

SERBAN  
GROUP

**RSC 2023**

---

INFORME GLOBAL

# Índice

## 1. INTRODUCCIÓN

1.1 Carta del presidente

1.2 Principales logros

## 2. PERFIL DE SERBAN GROUP

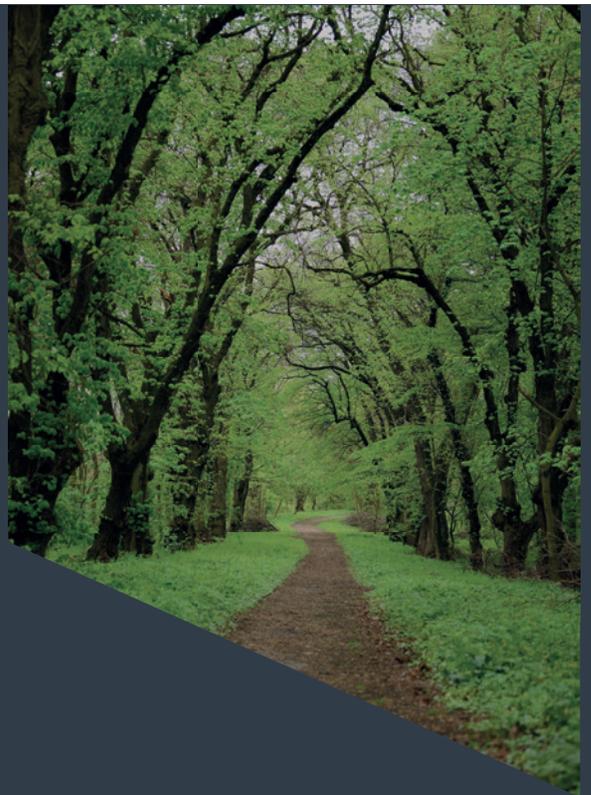
2.1 Valores de Serban Group

2.2 Relación con los grupos de interés

## 3. INICIATIVAS

## 4. RETORNO DE LAS INICIATIVAS

## 5. COMPROMISOS



# 1. INTRODUCCIÓN

## CARTA DEL PRESIDENTE



Es un placer para mí poder presentar nuestro quinto Informe de Responsabilidad Social Corporativa que recoge las actividades desarrolladas por Serban Group en el pasado año 2023.

Serban Group ha asumido siempre el compromiso de ser una empresa socialmente responsable y comprometida con el entorno y con la sociedad en la que está presente. De este modo, hemos organizado, participado y difundido eventos solidarios de distinta índole. La positiva evolución de la compañía ha permitido que estemos presentes ya en España, México, EEUU, Colombia, Perú, Argentina, Chile y Brasil. Este año 2023 hemos abierto una nueva filial en Costa Rica, reforzando nuestra presencia en el continente americano.

En el siguiente Informe de Responsabilidad Social Corporativa se muestra cómo Serban Group ha sabido crear valor económico y social, poniendo foco en el bienestar tanto de nuestros empleados/as, nuestros clientes y de la sociedad en general.

Este año continuamos fomentando hábitos saludables entre nuestros trabajadores/as, poniendo a su disposición fruta de temporada adquirida en comercios locales. También repartimos botellas reutilizables que nos permiten realizar un consumo de agua más responsable y sostenible.

Además, hemos tenido muy presente la importancia de llevar a cabo acciones enfocadas al cuidado del medio ambiente y la biodiversidad de nuestros ecosistemas. Podemos destacar las iniciativas de plantación de árboles junto a nuestros partners o la campaña de sensibilización a nivel interno por el Día Mundial Sin Coches.

Este 2023 también continuamos financiando la actividad de la ONG INCLUSPORT, como hacemos desde hace más de 8 años, apoyando la buena labor que hace por la integración, a través del deporte, de jóvenes en riesgo de exclusión. Este año 2023 también hemos ayudado a la Asociación Española del Síndrome de Sturge Weber y a la Fundación MI MUNDO IDEAL de Colombia, que hacen un gran trabajo por la integración social de las personas con dificultades auditivas.

