTCAN), c/Isabel Torres, 3, (C.P. 39011).  
Otro centro de CIC tiene su ubicación en el Polígono Industrial de Camargo C-16, Camargo, Cantabria, (C.P. 39600).  
La sede de Madrid tiene su localización en Calle Orense 68, Planta 10, (C.P. 28020).

# TABLA DE CONTENIDOS

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Portada                                                     | 01 |
| Sobre la presente memoria                                   | 02 |
| Datos sobre la organización                                 | 02 |
| Carta del presidente                                        | 04 |
| Información general sobre CIC                               | 05 |
| Servicios sectores y soluciones                             | 09 |
| Gobierno corporativo                                        | 24 |
| Principio de precaución                                     | 27 |
| Principios e iniciativas externas                           | 30 |
| Colaboradores, partners, socios y alianzas                  | 31 |
| Materialidad                                                | 32 |
| Participación y comunicación de los grupos de interés       | 34 |
| Compromiso con los proveedores                              | 43 |
| Compromiso con nuestro equipo de profesionales              | 44 |
| Compromiso con los clientes                                 | 51 |
| Compromiso con la sociedad                                  | 53 |
| Compromiso medioambiental                                   | 55 |
| Eficiencia energética                                       | 56 |
| Utilización de recursos                                     | 57 |
| Eficiencia tecnológica aplicada a la gestión medioambiental | 58 |
| Ética e integridad                                          | 59 |
| Desempeño económico                                         | 61 |
| Anexo: Tablas de indicadores 2016                           | 62 |
| Índice de contenidos de GRI                                 | 69 |



## CARTA DEL PRESIDENTE

En CIC estamos de enhorabuena por la presentación de esta nuestra primera memoria de Responsabilidad Social Empresarial redactada de acuerdo al estudio de materialidad realizado en el año 2016. Estamos comprometidos y entusiasmados con este nuevo desafío e invitamos a todos los grupos de interés a conocer nuestro modelo de negocio y los resultados del mismo reflejados en el presente informe de Sostenibilidad.

Nuestra misión consiste en analizar las necesidades de nuestros clientes, contribuir en el desarrollo tecnológico y construir soluciones tecnológicas con la máxima calidad, logrando de este modo la plena satisfacción de nuestros clientes. Desde la atención personalizada de calidad que nos caracteriza hasta el interés medioambiental y social que volcamos a diario, todo en CIC apunta a las relaciones humanas, pues el compromiso con nuestros clientes, profesionales y la sociedad es una de nuestras señas de identidad. En el cumplimiento de nuestra misión promovemos un futuro sostenible entre nuestra organización y los stakeholders aplicando las normas de conducta y valores éticos corporativos que definen la cultura de CIC.

En el desempeño de nuestra actividad el desarrollo sostenible representa el pilar fundamental. La vía adaptada por la compañía hacia el progreso social, económico y ambiental es aquella que satisface las necesidades actuales sin comprometer a las futuras generaciones en su capacidad de satisfacer las suyas propias el día de mañana. Perseguimos un futuro mejor con la implantación de la estrategia de RSC integrando todos sus valores en nuestra cadena de valor. Además, con este primer informe queremos transmitir de forma transparente el grado de relevancia que representa la sostenibilidad para nuestra organización, exponer las actuaciones adaptadas a lo largo del año 2016, compartir nuestro fuerte compromiso y mejorar la comunicación con los grupos de interés.

Durante el ejercicio expuesto en la presente memoria, nuestra organización se ha volcado íntegramente

en todas las iniciativas llevadas a cabo en materia de responsabilidad social empresarial. Concretamente en cuestiones de interés social, tales como el medioambiente, la salud, la ayuda a personas con recursos escasos, la formación y la innovación. Nos llena de satisfacción poder compartir en este informe las acciones adaptadas a lo largo del año 2016, cabe destacar: las donaciones monetarias realizadas a diferentes organizaciones, contribuyendo de este modo al desarrollo sostenible de nuestra sociedad; implantación de medidas responsables en el ámbito ambiental tratando de hacer mínimo el impacto derivado de nuestra actividad; mantener un elevado compromiso con la innovación y progreso profesional que nos ha llevado a obtener el sello "Pyme Innovadora" emitido por el Ministerio de Economía y competitividad; comienzo del proceso de redacción de nuestro Código Ético, entre otros sucesos importantes producidos a lo largo del año 2016 que se podrán conocer en el presente informe.

Nuestras prioridades estratégicas están enfocadas a mantener y fomentar en toda la empresa una cultura corporativa ética cuidando las relaciones externas e internas; asumir una alta responsabilidad contribuyendo y participando en el desarrollo social, medioambiental y económico; ofrecer los máximos estándares de calidad en los productos y servicios prestados; continuar con el espíritu innovador cada vez más reforzado; aumentar la presencia en el mercado, así como promover el crecimiento y la formación de nuestro equipo. Queremos ser una organización que marque la diferencia siendo año a año más responsables y sostenibles.

Es una prioridad para CIC integrar la estrategia de RSC en toda su cadena de valor, así mismo realizar un seguimiento de la evolución y el progreso de la estrategia definida. En efecto, las sucesivas memorias reflejarán la evolución de las propuestas y temas clave en materia de responsabilidad social corporativa.

Compromiso, responsabilidad y constancia son los tres aspectos que seguimos en el funcionamiento

de nuestra compañía. El esfuerzo personal de cada miembro de la organización genera y aporta valor a nuestro modelo de negocio logrando la correcta evolución en el mismo. Queremos agradecer por formar parte de CIC a todos los miembros de la compañía que hacen posible el crecimiento y el progreso de la firma.

También agradecemos a todos nuestros stakeholders la permanencia y la confianza depositada en nosotros un año más.

Desde el equipo Directivo y Comité de RSC animamos a todos los grupos de interés a la lectura de la presente memoria, considerándose como un documento de consulta en el que exponemos nuestra manera de hacer negocio de forma sostenible.

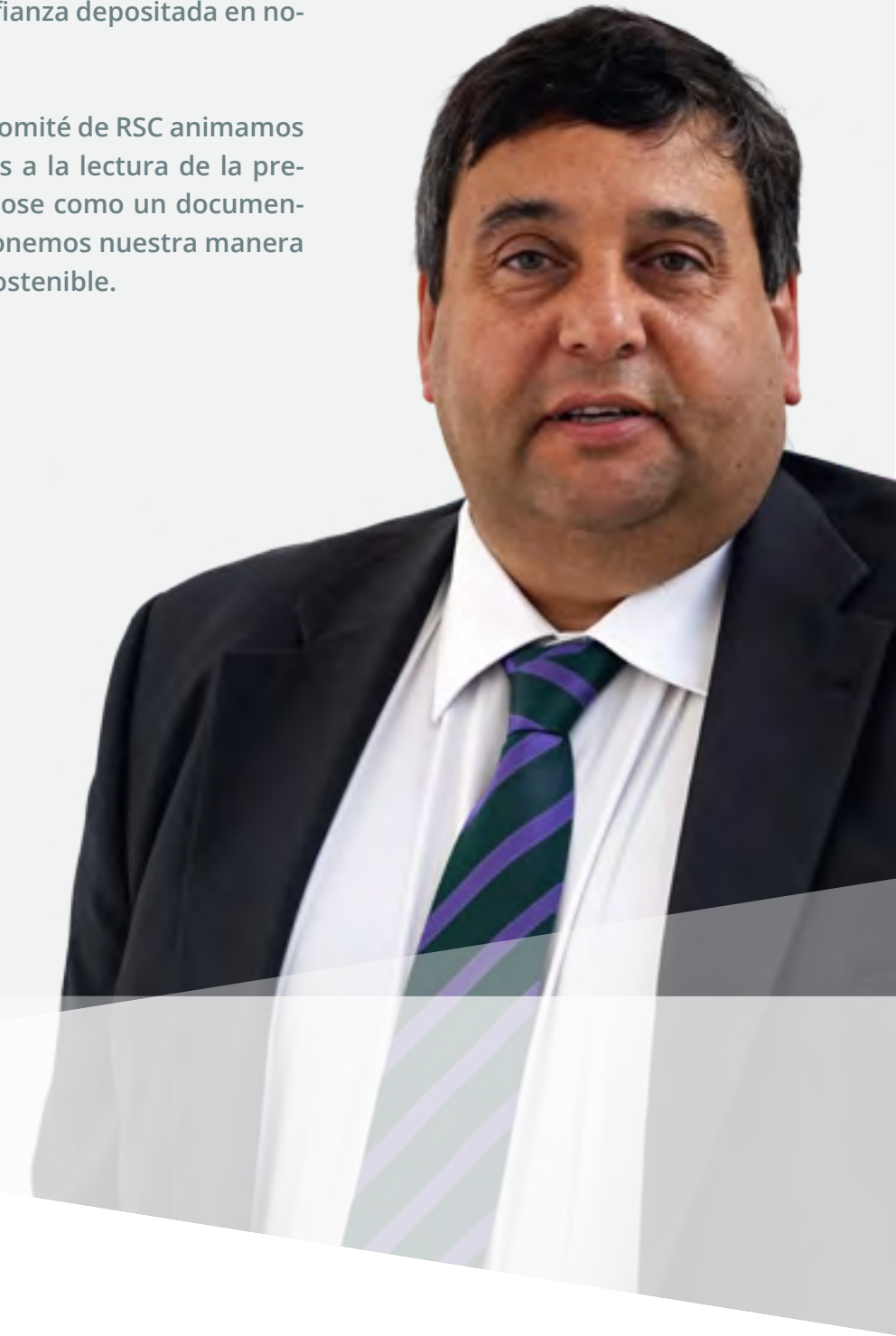
Muchas gracias,



**Ramón López Trueba**

*Presidente*

*CIC Consulting Informático*





# Información general sobre CIC Consulting Informático

Plan estratégico de RSC

Dimensión de la organización

Sobre nuestro negocio



## PLAN ESTRATÉGICO DE RSC IMPLANTADO POR LA COMPAÑÍA

El objetivo de nuestra estrategia de RSC es la creación de valor compartido desde el sector empresarial-tecnológico mediante acciones enfocadas al desarrollo sostenible.

Nuestro objetivo es promover una cultura ética en toda la cadena de valor, ayudar a las comunidades locales y velar por las necesidades e inquietudes de nuestros profesionales y los principales stakeholders. Desde el punto de vista tecnológico queremos fomentar un uso responsable de las tecnologías, crear y promover la utilización de las tecnologías verdes, así como ofrecer calidad y excelencia en los productos y servicios que prestamos.

Somos conscientes de que todavía nos queda mucho por mejorar. Es por ello por lo que el plan de sostenibilidad recoge todos aquellos aspectos sobre los que estamos trabajando y las mejoras que queremos incorporar. Todos los puntos recogidos en el plan de RSC serán evaluados en las memorias posteriores, haciendo un análisis de gestión.

## Misión

Analizar las necesidades de nuestros clientes, construir productos e implantar servicios y soluciones tecnológicas que les ayuden a conseguir sus objetivos de negocio, con los máximos niveles de calidad y seguridad, cumpliendo con sus requisitos y los requisitos reglamentarios y legales aplicables.

## Valores

**Orientación a la venta y los resultados**, Orientar las actuaciones de toda la Organización a la consecución de resultados y rentabilidad de los negocios de CIC, asumiendo riesgos calculados y haciendo un uso eficiente de los recursos limitados de la Compañía.

**Orientación al cliente**, entender a nuestro cliente final, de manera que podamos proporcionarle los productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades, que superen sus expectativas y maximicen su satisfacción.

**Innovación y Expertise**, buscar permanentes mejoras en los procesos, sistemas de trabajo, productos y servicios ofrecidos por la Compañía, aprovechando el expertise y conocimiento interno existente, con el fin de conseguir los objetivos CIC.

**Trabajo en equipo**, fomentar y propiciar actuaciones encaminadas a trabajar de forma conjunta hacia los intereses de CIC como un todo, buscando la consecución de los objetivos globales más allá de los individuales.

**Compromiso y alto desempeño**, promover el desarrollo de nuestros profesionales, apoyándoles en su formación y recompensando el rendimiento superior, esperando su compromiso con la compañía y sus resultados, su esfuerzo por mejorar continuamente y tener un desempeño óptimo.

**Orientación al Medio Ambiente y Prevención de la contaminación**, gestionar los residuos generados de la manera más respetuosa con el medio ambiente, fomentando el uso eficiente de la energía, reduciendo, en lo posible, el empleo de materias primas e impulsando las prácticas de reutilización y reciclado de los residuos generados, todo ello cumpliendo con los requisitos legales en materia ambiental que afecten a la actividad y otros requisitos que la organización suscriba.

## Estrategia de RSC

*Compromiso con la innovación y el progreso*

*Compromiso con los profesionales de la organización*

*Creación de valor compartido*

*Máximos estándares de calidad y seguridad para nuestros clientes*

*Contribuir y participar en el desarrollo social, medioambiental y económico*

*Comunicación con los grupos de interés*

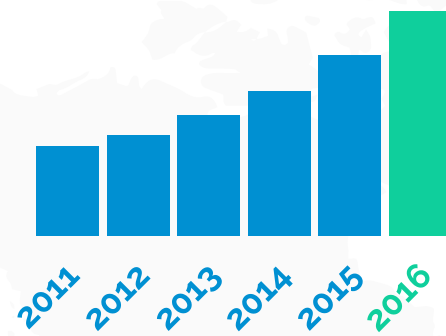
*Fomento del comportamiento ético*

*Mantenimiento de la cadena de suministros responsable*

Nuestras actuaciones en los ámbitos social, económico y ambiental vienen ligadas a la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa definida por la organización. Dichas acciones han de generar valor para todos nuestros grupos de interés y la propia compañía, propiciando el desarrollo sostenible sin comprometer a las futuras generaciones.



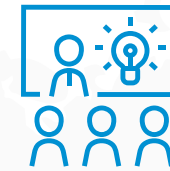
## DIMENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



Cifra de negocio alcanzada de **13M€**



**11.2M€** en ventas a entidades privadas



**103.000 €** invertidos en formación



**15%** de nuestros recursos destinados a I+D+i

**3 sedes en España**

En Santander, Maliaño y Madrid

**+ 11 soluciones tecnológicas**

desarrolladas y probadas

**5 eventos organizados**

de referencia nacional durante 2016

**47.687 horas**

invertidas en formación

**Sello PYME Innovadora**

Obtención de reconocimiento

**Renovación de certificaciones**

ISO 140001 / ISO 9001

**12**

PAISES

**7**

SECTORES

**+250**

EMPLEADOS

**443**

PEDIDOS

**118**

FORMACIONES

Alemania · Andorra · Bélgica · Emiratos Arabes Unidos · España · Finlandia · Irlanda · Italia · Perú · Portugal · Rusia · Reino Unido



## SOBRE NUESTRO NEGOCIO

Somos una empresa de consultoría, ingeniería y desarrollo de proyectos de informática y comunicaciones.

Constituida en 1990, en la actualidad, CIC es una consultora internacional, que ofrece a sus clientes soluciones de sistemas de información globales abarcando toda su cadena de valor. La cartera de clientes se ha ido incrementando, no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional, realizando trabajos en más de 20 países.

Ayudamos a otras empresas en su transformación digital. Los servicios ofrecidos por nuestra compañía incluyen la consultoría de procesos de negocio y evaluación de las mejores alternativas, el desarrollo de proyectos a medida, soluciones de integración, seguridad de la información, seguridad informática y ciberseguridad, mantenimiento de aplicaciones y servicios de soporte.

Además, CIC proporciona a sus clientes los sistemas informáticos y de telecomunicaciones necesarios para su negocio, tanto en los procesos de producción, como en lo que se refiere a la información necesaria para la gestión y la toma de decisiones, desarrollando dichos sistemas y gestionando su explotación.

Durante estos años hemos adquirido un amplio conocimiento en los sectores de energía y utilities, industria, servicios, telecomunicaciones, sector público y pyme, creando soluciones propias que permiten incorporar a nuestros clientes la tecnología que les hace más competitivos.

En CIC hemos apostado siempre por los proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), que se han materializado con la participación en diferentes proyectos internacionales fomentando la transferencia tecnológica entre la Universidad y la empresa privada. Dedicamos parte de los recursos al desarrollo de servicios y proyectos de I+D+i, ofreciendo soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes.

## SOMOS UNA EMPRESA DINÁMICA Y EN CRECIMIENTO QUE APUESTA POR LA INNOVACIÓN

La apuesta por la calidad ha sido una constante en la política de la empresa. La experiencia en la utilización de metodologías de trabajo y buenas prácticas nos permite minimizar riesgos, incrementar la eficiencia y cumplir los objetivos de nuestros clientes. Además, CIC es una empresa socialmente responsable y contribuye activa y voluntariamente para mejorar los ámbitos social, económico y ambiental de nuestro entorno.







# Soluciones, servicios tecnológicos con la máxima calidad

Servicios

Sectores

Soluciones



# SERVICIOS

## DESARROLLO SOFTWARE E INTEGRACIÓN

Nuestra actividad principal es el desarrollo software de productos y proyectos para la obtención de aplicaciones a medida de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Mediante evaluaciones y estudios exhaustivos de los casos presentados, desarrollamos soluciones y servicios inteligentes. Entre los aspectos que caracterizan el desarrollo e integración IT realizados por nuestra compañía, podemos destacar los siguientes:

### Inteligencia de negocio para la toma de decisiones

Por medio de las herramientas de Business Intelligence diseñamos y construimos cuadros de mandos estratégicos y operativos que permiten a los usuarios de todos los niveles de una organización conocer qué sucede en su área de negocio, comprender por qué está pasando, hacer predicciones sobre lo que ocurriría y decidir qué hacer en cada caso.

### Desarrollo de soluciones de movilidad y monitorización

Disponemos de un equipo de profesionales especializados en este tipo de software.

Ofrecemos soluciones desarrolladas con la tecnología de monitorización y movilidad más eficiente del mercado, puestas en funcionamiento y con casos reales de éxito.

### Diseño web responsive e imagen corporativa

Diseñamos sitios web personalizados y construimos aplicaciones de gestión y e-commerce, con la posibilidad de conexión con las redes sociales.

### Construimos soluciones de colaboración y gestión documental

Diseñamos el desarrollo de software de intranet o extranet para que los empleados de una organización dispongan de acceso a recursos y conocimientos corporativos. El diseño se realiza optimizando la intranet para un uso muy sencillo, con independencia de dónde se encuentren y del dispositivo que utilicen.

### Desarrollo de software para móviles

Somos expertos en el desarrollo de Apps, así como software a medida para dispositivos móviles que implantan procesos de negocio y se integran con el software corporativo. Prestamos especial atención a las características como el funcionamiento offline, la sincronización con los sistemas backend, un rendimiento óptimo y una usabilidad que permita a los usuarios realizar sus tareas en el menor tiempo posible. Según las necesidades podemos optar por un desarrollo nativo o la creación de una aplicación que funcione simultáneamente en diferentes plataformas (Android, iOS, Windows Phone).

### Integramos aplicaciones y sistemas

En las organizaciones modernas los procesos corren bajo plataformas y sistemas heterogéneos e incompatibles entre sí; por esa razón, ayudamos a establecer protocolos y soluciones intermedias que faciliten una comunicación con el resto de aplicaciones de las que requieren consumir y/o enviar información.

### Actualizamos, evolucionamos, mantenemos y mejoramos las soluciones software

Abarcamos el conjunto de tareas y actividades relativas tanto al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones como soporte y evolución de las mismas.

### Profesionales certificados

Somos expertos y tenemos profesionales certificados en todas las tecnologías que aplicamos: Microsoft, Java, Oracle, LAMP, Cisco.

## CONSULTORÍA IT

A través de los servicios de consultoría IT evaluamos las necesidades de nuestros clientes y les asesoramos respecto a la correcta consecución de una estrategia TIC adaptada y enfocada a los resultados de sus negocios. Con el estudio exhaustivo de cada caso y demanda tratamos de ajustar la estrategia, de tal modo que los negocios de nuestros clientes alcancen mayor rentabilidad e incremento de la competitividad.

Disponemos de un equipo de consultoría con gran experiencia en la planificación e implementación de estrategias en los negocios. Ello se traduce en múltiples ventajas para nuestros clientes, la optimización de trabajo diario, reducción de costes y aumento de la productividad entre otras.

Entre los servicios de consultoría que prestamos se encuentran la implantación de Software de gestión empresarial (ERP y CRM) basado en tecnología de Microsoft, apoyo de consultoría IT en los procesos empresariales, venta e instalación de infraestructuras tecnológicas, soporte a los usuarios, servidores, equipos, la infraestructura en general, la nube, el hosting BBDD, Office 365 etc.

Mediante los servicios de consultoría diseñamos plataformas IT, implantamos soluciones para la gestión de la información, proporcionamos un conocimiento corporativo y optimizamos procesos internos mediante el uso de las TIC. A su vez proporcionamos servicios de marketing basados en la definición de estrategia adaptadas a las necesidades y objetivos del cliente, gestionamos redes sociales, diseñamos webs e imagen corporativa.

*Evaluación de alternativas tecnológicas*

*Adopción de metodologías de gestión de proyectos e ingeniería de software*

*Virtualización de sistemas y cloud computing*

*Migración y actualización de sistemas*

*Planificación, implantación e integración de sistemas IT*

*Seguridad informática*

*Implantación de Software de gestión empresarial*

*Consultoría IT de procesos empresariales*

*Venta e instalación de infraestructuras tecnológicas*

*Servicios continuos: soporte a usuario, servicios en la nube, ...*

*Diseño Web Responsive e imagen corporativa*

*Gestión de redes sociales*

**ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LOS  
RESULTADOS DE NUESTROS CLIENTES  
Y EN APORTARLES VALOR A TRAVÉS DE  
LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**



## SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Desde nuestro Service Center prestamos Servicios de soporte informático, mantenimiento y operación de aplicaciones e infraestructuras TIC. La amplia experiencia de CIC ayuda a las organizaciones a resolver los problemas relacionados con las tecnologías utilizadas por ellos. A su vez, ofrecemos servicios de mantenimiento de los sistemas operativos de manera eficaz, lo que se traduce en numerosos beneficios para nuestros clientes.

