



ENTREGA **RESPONSABLE**
PARA **UN MUNDO SOSTENIBLE**



Planeta



Personas



Sociedad



2013

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



NOVEDADES 2013	4
CARTA DEL PRESIDENTE	10
HITOS 2013	12
ASÍ ES SEUR	16
Nuestra compañía	17
70 Años de entrega	18
SEUR en cifras	20
Estructura directiva	24
Misión y Valores	26
Productos y servicios	27
Nacional	27
Internacional	29
e-commerce	30
Logística	31
Cerca de los clientes	32
RESPONSABILIDAD	35
El compromiso de SEUR	36
Cerca de los grupos de interés	40
Reconocimientos	43
PLANETA	45
Reducimos y controlamos las emisiones	45
Movilidad Sostenible	47
Responsabilidad y equilibrio con los recursos naturales	52
Una oferta "Responsable"	56
PERSONAS	59
El mayor activo	60
La apuesta por la formación	65
Apostando por una vida laboral saludable	68
El mejor talento al servicio del cliente	70
SOCIEDAD	72
Abiertos a la sociedad	73
Logística Solidaria	75
Promoviendo los valores de SEUR	76
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	78



Descubre las principales iniciativas que hemos desarrollado en 2013



NOS MOVEMOS POR TI, HACIA UN MUNDO MÁS EFICIENTE Y SOSTENIBLE

Responsabilidad

Nuestro compromiso

SEUR, compañía referente en el mercado del transporte urgente en España y Portugal, cuenta con una trayectoria de más de 70 años de entrega, manteniendo su posición como líder en el mercado B2C, su apuesta por la logística de valor añadido y orientación internacional, al operar en 230 países gracias a su socio GeoPost.

En SEUR, el compromiso con la sostenibilidad está integrado en todas las áreas y está presente cada vez más en los servicios que ofrece, evolucionando junto a los clientes hacia un futuro mejor para todos. Porque solo así SEUR potenciará aún más el fin último de su compromiso: seguir creciendo y hacerlo de manera sostenible y responsable con las **PERSONAS**, el **PLANETA** y la **SOCIEDAD** de la que forma parte.

Cuidar de **las personas** y de **nuestro planeta** es tan urgente como nuestros envíos



NOS MOVEMOS POR TI, HACIA UN MUNDO MÁS EFICIENTE Y SOSTENIBLE

Personas

Nuestro compromiso

En SEUR, las personas son el principal valor. Por ello, se recluta y retiene el talento mediante la aplicación de múltiples políticas encaminadas a:

- Asegurar la igualdad de oportunidades a todos los niveles
- Promover la conciliación de la vida laboral, personal y familiar
- Apostar por un desarrollo profesional, mejorando las capacidades y motivación
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable
- Mejorar el orgullo de pertenencia y la implicación en los objetivos de la empresa

La apuesta por la formación y por tener al mejor equipo al servicio del cliente, ha supuesto el lanzamiento de la "Escuela de Ventas SEUR" con titulación certificada por una de las principales escuelas de negocio (ESIC Business & Marketing School), con más de 1.400 alumnos, y el haber realizado una inversión en formación en el 2013 superior a los 450.000 €.

Reconocimientos

- Empresa logística más atractiva de España para trabajar, según el informe anual de la multinacional Randstad Employer Branding
- Distinción BONUS 2010 por su compromiso con la salud y bienestar de sus empleados
- SEUR se consolida como "Supermarca" en la III edición de los Premios Superbrands en España
- Adhesión al Grupo "Empresas comprometidas por la Igualdad"

Resultados 2013

- 93,5% de la plantilla con contrato indefinido
- Más de 90.000 horas de formación
- Inversión en formación: 476.937,83 €
- Igualdad: 40,90% Mujeres, 59,10% Hombres
- 35 ayudas a empleados y familiares: 45.103 €

NOS MOVEMOS POR TI, HACIA UN MUNDO MÁS EFICIENTE Y SOSTENIBLE

Planeta

Nuestro compromiso

La apuesta por la Innovación, la Movilidad Sostenible y el uso responsable de los recursos naturales, hacen que SEUR tenga a disposición de sus clientes la "Oferta más Responsable".