Por otro lado, hemos puesto mucho foco en ayudar a niños/as de diferentes colectivos dentro de un ámbito muy importante: la salud.

Así, hemos prestado especial atención a la situación que viven muchos niños/as diagnosticados con cáncer participando en campañas de humanización de centros hospitalarios, con aportaciones económicas o mediante donaciones de dispositivos tecnológicos que les aporten ilusión y les permitan evadirse.

También colaboramos con organizaciones e iniciativas que e apoyan a colectivos que han perdido sus viviendas y/o sus medios de trabajo por causas ambientales (como el caso del Huracán Otis en Acapulco México, a través de la Fundación Dibujando un mañana).

Por último, quisiera destacar que seguimos contribuyendo activamente en la creación de empleo de calidad con la inversión en programas de formación, apoyo a la igualdad, medidas de conciliación y fomentando el espíritu solidario entre todos nuestros empleados/as.

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

Un afectuoso saludo,

**Miguel Ángel Mingo**

Presidente Honorífico de Serban Group

# 1. INTRODUCCIÓN

## PRINCIPALES LOGROS

En Serban Group somos especialistas en todo lo que rodea al entorno de trabajo digital, tanto en acceso a aplicaciones corporativas, como seguridad e infraestructura. Actualmente nos encontramos trabajando en un plan para mejorar la presencia digital y alcanzar una posición reconocida y sostenible en el mercado.

### **Expansión internacional:**

Nuestra expansión internacional comenzó en 2012 con la creación de la primera filial en México. En 2014 se abrió la sucursal de Colombia, completando así la primera fase de implantación en Latinoamérica. Más tarde, nuestra sede de México pasó a denominarse Serban América para posteriormente comenzar la actividad en USA, Perú, Chile y Ecuador.

En abril de 2018, se inició un acuerdo de colaboración entre Serban y la compañía de origen argentino DWS, alianza que se reforzó en abril de 2019 y se consolidó en el año 2020, con un equipo de cerca de 200 profesionales, distribuidos en 10 locaciones, atendiendo las necesidades de más de 500 empresas en España, Portugal, Reino Unido, USA, México, Perú, Chile y Argentina.

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

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

El 2022 se produjo un nuevo hito dentro del proyecto de expansión de Serban Group en Latinoamérica: la apertura de una nueva filial y el comienzo de operaciones en Brasil, permitiendo así la consolidación del crecimiento de la compañía a nivel global, ampliando y profundizando su presencia a nivel internacional.

Finalmente, en 2023, expandimos nuestra presencia en América con una nueva apertura en Costa Rica, representando un logro clave en la estrategia de nuestra compañía.

# 1. INTRODUCCIÓN

## PRINCIPALES LOGROS

### Liderazgo:

El mercado nos ha distinguido, a lo largo de estos años, gracias a la confianza de clientes como: BBVA, Banco Santander, CaixaBank, Mapfre, YPF, Bancolombia, ICBC, Citibanamex o Iberdrola, entre otros.

  
Grupo ArcelorMittal  
CAJA RURAL  
SOMOS CEC

# 1. INTRODUCCIÓN

## VALORES DE **SERBAN GROUP**

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

### **Innovación**

Creemos en la innovación y en las tecnologías disruptivas para mejorar la calidad de vida de las personas, ayudando a la transformación de sus negocios.

### **Excelencia**

Disciplina, responsabilidad, eficiencia, organización, compromiso y perseverancia son pilares clave en cada una de nuestras acciones.

### **Integridad**

Nuestras acciones están enmarcadas en la honestidad, lealtad, transparencia, ética y respeto, permitiéndonos generar confianza y empatía con nuestros clientes, empleados/as, proveedores y socios/as de negocios.

### **Pasión por la tecnología**

Nos entregamos al 100% a lo que hacemos, conscientes de que nuestra pasión por la tecnología es el motor que nos permitirá alcanzar nuestros objetivos como organización.