Usamos metodologías basadas en ITIL Best Practices. Fruto de ello, hemos logrado obtener el sello de calidad ISO 20000-1

## SERVICIOS CLOUD

Junto con el valor humano de CIC y el conocimiento que poseen nuestros profesionales de TI en las diferentes industrias, nuestros servicios de cloud empresarial se convierten en un servicio de calidad. Ofrecemos un servicio cloud flexible, seguro y con una rápida adaptabilidad de almacenamiento.

La disponibilidad de Servicios Cloud permite a las organizaciones trasladar su infraestructura informática a una Red externa. Esto lleva a muchas compañías a repensar sus estrategias y procesos de negocio con el fin de aprovechar las oportunidades que estas nuevas tecnologías les brindan.

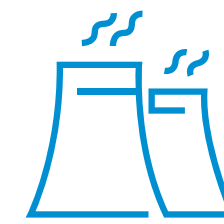
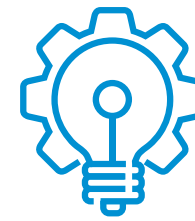
## CIBERSEGURIDAD

El número de usuarios de Internet ha crecido de manera considerable en la última década. Vivimos en un mundo cada vez más globalizado y digitalizado. Con el aumento de usuarios de Internet, también se ha notado el crecimiento de los casos de ciber delincuencia y, con ello, la preocupación de los usuarios ante los ataques maliciosos.

El objetivo de los atacantes consiste en sustraer información relacionada con la propiedad intelectual, datos de clientes, información bancaria y espiar a la competencia. Por otra parte, los usuarios tratan de adaptar medidas de protección ante esas amenazas cada vez más presentes en el mundo de negocios que originan muchas pérdidas económicas y de información.

Desde CIC ofrecemos servicios de Ciberseguridad que consisten en la medición y evaluación del grado de exposición de una empresa a un ataque real, elaboramos programas de defensa, realizamos simulacros de ataques y emitimos campañas de concienciación de las plantillas.

Estudiamos cada caso de manera particular, definimos y adaptamos los Spear Phishing en cuestión del perfil de la empresa.



## EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS TIC

Los servicios de outsourcing de CIC incrementan la competitividad de los negocios de nuestros clientes, ofrecen mejoras en las herramientas y tecnología, aportan eficacia al servicio y procesos consensuados; todo ello les permite realizar un seguimiento y control de la actividad.

Creemos que una correcta externalización de servicios ha de aportar importantes ahorros de tiempo, esfuerzo, mano de obra, costes de operación, de formación y capacitación, así como permitir a nuestros clientes enfocar el talento y los recursos en la especialización y en el núcleo de su actividad potenciando de esta forma el crecimiento y la rentabilidad de sus negocios.

## ELK - ELASTIC SEARCH, LOGSTASH Y KIBANA

Somos expertos en ELK, una combinación de herramientas que ayudan a aprovechar las fuentes de datos estructurados y no estructurados con notable rapidez para mitigar riesgos, anticiparse a las oportunidades, detectar el fraude, evitar ataques, mejorar el rendimiento de los procesos y entregar valor óptimo.



## SECTOR PÚBLICO

Realizamos tareas de consultoría, expert outsourcing y desarrollo de software para el sector público, ajustándonos a la realidad institucional de las organizaciones. Nuestras soluciones software para el sector público permiten una mejora sustancial de la gestión, con un impacto directo en la proyección de los servicios públicos hacia los ciudadanos.

### Gobierno Autónomico

Empleo CRM: sobre las áreas de prospección y orientación de empleo

Economía y Hacienda: Sistema de Información de Gestión de Tributaria, Oficina virtual

Obras Públicas: Gestión de Expedientes de Evaluación Ambiental

Presidencia: Registro Electrónico Común para el inicio de tramitación de expedientes

Ganadería: Gestión del Mercado de Ganado, Registro de animales de compañía, Sistema Integrado de Ayudas

Medio Ambiente: Sistema de Información Ambiental

Industria: Registro de solicitudes de evaluación energética de edificios

Sanidad: Visor de la Historia Clínica Electrónica, Informe de Urgencias, Informe de Enfermería

Educación: Consultoría de procesos de gestión del personal docente

Otros proyectos

### Ayuntamientos

Sistema de gestión de recaudación

Sistema de gestión de solicitudes online para las áreas deportiva y/o cultural

Open Data

Asistente Móvil Municipal

Business Intelligence

Soporte a usuarios



## SMART CITIES

Desde CIC ofrecemos soluciones para las ciudades inteligentes principalmente en tres áreas: Gestión inteligente de infraestructuras, Gestión inteligente del agua y eficiencia energética. Las herramientas que proponemos en el contexto de las Ciudades Inteligentes están basadas en tecnologías Big Data e Inteligencia Operacional, que aportan automatización de procesos y servicios, eficiencia operativa en los servicios públicos, ahorro energético en las instalaciones y un aprendizaje del funcionamiento del entorno de la ciudad que permite establecer estrategias de mejora continua en todos los ámbitos de las ciudades inteligentes. Nuestras soluciones de análisis permiten una toma de decisiones estratégicas para poder generar un modelo de gestión eficiente y sostenible.

El reto es hacer las ciudades sostenibles, mejorando la eficacia y eficiencia de las entidades locales en la prestación de los servicios públicos y en la gestión de los recursos. Todo ello a través del uso de las TIC que reviertan en una mejor calidad de vida para sus ciudadanos y el crecimiento económico.

*Gestión inteligente de infraestructuras*

*Gestión inteligente del agua, Basuras, Parques y Jardines,*

*Gestión inteligente de Aparcamientos*

*Gestión inteligente de la Iluminación y Alumbrado Público*

*Gestión y Orientación del Empleo*

*Movilidad*

*Outsourcing de Operaciones de IT*

*Portales e Intranets*



## UTILITIES

Principalmente nuestros servicios y soluciones dirigidos al sector Utilities ofrecen apoyo en la gestión de recursos, las infraestructuras, procesos operativos, cumplimiento de la normativa medioambiental, la implantación y provecho de las energías renovables, así como el aumento de rentabilidad y eficiencia energética mediante las TIC.

Desarrollamos soportes informáticos dotados de sistemas de gestión de datos a gran escala, utilizando las tecnologías más eficientes de Big Data capaces de procesar, analizar e integrar la información recibida y realizar cálculo distribuido en tiempo real. Por medio de interpretación de todos los datos captados, la organización puede tener un control absoluto sobre lo que está sucediendo en el momento y hacer predicciones sobre comportamientos futuros mediante metodologías de Business Intelligence y Machine Learning.

Es de destacar nuestra gran presencia en el sector nuclear nacional. Los productos y servicios que proporcionamos a las centrales nucleares nos han llevado a ser la compañía de referencia en el sector nuclear nacional. Ofrecemos a las centrales soluciones de desarrollo a medida, monitorización, movilidad, realizamos inventarios de ciber activos y emitimos campañas de concienciación en materia de ciberseguridad, entre otros.

*Plataforma de Telegestión*

*Herramienta de Gestión de Riesgos*

*Sistema de Cálculo de Criticidades de Activos*

*Tratamiento de la medida*

*Sistemas previsión de la demanda*

*Gestión de Redes*

*Gestión integral del mantenimiento*

*Sistemas de información geográfica*

*Monitorización, supervisión y gestión de redes*

*Inventario Reglamentario de Puntos de Medida y Frontera*

*Inventario de Equipos Medida*

*Generación de la lectura para los Sistemas Facturadores*

*Gestión para las incidencias, objeciones y auto objeciones*

*Integración de las Ordenes de Servicio remotas y encampo a los sistemas de medida aplicando los ajustes a las lecturas*

*Generación de Balances Energéticos de la Compañía*

*Generación de Balances de Pérdidas en BT para la localización de fraude*

*Sistemas de Previsión de la Demanda para la comercializadora*

*Portal WEB de la Distribuidora y Aplicación Móvil para Smartphone y Tablet*

*Gestión del SIPS*





## INDUSTRIA Y SERVICIOS

Nuestras soluciones enfocadas al sector Industrial y de Servicios aportan control de calidad productiva, mayor eficiencia energética, optimización y mantenimiento adecuado de la logística, planificación y optimización de recursos entre otras ventajas.

*Control de calidad productiva*

*Optimización mantenimiento almacén*

*Sistemas de información geográfica*

*Sistemas de captura de datos en planta*

*Gestión eficiencia energética*

*Procesos B2C*

*Sistemas de relación con clientes (CRM)*

*Apoyo a la gestión documental*







## TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

Desde CIC aportamos soluciones adaptadas a cada empresa en los diferentes procesos que se puedan requerir en entornos de almacenaje, logística y trazabilidad. Las soluciones que proponemos son capaces de gestionar cada día miles de envíos mediante sistemas de movilidad, permitiendo la localización y la trazabilidad de los mismos, alcanzando de este modo la simplificación de la gestión, la optimización de los recursos y ahorro de costes.

*Evaluación de alternativas tecnológicas*

*Planificación de la actividad, optimizando recursos, asignando trabajos (Field Services)*

*Control de operaciones de carga y descarga*

*Control a nivel de ruta de operaciones de carga*

*Control de seguimiento de flotas*

*Sistemas B2C*

*Sistema CRM*



## TELECOMUNICACIONES

Creamos sistemas de gestión de redes para grandes y pequeñas redes de telecomunicaciones en un entorno multifabricante y multitecnológico enfocado a la evolución y nueva generación de sistemas operativos. Monitorizamos las redes de telecomunicaciones del sector energético y de transportes simplificando la administración de sus redes a través de sistemas de gestión que permiten desde una única plataforma visualizar la configuración interna de los equipos, localizar fallos, hacer seguimiento de las alarmas de red, incluso de su duración. Todo ello, simplifica la labor y aporta eficacia y eficiencia en la actividad desempeñada dentro de este sector.

*Tratamiento de Alarmas en Entorno Multifabricante*

*Configuración de Circuitos End to End*

*Representación Gráfica de la Red*

*Outsourcing de operación de Redes (NOC)*





**NUESTRAS SOLUCIONES**  
**TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE**  
**OFRECEMOS LOS CONSEGUIMOS GRACIAS AL**  
**VALOR HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN, ES DECIR,**  
**NUESTROS PROFESIONALES.**



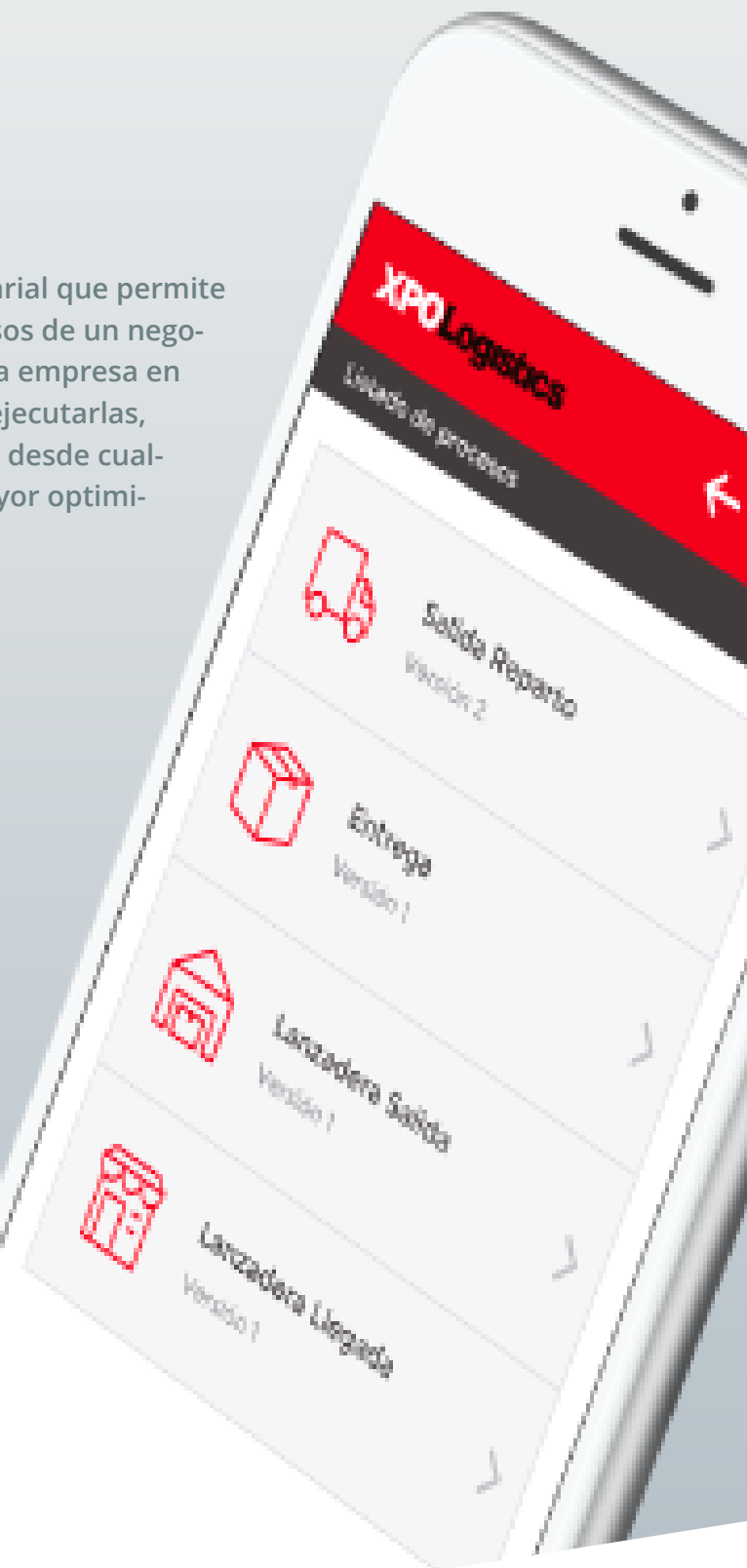




**FIELDEAS**  
easy field services

Field Service es una solución de movilidad empresarial que permite una gestión total, visibilidad y control de los procesos de un negocio, de principio a fin. Básicamente permite llevar la empresa en el propio dispositivo, planificar tareas, asignarlas, ejecutarlas, resolverlas y analizarlas. Todo ello en tiempo real y desde cualquier dispositivo móvil, con el fin de lograr una mayor optimización y eficiencia del negocio.

[www.fieldeas.com](http://www.fieldeas.com)



Es un conjunto de componentes software que permiten supervisar procesos industriales, energéticos y smart; integrando todos los orígenes de información disponible, procesando todas las señales recogidas y ofreciendo herramientas de supervisión y análisis que permiten tomar decisiones de operación.

[www.idboxrt.com](http://www.idboxrt.com)



Sistema de gestión para redes de telecomunicaciones, creado con el objetivo de simplificar los trámites de administración. SGRwin permite gestionar los diferentes tipos de equipos, fabricantes y tecnologías con un único sistema y desde una única plataforma. Además, permite visualizar la configuración interna de los equipos, localizar y clasificar los fallos en la red, hacer un seguimiento de todas las alarmas aparecidas en la red y de su duración e incluso lanzar los managers propios de los equipos desde el propio sistema SGRwin.

[www.sgrwin.com](http://www.sgrwin.com)



La solución que pone en comunicación a las empresas con sus clientes y seguidores a través de un canal directo. Eventos, noticias, agenda, añadir fotos, vídeos y mucho más; todo geo localizado. Una App para negocios a medida, dinámica, sencilla, intuitiva, visual y rápida.

Posiciona la imagen de marca, aportando presencia en la Web 2.0 entre la empresa y sus clientes, usuarios y público. Proporciona a los negocios una imagen innovadora, fidelizando y manteniendo una relación directa y abierta.

[www.cic.es/o0o-aplicacion-movil-para-negocios](http://www.cic.es/o0o-aplicacion-movil-para-negocios)





# TRAZA

Nuestra solución es un completo sistema de gestión empresarial basado en Microsoft Dynamics NAV que cubre todos los procesos de negocio de las empresas del sector alimentario.

Una solución ágil, sencilla y flexible que abarca desde la adquisición de los productos y su transformación hasta la distribución, todo lo integrado con la gestión financiera y contable.

[www.cic.es/trazabilidad-alimentaria-traza](http://www.cic.es/trazabilidad-alimentaria-traza)



## ALQUINTA

Completo software de gestión que cubre todos los procesos de empresas cuya actividad sea la venta, alquiler y postventa de cualquier tipo de maquinaria o equipos.

ALQUINTA proporciona una completa información analítica de la cuenta de resultados de cada elemento, gestión de los mecánicos y órdenes de trabajo, disponibilidad de maquinaria y equipos, gestión de recambios y una absoluta gestión comercial.

[www.cic.es/software-erp-gestion-de-maquinaria-y-equipos](http://www.cic.es/software-erp-gestion-de-maquinaria-y-equipos)

## LUCA<sup>BDS</sup>

Este producto permite a aquellas organizaciones que desean acceder, desde un punto central, a toda la información existente en su empresa. En muchas ocasiones la información está distribuida en varias aplicaciones o plataformas sin conectividad entre ellas. Desde LUCA es posible acceder a la información de forma transversal e independientemente del origen de la información.

[www.cic.es/luca-bds-business-data-service](http://www.cic.es/luca-bds-business-data-service)



Está basado en ELK, de recolección y análisis de logs en tiempo real, que permite convertir los datos de máquinas en información de negocio.

Facilita el soporte y mantenimiento de grandes parques de dispositivos (aplicaciones, infraestructura IT, comunicaciones, sistemas industriales...) aumentando la productividad de los equipos de operaciones; la información existente en los logs cobra un valor que en muchas empresas es desconocido y poco explotado, la información recogida es de interés para múltiples ámbitos.

[www.w6datasense.com](http://www.w6datasense.com)



# Gobierno Corporativo

Estructura accionarial

Consejo de administración

Comité de dirección

Comité de RSC



## GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de CIC CONSULTING INFORMÁTICO S.L. está conformado por los estatutos sociales, las políticas corporativas, las normas internas y los restantes códigos y procedimientos internos aprobados por los órganos competentes de la Sociedad.

La Dirección de CIC se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización y a sus principales grupos de interés.

Las funciones y responsabilidades para todos aquellos puestos que afecten en la calidad del servicio prestado y en cualquier aspecto relativo a la gestión ambiental son definidas por la Dirección.

El 100% de la Dirección de CIC son profesionales de procedencia local.

\*Entendemos por local la zona nacional

## ESTRUCTURA ACCIONARIAL

*D. Jesús Barcena García*

*HFC Consultores de gestión S.L.*

*Dña. María Gabina Lledías Revuelta*

*D. Jose Ramón López Trueba*

*D. Fernando Juan Martínez Lafuente*

*D. Carlos San Martín Ranero*

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano que fija las estrategias y directrices de gestión de la compañía y establece las bases de la organización corporativa con el fin de garantizar su mayor eficiencia, realizando las labores de supervisión y control de los órganos ejecutivos y del equipo de dirección, en quienes delega la gestión ordinaria de la Sociedad, verificando que actúan conforme a las estrategias aprobadas y a los objetivos marcados.

Así mismo dentro del ámbito de sus funciones de supervisión y control, el Consejo de Administración adopta las decisiones procedentes sobre las operaciones empresariales y financieras de especial transcendencia para la compañía, realiza el establecimiento y control de los objetivos estratégicos y del presupuesto y aprueba las bases de su propia organización y funcionamiento para el mejor cumplimiento de estas funciones.



**D. Jose Ramón López Trueba**  
Presidente del consejo



**Dña. María Gabina Lledías Revuelta**  
Secretaria del consejo



**D. Jesús Barcena García**  
Consejero ejecutivo



**D. Fernando Martínez Lafuente**  
Consejero ejecutivo



**D. Carlos San Martín Ranero**  
Consejero ejecutivo



## COMITÉ DE DIRECCIÓN 2016

**D. Jose Ramón López Trueba**  
Presidente

**D. Manuel LaFuente Porres**  
Consultor de gestión

**D. Carlos San Martín Ranero**  
Responsable de alianzas

**D. Jose Manuel Peña Sáez**  
Director de utilities

**D. Miguel Vázquez Roque**  
Director financiero

**D. Monica Ribon Suarez**  
Gerente gestión interna

**D. Fernando Martínez Lafuente**  
Director de cuentas

**D. Juan Antonio Prego Ortiz**  
Director de RRHH

**D. Jose Antonio Teixeira Vitienes**  
Director de desarrollo de negocio

**D. Jose Miguel Prellezo Gutiérrez**  
Director de producción

## COMITÉ DE DIRECCIÓN

Formado por el equipo directivo, tienen como principal misión proyectar la empresa hacia el futuro, orientándose a la consecución de los objetivos financieros y no financieros que establece el Consejo de Administración, para asegurar la continuidad de la empresa en el largo plazo.

## COMITÉ DE RSC

Como órgano responsable del proyecto de responsabilidad empresarial, se constituyó en el año 2016 el Comité de RSC, que se reúne dos veces al año, y está integrado por el gerente de gestión Interna, el gerente de RRHH, el gerente de Marketing y Comercial y el responsable de elaborar la memoria.

El objetivo primordial del comité es el de elaborar la primera memoria de RSC de CIC CONSULTING INFORMÁTICO DE CANTABRIA S.L. y el de transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno. Por eso hemos creído que era muy importante crear un Comité de RSC que incorporé al menos a una persona fuera de los primeros niveles de organización, formando de este modo un equipo transversal. La implicación de cada miembro de este órgano es básica para que todos los temas salgan adelante.