- Gran variedad de Vehículos ecológicos operando en 11 ciudades
- El servicio internacional terrestre más ecológico: a través del "Total Zero", los envíos son CO₂- neutral sin coste adicional para el cliente
- Socios del Proyecto Europeo FREVUE con el apoyo de la Comisión Europea, para la utilización de vehículos eléctricos en la distribución
- Eco-embalajes: diseñados con criterios ecológicos

El continuo compromiso de SEUR por aumentar la efectividad de entrega, ofreciendo el mejor servicio al cliente:



Resultados 2013



- Premio Europeo EWWR 2013** (Semana Europea de Prevención de Residuos)
- Premio a la "**Eficiencia Logística y RSC**" otorgado por Logística Profesional
- Primera empresa del sector en recibir el certificado **RER de PEFC**
- Premio 100 mejores ideas de **Actualidad Económica** por introducir motos eléctricas
- Finalista en los premios **EnerTIC Awards 2012**
- Premio **KPMG-El Confidencial** a las "**Mejores Prácticas Empresariales**" en ecoeficiencia





 **Abiertos a la sociedad**

Uno de los pilares de la política de RSC de SEUR es el **compromiso** con la Sociedad de la que forma parte.

Y promueve los valores de SEUR mediante el **patrocinio deportivo y cultural, y el apoyo a los emprendedores:**

SEUR se compromete con la Logística Solidaria a través del voluntariado corporativo y la Fundación SEUR, con campañas como:

- Blog www.teloenvioporseur.com como plataforma de intercambio de ideas y experiencias innovadoras de expertos en la materia
- Lanzamiento del concurso "Desafío SEUR e-mprende"
- Adhesión al Compromiso Empresarial por el Deporte Limpio

- "Tapones para una nueva vida"
- "Bicis para la vida"
- Campañas de donación de alimentos



Resultados 2013



Más de **1.156.250.000** tapones reciclados



Más de **2.300** toneladas de plástico



Más de **3.400** toneladas de CO₂ evitado



Más de **550.000 €** entregados a los beneficiarios



Más de **13.000.000** personas involucradas



Premio Empresarial Social por la acción "Tapones para una nueva vida"



www.responsabilidadseur.es





Carta del presidente

En un escenario complejo, con una tasa de actividad económica española todavía en ratios negativas, **SEUR ha consolidado su posición de liderazgo** en el mercado durante el ejercicio 2013 y hemos cerrado con una cifra de negocio superior a la del año anterior. El apoyo decidido a los sectores más dinámicos de la economía -como el comercio electrónico o el internacional- ha sido una de las claves de la mejora de nuestros resultados. Negocio que desarrollamos según un **modelo sostenible y responsable**, que busca la mejora del rendimiento económico, la protección del medio ambiente y el beneficio de la sociedad.

Ésta es nuestra V Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que recoge las líneas básicas del compromiso que mantenemos con nuestros grupos de interés, en línea con nuestra adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Un compromiso que parte de la definición estratégica de la Responsabilidad Social dentro de la compañía y que supone incorporar en el modelo de gestión la sostenibilidad, basada en los tres pilares de nuestra política: **el Planeta, las Personas y la Sociedad**.

Esta visión de negocio forma parte de nuestra **cultura corporativa**, de nuestro ADN operativo, que implica a todos y cada uno de nuestros profesionales. Dedicar los esfuerzos necesarios para conseguir esos fines de sostenibilidad y responsabilidad con nuestros grupos de interés es tan consustancial a nuestra forma de gestionar como hacerlo en tecnología, operativa o en la atracción y retención del mejor talento.

Estamos totalmente implicados con la **generación de valor** –especialmente, para nuestros clientes- y este compromiso está ligado a la innovación. En 2013 invertimos más de ocho millones de euros en impulsar nuevas tecnologías, procesos y soluciones. Innovamos en nuestras áreas de interés estratégico, como el comercio electrónico, con servicios diferenciados para nuestros clientes que disponen, así, de las herramientas necesarias para impulsar sus negocios, y generar riqueza y empleo.

En 2013 hemos transportado más de 75 millones de paquetes, con una media de 300.000 bultos diarios y con picos de más de medio millón en los meses más intensos. Todo ello ha supuesto un total de 55 millones de expediciones, con un crecimiento del 8% respecto al año anterior. Hablamos de **máxima actividad** y, por lo tanto, es evidente que ejercemos un impacto medioambiental notable.