### **Compromiso RSC**

Estamos comprometidos con el futuro y apostamos por dirigir nuestra actividad de forma sostenible y contribuyendo a la mejora social, medioambiental y económica de la sociedad.

### **Talento humano**

Lo que realmente otorga valor a nuestra compañía es la calidad del equipo humano de profesionales que la conforma. La diversidad de las personas que son parte de Serban Group, actuando como un único equipo global cuya relación está basada en el respeto, nos fortalece y complementa a la hora de obtener lo mejor de todos/as y entender diferentes puntos de vista.

## 2. PERFIL DE SERBAN GROUP

# RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

## 2. PERFIL DE SERBAN GROUP

# RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

### ACCIONISTAS

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

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

### CLIENTES

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

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

### TRABAJADORES/AS

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

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

### PARTNERS

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

### SOCIEDAD

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

## 4. INICIATIVAS 2023

### ACTIVIDAD DE REFORESTACIÓN - MICROSOFT PARTNER PLEDGE

Desde Serban Group, como miembros del programa Partner Pledge de Microsoft, participamos en una acción de reforestación dirigida a abordar el desafío del cambio climático mediante la restauración de ecosistemas forestales.

Durante la jornada, un representante de Serban Group junto a voluntarios de Microsoft y otros partners inscritos a Partner Pledge, plantaron especies como el Fresno, Álamo común, Álamo negro y Sauce en una zona de San Sebastián de los Reyes (Madrid, España) situada en la cuenca del río Jarama, con el fin de ampliar el espacio natural de la ribera del río.

Esta actividad tenía como objetivo principal contrarrestar la pérdida de bosques, promover la captación de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) y fortalecer la biodiversidad en el entorno.



## 4. INICIATIVAS 2023

### CAMPAÑA GIRA LA TAPA - ORGANIZACIÓN MARÍA JOSÉ

En la oficina de Serban Group Colombia organizamos una recogida de tapas de plástico de diferentes envases con un fin ecológico y solidario: darles una segunda vida y materializarlo en ayuda económica para cubrir el coste de tratamientos de cáncer infantil.

Dentro de la campaña 'Gira la tapa' instalamos una caja en nuestra oficina donde los trabajadores/as iban depositando tapas que recopilaban. Gracias a la ayuda de todos y todas llegamos a recoger 39,4 Kg.

Las tapas de plástico son vendidas a empresas que muelen y reutilizan el plástico para hacer nuevos productos. El recurso obtenido a partir de la venta de las tapas es utilizado a para ayudar a cubrir el coste del tratamiento integral de niños/as con cáncer.

En esta ocasión colaboramos con la Organización María José, líder a nivel nacional en el desarrollo de procesos psicosociales y de psicoeducación para el acompañamiento de pacientes oncológicos-pediátricos y de sus familias.



## 4. INICIATIVAS 2023

### RECICLAJE EN LA OFICINA - ECOEMBES

En este 2023 en Serban Group hemos tomado una mayor conciencia con respecto a la protección del medio ambiente, por eso hemos decidido impulsar y concienciar sobre la importancia del reciclaje en nuestras instalaciones.

En asociación con Ecoembes, una organización sin fines de lucro dedicada a fomentar la conciencia ambiental y promover el reciclaje como parte de nuestra rutina diaria, hemos puesto en marcha un programa destinado a mejorar nuestras prácticas de reciclaje en la oficina.

Para ello, instalamos unos contenedores específicos para el reciclaje de envases y para el reciclaje de papel. Después comunicamos a nuestros empleados/as una serie de buenas prácticas para su utilización, informando sobre la importancia de su correcto uso y el impacto que las acciones de reciclaje pueden tener en nuestra sociedad.



## 4. INICIATIVAS 2023

### HÁBITOS SALUDABLES EN LA OFICINA

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

Así, hemos continuado el camino iniciado en el 2021 donde buscábamos fomentar un estilo de vida saludable entre nuestros empleados/as a través de dos iniciativas:

-Provisión de fruta gratis: nuestros trabajadores/as tienen disponibles diariamente piezas de fruta para consumir de forma gratuita en nuestra oficina de Madrid (España), comprada siempre en comercios locales para impulsar los negocios de pequeñas empresas.