El Comité es el responsable de promover e impulsar las iniciativas que se lleven a cabo en materia de RSC.

Y en el Comité se tratan:

- Las políticas de RSC y medio ambiente y toda la documentación relacionada.
- El plan anual.
- Los Informes de RSC de CIC CONSULTING INFORMÁTICO.
- Las propuestas y seguimiento de las acciones de RSC y medio ambiente.
- Y la comunicación interna y externa sobre temas de RSC.

El objetivo del Comité es el de velar porque se cumpla nuestro objetivo de integrar en nuestra estrategia empresarial además de la creación de valor y la obtención de beneficios, una gestión responsable con el mundo que nos rodea.



# Principio de precaución

Procedimiento de gestión de riesgos

Riesgo financiero

Riesgo legal o de cumplimiento

Riesgo estratégico

Riesgo operativo



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Dentro de nuestra compañía tenemos establecida la metodología de análisis de riesgos y las acciones enfocadas hacia el control sobre los mismos. Es importante identificar las posibles amenazas y conocer el procedimiento a seguir para prevenir o, en su caso, minimizar sus impactos.

Con el fin de identificar los riesgos, la metodología de análisis de los mismos comienza con la determinación de los activos disponibles, estos pueden ser de distinta naturaleza; podemos destacar: nuestro personal, instalaciones, hardware, software, recursos económicos, servicios, la reputación de la firma, sistema de gestión, credibilidad, buena imagen... etc.

El siguiente paso es la valoración cualitativa de los activos, que se realiza de acuerdo a los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Posteriormente se procede a la clasificación de los activos para calcular el valor global que representan para la organización. A cada activo se le asigna la persona responsable denominado dueño de los riesgos.

Tras la determinación, valoración y clasificación de los activos se procede a obtener los valores de riesgo mediante un estudio realizado para considerar las amenazas, vulnerabilidades, evaluar la frecuencia y el impacto. Las amenazas son eventos que pueden desencadenar un incidente en la organización, produciendo daños materiales o pérdidas inmateriales en los activos. La consecuencia de una amenaza, si se materializa, es un incidente que modifica el estado de seguridad de los activos. Para cada activo seleccionamos las amenazas que pueden afectarle. Las amenazas pueden tener carácter interno, externo, intencionado, no intencionado, financiero, legal, técnico...etc.

Posteriormente se calcula la vulnerabilidad de los activos frente a la aparición de una amenaza, la probabilidad de ocurrencia, el impacto que pueda producir y, por último, el riesgo. Entendemos por riesgo la posibilidad de que se produzca un impacto determinado en un activo, en un conjunto de activos, en toda la organización o fuera de ella. La metodología empleada en el análisis de riesgos debe perseguir un objetivo claro: un valor que nos indique el riesgo asociado a los activos y que nos permita tomar decisiones anticipadas y priorizadas.

CIC realiza una reevaluación del riesgo periódica, incluyendo los casos en que los requerimientos del Sistema de Gestión de Sistema Integrado y del Sistema de Gestión de Seguridad o cualquiera información relativa al propio análisis de riesgos hayan cambiado.

Tras cada reevaluación realizada, se procede a aprobar tanto la nueva evaluación de riesgos como la aceptación de los mismos y el plan de tratamiento de riesgos correspondiente. Así mismo, se deberá aprobar los riesgos residuales propuestos. Todas estas acciones se desarrollarán durante una o varias reuniones del Comité de Seguridad, dejando constancia de todas las decisiones tomadas mediante un acta.

Las responsabilidades relativas a la gestión de riesgos corresponden al personal de la Gerencia de Sistemas, los dueños de los riesgos y al Comité de Seguridad compuesto por el Director General, Gerente de Gestión Interna, Gerente de Sistemas (Responsable de Seguridad) y Responsable del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Ahora bien, tras ver el proceso por el cual gestionamos los riesgos, queremos exponer un listado de factores que pueden originar una consecuencia negativa para nuestra organización o a nuestros stakeholders internos o externos. Por ello, trabajamos de forma constante en la prevención y en el proceso de tratamiento de los riesgos para estar siempre preparados ante la aparición de cualquier amenaza.

## ASPECTOS DESTACADOS QUE SON EVALUADOS EN LOS ANÁLISIS DE RIESGOS SISTEMÁTICOS

### RIESGO FINANCIERO

Control de liquidez disponible  
Inversiones rentables, seguras y eficaces  
Acreedores

### RIESGO ESTRATÉGICO

Pérdida de clientes  
Adquisiciones responsables  
Cambio tecnológico  
Protección de medioambiente

### RIESGO LEGAL DE CUMPLIMIENTO

Protección de la propiedad intelectual  
Cumplimiento legal en las contrataciones  
Privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos  
Prácticas laborales lícitas

### RIESGO OPERATIVO

Riesgo reputacional  
Capacidad y aumento en el desarrollo de los productos  
Seguridad de los datos  
Calidad en los productos y servicios prestados

## RIESGO FINANCIERO

Velamos por la correcta gestión de los activos tratando de erradicar los indicios de cualquier riesgo en el área financiera. Aplicamos el control de liquidez disponible, tratando de mantener el equilibrio económico eliminando la posibilidad de insolvencia causada por la falta de activos líquidos.

Las inversiones realizadas por nuestra compañía son responsables y previamente meditadas. Mediante el estudio y la evaluación de todos los factores influyentes en estas transacciones, evitamos las inversiones ineficaces, no rentables, así como aquellas que puedan derivar riesgo de pérdidas.

## RIESGO ESTRATÉGICO

La gestión de los riesgos estratégicos ha de ser debidamente controlada y, a su vez, tratada con especial cuidado. Nuestras actuaciones dentro de los ámbitos económico, social y medioambiental no deben derivar efectos negativos; por ello, siendo un tema de gran consideración para la compañía, nuestra política de gestión y de toma de decisiones integra acciones de prevención y tratamiento de amenazas.

La pérdida de clientes producida por una mala decisión puede conllevar serias repercusiones en el negocio, no solamente en el sentido económico, sino también en el desarrollo de nuestra actividad normal. Con la cultura de mejora continua implantada en CIC, nuestros clientes deben de recibir siempre la máxima calidad en los productos y servicios que les proporcionamos, cuidando las relaciones con ellos.

La cadena de suministro de CIC se traduce en calidad para nuestros clientes. Todos nuestros proveedores han de ser debidamente homologados y la red de suministro, en general, ha de ser sólida y sofisticada.

Nuestro mayor capital es el capital humano y todos los profesionales pertenecientes a CIC tienen un espíritu innovador, lo cual nos hace estar preparados ante cualquier cambio tecnológico.

Proteger el medio ambiente y evitar los riesgos de contaminación son objetivos destacados de CIC en materia medioambiental. Asumimos la responsabilidad de cuidar y mantener nuestro entorno libre de emisiones y de generación de residuos dañinos mediante prácticas de uso adecuado de recursos y la concienciación de nuestra plantilla sobre el reciclaje apropiado.

## RIESGO OPERATIVO

La cobertura de riesgo operativo se centra en la utilización de los sistemas y procesos oportunos en el desempeño de nuestra actividad.

Somos conscientes de que una acción operativa mal empleada nos puede ocasionar riesgo reputacional. En consecuencia, analizamos, evaluamos y valoramos todas las actuaciones llevadas a cabo por nuestra empresa para tener capacidad de anticipación a los riesgos de prestigio.

Buscamos el constante aumento de capacidad de desarrollo de productos, atraemos talentos e innovación y disponemos de la certificación ISO 27001 que certifica nuestro compromiso con la seguridad de los datos manejados. Las medidas adaptadas crean una seguridad operacional sólida que se traduce en un modelo de negocio eficaz y sostenible.

## RIESGO LEGAL O DE CUMPLIMIENTO

Tenemos asumida una gran responsabilidad en materia de cumplimiento legal, regulatorio y de normas que van ligadas al desempeño de nuestra actividad. No podemos tolerar la derivación de riesgos por incumplimiento de los requisitos legales exigibles. Somos una empresa responsable y es nuestro deber actuar de forma lícita.

Para suprimir la existencia de riesgos legales y minimizar sus impactos promovemos la cultura de conocimiento por parte de todos los grupos de interés de la legislación aplicable en cada caso, poniendo especial énfasis en los siguientes ámbitos:

- Protección de la propiedad intelectual
- Cumplimiento legal en las contrataciones
- Privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos
- Prácticas laborales lícitas



# Principios e iniciativas externas

Los principios que adaptamos reflejan nuestro fiel compromiso en materia de sostenibilidad, cabe destacar las iniciativas que promovemos en la cultura de la organización y reglamentos externos de cumplimiento que adaptamos:

Nos apoyamos en las regulaciones recogidas en el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores y en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales velando por nuestro personal y las correctas prácticas laborales y de contratación.

Estamos sujetos a la Constitución Española y al resto del ordenamiento jurídico ligado a nuestra actividad y valores éticos propios.

Por medio de la adhesión realizada a enerTIC hemos adquirido el compromiso de aportar beneficio al impulso de la Eficiencia Energética en España, la difusión de las TIC enfocadas a mejorar la Eficacia Energética, potenciar el desarrollo de negocio y reafirmar la apuesta por la Sostenibilidad dentro de nuestra estrategia de RSC.

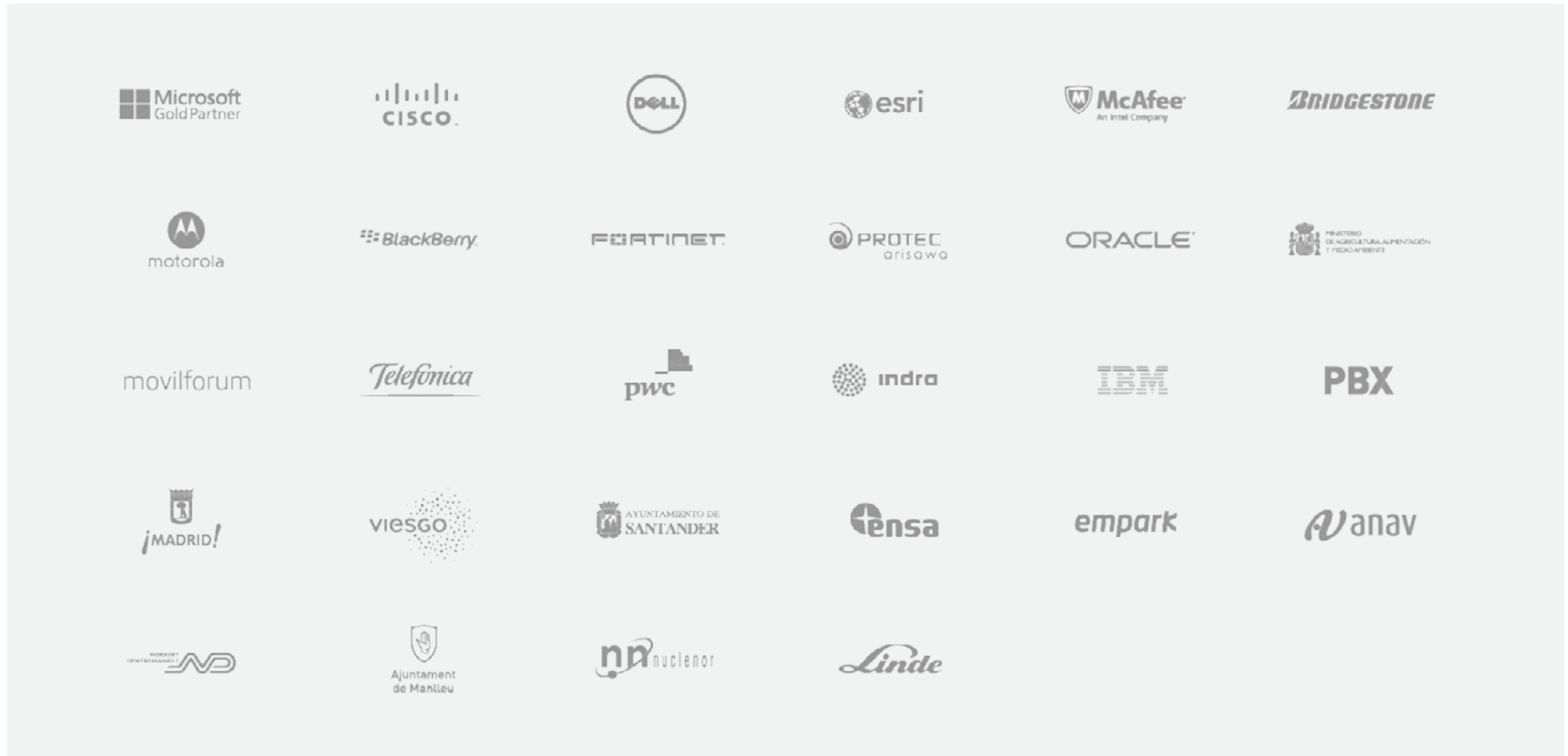
Con el fin de favorecer la integración laboral de los jóvenes hemos colaborado en distintos programas de fomento de empleo. Cabe destacar nuestra participación en la iniciativa impulsada por el Ayuntamiento de Santander junto a la Agencia de Desarrollo Local llamada de Becas Acceso. También hemos apoyado los programas de Becas de Universidades locales y nacionales. Además, hemos colaborado con distintos Institutos de la región a cuyos alumnos les hemos ofrecido formación, prácticas y la posibilidad de incorporación a nuestra plantilla.

Visitas a la compañía de los alumnos de las Universidades e Institutos de la región.

Para la redacción del presente informe hemos colaborado en el programa llamado "Cantabria responsable" impartido por la Cámara de Comercio de Cantabria, a través del cual hemos podido obtener formación de calidad y asesoramiento en materia de Responsabilidad Social.



# Colaboradores, partners, socios y alianzas





# Materialidad

Para la redacción de nuestro primer informe de RSC, el estudio de materialidad ha representado el pilar fundamental, especialmente en el proceso de elaboración de contenidos. Los resultados del análisis mostraron asuntos relevantes del enfoque de gestión sostenible adaptado por la compañía, además de resaltar aspectos de influencia significativa sobre la toma de decisiones de los grupos de interés.

El proceso seguido para determinar los aspectos materiales y su cobertura se ha fundamentado en el procedimiento recogido en el manual de aplicación de GRI. La metodología comenzó con la *identificación* de aspectos relevantes, partiendo del contexto de sostenibilidad basado en nuestra estrategia y de participación de los grupos de interés. En este primer paso de identificación se ha tomado de referencia la lista de indicadores proporcionados por GRI, seleccionando y añadiendo aquellos aspectos que consideramos influyentes y/o capaces de provocar impacto sobre nuestro modo de gestión sostenible y los grupos de interés.

La lista final pasó a ser revisada para asegurarnos de que refleja el modo de nuestra gestión responsable, siendo la idónea en compartir con los stakeholders la manera en la que la organización atiende las necesidades actuales; evitando la repercusión en las generaciones futuras y garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Los aspectos que han superado el umbral de materialidad son aquellos que en nuestra consideración pueden producir impacto (negativo o positivo) económico, ambiental o social significativo dentro o fuera de la organización, así como aquellos aspectos que influyen de modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés ligados a nuestra actividad.

| DESEMPEÑO ECONÓMICO                                                                                                                                                                                             | DESEMPEÑO AMBIENTAL                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Desempeño económico<br>Presencia en el mercado<br>Impactos económicos indirectos<br>Prácticas de adquisición                                                                                                    | Materiales<br>Energía<br>Agua<br>Emisiones<br>Cumplimiento regulatorio |
| DESEMPEÑO SOCIAL                                                                                                                                                                                                | OTROS ASPECTOS MATERIALES                                              |
| Empleo<br>Relaciones entre los trabajadores y la dirección<br>Salud y seguridad en el trabajo<br>Capacitación y educación<br>Diversidad e igualdad de oportunidades<br>No discriminación<br>Comunidades locales | Innovación                                                             |

Una vez obtenida la lista de indicadores, se estableció la preferencia de los mismos mediante la *priorización* basada en principios de materialidad y participación de los stakeholders. Para ello, se hizo un esquema y se han ido colocando todos los aspectos en cuestión de la relevancia que representan los mismos para la organización y los principales grupos de interés.

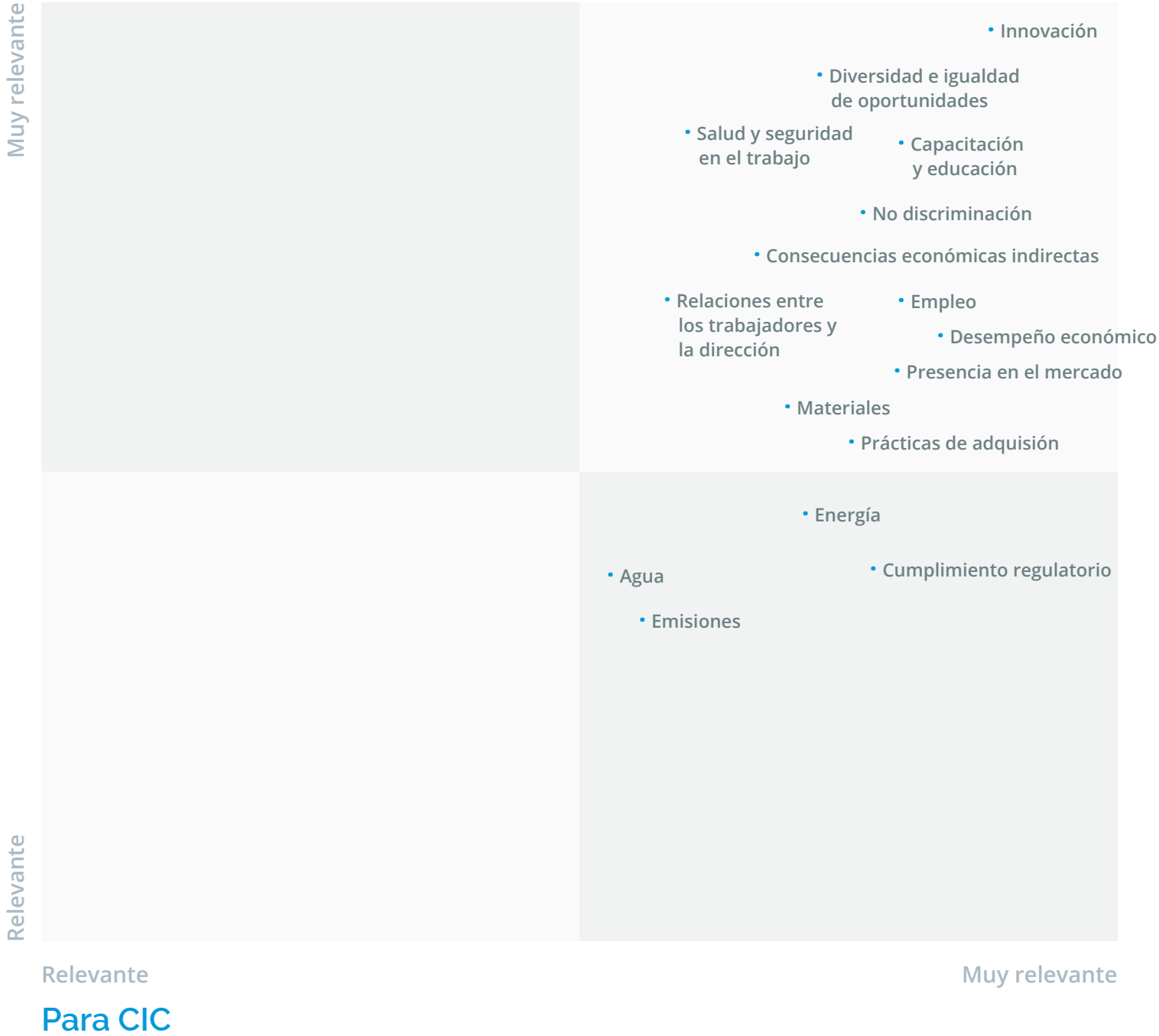
Se ha tomado de referencia información recogida de las siguientes fuentes: nuestro equipo, clientes, proveedores, colaboradores, preceptos sociales y la derivada del análisis de las tendencias contractuales.

A continuación, se inició el proceso de *validación*, en el que se aplicaron los Principios de exhaustividad y Participación de los grupos de interés, concluyendo de este modo la determinación de los contenidos de la memoria. Al seguir el principio de Exhaustividad se fijó la cobertura de los aspectos, haciendo referencia a la descripción del ámbito de impacto de cada indicador considerado previamente como material.

Desde el punto de vista de nuestra organización, creemos que todos los aspectos materiales recogidos en la presente memoria pueden tener impacto tanto dentro como fuera de la organización. Pues nuestros grupos de interés y la propia organización están relacionados con todos los indicadores determinados como materiales. En consecuencia, la cobertura de los aspectos materiales por la que ha optado el Comité de RSC es Dentro y Fuera para todos los elementos determinados como materiales.

Para concluir, una vez publicada la memoria se procederá a la *revisión* de la misma con el objetivo de mejora continua, además de contribuir en el proceso de identificación del siguiente ciclo.