En SEUR estamos comprometidos con la movilidad responsable y sostenible. Nos esforzamos al máximo en diseñar e implementar todo tipo de soluciones para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad. Somos pioneros en el impulso de **iniciativas sostenibles** que cambian las formas de actuar en el mercado del transporte urgente de mercancías.

Reducir las emisiones de CO2 es una de nuestras prioridades. Desde el año 2006 tenemos operativo un Cuadro de Mando de Desarrollo Sostenible y uno de sus objetivos es el control de las emisiones contaminantes de nuestros vehículos. Actuamos en tres líneas operativas. Una de ellas es el uso de vehículos y combustibles alternativos. **La flota ecológica de SEUR** opera ya en once provincias con vehículos eléctricos y con propulsión de combustibles alternativos más ecológicos como el gas natural y el GLP. Junto con otras tres grandes empresas dedicadas a la distribución, participamos en el **Proyecto FREVUE** apoyado por la Comisión Europea, con una experiencia piloto en Madrid para hacer el reparto de mercancías en vehículos eléctricos.

Otra de las líneas de actuación es la **optimización de los desplazamientos**. No se trata solo de evitar traslados innecesarios, sino de ofrecer opciones alternativas a los clientes para la entrega y recogida de sus envíos. Y en SEUR tenemos ya más de mil puntos donde hacerlo. Las tecnologías nos ayudan a diseñar soluciones para reducir al

máximo esos desplazamientos innecesarios y, por lo tanto, la contaminación generada. Solo con el lanzamiento de **SEUR Predict**, por el que informamos al destinatario final de la ventana horaria estimada de 2 horas en la que recibirá su pedido, seremos capaces de reducir un 4% las emisiones de CO2.

Finalmente, la tercera línea de acción se centra en el desarrollo de **iniciativas para sensibilizar** sobre la importancia de la movilidad sostenible y, además, potenciar el conocimiento de cómo, de forma individual, se puede contribuir a reducir las emisiones de CO2 y mejorar la calidad del aire. Una de nuestras iniciativas de más éxito en este ámbito es el **Programa “Total Zero”**, dirigido a que todos los envíos con origen o destino en 17 países europeos, realizados a través de la Red GeoPost, sean CO2 neutral, es decir, que se compensan el 100% de las emisiones que generan. Esta iniciativa, pionera en el mercado internacional, posiciona el Servicio Internacional de SEUR como el más ecológico del mercado, sin coste adicional para el cliente.

Estamos comprometidos con **nuestros profesionales**. Invertimos en su **formación y crecimiento profesional** y en diseñar espacios de trabajo saludables en los que puedan desarrollar de forma óptima y sin riesgos sus actividades. El éxito de nuestra actividad depende del talento de todos los que trabajamos en SEUR. Estamos en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar que elabora la revista Actualidad Económica y somos la empresa logística más atractiva de España para trabajar, según el informe anual de Ransdtad Employer Branding. Además, colaboramos con Fundación Woman’s Week, la plataforma referente en igualdad de género. Un principio básico que SEUR fomenta a través de iniciativas como nuestra adhesión al grupo de trabajo “Empresas comprometidas por la Igualdad”.

Nos esforzamos por generar un impacto positivo y responsable en todas nuestras actuaciones. Y con satisfacción decimos que la **sociedad** lo reconoce y manifiesta en los múltiples premios y distinciones que nuestras iniciativas sociales y de negocio reciben. La campaña **“Taponos para una nueva vida” de Fundación SEUR** ha sido galardonada con el Premio Empresa Social. La introducción de motos eléctricas en nuestra flota ha recibido el Premio Actualidad Económica a las 100 Mejores Ideas de 2013 y nuestra solución SEUR Predict ha sido reconocida con el Premio de El Confidencial-KPMG “Mejores Prácticas Empresariales” en la categoría de eco eficiencia.