-Eliminación de agua en envases de un solo uso: desde Serban Group continuamos utilizando en nuestras oficinas un dispensador de agua que purifica el agua del grifo, una alternativa más ecológica que los envases de un solo uso que veníamos utilizando en años anteriores. Además, seguimos repartiendo entre los nuevos trabajadores/as botellas individuales de acero para que puedan rellenarlas cuando necesiten sin necesidad de utilizar vasos de plástico o cartón.



## 4. INICIATIVAS 2023

### PROYECTO DE INCLUSIÓN - FUNDACIÓN MI MUNDO IDEAL

Durante el año 2023, desde la sede de Serban Group Colombia, colaboramos con la Fundación Mi Mundo Ideal para promover la inclusión y la diversidad.

Entre las acciones llevadas a cabo, destacan los talleres de sensibilización sobre la lengua de señas. Estos talleres no solo sirvieron para aumentar la conciencia y comprensión sobre las necesidades de las personas con discapacidad auditiva, sino que también promovieron una cultura de inclusión dentro de nuestro equipo.

Además, como parte de nuestro compromiso con la inclusión, realizamos donaciones de materiales para las Olimpiadas de la Fundación Mi Mundo Ideal. Esta contribución no solo apoyó el desarrollo de eventos inclusivos, sino que también demostró nuestro compromiso continuo con la causa y la accesibilidad en nuestra sociedad.



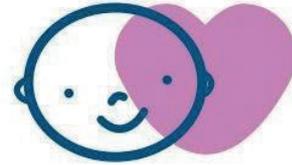
## 4. INICIATIVAS 2023

### CARRERA SOLIDARIA- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA SÍNDROME STURGE WEBER

Serban Group se enorgullece de haber colaborado con la Asociación Española de Síndrome de Sturge Weber patrocinando una carrera solidaria de Mountain Bike en Madrid y Segovia (España).

Nuestra contribución incluyó la donación de maillots personalizados, así como la difusión y promoción de la iniciativa para aumentar su visibilidad y concienciar sobre el síndrome de Sturge Weber.

La AESSW tiene como objetivo proporcionar información a las familias con hijos afectados por esta enfermedad rara, así como asesorar y dar apoyo a padres de otros niños diagnosticados o con sospecha de serlo, de manera que se conforme un grupo donde sentir el apoyo de otras personas que se encuentran en situaciones similares y aprender unos de las experiencias de los otros.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
síndrome  
STURGE WEBER



## 4. INICIATIVAS 2023

### DONACIÓN - FUNDACIÓN DIBUJANDO UN MAÑANA

Desde nuestra sede en México, en Serban Group donamos el 100% de nuestros fondos destinados a obsequios de fin de año para clientes a una causa de vital importancia.

Tras la devastación del Huracán Otis en octubre de 2023, apoyamos a la Fundación Dibujando un mañana, que ofrecía ayuda a la comunidad de Acapulco, una de las áreas más afectadas por el desastre natural. Creemos firmemente en nuestra responsabilidad de contribuir al bienestar y la reconstrucción de las comunidades en momentos difíciles como este.



## 4. INICIATIVAS 2023

### DÍA MUNDIAL SIN COCHES

Con motivo del Día Mundial sin Coches, pusimos en marcha por segundo año consecutivo una campaña de concienciación a nivel interno, sobre la importancia de utilizar medios de transporte menos contaminantes y perjudiciales para el medio ambiente y la salud de la población.

Así, animamos a los trabajadores/as que tuviesen que desplazarse a la oficina ese día a utilizar medios de transporte con menor impacto ambiental: transporte público, bicicleta, caminar... ofreciendo además la posibilidad de realizar teletrabajo voluntario.