Para los grupos de interés





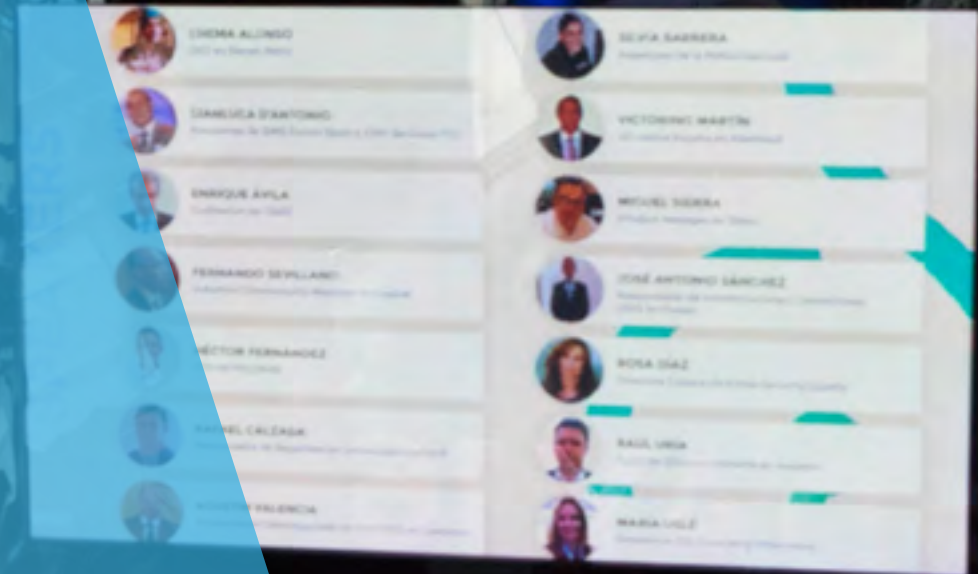
# Participación de los grupos de interés

Participación

Comunicación

Eventos organizados por CIC

Eventos, congresos y reuniones asistidas





| GRUPO DE INTERÉS       | ASUNTOS RELEVANTES                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Empleados              | Desarrollo profesional, promoción interna<br>Igualdad de oportunidades<br>No discriminación<br>Conciliación de la vida laboral y la familiar<br>Entorno laboral motivador, ético, conciliador y de progreso<br>Prácticas laborales favorables<br>Formación |
| Clientes               | Calidad e innovación<br>Soluciones a medida eficaces<br>Respeto y transparencia<br>Seguridad de la información                                                                                                                                             |
| Proveedores            | Cumplimiento de acuerdos y de pago<br>Seguridad de solvencia y legal<br>Alcance de beneficio mutuo<br>Transparencia y trato ético                                                                                                                          |
| Colaboradores          | Alcance de beneficio mutuo<br>Equilibrio y proyección de colaboración duradera<br>Compromiso y transparencia                                                                                                                                               |
| Entorno social         | Aportaciones y participación en las comunidades locales<br>Compromiso con la sostenibilidad social<br>Protección del medio ambiente<br>Creación de empleo                                                                                                  |
| Administración pública | Cumplimiento de la legislación aplicable<br>Liquidación de tributos responsable                                                                                                                                                                            |

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para CIC los principales grupos de interés son aquellos que tienen la capacidad de influencia significativa en la gestión de negocio, desempeño de actividad, los productos y los servicios que ofrece la compañía; cuyas acciones además pueden afectar a nuestra capacidad de desarrollo de las estrategias propuestas, así como, el alcance de los objetivos establecidos en materia sostenible. Se incluyen aquí las entidades o los individuos cuyos derechos en virtud de una ley o un tratado internacional les permiten plantear con total legitimidad determinadas exigencias a la organización.

En consecuencia, podemos definir como principales grupos de interés a los empleados de la organización, clientes, proveedores, colaboradores, comunidades locales y las Administraciones Públicas.

Para el logro de los objetivos y el mantenimiento de una cultura de mejora continua es primordial contar con los grupos de interés vinculados a la organización, así como, conocer sus preocupaciones, intereses, necesidades, sugerencias y toda aquella información que tiene carácter relevante. Las relaciones con los principales stakeholders se han de basar en la absoluta transparencia, confidencialidad, calidad y respeto, tratando de alcanzar el bien común y beneficio mutuo. Es fundamental aportar valor a distintos grupos de interés, ya que la sostenibilidad de la organización está condicionada en gran parte por ellos.

Mediante este informe queremos transmitir el compromiso asumido por la organización con los stakeholders y compartir de forma transparente nuestra forma de desarrollo sostenible.

Con el objetivo de fomentar, reforzar, desarrollar y consolidar el compromiso y los medios de comunicación con los principales grupos de interés, nuestra organización emplea mecanismos para la identificación, así como la adecuada evaluación de las necesidades y expectativas de los stakeholders.



## COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Es esencial mantener los canales de comunicación adecuados para mantener el constante contacto con los grupos de interés y conocer sus necesidades y preocupaciones, por lo que tenemos establecidos los siguientes medios:

### EMPLEADOS

www.cic.es  
Portal interno de empleados  
Blog de CIC  
Newsletters  
Correo electrónico  
Redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube  
Reuniones, eventos, jornadas de convivencia etc.  
Informe de responsabilidad empresarial



### CLIENTES

www.cic.es  
Blog de CIC  
Redes sociales : Facebook , Twitter, LinkedIn , YouTube  
Gestión de encuestas de satisfacción de clientes  
Trato y comunicación directa con los responsables de los proyectos y sus equipos  
Reuniones,eventos,conferencias, jornadas etc.  
Presencia en medios de comunicación y publicidad  
Correos electrónicos, newsletter y e-cards  
Informe de responsabilidad empresarial

### PROVEEDORES

www.cic.es  
Blog de CIC  
Redes sociales : Facebook , Twitter, LinkedIn , Youtube  
Reuniones  
Correo electronico , correo postal  
Informe de responsabilidad empresarial

### COLABORADORES

www.cic.es  
Blog de CIC  
Redes sociales : Facebook , Twitter, LinkedIn , Youtube  
Reuniones, eventos, conferencias , jornadas etc.  
Presencia en medios de comunicación y publicidad  
Correos electrónicos , newsletter y e-cards  
Informe de responsabilidad empresarial

### COMUNIDADES LOCALES

www.cic.es  
Blog de CIC  
Redes sociales : Facebook , Twitter, LinkedIn , Youtube  
Eventos  
Informe de responsabilidad social empresarial

### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Canales preestablecidos (correos, comunicación telefónica, reuniones etc.)  
Informe de responsabilidad empresarial

## EVENTOS ORGANIZADOS POR CIC



### MADRID MONITORING DAY

En 2016 se ha celebrado la cuarta edición de Madrid Monitoring Day, evento de referencia nacional sobre la monitorización organizado por CIC.

Este año 2016 el evento ha sido enfocado a las soluciones de monitorización de señales y sus distintas aplicaciones en las organizaciones. Reuniendo a los mejores ponentes en esta cuarta edición, el evento ha representado una perfecta ocasión para conocer a través de ponencias, casos prácticos y demos, las oportunidades que ofrecen las nuevas herramientas de supervisión de procesos en Tiempo Real y de Inteligencia Operacional.

Las cuestiones debatidas han girado en torno a los paradigmas y herramientas de integración de información en el internet de las cosas, procesamiento Big Data, Inteligencia Operacional y técnicas de mejora de supervisión y análisis de información.

MMD16 principalmente ha sido dirigido a Responsables de Negocio, TI, Ingeniería e Innovación, así como a Consultores e Ingenieros que tratan temas de supervisión en los sectores de Energía, Industria 4.0 y Soluciones “smart” como smart cities, gestión inteligente de redes de agua, edificios etc.

Lo atractivo del evento fue conocer varios proyectos en torno a la monitorización, a través de los cuales los asistentes pudieron ver las oportunidades que ofrecen las nuevas metodologías y herramientas de supervisión de procesos en Tiempo Real y su inmediata aplicación en la organización.

Por una parte, esta reunión anual ofrece compartir conocimientos y experiencias entre los profesionales de distintos sectores que trabajan con las nuevas tecnologías; además brinda la actualización de los conocimientos sobre las tendencias tecnológicas. Y por otra parte, refuerza nuestras relaciones y comunicación con nuestros grupos de interés.

Al terminar el acontecimiento se realizaron encuestas de satisfacción y el resultado por cuarta vez ha presentado un informe más que favorable y de éxito; por ello, en el 2017 se celebrará una vez más este evento anual organizado por CIC.

[www.monitoringday.com](http://www.monitoringday.com)



Participación y comunicación de los grupos de interés [102-43, 102-44, 203-2]



# MADRIDMOBILITY DAY

CIC Consulting Informático ha organizado por segunda vez el Madrid Mobility Day en el año 2016, bajo el lema: “La movilidad empresarial como elemento clave en los negocios”. Es un evento sobre tecnología aplicada a la movilidad empresarial, transformación digital y digitalización en las empresas. Un mix de conceptos interconectados que están siendo la revolución en el mundo empresarial.

Principalmente este evento va enfocado a ayudar a las organizaciones de todos los tamaños a sacar el máximo provecho de las oportunidades que ofrece la movilidad, los retos que ofrecen las tecnologías móviles y cómo éstas pueden mejorar sus negocios.

Se han registrado más de 400 asistentes procedentes de empresas multisectoriales que pudieron conocer a través casos de éxito los cambios que suceden en las empresas tras la implantación de soluciones desarrolladas por FIELDEAS.

Por segunda vez durante el evento se creó un ambiente de intercambio de ideas alimentado por distintos puntos de vista. Esta comunicación directa concluyó con la tesis obtenida por parte de los asistentes y es que las tecnologías protagonistas de Madrid Mobility Day mejoran los procesos de una organización, aumentan la productividad de la misma y ofrecen un ahorro de costes importante.

Tras concluir el evento, se procedió a evaluar la satisfacción de los asistentes y una vez más las encuestas de Madrid Mobility Day reflejaron un resultado positivo. Por ello, en el año 2018 se planea volver a organizar una tercera edición con el fin de seguir apoyando y ayudando a nuestros stakeholders, así como mantener esa comunicación directa que nos brinda Madrid Mobility Day.

[www.madridmobilityday.com](http://www.madridmobilityday.com)





# SOCIALIZA:DAY

SocializaDay es un evento que ayuda a los asistentes a mejorar su negocio a través de las Redes Sociales, Neuromarketing y e-commerce, generando valor y potenciando el crecimiento de la comunicación. El evento va dirigido a todas las empresas y negocios e instituciones interesados en conocer de primera mano cómo las redes sociales transforman la forma de hacer negocios en las empresas, el funcionamiento de e-commerce y la aplicación de neuromarketing.



La II edición del SocializaDay organizada por CIC presentó un inmejorable elenco de profesionales que hablaron sobre diversos temas en torno a la transformación digital. Durante el evento se ha tratado sobre cuestiones como la aplicación de la creatividad y el neuromarketing en los negocios online, la optimización del contenido visual a través de una buena fotografía de producto, adaptación del contenido de un blog y el potencial que ofrecen las redes sociales junto con el CRM como herramientas de fidelización del cliente. Así mismo, se prestó una especial atención al tema de eCommerce.

Los temas presentados durante las charlas y los talleres reunieron a más de 130 asistentes del mundo empresarial de diversos sectores con el fin de reflexionar sobre la originalidad y creatividad como claves del éxito en la comunicación con los clientes.

Tras valorar las encuestas rellenas por los asistentes, el feedback obtenido durante el evento y a través del Twitter, podemos decir que el SocializaDay cumplió con su objetivo que era concienciar del valor que ofrece el social en el mundo de los negocios.

[www.socializaday.com](http://www.socializaday.com)





## SYSTEMS SECURITY DAY

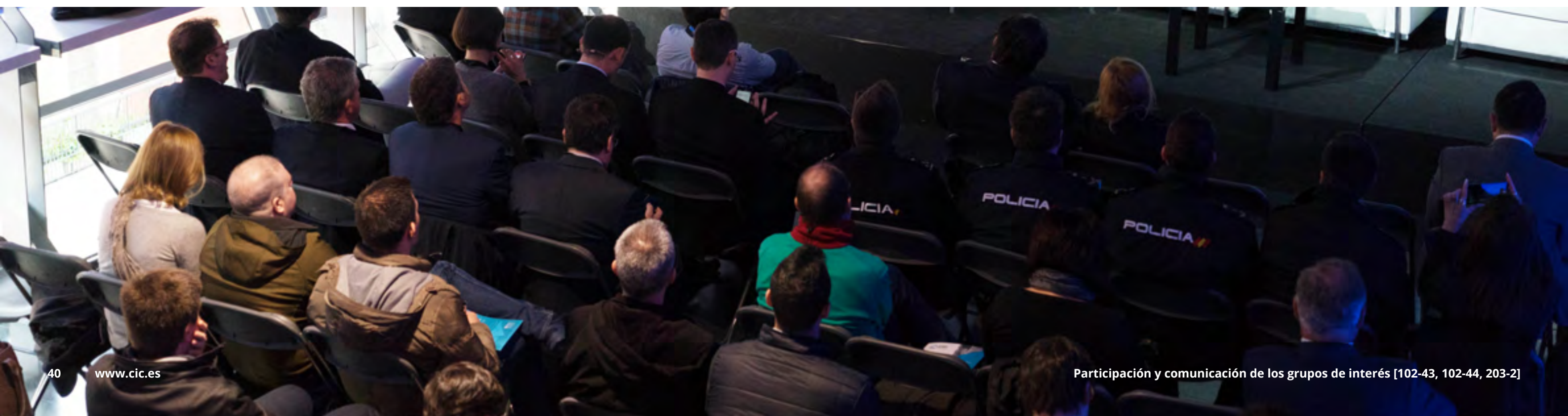
Al principio del año 2016 se celebró la primera edición del System Security Day. Es un evento organizado por CIC centrado en la seguridad de la información y la ciberseguridad. Principalmente dirigido a negocios y empresas preocupadas e interesadas por conocer todo sobre la seguridad de sus redes.

Esta jornada buscaba acercar a todos los asistentes a la realidad profesional de la seguridad de las redes a través de ponencias, mesas redondas y demostraciones. El objetivo del evento se ha centrado en que los invitados puedan exponer sus experiencias, proyectos y sus intervenciones, de tal modo que los asistentes obtuvieran un caso real y un punto de apoyo para abordar nuevos retos.

El principal objetivo del #SSDAY16 es promover la seguridad cibernética de la mano de los mejores expertos y decenas de empresas especialistas en la materia. Además, impulsar la concienciación con la seguridad de la información a todos los niveles.

El System Security Day es un punto de encuentro de profesionales del área de la ciberseguridad, además de ser una forma de sensibilización y concienciación sobre la importancia de conseguir un elevado nivel de Seguridad de la información en las empresas.

[www.systemssecurityday.com](http://www.systemssecurityday.com)





# HACK2PROGRESS

Siendo CIC una empresa del sector privado que se dedica a las nuevas tecnologías, nos hemos planteado una pregunta: ¿Qué podemos hacer por el bienestar social desde el sector empresarial-tecnológico?

En respuesta emanó el Hack2Progress: un hackathon que tiene por objetivo fomentar el uso ético de las tecnologías y aplicarlas en la mejora de la calidad de vida de la sociedad. Concretamente la idea de organizar un hackathon tuvo origen en el Departamento de Marketing de nuestra organización en el año 2015, siendo ese mismo año su primer año de edición.

Hack2Progress es una competición de un fin de semana dirigida a los estudiantes y/o profesionales del mundo IT. Se trata de reunir a los jóvenes programadores, diseñadores y simplemente a la gente con inquietudes y ganas de innovar. La competición es un encuentro en el que los participantes han de elaborar un software con las características preestablecidas y en un tiempo limitado. El software a desarrollar ha de aportar utilidad y mejora en el bienestar social. Los concursantes se organizan en grupos para crear un proyecto original sobre un tema propuesto que les da opción a ganar premios. Una vez terminado el tiempo establecido para el desarrollo, los equipos tienen que presentar y convencer a un jurado y a los demás participantes que lo que han desarrollado se ajusta a los requisitos del reto planteado y merece un premio. Las tres mejores creaciones son premiadas con unas cantidades de dinero establecidas. El objetivo de este evento impulsado desde CIC es promover el desarrollo profesional, buscar ideas innovadoras y premiar talentos, todo ello siguiendo un criterio de igualdad de oportunidades y las pautas éticas propias de CIC.

Por tanto, un hackathon es como su propio nombre indica una maratón de programadores, una carrera en busca del mejor hack posible. Los hackathons ayudan a construir y fortalecer comunidades, y se fundamentan en un modelo de colaboración y competencia para la creación de soluciones.

Desde el punto de vista de los participantes nuestro Hackathon ayuda a desarrollar habilidades y crear soluciones útiles aplicables a todos los ámbitos de la vida, por ello asistir a un hackathon de estas características se convierte en una experiencia muy positiva.

Las razones para participar en este evento son múltiples, cabe destacar: la posibilidad de conocer gente,

compartir experiencias, innovar, aprender, demostrar habilidades, ganar un premio, nuevas oportunidades laborales y sobre todo disfrutar de este concurso.

En 2016 se ha celebrado la segunda edición de Hack2Progress. El reto propuesto a los participantes ha consistido en desarrollar en tiempo limitado soluciones informáticas basadas en la tecnología de Big Data para plataformas móviles y/o web que sean útiles y aplicables para la salud, el deporte, la accesibilidad y el ocio. Pensamos que a través de estas prácticas se puede mejorar el uso de las tecnologías formando una sociedad más responsable, más ética y más sensible. Sabemos que juntos podemos hacer más al compartir el conocimiento y las experiencias. Al final, todos somos la sociedad.

En CIC estamos entusiasmados y comprometidos con la iniciativa, por lo que estamos organizando una tercera edición con mucha ilusión.

[www.hack2progress.com](http://www.hack2progress.com)



AÑO  
**LEONARDO  
TORRES  
QUEVEDO**  
2016





## EVENTOS, CONGRESOS Y REUNIONES ASISTIDOS

### RESELLER'S DAY

II edición celebrada en Tailandia que contó con la participación de CIC Consulting. Reseller's Day es el evento organizado por Dedicated Network Partners, partner finlandés de CIC. Esta reunión brinda intercambiar experiencias e ideas de negocio lo que fortalece una vez más las relaciones entre todos los distribuidores "de valor añadido" ofreciendo una visión global de los fabricantes y del sector a nivel internacional.

### II CONGRESO DE CIUDADES INTELIGENTES EN MADRID

Evento organizado por la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI) y Grupo Tecma Red. Por un lado, hemos patrocinado la reunión en la modalidad bronce. Por otro lado, nuestra asistencia nos ha permitido conocer casos prácticos, proyectos novedosos, intercambio de experiencias sobre diversos temas como movilidad urbana, eficiencia energética o gestión inteligente de infraestructuras, entre otros.

### WORLD NUCLEAR EXHIBITION EN PARÍS

CIC un año más ha acudido como expositor al evento de WNE como integrante del Clúster Nuclear de Cantabria. El evento ha brindado a CIC una excelente oportunidad de dar a conocer su prolongada experiencia y los productos específicamente diseñados para la industria nuclear así como hacer un networking en busca de las posibles colaboraciones fuera de nuestro país.

### WORLD PARTNER CONFERENCE DE MICROSOFT EN CANADÁ

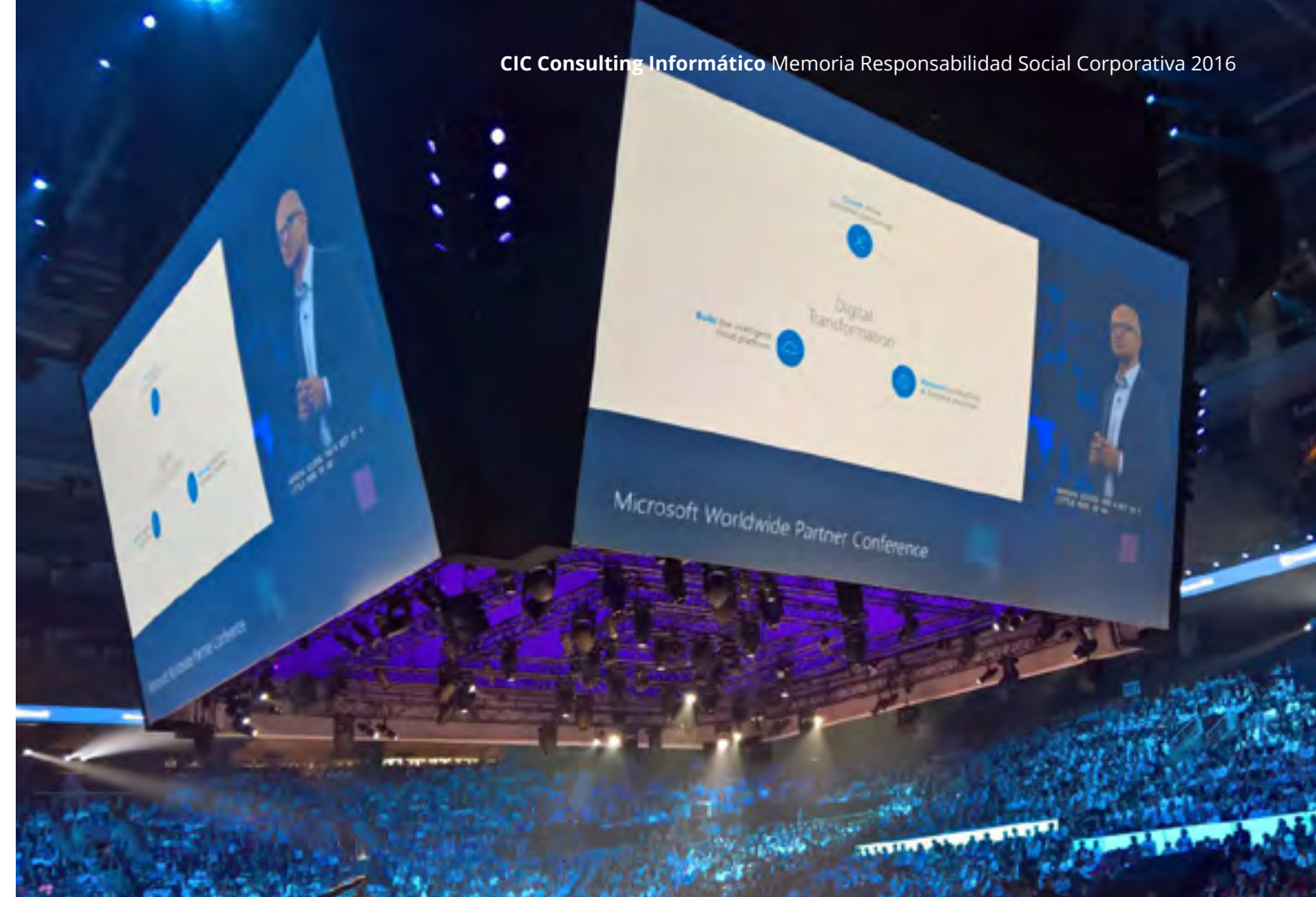
Es el evento Mundial de Socios de Microsoft (WPC) dónde CIC estuvo presente una vez más. Una semana de constante aprendizaje, conociendo las principales novedades, planes estratégicos y visión de futuro para el nuevo año 2017.