SEUR es referente en el transporte urgente de mercancías y nos estamos convirtiendo en **líderes en sostenibilidad y responsabilidad en nuestro negocio**. Vamos a seguir impulsando un modelo de negocio sostenible y responsable, buscando la mejora del rendimiento económico, la protección del medio ambiente y el beneficio de la sociedad. Llevamos ya muchos años añadiendo a nuestra cultura corporativa todo lo que supone respeto con el entorno y actuación responsable. Y, gracias a ello, hemos adquirido un bagaje experto que aprovechamos para mejorar y que compartimos con la sociedad. Sobre todo, en un año como el 2014 en el que celebramos el **X Aniversario de nuestra Fundación**, y que es colofón de una intensa actividad orientada a crecer de forma sostenible con las Personas, el Planeta y la Sociedad de la que formamos parte.



Yves Delmas
Presidente de SEUR



HITOS 2013 Compañía

Hitos de compañía



SEUR es una de las marcas más importantes y consolidadas de España. Su valor como marca es tal, que se ha convertido en la genérica de nuestro país, siendo 9 de cada 10 españoles los que nombran SEUR cuando se les pide que citen una empresa de servicio de transporte urgente. El Top of Mind de SEUR, soñado por cualquier marca



Ampliación de GeoPost al 65% del accionariado en la consolidación del proceso de integración del socio europeo. La operación supone para SEUR integrarse aún más en una de las redes internacionales de transporte más importantes del mundo, participando del liderazgo europeo en el mercado de B2C y acompañando a los clientes con soluciones logísticas internacionales, especialmente en el entorno europeo. Esta alianza se ha visto reforzada por la convergencia y total sintonía de valores corporativos que priorizan la innovación tecnológica y la diferenciación en el mercado por la calidad del servicio.



X Aniversario de Fundación SEUR
Fundación SEUR, que este año celebra su X Aniversario, nació en 2004 para aglutinar todas las acciones desarrolladas para mejorar las condiciones de las sociedades donde está presente SEUR. Desde entonces, ha conseguido posicionarse como un referente en logística solidaria, fomentando un compromiso de ayuda a los más necesitados y, en concreto, a favor de la infancia



Marca **Superbrands**, por cuarto año consecutivo desde 2009.



HITOS 2013 Negocio



Referentes en e-commerce con e-solutions, con incremento del 22% alcanzando los 100 millones de euros de facturación. Presentes en las principales ferias eShow, expOME en Barcelona, Madrid y Lisboa



Escuela de ventas, SEUR creó hace dos años su Escuela de Ventas con el objetivo de desarrollar el capital humano. En 2013, la Dirección de SEUR ha afianzado el proyecto con la obtención de la primera certificación oficial que diferencia a los mejores profesionales de la venta en el sector del transporte y certifica a todos los alumnos que culminen el ambicioso Programa de Desarrollo Comercial de SEUR (PDC SEUR), a través del acuerdo con ESIC, Business&Marketing School

Todos los días la red de transporte SEUR mueve más de 300.000 paquetes, llegando a picos de 500.000 en algunas campañas como la de Navidad



SEUR telegrama: gracias a este servicio los clientes podrán emitir comunicaciones con plena garantía jurídica desde cualquier ubicación con acceso a Internet sin necesidad de desplazarse a una oficina postal, por lo que de reducen los desplazamientos, consiguiendo un mayor compromiso con el medio ambiente



Desarrollo del negocio internacional, con un crecimiento del 8%, apoyado en DPD, la primera red terrestre a nivel europeo.



Servicio SEUR Frío: con el relanzamiento de este servicio, SEUR ofrece envíos a temperatura controlada desde la recogida hasta la entrega en el destino, mostrando así su compromiso constante con la innovación. Para ello, ha invertido en el último año 2 millones de euros en infraestructuras y operativa para garantizar la máxima calidad



GeoPost es el número uno en Francia y ocupa el segundo puesto en Europa en el mercado del transporte y entrega de paquetes. En 2013 entregó un total de 814 millones envíos en todo el mundo



Respecto a la presencia en Redes Sociales, el blog [teloenvioporseur](#) ha superado los 62.000 usuarios únicos, teniendo más de 10.000 fans en Facebook y 4.100 en Twitter



Responsabilidad

Publicamos nuestro 4º Informe RSC y Memoria Fundación SEUR, "Nuestra entrega más responsable"