## 4. INICIATIVAS 2023

### DONACIÓN DE DISPOSITIVOS - HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE MÁLAGA

Este 2023, por séptimo año consecutivo, en Serban Group realizamos unas donaciones muy especiales a los niños y niñas en tratamiento oncológico del Hospital Materno-Infantil del H.U.R de Málaga (España).

Decidimos entregar personalmente tablets infantiles, consolas y una selección de juegos a los responsables de la unidad de oncología infantil de este centro de salud. Con este gesto, buscamos aportar momentos de distracción y diversión a los niños y niñas, para que puedan evadirse y disfrutar de estos regalos en los largos procesos de tratamiento médico por los que desafortunadamente pasan.



## 4. INICIATIVAS 2023

### OLIMPIADA SOLIDARIA SERBAN GROUP 2024 - CRIS CONTRA EL CÁNCER

Cada año celebramos en España nuestro tradicional y más famoso evento presencial: la Olimpiada Solidaria Serban Group, coincidiendo esta vez con el 20 aniversario de la compañía.

Este año conseguimos recaudar 2315 € que fueron íntegramente destinados a la fundación CRIS contra el cáncer.

El objetivo de esta organización es fomentar y financiar proyectos de investigación para el tratamiento y cura del cáncer.



## 4. INICIATIVAS 2023

### DONACIÓN - ASOCIACIÓN INCLUSPORT

Inclusport es una asociación dedicada a la inclusión social a través del deporte. Promueven la conciencia sobre grupos en riesgo de exclusión social, creando actividades deportivas inclusivas y formando monitores. Entienden que el deporte refleja la sociedad y trabajan para una inclusión plena.

Desde Serban Group donamos anualmente una cuantía conómica a Inclusport para contribuir a la adquisición de equipamiento deportivo, alquiler de espacios, material, etc. Es un orgullo para nuestra organización formar parte de este proyecto de inclusión que lucha por eliminar barreras y por fomentar la igualdad de oportunidades a través del deporte.



## 4. INICIATIVAS 2023

### EVENTO DE PLANTACIÓN - FOREST BANK

En Serban Group nos sumamos a la iniciativa "Yo Calculo, yo reduzco y yo compenso" participando en el evento de plantación del proyecto de Mora de Ebro, junto a la empresa Forest Bank.

Se trata de un proyecto de reforestación con uso exclusivo de especies autóctonas se encuentran bien adaptadas a la región.

El proyecto está oficialmente registrado en la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) que se encuentra dentro del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

Esta iniciativa forma parte de nuestro proyecto de compensación de huella de carbono iniciado en 2023.



## 5. RETORNO DE LAS INICIATIVAS

### ¿QUÉ HEMOS **CONSEGUIDO?**



**+39 KG**

DE PLÁSTICO RECICLADO Y  
RECONVERTIDO EN AYUDA  
ECONÓMICA PARA TRATAMIENTOS  
DE CÁNCER INFANTIL



**+40.000 KG**

DE CO2 ABSORBIDOS CON  
LA PLANTACIÓN DE ÁRBOLES



**INTANGIBLE**

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

## 6. COMPROMISOS

# COMPROMISO UN GLOBAL COMPACT

En 2023 renovamos nuestra participación como miembros del Pacto Mundial de la ONU para el Desarrollo Sostenible, apoyando sus diez principios en materia de Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la corrupción.

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



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



## 6. COMPROMISOS

# COMPROMISO UN GLOBAL COMPACT

Además, este año 2023, personal de Serban Group de las sedes de España y México realizamos la capacitación de “Proveedores Sostenibles” organizada por el Pacto Mundial de la ONU.

Este proyecto de formación de carácter internacional buscaba ampliar conocimientos y habilidades sobre sostenibilidad empresarial, con foco específico en los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU y los ODS de la Agenda 2030.



## 6. COMPROMISOS

### COMPROMISO

# MICROSOFT PARTNER PLEDGE

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

Por esta razón, continuamos con nuestro compromiso del partner Microsoft que se centra en cuatro objetivos fundamentales:

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





SERBAN

GROUP