### 42 REUNIÓN ANUAL SOCIEDAD NUCLEAR ESPAÑOLA (SNE)

Celebrada en Santander, CIC ha participado como expositor en este Congreso dónde hemos podido exponer nuestros servicios y productos destacados en el sector nuclear. Además la reunión nos ha brindado la posibilidad de conocer las tendencias del sector nuclear.

### SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS Y EUROPEAN UTILITY WEEK

Celebrados en Barcelona, un año más CIC ha asistido a este evento tan importante, donde se han podido conocer proyectos de futuro, ideas, casos reales, prácticos que reflejan el modo en el que las tecnologías están transformando el día a día de los ciudadanos. El evento nos ha dado la posibilidad de reunirnos con diferentes empresas y partners, además de intercambiar experiencias y proyectos.



# Compromiso con los proveedores

Nuestra red de proveedores está basada en los criterios de calidad y mejora continua, por lo que la cadena de suministro que adaptamos en CIC se traduce en eficacia y eficiencia para nuestros clientes finales.

El sistema de compras establecido por CIC se basa en una óptima gestión, relación y control efectivo de cada proveedor asegurando de este modo la calidad de los productos y servicios comprados.

La red de suministro por la que optamos en la organización tiene una gran importancia en nuestra forma de hacer negocio ya que la calidad de nuestros productos y servicios depende en gran parte de los productos y trabajos que contratamos con terceros. Por ello, debemos de disponer de una cartera de proveedores de servicios y suministradores que cumplan los requisitos preestablecidos por nuestra organización y la legislación vigente para lograr la máxima excelencia en el desarrollo de nuestra actividad comercial. Las adquisiciones de recursos y servicios que demandamos han de cumplir unos estándares manteniendo la sostenibilidad en toda la cadena de valor sin provocar impactos negativos laborales, medioambientales o de cumplimiento regulatorio. Además, somos conscientes que una gestión inadecuada de la red de suministro puede generar impacto sobre los grupos de interés y en especial sobre nuestros clientes.

La importancia de establecer una serie de requisitos exigibles a los proveedores hacen que nuestra cadena de suministro sea eficiente y de calidad, por ello, hacemos especial énfasis en solicitar a nuestros suministradores que cumplan con las condiciones de transparencia en la gestión, cumplimiento de la normativa en materia laboral, de prevención de riesgos, medio ambiental, de seguridad y por último de calidad de acuerdo a nuestro sistema de gestión certificado con la normativa ISO 9001. En CIC ejerciendo como clientes exigentes evaluamos los criterios mencionados anteriormente y solicitamos a nuestros proveedores que cumplan con los estándares establecidos.

Por un lado, tenemos el deber de evaluar el trabajo de nuestros proveedores y exigirles la máxima calidad. Por otro lado, como clientes responsables asumimos el compromiso de aplicación de principios y procedimientos sostenibles en las adquisiciones realizadas ofreciendo a nuestros proveedores seguridad y solvencia.

Las adquisiciones que realizamos son propias a una empresa con el perfil de consultoría informática. Nuestras necesidades se concentran básicamente en las adquisiciones de hardware, software, material de oficina, contratación de servicios de telecomunicaciones, viajes, mantenimiento de las instalaciones, seguros, alquiler de espacios y servicios de catering.

Ahora bien, el procedimiento adaptado por CIC para construir una sólida cadena de suministro se basa en normas estructuradas que se han de seguir correctamente para su consecución.



En la búsqueda de productos y servicios apostamos por proveedores locales, entendiendo por local el territorio nacional de actuación, de este modo pretendemos aportar beneficios a la economía española y fomentar la contratación de pequeñas y medianas empresas capaces de compartir con nosotros los mismos valores que conservamos y promovemos en la organización.

Los procesos de identificación, evaluación, selección y posterior contratación de proveedores y suministradores se realizan de acuerdo a criterios de igualdad de oportunidades, objetividad, capacidad, calidad, precio y productividad.

Nuestro objetivo es mantener y ampliar la red de suministro sostenible en la cual todas las partes actúen con transparencia adaptando conductas éticas y responsables, a su vez cumpliendo con lo acordado en las contrataciones, aportando y manteniendo los valores propios de cada parte. Se trata de mantener buenas relaciones con nuestros proveedores, de manera que estas relaciones favorezcan a ambas partes, a CIC como compradores y a ellos como prestadores de servicios y vendedores de productos, logrando el beneficio recíproco.

Para CIC como clientes es importante compartir y difundir en la red de suministro todos los valores de responsabilidad social que promovemos.

La estrategia adaptada por CIC en relación a la cadena de suministro es aumentar, a su vez que, mantener nuestra cartera de proveedores, seguir con la cultura de gestión responsable e ir mejorando cada día nuestras relaciones con los suministradores ofreciéndoles mayor volumen de trabajo, estabilidad y seguridad.

*Del número total de proveedores de CIC, 194 son proveedores locales.*

*2.620.000€ se han pagado a los proveedores por los productos y servicios contratados en el 2016, el 65% de este importe ha sido destinado a la adquisición de bienes y servicios a los proveedores locales (nacionales).*



# Compromiso con nuestro equipo de profesionales

Compromiso con la educación, formación y empleo

Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Compromiso con la seguridad y salud

Conciliación de la vida familiar y profesional

Beneficios sociales

Diversidad

Motivación



Los valores indispensables de CIC son la adecuada gestión de recursos humanos y la asunción de un compromiso sólido y permanente con los profesionales que forman parte del equipo, pues ellos son el activo más importante de la compañía.

La gestión de recursos humanos adaptada en CIC está basada en las políticas encaminadas a fomentar el desarrollo profesional y la constante formación, así mismo ofrecer un ambiente de trabajo ético; siendo un entorno libre de discriminación, lleno de diversidad, respeto y seguridad. Igualmente cabe destacar nuestra apuesta por la conciliación laboral con la familiar, igualdad de oportunidades, así como el cumplimiento de la legislación y normativa laboral.

Para conseguir el bienestar de la plantilla tratamos de conocer en todo momento sus necesidades e inquietudes mediante una comunicación interna eficaz y transparente, pues de ello depende el poder cubrir sus requerimientos de modo satisfactorio.

Desde el comienzo de nuestra actividad los empleados han representado el activo más importante para la compañía. Gracias a ellos y a la gestión de recursos humanos adaptada hemos ido creciendo, llegando a formar actualmente una plantilla de más de 250 profesionales: entusiastas, comprometidos, con iniciativa y capacidad de trabajo en equipo, ganas de aceptar nuevos retos, capaces de compartir valores y objetivos comunes.

Queremos aportar valor a nuestros profesionales, puesto que ellos son la base fundamental en el progreso del negocio. La estrategia de RSC adaptada por CIC está enfocada a aumentar la productividad de cada miembro de la plantilla, fortalecer el equipo y ofrecer unas buenas condiciones laborales.

Es objetivo de CIC es seguir consolidando el fuerte compromiso con el equipo de profesionales y con ello aumentar su felicidad, el bienestar común, la autorrealización personal, la productividad y la eficiencia.

Detrás de nuestros productos y servicios esta nuestro equipo de profesionales que hacen posible el desarrollo y la innovación tecnológica que caracteriza a la organización, sin ellos no sería posible alcanzar el volumen de negocio actual como tampoco el progreso constante.

**JUNTOS APOSTAMOS POR EL TRABAJO BIEN  
HECHO PARA UNA BUENA ATENCIÓN Y SERVICIO  
A NUESTROS CLIENTES EN TODO EL MUNDO**



## COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

### Educación, conocimiento y progreso

Siguiendo nuestro compromiso y apuesta por la formación constante y apoyo a la educación, hemos colaborado con distintas entidades ofreciendo posibilidades de realizar prácticas y becas en nuestra organización con alta probabilidad de contratación. En este tipo de programas han podido participar los Universitarios recién titulados o en proceso de obtención del título, así como los estudiantes de Formación Profesional y los profesionales de dicha categoría.

Todo ello ha sido posible gracias a las colaboraciones que tenemos con la Universidad de Cantabria (COIE), Institutos de Formación Profesional de la región de Cantabria y la Agencia de Desarrollo Local de Santander. Este año 66 profesionales han cursado sus prácticas y becas en CIC, de los cuales, 20 han pasado a formar parte de la plantilla.

Los programas de prácticas y becas en los que hemos colaborado son:

“Becas Acceso” - programa impulsado por la Agencia de Desarrollo Local de Santander

“Becas final de carrera” - Universidad de Cantabria

Prácticas de Formación profesional de los institutos:

FP DUAL: IES Miguel Herrero; IES Alisal; IES Valle de Camargo

FCTS: IES Miguel Herrero; IES Alisal; IES Augusto González Linares; IES Valle de Camargo.

Las prácticas y las becas que se cursan en CIC ofrecen una formación de calidad, una experiencia única y aprendizaje constante, todo ello, basado en nuestros principios éticos corporativos.

Con el fin de dar apoyo a los estudiantes, a finales de 2016 ha comenzado la organización de charlas que serán impartidas a lo largo del año 2017. Se trata de charlas y talleres en los que los estudiantes podrán aprender sobre temas clave relacionados con el sector tecnológico, plantear dudas a los profesionales, compartir ideas, conocer a otros estudiantes y compartir con ellos sus experiencias, intereses, así como conocimientos.

### Comprometidos con la integración laboral y el empleo

Tenemos una gran concienciación con la integración laboral, por ello, fomentamos y colaboramos en campañas y proyectos de empleabilidad.

Uno de nuestros valores es la creación de empleo, somos una empresa que ha experimentado un considerable crecimiento en su plantilla en los últimos años. Para fomentar la integración y empleabilidad CIC ha apostado por una estrategia basada en ofrecer oportunidades a profesionales recién titulados. Va dirigido a un amplio abanico de ramas de educación. Con ello buscamos diversidad en la plantilla, talentos, variedad de conocimientos sobre distintas áreas de negocio, diferentes puntos de vista y opiniones.



## TENEMOS COMPROMISO CON EL TALENTO, LA DIVERSIDAD LA EDUCACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

### Formación interna

La formación continua en la empresa es una obligación hoy en día. Además, siendo una empresa dedicada al sector tecnológico CIC debe adaptarse a múltiples cambios cada poco tiempo. Siendo conscientes de ello, sabemos que la formación continua es la clave para conseguir la preparación adecuada para afrontar con éxito cualquier transformación tecnológica.

La empresa está en constante evolución, tenemos que realizar nuevas tareas cada cierto tiempo, por tanto, la formación tiene que servir para adaptarnos a los cambios y minimizar el riesgo de cometer errores.

En CIC apostamos por la formación continua y de calidad, es una inversión segura y un valor añadido para nuestros profesionales y todos nuestros servicios y productos. Es importante que nuestro personal esté siempre adaptado a las últimas tecnologías y soluciones implantadas por CIC, de este modo, se fortalece la plantilla y mejora la productividad.

### Programas de gestión de habilidades y formación que fomentan la empleabilidad

Nuestro plan de formación consta de acciones formativas específicas según departamento o área de negocio. En el año 2016 se han realizado 118 cursos de formación con un total de 214 participantes, es decir un 74% de la plantilla ha recibido formación a lo largo del año. Ello ha proporcionado conocimientos sobre las nuevas tendencias y metodologías de trabajo, de modo que podemos estar adaptados en todo momento a las nuevas necesidades del mercado.

Entre los cursos que se han realizado en el año 2016 cabe destacar:

- Programas y asistencia para mejorar las capacidades de nuestros profesionales. Dirigidos a todos los profesionales en función de su categoría proporcionando formación técnica, formación de habilidades personales y en la gestión de equipos.
- Cursos para la mejora de competencias técnicas y de habilidades específicas de desarrolladores y programadores Software.
- Cursos para reforzar conocimientos sobre nuestros productos y servicios. Básicamente son jornadas de formación interna y externa que aportan conocimientos a los profesionales sobre los trabajos que están desempeñando; además de enseñar, sirven de oportunidad para plantear cuestiones y adentrarse más en los proyectos llevados a cabo por parte de CIC.
- Cursos de idiomas: Con el fin de mejorar las capacidades lingüísticas de nuestros profesionales, en CIC se imparten cursos de inglés e italiano de distintos niveles. Clases que se llevan impartiendo desde hace años para formar a la plantilla de forma adecuada y lograr fortalecer sus competencias en el dominio de lenguas extranjeras.
- A su vez nuestro plan de formación incluye programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de nuestros profesionales:
  - Cursos de reciclaje profesional
  - Cursos con compromiso de contratación
  - Cursos de capacitación

## EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Los profesionales de nuestra organización reciben evaluaciones periódicas en su desempeño y progreso profesional, los resultados de las valoraciones les son comunicados para que estén informados en todo momento sobre su desempeño, así como según su desempeño se les bonifica en caso de obtener resultados favorables.

## COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La seguridad y salud laboral es un tema que nos tomamos muy en serio en la organización, para ello tratamos de fomentar la cultura de concienciación sobre las prácticas laborales seguras, la salud y el bienestar. Promovemos la cultura de conocimiento en materia de cumplimiento de seguridad y salud laboral, con ello nuestro equipo consigue trabajar de forma segura y prevenir los riesgos laborales.

Es nuestro deber informar a todos los profesionales en el momento de su incorporación a la organización sobre las medidas de seguridad y salud laboral que aplicamos. El puesto de trabajo debe de cumplir una serie de características que ha de proporcionar seguridad y la conservación de la salud, por tanto, velamos en el cuidado de estos aspectos.

Todos los miembros de CIC disponen del derecho de revisión médica. Este año 2016 se han realizado un total de 166 reconocimientos médicos.

Promovemos una cultura de salud y bienestar entre nuestro equipo de profesionales. Entre las iniciativas adaptadas este año cabe resaltar las publicaciones con consejos de buenas prácticas para la consecución de una vida saludable en el portal interno y en redes sociales.

Así mismo, CIC es una empresa comprometida con la práctica del deporte y animamos a nuestros profesionales a realizar ejercicio físico. Este año hemos lanzado equipación deportiva personalizada con el diseño de CIC para que todos nuestros profesionales puedan practicar sus deportes preferidos con una equipación pensada para ellos. El objetivo de esta iniciativa es apoyar a nuestro equipo en la práctica de deporte y animar a aquellos profesionales que necesitan ese pequeño empujoncito para comenzar con ello y así sentirse mejor.







## CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y PROFESIONAL

Consideramos que nuestros profesionales han de tener unas condiciones óptimas que permitan la adecuada conciliación de sus vidas familiares con la laboral. En consecuencia, adaptamos medidas que favorecen tal condición de todos los empleados.

### Horario de trabajo

En CIC se adapta la jornada laboral de tal modo que nuestro equipo disponga del tiempo suficiente para conciliar su vida personal con la laboral. La hora de salida de lunes a jueves es a las 18:30 hrs y todos los viernes del año se sale a las 15:00 hrs.

En verano hemos ajustado la jornada, de tal manera, que todo nuestro equipo disfruta de la salida de trabajo a las 15:00 horas a lo largo de todo el mes de agosto.

A su vez, se adelanta el horario de cierre en Nochebuena y Nochevieja siendo la hora de la salida a las 14:00 hrs. Además, en dichos días al terminar la jornada laboral ya es una tradición celebrar la navidad en CIC disfrutando de un Ágape junto a los profesionales de la organización y clientes.

### Permisos de maternidad y paternidad

Se respetan los permisos de maternidad y paternidad establecidos por ley, así como posterior reincorporación al trabajo.

### Campus para hijos de nuestros profesionales

Para los profesionales que tienen hijos hemos impulsado la iniciativa del campus de CIC que se realiza durante las fechas no lectivas en los colegios. Dicho Campus en noviembre de 2016 tuvo una gran acogida, organizamos salidas y actividades para los niños asegurando la diversión y el aprendizaje durante los días que no acuden al colegio por ser días no lectivos. Esta iniciativa ha tenido muy buena respuesta por parte del equipo, por ello sin duda seguiremos impulsando tal acción.

### Reuniones

Las reuniones empresariales tratamos de realizarlas en las jornadas de mañana, de este modo evitamos las salidas tardías de estos encuentros.

### Teletrabajo y flexibilidad horaria

En los casos de situaciones especiales de los nuestros empleados se da la opción de realizar su labor mediante la opción de teletrabajo, o en su caso ofrecer la posibilidad de disponer de flexibilidad horaria.





## BENEFICIOS SOCIALES

Tenemos implantada una política de acuerdos comerciales con distintas empresas para que los empleados de nuestra organización puedan disfrutar de descuentos. Todas las prestaciones sociales se facilitan a los empleados tanto a tiempo completo como a tiempo parcial. Durante el año 2016 las ventajas que ha podido obtener nuestro equipo son las siguientes:

La Caixa – Cuenta Estrella con Regalo por apertura de cuenta y sin comisiones

Aquacentre Alday – Descuentos por ser empleado de CIC

Viesgo Energía o Viesgo Cur – Descuentos por cambio en la comercializadora

Gasolineras Red Cantabria – Descuentos por ser empleados de CIC

## AMBIENTE DE TRABAJO LLENO DE DIVERSIDAD

El ambiente de trabajo que se respira en CIC es diverso, respetuoso y con criterio de igualdad de oportunidades.

La innovación es la clave de nuestro negocio y es el resultado de distintos puntos de vista, talentos, iniciativas, experiencias y opiniones individuales que aportan los miembros de la organización de CIC. Creemos que la diversidad aporta valor a la compañía, por ello, tratamos de gestionar nuestros recursos humanos de la forma más adecuada. Tenemos en cuenta y valoramos al máximo los factores de diversidad.

La adecuada gestión de la diversidad de nuestra plantilla basada en una comunicación interna eficaz y transparente nos lleva a una ventaja competitiva, ya que todos los factores provenientes de un equipo diverso hacen que la empresa logre mayor eficiencia e innovación. Siendo un equipo de estas características no sólo se mejora el entorno laboral, sino también la posición y reputación de la compañía. Tenemos asumido un sólido compromiso en la adecuada gestión de este valor tan importante, y con ello poder aumentar la capacidad de adaptación al cambio, proporcionar mejor atención a nuestros clientes, así como mejorar la satisfacción de la plantilla.

En los procesos de selección y posterior contratación de los profesionales apostamos por un principio de igualdad para todos. Valoramos que el candidato cumpla las condiciones previstas para el puesto de trabajo al que opta, sin importar sus condiciones físicas, nacionalidad, género, orientación sexual, condición familiar o cualquier otra característica que no tenga que ver con los requisitos del puesto de trabajo. La variedad en el equipo atrae talentos, distintas formas de pensar y de resolver dificultades puntuales por eso es tan relevante cuidar y mantener dicho aspecto.

Finalmente, al disponer de una política de diversidad, la indiscriminación viene implícita. En CIC somos estrictos con el cumplimiento del principio indiscriminatorio, siendo terminantemente prohibido cualquier tipo de distinción o acoso en el ámbito laboral por razones de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, circunstancia personal o social, incluida cualquier otra condición.



## MOTIVACIÓN

La comunicación, el trabajo en equipo, la motivación y el respeto a los compañeros de trabajo, son muy importantes para lograr el éxito de toda la empresa. Fomentar y mantener la motivación de nuestros profesionales es una de las tareas constantes de nuestra organización. Mediante la motivación conseguimos el bienestar laboral de nuestros profesionales, la autorrealización, sentimiento de pertenencia a la compañía, ganas de progresar y crecer, así como, un aumento considerable de la productividad.

Las acciones que adaptamos son de diversa índole, por ejemplo, la formación, los beneficios sociales, conciliación de vida familiar y personal, la diversidad; todo ello, son factores que influyen en la motivación de la plantilla. Sin embargo, somos conscientes que la motivación ha de ser fomentada por las iniciativas de lo más variadas y eficaces, a su vez siendo afines a las necesidades de los empleados logrando su plena satisfacción.

Aplicamos técnicas de Team Building para fomentar las relaciones entre los profesionales e incrementar la motivación. Esta técnica se basa en la organización de actividades y talleres con el fin de aumentar el espíritu de equipo y la cooperación entre los trabajadores.

Una de las acciones que cabe destacar de Team Building aplicado en este año 2016 es el Descenso en Canoa del río Asón organizado en el mes de julio. Esta jornada de convivencia fue todo un éxito donde los empleados pudieron disfrutar de un día de actividad de lo más divertida fuera de su ámbito de trabajo y conocerse más entre ellos. A través de una actividad tan positiva como ésta CIC consiguió crear un buen ambiente donde se mejoró la comunicación entre los trabajadores y la organización.