Nos asociamos a Fundación SERES, fundación sociedad y empresa responsable



Reforzamos nuestra identidad visual, los r-logos



Premio a la Eficiencia Logística y a la RSC, Logística Profesional



Participamos en el Proyecto Europeo FREVUE, para la distribución urbana de mercancías con vehículos eléctricos



Lanzamos nuestros Eco-embalajes



Lanzamos SEUR Predict, que ayuda a la reducción de más de un 4% las emisiones de CO₂



Ampliamos nuestra flota ecológica



GeoPost amplía el "Total Zero" a 17 países



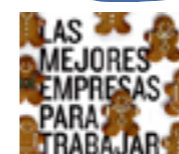
SEUR, primera empresa del sector en recibir el certificado de reconocimiento RER que otorga PEFC



Ganadores premio Europeo EWWWR 2013 de entre 12.600 iniciativas en 23 países



Premio KPMG - El Confidencial "Mejores Prácticas Empresariales" en la categoría de eco eficiencia



Reconocida como una de las 100 mejores empresas para trabajar en el ranking de Actualidad Económica



Reconocida la empresa logística más atractiva de España para trabajar, (Randstad Employer Branding)



Nos adherimos al Grupo de trabajo "Empresas comprometidas por la Igualdad" y participamos en el "Catálogo Buenas Prácticas, empresas comprometidas por la Igualdad"



SEUR recibe el Premio Empresa Social por la acción "Tapones para una nueva vida"



ASÍ ES SEUR Nuestra compañía

SEUR, primera compañía de **transporte urgente y logística en España y Portugal**, lleva cuidando los envíos de sus clientes desde **1942**, cuando realizó el primero entre Madrid y Barcelona, creando un nuevo concepto de transporte urgente de mercancías.

Desde entonces, la compañía se ha convertido en un referente gracias a su cuidado trato y a su estrategia de innovación en el desarrollo de nuevos servicios y soluciones tecnológicas avanzadas, orientadas a ofrecer a los clientes una amplia gama de servicios personalizados, eficientes y de calidad.

Desde SEUR se pone toda su experiencia para garantizar el mejor servicio. Cuenta con un equipo de **6.300 profesionales**, volcado en que los **cerca de 1.200.000 clientes de SEUR confíen plenamente en la marca** a la hora de realizar sus envíos.

En la actualidad, SEUR opera **en más de 230 países** a través de la red internacional de su socio estratégico GeoPost y sigue afrontando retos e impulsando proyectos que permitan que los envíos de sus clientes no tengan fronteras.



1.200.000 clientes de SEUR confían plenamente en la marca





ASÍ ES SEUR 70 Años de entrega

El nacimiento de SEUR supuso los orígenes del transporte urgente como un nuevo sector empresarial en España. Una actividad que transformó la forma de gestionar la logística y el movimiento de mercancías y que aportó una contribución considerable a las empresas para su propio desarrollo económico. Para muchas compañías, el nacimiento de SEUR fue una **auténtica revolución** porque implicó la posibilidad de centralizar sus actividades en una sola sede, suprimiendo así delegaciones y almacenes que acumulaban mercancías en depósito. La posibilidad de mover cualquier pieza o recambio en 24 horas a lo largo y ancho de la geografía nacional redistribuyó la actividad empresarial en España y racionalizó sus costes.

Esta **historia de emprendimiento e innovación** ha sido plasmada en **2012 en un volumen** que recoge entrañables historias humanas y que nace con vocación de inspiración a las compañías de hoy y a las generaciones de emprendedores más jóvenes.

El texto narra el origen de la compañía que data de 1942, cuando su fundador, Justo Yúfera, realizó la primera entrega urgente realizando el trayecto de Madrid a Barcelona. La idea era tan simple como ingeniosa para aquellos años: transportar puerta a puerta paquetes o documentos, con un planteamiento de servicio a medida. Casi personal. Una idea que se puso en marcha en los difíciles años de la posguerra y fue creciendo gradualmente a través de personas de confianza que fueron extendiendo el modelo a sus respectivas zonas, provistas de su capacidad emprendedora, mucha imaginación y un enorme esfuerzo; que abarcaba a cada una de las familias involucradas en el proyecto.

1942
SEUR ofrece el primer servicio de transporte urgente entre Madrid y Barcelona ideado por su fundador Justo Yúfera. Es el servicio SEUR 24h.