### [Concursos y sorteos, otras formas de motivación de la plantilla](#)

En este año 2016 la agencia de viajes SANANDER nos ha obsequiado con una estancia de fin de semana dirigido a una persona y acompañante. Dicho agasajo fue sorteado entre los empleados que han realizado viajes a lo largo del año 2015. La razón por la que se segmentó la plantilla y el premio fue dirigido a profesionales que viajan habitualmente radica en que para conseguir nuestros objetivos de negocio algunos profesionales se desplazan por todo el mundo para visitar a clientes, dar una formación, implantar un proyecto o bien acudir a una reunión; dichos viajes de negocio implican dedicación absoluta que hemos querido compensar.

En las fechas de fiestas navideñas se ha organizado un concurso impulsado por el departamento de Marketing el cual consistía en decorar los departamentos por grupos con temática navideña. Esta iniciativa impulsa el trabajo en equipo, la creatividad y el sentimiento de pertenencia a la firma. El equipo ganador ha sido premiado con una cesta de navidad de lo más completa. Además, tras el concurso “Decora la Navidad”, se realizó un sorteo aleatorio de un lote navideño.





# Compromiso con los clientes

En el centro de nuestra organización se encuentran nuestros clientes, son ellos los que dan sentido al trabajo que realizamos en CIC.

La misión de la organización refleja el fiel compromiso asumido con los clientes. La responsabilidad se basa en conocer sus necesidades, proporcionar la adecuada orientación, ofrecer calidad en los productos y servicios cuyas características les lleven a conseguir sus objetivos, aumentar la productividad y eficiencia en sus negocios. Es prioridad de CIC la creación de soluciones pensadas en ellos y hechas a medida, como si de un traje se tratara, en consecuencia consideramos que la comunicación y el feedback derivado son dos puntos primordiales para generar un alto valor para nuestros clientes.

*Misión de CIC: Analizar las necesidades de nuestros clientes, construir productos e implantar servicios y soluciones tecnológicas que les ayuden a conseguir sus objetivos de negocio, con los máximos niveles de calidad y seguridad, cumpliendo con sus requisitos y los requisitos reglamentarios y legales aplicables.*

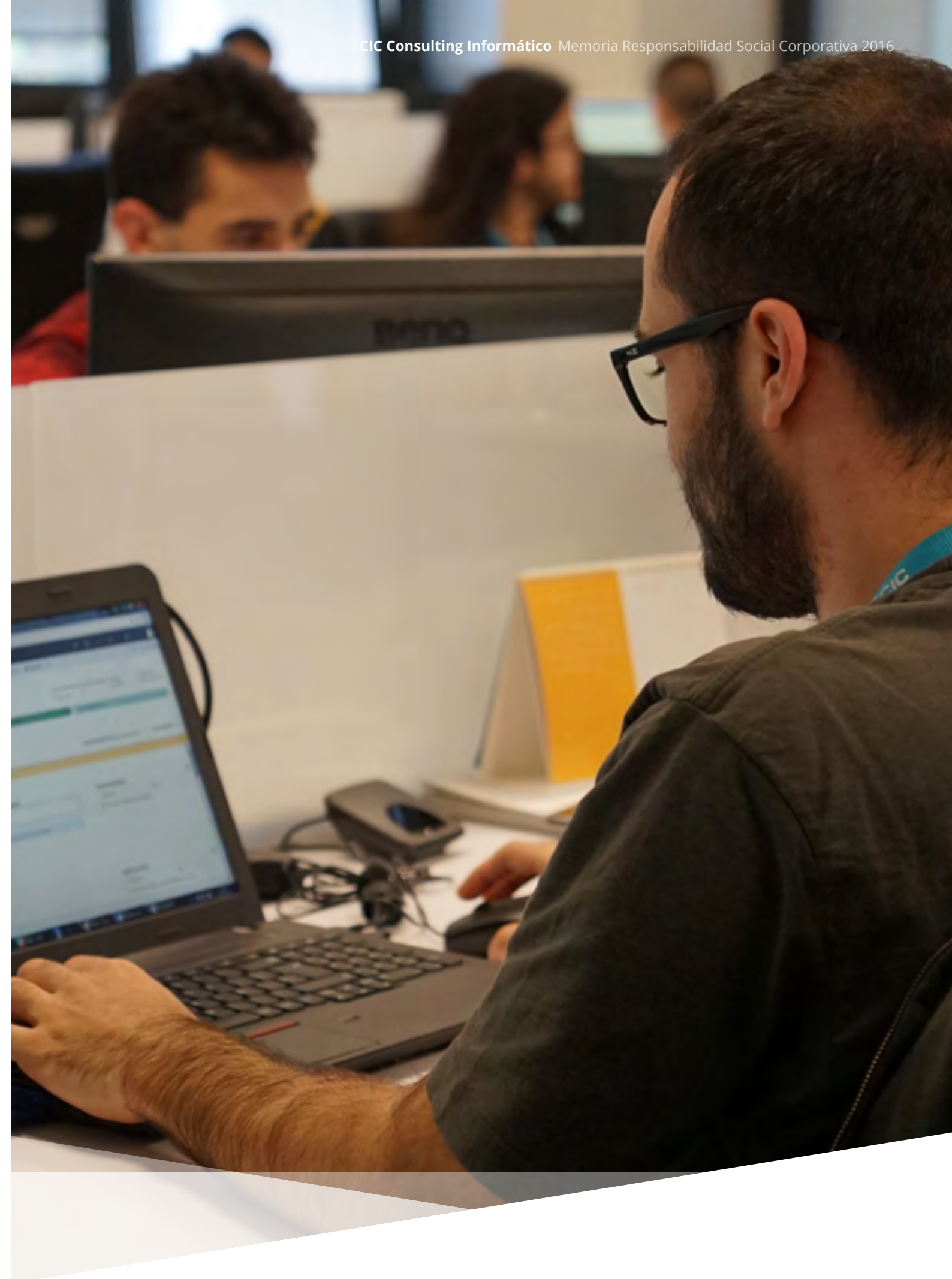
Somos conscientes de que la sostenibilidad ha de perdurar en el tiempo reflejando resultados positivos en el futuro tanto para los clientes como para la propia compañía. Siendo conscientes de ello aplicamos el esfuerzo y constancia continua en nuestras relaciones con clientes. La sostenibilidad de la organización depende de nuestros clientes y a su vez del modo en el que nos relacionamos con ellos.

Es uno de los objetivos de la organización establecer un tipo de relación con nuestros clientes que trascienda una mera relación comercial. Se trata de conocer sus negocios como si fuera el nuestro, de tal modo, que podamos entender a fondo sus necesidades e inquietudes aplicando el sentido de empatía.

## PARA LA CREACIÓN DE EXPERIENCIAS ÚNICAS EL SENTIDO DE COMPRENSIÓN ES IMPRESCINDIBLE

Nuestro equipo de profesionales, la innovación, constante crecimiento, experiencia, todo ello son aspectos que hacen que nuestros clientes confíen en nosotros, pero, no basta con eso. Sabemos que la fidelidad y la confianza se ganan a través de un camino largo y constante, en el que hay que trabajar cada aspecto que sustenta esos reconocimientos.

Finalmente, para entender con exactitud el compromiso adquirido con clientes por parte de CIC, exponremos a continuación los puntos clave que se tienen en consideración en la creación y mantenimiento de esas relaciones duraderas basadas en la confianza de las que se ha tratado en el párrafo anterior.





## EMPATÍA Y COMPRENSIÓN

Es de vital importancia conocer las expectativas de nuestros clientes y ver dichas necesidades desde su punto de vista aplicando el sentido de empatía. Por un lado, mediante la correcta comprensión de las necesidades conseguimos que el cliente tenga experiencias únicas y plenamente satisfactorias trabajando con CIC. Por otro lado, la comprensión de la importancia de nuestras promesas y compromisos adquiridos con los clientes es el camino hacia la credibilidad y la confianza.

## EXCELENCIA EN EL TRATO

La atención y excelencia en el trato del cliente es parte de la cultura de CIC. Esto significa que es un componente fundamental de la visión de la organización, tratamos a nuestros clientes con respeto, comprensión, honradez, transparencia, empatía y sinceridad. La excelencia en la atención y el correcto trato son valores imprescindibles aplicados a las relaciones con nuestros clientes, a su vez son potentes generadores de confianza, satisfacción y relaciones duraderas basadas en empatía y respeto.

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Las encuestas de satisfacción forman parte de la comunicación que aplicamos en las relaciones con nuestros clientes. Las evaluaciones periódicas se realizan a clientes que mantienen o tienen contratado un proyecto con CIC, servicios de soporte y mantenimiento, así como aquellos que han tenido la oportunidad de acudir a alguno de nuestros eventos. La finalidad de estas encuestas se centra en conocer sus opiniones o sugerencias e incluso quejas. Con ello, buscamos conseguir la satisfacción de nuestros clientes, aumentar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, y en su caso subsanar las deficiencias presentadas mejorando la calidad de las relaciones con los clientes.

## GESTIÓN RESPONSABLE

Nuestro afán es brindar la máxima calidad en los productos y servicios a nuestros clientes, respetar el medio ambiente y la seguridad de la información. Nos apoyamos en un sistema de gestión integrado iniciado en 2014 y hemos obtenido distintas certificaciones que reflejan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible:

Certificación ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad

Certificación ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental

Certificación ISO 27001: Sistema de Gestión de la seguridad de la información

-Certificación ISO 20000-1 : Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de Información

Además, CIC ha sido acreditada por el Software Engineering Institute (SEI) de la Carnegie Mellon University en el proceso de acreditación formal frente al Nivel 2 de madurez del modelo de CMMI.

## INNOVACIÓN, I+D+I Y CALIDAD AL SERVICIO DEL CLIENTE

Comenzamos el año 2016 con un nuevo sello, 'Pyme Innovadora'. La Dirección General de Innovación y Competitividad del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO) concedió a CIC el sello de la pequeña y mediana empresa (pyme) innovadora. Este sello confirma la calidad de los servicios ofrecidos por CIC Consulting Informático en gestión integral de la innovación para sus clientes. CIC sabe perfectamente que la innovación permanente es la única forma de ser competitivos, por eso, dedica el 15% de sus recursos al desarrollo de servicios y proyectos de I+D+i, esto nos permite ofrecer soluciones innovadoras que suponen una ventaja competitiva para nuestros clientes.

## SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

La dirección de CIC ha implantado el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) mediante el cual se aplican medidas y prácticas de seguridad de información asegurando a los clientes que los datos concedidos y manejados por la organización están protegidos. La preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información es clave para la confianza de los clientes, siendo conscientes de ello CIC ha establecido y mantiene el SGSI conforme a la normativa internacional ISO 27001.

A través de la cultura de conocimiento implantada, los canales de comunicación internos y la adecuada formación podemos afirmar que nuestros profesionales de todas las categorías conocen y tienen compromiso con la política de seguridad adaptada. Así mismo, periódicamente por medio de canales internos de comunicación se informa a nuestro equipo sobre las tendencias, cambios y normativa en materia de seguridad y confidencialidad de los datos.

Con estas medidas podemos prever y estar preparados ante cualquier cambio que pueda derivar impacto sobre la seguridad y protección de los datos concedidos.

## COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

La comunicación con los clientes es clave en la detección de sus necesidades, de sus inquietudes, preocupaciones, además es una fuente de información muy valiosa que nos ayuda a generar productos y servicios de alto valor. La fidelización y la confianza en gran parte depende de la transparencia aplicada en las relaciones con los clientes y en los canales de comunicación aplicados. Por todo ello, en CIC estamos volcados en una cultura de mejora continua ofreciendo servicio de calidad en la atención y trato al cliente.

# Compromiso con la sociedad

Colaboramos con las organizaciones sociales que promueven acciones benéficas para la comunidad social de la que somos parte. Desde la organización de CIC venimos realizando desde hace años acciones enfocadas a contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, ayudando de este modo a los que más lo necesitan. Mediante colaboraciones, donaciones y patrocinios tratamos de ayudar a los grupos sociales que requieren de especial apoyo y tratamos de proteger a los grupos más vulnerables.

## DONACIONES Y APORTACIONES

### Campaña Movember

El objetivo de esta iniciativa adaptada en CIC es conseguir dar una mayor visibilidad a los valores de La Fundación Movember proporcionando una aportación económica para que esta Fundación pueda seguir avanzando en la lucha contra el cáncer de próstata, cáncer testicular y la salud mental del hombre. En CIC toda la organización se vuelve en esta causa, además se ha realizado en 2016 una jornada de convivencia fuera de ámbito laboral y a través de la misma se ha hecho posible la recaudación económica y la concienciación del personal sobre la importancia de llevar una vida saludable a través de la práctica de deporte.

### Campaña de Recogida de Alimentos

Recogida de alimentos destinados para la Asociación Banco de Alimentos de Cantabria. En 2016 desde CIC se mandaron un total de 110,70 kgs. de comida no perecedera.

Campaña "Para que otros puedan ver"

CIC ha colaborado con el Club de Leones de Alicante en la campaña solidaria que tiene como finalidad la recogida de gafas, para su posterior clasificación y distribución en Albania, Bosnia, Sri Lanka, India, Brasil, Argentina, Gambia, Senegal, Marruecos o en los campamentos de refugiados saharauis de Argelia.

Una vez más, toda la organización de CIC se ha volcado en la causa aportando gafas que ya no utilizan y las que pueden ser reutilizadas sirviendo de gran ayuda a otras muchas personas.

### Campaña "Cuentos contra el cáncer"

Desde CIC se ha colaborado con PEQUEFELICIDAD en su iniciativa de recogida de libros infantiles para niños que luchan contra una enfermedad tan dura como el cáncer. Se han recogido cuentos para los niños que se encuentran hospitalizados en distintas ubicaciones a nivel nacional.

Este año 2016 los libros que se recogieron en la organización de CIC se enviaron al hospital Marqués de Valdecilla en Santander.

### Campaña "Gatos y más gatos"

Con la finalidad de contribuir a la asociación Gatos y más gatos creada para el amparo de animales en riesgo, la organización se ha visto implicada en la recaudación de alimentos, objetos y medicinas para los gatos que no disponen de hogar.

### Cocina económica

En la celebración del evento de SocializaDay organizado por CIC, todo el dinero recaudado durante el evento fue donado a la Cocina Económica de Santander.

### Colaboración con AMICA

CIC colabora con AMICA mediante convenio y donaciones para el fomento de empleabilidad de personas con discapacidad.

Además, al ser una empresa mayor de 50 profesionales cumplimos con la normativa legal y aplicamos el 2% de contratación de empleados con discapacidad, apoyándoles en su progreso laboral y social.





## CIC APUESTA POR LA CULTURA Y EL DEPORTE

Desde la organización apoyamos iniciativas que promueven actos y eventos culturales. Somos una compañía comprometida en fomentar la cultura y el deporte entre las comunidades locales que nos rodean. Pues sociedad somos todos.

Uno de los patrocinios culturales más destacados que ha realizado CIC en el año 2016 fue destinado a la Orquesta Juvenil Ataulfo Argenta. Desde la compañía hemos aportado fondos, así como, horas gratuitas de consultoría para la elaboración de cartelera y diseño de videos.

Nuestra organización apuesta por los hábitos de vida saludables. El deporte es una forma de mantenerse en forma, favorece la buena salud y previene enfermedades. Las acciones encaminadas a fomentar la práctica del deporte no solamente las promovemos internamente en la organización, sino, también motivamos a la sociedad a unirse a la práctica del ejercicio para alcanzar una vida plenamente saludable. Desde CIC Consulting contribuimos mediante patrocinios a distintas organizaciones enfocadas hacia el fomento de distintas modalidades deportivas.



### Torneo de Ajedrez Escolar A. Robinet

El pasado 14 de Mayo de 2016 se celebró la XIX edición del Torneo Escolar A. Robinet que contó con casi 1.000 niños que comparten una misma afición el Ajedrez. Desde CIC hemos apoyado el evento colaborando como patrocinadores de este torneo.

### Mediterranean Challenge 2016

Se trata de una prueba donde el principal objetivo es recaudar fondos para luchar contra una difícil enfermedad: el cáncer. En el año 2016 el equipo de Mediterranean Challenge siguiendo su compromiso y en apoyo a la asociación Juegaterapia emprendieron la prueba con el fin de construir parques infantiles en las azoteas de los hospitales dando posibilidad a los niños ingresados de jugar al aire libre. El desafío consistía en realizar un recorrido de 300 km nadando y corriendo desde Formentera hasta Menorca non-stop. En CIC hemos querido aportar nuestro granito de arena a esta causa por lo que la organización ha patrocinado la prueba.

### Independiente Rugby Club

CIC es uno de los patrocinadores de El Independiente Rugby Club, una institución sin ánimo de lucro formada en gran parte por jugadores, antiguos jugadores y colaboradores que, desde su año de fundación en 1971, les une un vínculo: "su afición al rugby".

### SD Revilla: Patrocinio de la sociedad deportiva de Revilla

### Colaboración Campeonato de Europa Sub18 Hockey Santander

### Subida a la Aparecida

Se trata de un rally que se lleva haciendo desde el año 1967 en la localidad de Ampuero, Cantabria. Es un evento de referencia local y CIC es una de las organizaciones patrocinadoras de este encuentro de los amantes del automovilismo.

### Equipos de Padel HDH Sport Group

Patrocinamos a los equipos de pádel del grupo HDH Sport Group.



# Compromiso medioambiental

El compromiso y responsabilidad asumidos por CIC Consulting en el ámbito ambiental va mucho más allá del mero cumplimiento legal. Somos responsables del cuidado medioambiental y de su progreso sostenible. Nuestra estrategia de responsabilidad trata de mantener, conservar y cuidar nuestro entorno ambiental de forma adecuada aplicando políticas y prácticas que aseguren el desarrollo medioambiental sostenible.

Las acciones de gestión ambiental recogidos en el Sistema de Gestión Integrado abarcan toda la cadena de valor de nuestro negocio, comprendiendo la propia actividad de CIC, la red de suministro adaptada, los stakeholders y las comunidades locales.

Además, CIC define el modo en que la organización debe responder ante situaciones de emergencia y accidentes reales, así como prevenir o en su caso mitigar los impactos ambientales adversos asociados. Ello nos hace estar preparados y dar una respuesta rápida ante posibles casos de emergencia.

En el sistema de gestión ambiental la identificación de aspectos ambientales y los posibles impactos (positivos o negativos) han determinado la clasificación de recursos y el uso de la energía que implica la actividad desarrollada por CIC Consulting.

Los materiales, recursos y la energía utilizados son propios a una empresa de nuestro carácter. Al encontrarnos en un entorno de oficina, el consumo energético principal es la electricidad, consumida por: equipos informáticos, iluminación del entorno, funcionamiento de aparatos de la instalación, así como la climatización. Respecto a los materiales utilizados, los de mayor volumen y de mayor importancia para la gestión ambiental son: los equipos informáticos, los teléfonos móviles y el papel.

El desempeño ambiental aplicado nos ha llevado a la obtención del certificado ISO 14001 que confirma nuestro compromiso ambiental. El modelo de gestión ambiental adaptado por la organización va enfocado a la adecuada utilización de los recursos, tratamiento y gestión de residuos, difusión de buenas prácticas, adquisiciones responsables, la consecución de la eficiencia tecnológica, así como el fomento de las tecnologías verdes.



# Eficiencia energética

## ENERGÍA ELÉCTRICA

Debido a la actividad desarrollada por la organización la mayor energía consumida es la eléctrica, como consecuencia del uso de equipos eléctricos y electrónicos, la iluminación y la climatización.

CIC dada su concienciación medioambiental cuenta con instalaciones que favorecen el ahorro de energía y generación de la misma. Las características de la instalación y de sus elementos facilitan la reducción y un consumo responsable de electricidad. La fuente principal de la energía eléctrica consumida es externa a la organización, una pequeña parte la generamos mediante placas solares colocadas en la instalación de Santander.

Es de destacar el estudio realizado por parte de la empresa para la optimización de la sostenibilidad del edificio, con la finalidad de conseguir la mayor eficiencia energética posible de la construcción. La aplicación de los resultados de dicho estudio en la fase de construcción ha permitido obtener una edificación con una calificación energética de tipo B.

La provisión de energía eléctrica está asegurada por un grupo electrógeno principal, un grupo electrógeno secundario y sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) que protegen los equipos más sensibles para asegurar la integridad de la información.

Entre las medidas adaptadas para la reducción de consumo eléctrico cabe destacar: el aprovechamiento de la luz natural, instalación de detectores de movimiento en zonas de poca visibilidad, elementos de iluminación de bajo consumo, las impresoras disponen del control de impresión y funcionamiento quedando inactivas en horas de desuso, además los electrodomésticos de la cafetería son de consumo energético bajo.

Con el objetivo de promover buenas prácticas del uso de la energía eléctrica, en el Manual Integrado de nuestro Sistema de Gestión Integrado recogemos las buenas prácticas ambientales que han de seguir todos los miembros.

## AGUA

Actualmente, el consumo de agua aumenta de manera muy acelerada y si bien el recurso podría considerarse como renovable, su calidad disminuye de manera paulatina lo que puede dar lugar a problemas de escasez. Además, hay que considerar que el coste real del agua es superior a los costes de suministro y depuración, de lo cual se deduce la importancia de realizar prácticas que reduzcan el consumo.

El agua es un aspecto ambiental importante para nosotros. A pesar de no emplear el agua en la generación de productos y servicios, tenemos asumido un compromiso de conservación y utilización responsable de tal recurso. Promovemos campañas de información y concienciación entre los empleados para la consecución del ahorro de agua y la no contaminación de la misma. Realizamos revisiones periódicas de fontanería para evitar averías y fugas que provocan un consumo y gasto adicionales.

*Nuestro proveedor de agua es el Ayuntamiento de Santander a través de Aqualia. En 2016 el consumo de agua por la organización ha representado un total de 1.836m<sup>3</sup>, es decir, 7,71 m<sup>3</sup> por profesional.*

# Utilización de recursos

## ÉQUIPOS INFORMÁTICOS Y TELÉFONOS MÓVILES

Tratamos que los equipos informáticos empleados en nuestra actividad sean de bajo consumo y de lo más sostenibles. En las adquisiciones de dichos recursos tenemos la consideración de tales aspectos.

A través de la reutilización de equipos alargamos sus vidas útiles, de este modo ahorramos en el consumo de recursos y a su vez disminuimos los residuos generados.

Promovemos buenas prácticas de uso de los equipos, alcanzando un ahorro considerable de energía. Al final de la vida útil de los PC's y los teléfonos móviles empleados en la actividad, son reciclados de forma controlada y recogidos por un gestor autorizado a tal efecto.

## PAPEL

Papel es otro de los recursos más consumidos por la compañía. La reducción del uso y el uso eficiente de papel son objetivos de CIC.

La producción de papel tiene consecuencias muy negativas para el medio ambiente, debido al consumo de recursos naturales como árboles, agua, energía y la contaminación causada por los blanqueadores del cloro o derivados. Existe en el mercado una gran diversidad de papel cuyos impactos varían según la procedencia de la pasta de papel y el proceso del blanqueado. El tipo de papel consumido en CIC es el calificado TCF, que responden a las siglas inglesas "totalmente libre de cloro" y en su fabricación utilizan otros productos alternativos como el oxígeno o el ozono.

Ahora bien, no es suficiente utilizar un determinado tipo de papel, también es importante aplicar buenas prácticas de su uso y reducción del mismo. Entre las acciones adaptadas por CIC en la utilización de papel destacamos: reutilización de papel, uso de forma preferente de papel reciclado en las impresiones, utilización de archivos digitales en sustitución al papel, prácticas de impresión responsable y el adecuado reciclaje. Disponemos de papeleras específicas dónde se desecha el papel para su reciclaje. La empresa gestora autorizada es la responsable de retirarlo para su posterior procesado.

## REDUCCIÓN DE EMISIONES

La actividad desarrollada por CIC no genera emisión de gases al efecto invernadero de forma directa y significativa. Sin embargo, tenemos responsabilidad sobre la conservación del entorno. En consecuencia, las medidas que adaptamos son: desarrollo de tecnologías verdes para nuestros clientes, aplicación de las buenas prácticas en la conducción de vehículos de los empleados, y por medio de las videoconferencias y reuniones online disminuimos la huella de carbono derivada de los viajes.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

*\*Ver anexo*



# Eficiencia tecnológica aplicada a la gestión medioambiental IDboxRT

IDboxRT es una herramienta de las consideradas como tecnología verde. Integra, procesa y analiza grandes volúmenes de datos ofreciendo múltiples ventajas a sus usuarios. Aplicada a la gestión ambiental es una solución que optimiza los recursos utilizados, reduce la energía empleada por una organización, ofrece control absoluto sobre los procesos operacionales, además reduce el impacto ambiental derivado de la actividad de las organizaciones.

IDboxRT mantiene el desarrollo sostenible en procesos de reciclaje, purificación del agua, tratamiento de aguas residuales, mejoras ambientales, tratamiento de gases y energías renovables entre otros.

En CIC nos sentimos orgullosos de tener una herramienta como IDboxRT fiable, probada e implantada en sectores como: Smart Cities, Edificios y Automatización, Eficiencia Energética, Generación Energética, Aguas, Internet de las Cosas (IoT), Aeroespacial, Defensa y Entornos Críticos.

Nuestra solución ayuda a los usuarios en la toma de decisiones dándoles información en tiempo real, analizando los datos, haciendo predicciones, construyendo informes y presentando gráficos y mapas dinámicos, todo ello generando beneficios medioambientales.



## ENERGÍA

En las centrales nucleares el sistema IDboxRT integra y monitoriza sus sistemas. En las empresas generadoras y distribuidoras de energía con nuestra solución optimizan los procesos operacionales y supervisan la generación de energías renovables de la forma más eficiente.

## SMART CITIES

IDboxRT monitoriza los edificios, aparcamientos, transporte, residuos o redes de agua de las Smart Cities, entre otras funcionalidades. En consecuencia, proporciona automatización de los procesos y servicios, información fiable sobre las emisiones, eficiencia operativa, ahorro energético en las instalaciones y un aprendizaje del funcionamiento del entorno de la ciudad que permite generar un modelo de gestión eficiente y sostenible.

## AGUA

En los proyectos de gestión inteligente de agua la funcionalidad aplicada de IDboxRT ofrece conocer información sobre la composición del agua dulce, suministro, consumo, caudal, estado y funcionamiento de máquinas (bombas, válvulas, etc.), aguas residuales, y tratamientos aplicados. Toda la información procesada e integrada ayuda a alcanzar objetivos como reducción de consumo y la reutilización del agua.

## INDUSTRIA 4.0

En los entornos críticos, internet industrial o procesos continuos la solución monitoriza las líneas de producción, así como su eficiencia energética, contrastando sus consumos con los valores de mercado.

# Ética e integridad

Desde el comienzo de nuestra actividad venimos aplicando valores y normas que fundamentan la ética corporativa por la que nos regimos en CIC. Actualmente la organización está trabajando en la elaboración de un Código de Conducta Ética con el objetivo de recoger todos los valores que nos promueven en la actividad diaria, en las relaciones internas y con los grupos de interés externos.

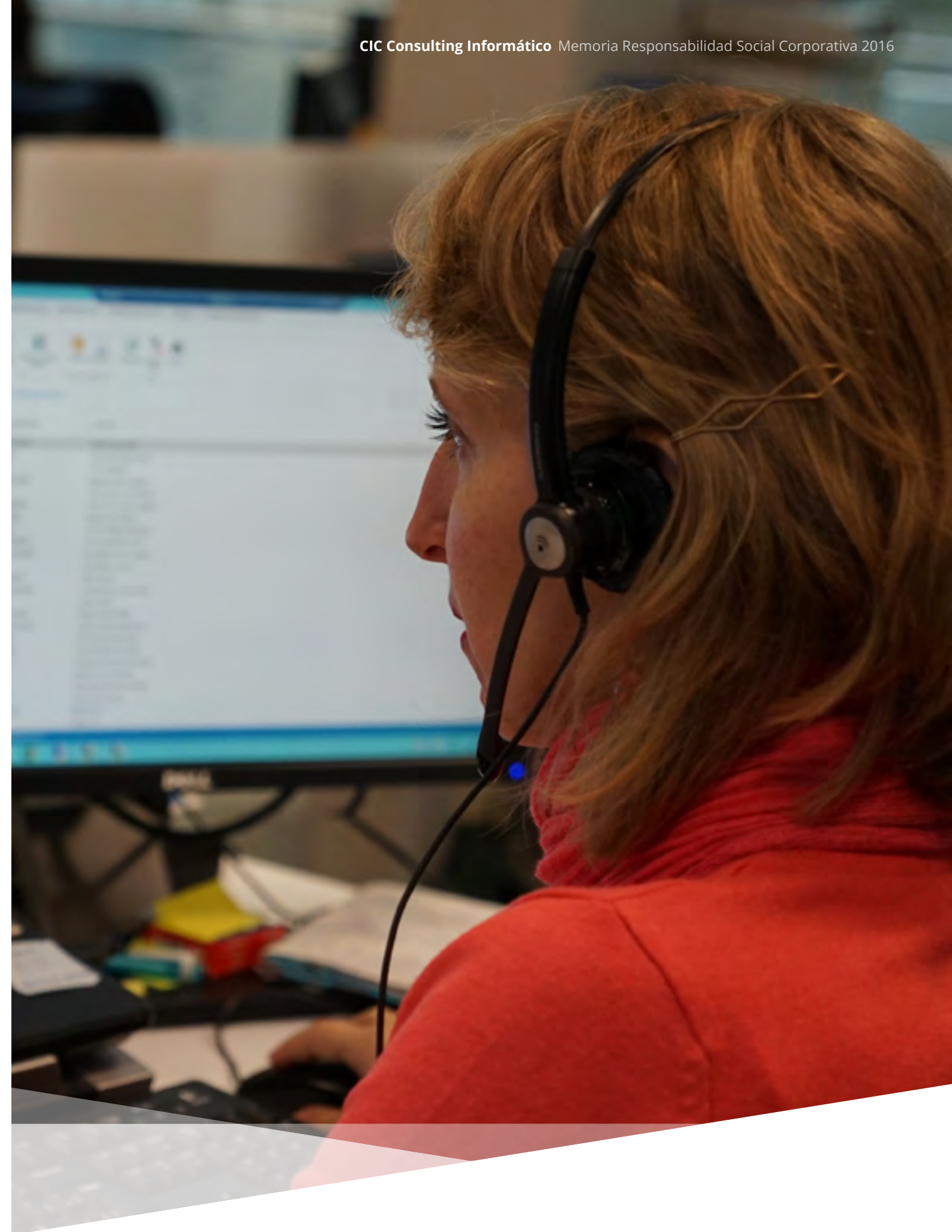
Somos una empresa socialmente responsable por lo que tenemos el deber de comportarnos como tal. La cultura implantada en la organización se basa en la transparencia, respeto, honestidad, confianza y sinceridad.

El progreso sostenible es uno de nuestros retos, se trata de conservar y mantener las normas y valores actuales, de tal modo que no generen repercusión en las futuras generaciones, sino, ofrecerles una sólida base de gestión en la que se vienen aplicando las pautas éticas oportunas. La actuación adaptada en el presente ha de asegurar el cumplimiento y el desarrollo continuo de nuestra misión.

El Código Ético de CIC estará dividido en varias secciones agrupando temas considerados clave en las actuaciones adaptadas por la compañía, así como las delimitaciones de ciertas conductas consideradas como prohibidas o en su caso inadecuadas. La estructuración y definición del Código de Conducta además de generar beneficios y bienestar para la compañía y todos los stakeholders, es una manera de establecer una cultura de conocimiento de nuestra forma de actuar. Además, pensamos que es un medio de mejora de las relaciones internas y externas, y una herramienta para la prevención de aquellas conductas prohibidas o clasificadas como poco morales.

La implicación personal por parte de todo el equipo es de vital importancia, así como el conocimiento del código, por lo que la organización implantará un sistema de difusión de la instrucción con el fin de que todos los empleados conozcan los valores que conservamos en CIC. A su vez, el documento será publicado de manera pública en la página web de la compañía para posibilitar su lectura a los stakeholders.

La obligación del cumplimiento del código de conducta es imprescindible, ya que de ello depende el éxito de la gestión, la excelencia e imagen de la firma. Los profesionales que incumplan el código se considerará que incumplen con las obligaciones de su puesto de trabajo, además podrán incurrir en sanciones o penalizaciones correspondientes en cuestión del aspecto que se ha infringido. Para regular el correcto cumplimiento de la ética empresarial, resolver dudas y recibir sugerencias se establecerá un buzón específico a tal fin.





### Igualdad de oportunidades

En la gestión de recursos humanos y en las relaciones con los stakeholders CIC aplica el principio de igualdad de oportunidades, consideramos que todas las personas y entidades han de ser tratadas con criterio de igualdad. En nuestra compañía no existen etiquetas y bajo ningún concepto permitimos conductas discriminatorias.

### Desarrollo profesional

El desarrollo y progreso de nuestro equipo es clave para nuestro negocio, ofrecemos a nuestros profesionales oportunidades de crecimiento, formación, progreso y alcance de la autorrealización personal.

### Ambiente de trabajo, salud y seguridad de los trabajadores

Cuidamos el entorno laboral prestando especial atención a los aspectos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo.

### La excelencia y profesionalidad

Nuestro equipo es la imagen de la compañía, por ello todos los miembros integrantes han de actuar conforme a la excelencia y profesionalidad.

### Regulación de conflicto de intereses

En nuestra organización fomentamos las actuaciones encaminadas a trabajar de forma conjunta hacia los intereses de CIC como un todo, buscando la consecución de los objetivos globales más allá de los individuales.

### Política anticorrupción y soborno

Son conductas totalmente prohibidas, consideradas de falta de moral, desleales y generadores de un ambiente inseguro, de desconfianza y de corrupción.

### Tratamiento y seguridad de la información

La Dirección de CIC vela de forma muy estricta por el cumplimiento de los requisitos del negocio respecto a la seguridad de la información. Debemos de salvaguardar los datos manejados y mantener un compromiso con el cumplimiento y conocimiento de las normas y requisitos reglamentarios al respecto.

### Regulación de relaciones internas

Somos un equipo, y las relaciones internas son el pilar fundamental en el logro de nuestra misión. Nuestro código de conducta recoge los valores propios que aplicamos en las relaciones internas con criterio de igualdad de oportunidades, respeto, profesionalidad y transparencia absoluta.

### Relaciones con los proveedores

La cadena de suministro es tratada de forma totalmente ética, aplicando criterios de igualdad de oportunidades, respeto, confianza y seguridad.

### Relaciones con los clientes

La actuación ética en las relaciones con nuestros clientes es la base del negocio. Nuestras acciones generan relaciones duraderas basadas en la confianza, sinceridad, empatía y seguridad. Es clave comprender la importancia de nuestras promesas y compromisos con los clientes, además de cumplirlas con los máximos niveles de calidad.

### Relaciones con la competencia

Apostamos por una competencia leal. Nuestra actividad no afecta negativamente a las empresas competidoras del sector. No estamos a favor de prácticas desleales o acciones que puedan perjudicar a la competencia.

### Compromiso con el medioambiente

Nuestro deber es evitar, prevenir o en su caso minimizar los impactos ambientales significativos considerando su importancia y la posibilidad de actuación sobre ellos desde el punto de vista económico, tecnológico y de recursos humanos.



# Desempeño económico

La adecuada gestión económica es muy importante en cualquier negocio. En CIC tenemos una gestión económica responsable aplicando sistemas de control en la gestión de riesgos económicos. Gracias a la correcta administración de recursos financieros, en 2016 la compañía ha experimentado un crecimiento importante en la cifra de negocio alcanzando la cifra de 13.000.000 €.

Básicamente las medidas más destacadas para alcanzar los objetivos económicos propuestos por la dirección se logran mediante el control de liquidez, de inversiones, así como los posibles casos de insolvencia por parte de los acreedores.

Nuestro objetivo es crecer de forma sostenible, de modo que la gestión económica sea eficiente y responsable.

Mediante esta primera Memoria de Responsabilidad queremos exponer los datos económicos que se han presentado al final del año 2016 y compartir de modo transparente con todos nuestros grupos de interés los resultados obtenidos.

## Valor económico distribuido

Las ventas netas: 12.750.000€

87.000 € de ingresos procedentes de inversiones financieras

Gastos operativos:

2.620.000 € en concepto de pagos realizados a terceros por materias primas, componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos.

96.000 € de gasto operativo incluyendo también alquileres de propiedades

73.000€ de gasto operativo, tasas de licencias

1.629.000 € de gasto en la subcontratación de trabajadores

103.000€ han representado los costos de capacitación de los empleados (cuando se empleen formadores externos) o equipos de protección para empleados.

7.235.000 € pagado en concepto Sueldos y Salarios

174.000 € Prestaciones de los empleados, beneficios sociales.

236.000€ en impuestos

7.000€ en Inversiones comunitarias: Donaciones voluntarias e inversiones de fondos en la comunidad cuyos beneficiarios no pertenecen a la organización. Entre ellas se incluyen las donaciones a instituciones de beneficencia, ONG y centros de investigación (no relacionados con la I+D con objetivos mercantiles de la empresa), los fondos para la dotación de infraestructuras comunitarias (p. ej., instalaciones de ocio) y los costos directos de programas sociales (tales como eventos artísticos y educativos). La cantidad indicada debe reflejar únicamente los gastos reales efectuados, no los compromisos futuros.

## Ayudas económicas otorgadas por entes de Gobierno

198.000€ ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno



# Anexo

## Tablas indicadores 2016

# Desglose de la plantilla

Por categoría

|         | Directivos | Gerentes | Expertos | Técnicos | Becarios |
|---------|------------|----------|----------|----------|----------|
| Hombres | 8          | 10       | 60       | 120      | 25       |
| Mujeres | 1          | 4        | 6        | 49       | 7        |
| Total   | 9          | 14       | 66       | 169      | 32       |



Por tipo

|         | Tiempo completo | Tiempo parcial |
|---------|-----------------|----------------|
| Hombres | 195             | 28             |
| Mujeres | 54              | 13             |
| Total   | 249             | 41             |

Por contrato

|         | Indefinido | Temporal |
|---------|------------|----------|
| Hombres | 124        | 70       |
| Mujeres | 42         | 17       |
| Total   | 166        | 87       |

Por tramo de edad

|         | Hasta 30 años | Entre 30 y 50 años | Más de 50 años |
|---------|---------------|--------------------|----------------|
| Hombres | 86            | 129                | 8              |
| Mujeres | 21            | 43                 | 3              |
| Total   | 107           | 172                | 11             |



## SALARIOS MÍNIMOS

|         | Salario mínimo del país | Porcentaje del salario mínimo inicial sobre el salario mínimo del país |
|---------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Hombres | 655,22                  | 184%                                                                   |
| Mujeres | 655,22                  | 184%                                                                   |

\* Salario inicial es aquel que se ofrece a los empleados a tiempo completo de la categoría de empleo más baja.  
No se tienen en cuenta las pagas de los trabajadores en prácticas o los aprendices

## NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

### Por sexo

|         | Porcentaje de rotación | Nuevas incorporaciones | Nº de bajas |
|---------|------------------------|------------------------|-------------|
| Hombres | 6,61%                  | 52                     | 34          |
| Mujeres | 10,26%                 | 14                     | 12          |
| Total   | 9,8%                   | 66                     | 46          |

### Por tramo de edad

|                    | Porcentaje de rotación | Nuevas incorporaciones | Nº de bajas |
|--------------------|------------------------|------------------------|-------------|
| Hasta 30 años      | 13,1%                  | 39                     | 19          |
| Entre 30 y 50 años | 8,31%                  | 26                     | 26          |
| Más de 50 años     | 7,69%                  | 1                      | 1           |

BAJAS POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

|         | Número de profesionales, desglosados por sexo, que se han acogido a una baja por maternidad o paternidad | Porcentaje de profesionales, desglosados por sexo, que tienen derecho a una baja por maternidad o paternidad | Número de profesionales, desglosados por sexo, que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad o paternidad | Porcentaje de profesionales, desglosados por sexo, que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad o paternidad |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hombres | 7                                                                                                        | 100                                                                                                          | 7                                                                                                                                             | 100                                                                                                                                               |
| Mujeres | 1                                                                                                        | 100                                                                                                          | 1                                                                                                                                             | 100                                                                                                                                               |
| Total   | 8                                                                                                        | 100                                                                                                          | 8                                                                                                                                             | 100                                                                                                                                               |

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD

|         | Índice de lesiones | Índice de enfermedades profesionales | Nº de víctimas mortales | Índice de días perdidos por enfermedad profesional |
|---------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|
| Hombres | 2                  | 0                                    | 0                       | 0                                                  |
| Mujeres | 1                  | 0                                    | 0                       | 0                                                  |
| Total   | 3                  | 0                                    | 0                       | 0                                                  |

Índice de absentismo

Porcentaje de nº de días perdidos por enfermedad común o accidente no laboral

|       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| Total | 0,98% | Total | 0,90% |
|-------|-------|-------|-------|



## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

|                        | Directivos | Gerentes | Expertos | Técnicos | Becarios |
|------------------------|------------|----------|----------|----------|----------|
| Total de profesionales | 9          | 14       | 66       | 169      | 32       |
| Horas de formación     | 50         | 452      | 11.422   | 20.460   | 15.303   |
| Nº de cursos           | 5          | 8        | 37       | 68       | 0*       |

\* Los profesionales que cursan becas en CIC se consideran la mayoría de sus horas formativas, por tanto, no hacen falta acciones formativas que se denominen cursos

### Promedio de horas de capacitación de los profesionales desglosado por sexo

|         |     |
|---------|-----|
| Hombres | 128 |
| Mujeres | 42  |

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### % de empleados que ha recibido evaluación periódica

|         |     |
|---------|-----|
| Hombres | 83% |
| Mujeres | 90% |
| Total   | 87% |

### % de empleados que ha recibido evaluación periódica de su desempeño desglosado por categoría profesional

|            |      |
|------------|------|
| Directivos | 90%  |
| Gerentes   | 100% |
| Expertos   | 82%  |
| Técnicos   | 80%  |

# Medioambiente

## MATERIALES EMPLEADOS EN LA ACTIVIDAD

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| Equipos eléctricos y electrónicos (kg)           | 798  |
| Equipos eléctricos y electrónicos / persona (kg) | 3,50 |
| Nº equipos por persona                           | 1,10 |
| CD/DVD (uds)                                     | 175  |
| CD/DVD / persona (uds)                           | 0,79 |
| Fluorescentes (uds)                              | 33   |
| Pilas (kgs)                                      | 1,70 |

## MATERIALES COMPRADOS

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Equipos PC's                   | 99 |
| Teéfonos móviles               | 14 |
| Teléfono fijo multiconferencia | 1  |

## CONSUMO DE PAPEL, PAPEL RECICLADO, TÓNER Y CARTUCHOS DE TINTA

| Año fiscal                              | 2015   | Meta   | 2016   |
|-----------------------------------------|--------|--------|--------|
| * Consumo de papel                      | 1,72   | ≤ 2,00 | 1,71   |
| * Consumo de papel reciclado            | 78,27% | ≥ 70%  | 77,35% |
| * Consumo de tóner y cartuchos de tinta | 0,36   | ≤ 0,39 | 0,30   |

\* Cálculo consumo papel: [(Consumo (paquetes de 500 hjs) por periodo (n)/nº de empleados del periodo - Consumo de papel (paquetes de 500 hjs) por periodo(n-1)/nº de empleados del periodo) ] / [Consumo de papel (paquetes de 500 hjs) por periodo n/nº de empleados del periodo] \* 100

\* Cálculo consumo de papel reciclado: consumo de papel reciclado/total consumo de papel virgen + reciclado

\* Consumo tóner y cartuchos de tinta: consumo de tóner y cartuchos de tinta/nº medio de empleados periodo



INDICADORES DE EMISIONES Y CONSUMO

|                                    | 2015    | 2016   |
|------------------------------------|---------|--------|
| Gasoleo automoción (litros)        | 1981,49 | 551,83 |
| Gasoleo automoción (litros/100kms) | 7,97    | 7,62   |
| Km recorridos                      | 24.851  | 7.240  |
| Kg. de CO2 emitidos cada 100km     | 20,73   | 19,82  |

RESIDUOS GESTIONADOS

|                                        | 2016    |
|----------------------------------------|---------|
| Residuos papel - cartón (kg)           | 1620,50 |
| Residuos papel - cartón / persona (kg) | 7,10    |
| Residuos de plástico (kg)              | 1516,50 |
| Residuos de plástico / persona (kg)    | 6,64    |

# Índice de contenidos de Global Reporting Initiative



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| GRI STANDARD                         | INDICADOR                                                                     | PÁGINAS    | OMISIÓN                                                                          | VERIFICACIÓN EXTERNA |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI 101<br>Fundamentos 2016          |                                                                               |            |                                                                                  |                      |
| GRI 102<br>Contenidos generales 2016 | Perfil de la organización                                                     |            |                                                                                  |                      |
|                                      | 102-1 Nombre de la organización                                               | 2          |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-2 Principales actividades, marcas, productos y servicios                  | 8-23, 58   |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-3 Ubicación de la sede central de la compañía                             | 2          |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-4 Ubicación de las operaciones                                            | 8, 13-18   |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad                             | 2          |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-6 Mercados servidos                                                       | 7-8, 13-18 |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-7 Tamaño de la organización                                               | 7          |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-8 Información sobre el colectivo de los trabajadores                      | 63         |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-9 Cadena de suministro                                                    | 43         |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro |            | No se han producido cambios significativos en el periodo abarcado por la memoria | x                    |
|                                      | 102-11 Principio o enfoque de precaución                                      | 27-29      |                                                                                  | x                    |
|                                      | 102-12 Iniciativas externas                                                   | 30         |                                                                                  | x                    |

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| GRI STANDARD                         | INDICADOR                                                                            | PÁGINAS | OMISIÓN | VERIFICACIÓN EXTERNA |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------------------|
| GRI 102<br>Contenidos generales 2016 | Estrategia                                                                           |         |         |                      |
|                                      | 102-13 Afiliación a las asociaciones                                                 | 24      |         | x                    |
|                                      | 102-14 Declaración del responsable                                                   | 4       |         | x                    |
|                                      | 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales                                 | 29      |         | x                    |
|                                      | Ética e integridad                                                                   |         |         |                      |
|                                      | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta                          | 59-60   |         | x                    |
|                                      | Gobierno                                                                             |         |         |                      |
|                                      | 102-18 Estructura de gobierno de la organización                                     | 25-26   |         | x                    |
|                                      | 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 25-26   |         | x                    |



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| GRI STANDARD                         | INDICADOR                                                                  | PÁGINAS                                                            | OMISIÓN | VERIFICACIÓN EXTERNA |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------|----------------------|
| GRI 102<br>Contenidos generales 2016 | Participación de los grupos de interés                                     |                                                                    |         |                      |
|                                      | 102-40 Lista de los grupos de interés                                      | 35-36                                                              |         | x                    |
|                                      | 102-41 Porcentaje de los profesionales cubiertos por un convenio colectivo | El 100% de los empleados están cubiertos por el convenio colectivo |         | x                    |
|                                      | 102-42 Identificación de los grupos de interés                             | 35                                                                 |         | x                    |
|                                      | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés              | 35-42                                                              |         | x                    |
|                                      | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados                            | 32-33, 35-42                                                       |         | x                    |
|                                      | Prácticas para la elaboración del informe                                  |                                                                    |         |                      |
|                                      | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros y consolidados       | 61                                                                 |         | x                    |
|                                      | 102-46 Definición de los contenidos del informe y las Coberturas del tema  | 32-33                                                              |         | x                    |
|                                      | 102-47 Lista de los temas materiales                                       | 32-33                                                              |         | x                    |
|                                      | 102-48 Reexpresión de la información                                       | No existen memorias previas a 2016                                 |         | x                    |
|                                      | 102-49 Cambios en los informes                                             | No existen memorias previas a 2016                                 |         | x                    |
|                                      | 102-50 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria         | 2                                                                  |         | x                    |

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| GRI STANDARD                         | INDICADOR                                                                           | PÁGINAS                                    | OMISIÓN | VERIFICACIÓN EXTERNA |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------|----------------------|
| GRI 102<br>Contenidos generales 2016 | Prácticas para la elaboración del informe                                           |                                            |         |                      |
|                                      | 102-51 Fecha de la memoria anterior                                                 | No existen memorias previas a 2016         |         | x                    |
|                                      | 102-52 Ciclo de presentación de informes                                            | 2                                          |         | x                    |
|                                      | 102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido    | 2                                          |         | x                    |
|                                      | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 2                                          |         | x                    |
|                                      | 102-55 Índice de contenidos GRI                                                     | 62                                         |         | x                    |
|                                      | 102-56 Verificación externa                                                         | 2, No se ha realizado verificación externa |         | x                    |

ASPECTOS MATERIALES

| GRI STANDARD                       | INDICADOR                                          | PÁGINAS    | OMISIÓN | VERIFICACIÓN EXTERNA |
|------------------------------------|----------------------------------------------------|------------|---------|----------------------|
| Desempeño económico                |                                                    |            |         |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 32-33      |         | x                    |
|                                    | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 6, 49 y 61 |         | x                    |
|                                    | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 32-33      |         | x                    |



| ASPECTOS MATERIALES                     |                                                                                                                                                             |         |                                                                                                                                                                                                                                   |                      |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI STANDARD                            | INDICADOR                                                                                                                                                   | PÁGINAS | OMISIÓN                                                                                                                                                                                                                           | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Desempeño económico                     |                                                                                                                                                             |         |                                                                                                                                                                                                                                   |                      |
| GRI 201<br>Desempeño económico 2016     | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido                                                                                                        | 61      |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |
|                                         | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático                                                              |         | No aplica. La actividad que desempeña CIC no se ve directamente afectada por el cambio climático, así como tampoco contribuye a este. No se han identificado riesgos, ni consecuencias económicas derivados del cambio climático. | x                    |
|                                         | 201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales                                                        | 49      |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |
|                                         | 201-4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno                                                                                                    | 61      |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |
| Presencia en el mercado                 |                                                                                                                                                             |         |                                                                                                                                                                                                                                   |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016      | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                                                                          | 32-33   |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |
|                                         | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                               | 6, 45   |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |
|                                         | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                                     | 32-33   |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |
| GRI 202<br>Presencia en el mercado 2016 | 202-1 Relación, desglosada por sexo, entre el salario inicial y el salario mínimo local en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas | 64      |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |
|                                         | 202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.                          | 25-26   |                                                                                                                                                                                                                                   | x                    |

| ASPECTOS MATERIALES                            |                                                                             |                               |         |                      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|----------------------|
| GRI STANDARD                                   | INDICADOR                                                                   | PÁGINAS                       | OMISIÓN | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Impactos económicos indirectos                 |                                                                             |                               |         |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                          | 32-33                         |         | x                    |
|                                                | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                               | 6, 61, 46, 51-55              |         | x                    |
|                                                | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                     | 32-33                         |         | x                    |
| GRI 203<br>Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios  | 8, 10, 11, 12, 46, 52, 56, 58 |         | x                    |
|                                                | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos | 37-41, 46-50, 53-54           |         | x                    |
| Prácticas de adquisición                       |                                                                             |                               |         |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                          | 32-33                         |         | x                    |
|                                                | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                               | 6, 43                         |         | x                    |
|                                                | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                     | 32-33                         |         | x                    |
| GRI 203<br>Prácticas de adquisición 2016       | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales                            | 43                            |         | x                    |
| Materiales                                     |                                                                             |                               |         |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                          | 32-33                         |         | x                    |
|                                                | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                               | 6, 55, 57                     |         | x                    |
|                                                | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                     | 32-33                         |         | x                    |



| ASPECTOS MATERIALES                |                                                                            |         |                                                                                                                                            |                      |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI STANDARD                       | INDICADOR                                                                  | PÁGINAS | OMISIÓN                                                                                                                                    | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Materiales                         |                                                                            |         |                                                                                                                                            |                      |
| GRI 301<br>Materiales 2016         | 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen                             | 67      |                                                                                                                                            | x                    |
|                                    | 301-2 Materiales utilizados que son materiales reciclados                  | 68      |                                                                                                                                            | x                    |
|                                    | 303-3 Productos reutilizados y materiales de envasado                      |         | No aplica , debido a que la actividad de CIC no requiere la utilización de envases en la prestación de servicios y productos tecnológicos. | x                    |
| Energía                            |                                                                            |         |                                                                                                                                            |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                         | 32-33   |                                                                                                                                            | x                    |
|                                    | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                              | 56      |                                                                                                                                            | x                    |
|                                    | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                    | 32-33   |                                                                                                                                            | x                    |
| GRI 302<br>Energía 2016            | 302-1 Consumo energético dentro de la organización                         | 56      |                                                                                                                                            | x                    |
|                                    | 302-2 Consumo energético fuera de la organización                          |         | No aplica por la naturaleza de la actividad que desarrolla CIC                                                                             | x                    |
|                                    | 302-3 Intensidad energética                                                | 56      |                                                                                                                                            | x                    |
|                                    | 302-4 Reducción del consumo energético                                     | 56      |                                                                                                                                            | x                    |
|                                    | 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios |         | No aplica por la naturaleza de la actividad que desarrolla CIC                                                                             | x                    |

| ASPECTOS MATERIALES                |                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                           |                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI STANDARD                       | INDICADOR                                                                    | PÁGINAS | OMISIÓN                                                                                                                                                                                                   | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Agua                               |                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                           |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                           | 32-33   |                                                                                                                                                                                                           | x                    |
|                                    | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                | 6, 56   |                                                                                                                                                                                                           | x                    |
|                                    | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                      | 32-33   |                                                                                                                                                                                                           | x                    |
| GRI 303<br>Agua 2016               | 303-1 Extracción de agua por fuente                                          | 56      |                                                                                                                                                                                                           | x                    |
|                                    | 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua |         | No aplica debido a que la naturaleza de la actividad desarrollada por CIC, no se efectúan captaciones de agua; el suministro a las oficinas se efectúa a través de la red local de abastecimiento de agua | x                    |
|                                    | 303-3 Agua reciclada y reutilizada                                           |         | No aplica dada la naturaleza de la actividad desarrollada por CIC. Las instalaciones de CIC son oficinas y, por consiguiente, las aguas residuales van a la red municipal de alcantarillado               | x                    |
| Emisiones                          |                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                           |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016 | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                           | 32-33   |                                                                                                                                                                                                           |                      |
|                                    | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                | 6, 57   |                                                                                                                                                                                                           |                      |
|                                    | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                      | 32, 33  |                                                                                                                                                                                                           |                      |



| ASPECTOS MATERIALES                 |                                                                          |         |                                                                                                                                                                                     |                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI STANDARD                        | INDICADOR                                                                | PÁGINAS | OMISIÓN                                                                                                                                                                             | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Emisiones                           |                                                                          |         |                                                                                                                                                                                     |                      |
| GRI 305<br>Emisiones 2016           | 305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)      | 68      |                                                                                                                                                                                     | x                    |
|                                     | 305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)    |         | La fuente principal de la energía eléctrica consumida es externa a la organización, una pequeña parte la generamos mediante placas solares colocadas en la instalación de Santander | x                    |
|                                     | 305-3 Otras emisiones de gases indirectas de gases al efecto invernadero | 68      |                                                                                                                                                                                     | x                    |
|                                     | 305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero         | 68      |                                                                                                                                                                                     | x                    |
|                                     | 305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero          | 68      |                                                                                                                                                                                     | x                    |
|                                     | 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono                |         | No aplica debido a la naturaleza de la actividad desarrollada por CIC                                                                                                               | x                    |
|                                     | 305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas             |         | No aplica debido a la naturaleza de la actividad desarrollada por CIC                                                                                                               |                      |
| Cumplimiento regulatorio            |                                                                          |         |                                                                                                                                                                                     |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016  | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                       | 32-33   |                                                                                                                                                                                     | x                    |
|                                     | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                            | 6, 55   |                                                                                                                                                                                     | x                    |
|                                     | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                  | 32-33   |                                                                                                                                                                                     | x                    |
| GRI 307<br>Cumplimiento regulatorio | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental             |         | Durante el periodo objeto de la memoria no se han detectado casos de incumplimiento de la legislación y normativa laboral por parte de CIC                                          | x                    |

| ASPECTOS MATERIALES                                              |                                                                                                                                           |                 |                                                                                            |                      |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI STANDARD                                                     | INDICADOR                                                                                                                                 | PÁGINAS         | OMISIÓN                                                                                    | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Empleo                                                           |                                                                                                                                           |                 |                                                                                            |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016                               | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                                                        | 32-33           |                                                                                            | x                    |
|                                                                  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                             | 6, 45-46, 48-49 |                                                                                            | x                    |
|                                                                  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                   | 32-33           |                                                                                            | x                    |
| GRI 401<br>Empleo 2016                                           | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal                                                                           | 46, 64          |                                                                                            | x                    |
|                                                                  | 401-2 Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada | 49              |                                                                                            | x                    |
|                                                                  | 401-3 Bajas por maternidad/paternidad                                                                                                     | 65              |                                                                                            | x                    |
| Relaciones entre los trabajadores y la dirección                 |                                                                                                                                           |                 |                                                                                            |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016                               | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                                                        | 32-33           |                                                                                            | x                    |
|                                                                  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                             | 6, 45           |                                                                                            | x                    |
|                                                                  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                   | 32-33           |                                                                                            | x                    |
| GRI 402<br>Relaciones entre Los trabajadores y la dirección 2016 | 402-1 Plazo de aviso mínimos sobre los cambios operaciones                                                                                |                 | En CIC se aplican los periodos mínimos de preaviso establecidos por la legislación vigente |                      |



| ASPECTOS MATERIALES                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                                                          |                      |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI STANDARD                                    | INDICADOR                                                                                                                                         | PÁGINAS                                                                                               | OMISIÓN                                                                                                                  | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Salud y seguridad en el trabajo                 |                                                                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                                                          |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016              | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                                                                | 32, 33                                                                                                |                                                                                                                          | x                    |
|                                                 | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                     | 6, 47                                                                                                 |                                                                                                                          | x                    |
|                                                 | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                           | 32, 33                                                                                                |                                                                                                                          | x                    |
| GRI 403<br>Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 4403-1 Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos.                                                            |                                                                                                       | No se dispone de un Comité de Salud                                                                                      | x                    |
|                                                 | 403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo. | Delt@ es el sistema de reglamentación que se aplica para el registro y la comunicación de accidentes. |                                                                                                                          | x                    |
|                                                 | 403-3 Trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice de enfermedades específicas o un elevado riesgo de provocarlas.          |                                                                                                       | La actividad desarrollada por los profesionales de CIC no representa alto riesgo para la seguridad y salud de los mismos | x                    |
|                                                 | 403-4 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos                                                                  |                                                                                                       | No se dispone de sindicato                                                                                               | x                    |
| Capacitación y educación                        |                                                                                                                                                   |                                                                                                       |                                                                                                                          |                      |
| GRI 103:<br>Enfoque de gestión 2016             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                                                                | 32, 33                                                                                                |                                                                                                                          | x                    |
|                                                 | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                     | 6, 46, 47                                                                                             |                                                                                                                          | x                    |
|                                                 | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                           | 32, 33                                                                                                |                                                                                                                          | x                    |

| ASPECTOS MATERIALES                               |                                                                                                                                                              |           |         |                      |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|----------------------|
| GRI STANDARD                                      | INDICADOR                                                                                                                                                    | PÁGINAS   | OMISIÓN | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| Salud y seguridad en el trabajo                   |                                                                                                                                                              |           |         |                      |
| GRI 404<br>Capacitación y educación 2016          | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral                                                               | 47, 66    |         | x                    |
|                                                   | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                                                             | 47        |         | x                    |
|                                                   | 404-3 Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones periódicas                                                                                        | 47, 66    |         | x                    |
| Diversidad e igualdad de oportunidades            |                                                                                                                                                              |           |         |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016                | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                                                                           | 32, 33    |         | x                    |
|                                                   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                                                                | 6, 45, 49 |         | x                    |
|                                                   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                                                                      | 32, 33    |         | x                    |
| GRI 405<br>Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados, desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad. Composición de los órganos de gobierno. | 25-26, 63 |         | x                    |
|                                                   | 405-2 Relación del salario base de los hombres y el de las mujeres.                                                                                          | 64        |         | x                    |



| ASPECTOS MATERIALES                 |                                                                                                              |           |                                                                                                                                               |                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| GRI STANDARD                        | INDICADOR                                                                                                    | PÁGINAS   | OMISIÓN                                                                                                                                       | VERIFICACIÓN EXTERNA |
| No discriminación                   |                                                                                                              |           |                                                                                                                                               |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016  | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                           | 32, 33    |                                                                                                                                               | x                    |
|                                     | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                | 49, 59-60 |                                                                                                                                               | x                    |
|                                     | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                      | 32, 33    |                                                                                                                                               | x                    |
| GRI 406<br>No discriminación 2016   | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas                                             |           | No se han detectado casos de discriminación durante el periodo objeto de la memoria                                                           | x                    |
| Comunidades locales                 |                                                                                                              |           |                                                                                                                                               |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016  | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                           | 32, 33    |                                                                                                                                               | x                    |
|                                     | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                | 5, 6, 47  |                                                                                                                                               | x                    |
|                                     | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                      | 32, 33    |                                                                                                                                               | x                    |
| GRI 413<br>Comunidades locales 2016 | 413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo        | 53-54     |                                                                                                                                               | x                    |
|                                     | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales |           | No aplica. La actividad desarrollada por CIC no genera impactos negativos significativos, reales o potenciales sobre las comunidades locales. | x                    |
| Innovación                          |                                                                                                              |           |                                                                                                                                               |                      |
| GRI 103<br>Enfoque de gestión 2016  | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                                                           | 32, 33    |                                                                                                                                               | x                    |
|                                     | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                                                | 41, 52    |                                                                                                                                               | x                    |
|                                     | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                                                      | 32, 33    |                                                                                                                                               | x                    |

# Principios aplicados en la elaboración del informe

En la elaboración del presente informe se han aplicado los principios para la elaboración de informes de Global Reporting Initiative en su última versión Standards. Con el fin de determinar el contenido y la calidad de la memoria se han seguido los principios requeridos para la obtención de un informe de primera calidad.

## PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES RELATIVOS A LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

| Principios                         | El modo de aplicación de los principios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Referencias   |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Inclusión de los grupos de interés | Siendo el primer informe de CIC se han determinado los grupos de interés en base a los criterios establecidos por la compañía.<br>A su vez, se han reflejado los compromisos adquiridos y el tipo de comunicación aplicada en las relaciones con los mismos.<br>Desde CIC consideramos que una buena comunicación es una fuente importante de información de las necesidades, preocupaciones e inquietudes de los principales grupos de interés. | Págs. 35 y 36 |
| Contexto de sostenibilidad         | El informe refleja el grado de relevancia que representa la sostenibilidad para CIC.<br>La estrategia de RSC definida refleja el modo en el que se abarcan las áreas de economía, medioambiente y sociedad.                                                                                                                                                                                                                                      | Págs. 4 y 6   |
| Materialidad                       | Para la elaboración de este primer informe se ha realizado un estudio de materialidad que ha determinado los aspectos materiales, su cobertura, el propio contenido del informe y la relevancia que representan los aspectos materiales para la propia organización y los principales grupos de interés.                                                                                                                                         | Págs. 32 y 33 |
| Exhaustividad                      | De acuerdo al estudio de materialidad previamente realizado se han incorporado los temas clave relativos a los ámbitos de medioambiente, economía y sociedad. Además, la información expuesta permite evaluar el desempeño de la organización durante el periodo objeto de la memoria en dichas áreas.                                                                                                                                           | Págs. 43 y 61 |



## PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES RELATIVOS A LA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DEL INFORME

| Principios     | Explicación de los principios aplicados                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Precisión      | La información recogida en el informe se ha ordenado y se ha expuesto de tal manera que refleja una precisión que permite evaluar el desempeño de la organización.                                                                                                                                                                                 |
| Equilibrio     | Siendo conscientes de que todavía nos queda mucho por mejorar la memoria refleja los resultados y aspectos tanto favorables como desfavorables.                                                                                                                                                                                                    |
| Claridad       | Los medios de difusión y el lenguaje aplicado en la memoria son totalmente accesibles a todos los grupos de interés, siendo un informe de lectura sencilla.                                                                                                                                                                                        |
| Comparabilidad | Al ser el primer informe, éste aún no permite comparar los datos con años anteriores, no obstante, se han incluido algunos datos relativos al año anterior. Por otro lado, se ha establecido una metodología para reflejar los indicadores de forma anual ofreciendo un análisis de desempeño de la organización en el contexto de sostenibilidad. |
| Fiabilidad     | Aunque la memoria no se ha visto sometida a la verificación externa, los datos integrados en la misma se han comprobado exhaustivamente por el Comité de RSC asegurando que la información expuesta es transparente y veraz.                                                                                                                       |
| Puntualidad    | Los informes de sostenibilidad de CIC se publicarán de forma anual en los meses de junio- julio.                                                                                                                                                                                                                                                   |