Década de los 70
Esta nueva forma de realizar entregas de forma urgente, a través de carretera, se apoyaba en redes de almacenes y organizadas rutas de transporte pensadas para optimizar los tiempos.

Década de los 90
El concepto de "envío urgente" se amplía con servicios como SEUR 8:30 y el lanzamiento del servicio SEUR 13:30.

2000
Comienza la apuesta por el B2C

2004

- Se crea Fundación SEUR
- El socio estratégico GeoPost se incorpora al accionariado

2010

- Nuevo claim, "¿Hasta dónde quieres llegar?"
- SEUR se alía con Punto Pack para crear la mayor red de puntos de entrega del país
- SEUR entra en el accionariado de Logalty 2011
- Acuerdo con Logalty para la entrega física de documentación de las pruebas electrónicas. Nace SEUR Burofax y SEUR Telegrama
- Lanzamiento del canal de ventas www.seur.com

2013

- SEUR lanza SEUR Predict, una revolucionaria solución, pionera en España, que mejora la competitividad de la oferta de los clientes-empresa y la experiencia de compra del consumidor, ya que permite informar al destinatario de la hora de entrega de su pedido en una ventana de dos horas; lo que reduce significativamente las entregas fallidas y favorece que sea dueño de su tiempo

Década de los 60

- Consolidación de la compañía.
- SEUR amplía su servicio a las ciudades españolas de mayor actividad económica (Bilbao, Valencia, Sevilla y Zaragoza).

Década de los 80
SEUR experimenta su despegue definitivo y empieza a operar en el ámbito internacional, Europa y EE.UU.

2006
Se articula la RSC y su apuesta por la Movilidad Sostenible

2007
Renovación de la identidad visual de SEUR, que fomenta sus principales atributos: orientación al cliente, calidad en el servicio, innovación y eficiencia

2009

- Nuevo posicionamiento de la marca. SEUR es reconocida como una de las marcas Superbrands
- SEUR obtiene el sello EFQM +500accionariado

2012

- SEUR celebra su LXX aniversario y consolida el proceso de integración del socio europeo, que en septiembre alcanza la mayoría en el accionariado
- Inauguración de la Escuela de Ventas SEUR, con más de 1.400 alumnos
- Lanzamiento de las nuevas tarifas TúMandas, adaptadas a todos los públicos

2014
X Aniversario de Fundación SEUR



ASÍ ES SEUR SEUR en cifras

SEUR, referente del sector



Facturación 2013:
537 millones de euros



54 millones de envíos al año, crecimiento del 8% respecto al 2012



Cuota de mercado 22%



81 delegaciones y 9 plataformas de trasbordo



256 puntos de venta propios y más de **1.000 Tiendas SEUR de proximidad**



Equipo humano formado por **6.300 empleados y colaboradores**



Más de **3.500 vehículos**



Nº clientes: 1.200.000



Retención de clientes: 95,6%



98,4% de cumplimiento de entrega



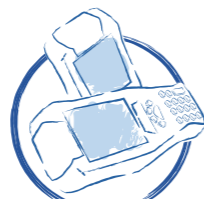
Índice de satisfacción de clientes: superior al **90%** - niveles de excelencia



Capacidad operativa en **230 países**



Más de **90.000 horas de formación**. Apuesta por el talento



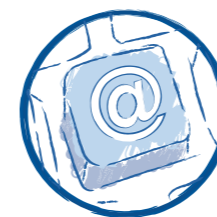
Inversión de **8 millones de euros en infraestructuras y tecnología** en el 2013

Crecimiento de ingresos en ejes estratégicos:



Internacional

- 95 millones de euros en 2013. Crecimiento del 8% sobre 2012
- La facturación internacional es el 18% de facturación global



e-commerce

- 100 millones de euros, crecimiento del 22% respecto a 2012
- La facturación e-commerce supone el 19% del global
- Líder en el mercado B2C, con más de un 30% cuota de mercado
- Uno de cada tres paquetes e-commerce en España es entregado por SEUR



Logística

- 24 millones de euros, mantenimiento respecto a 2012
- Representa el 4,5% de la facturación global



GeoPost en cifras



Más de **4.391 millones de euros** facturados al año



El segundo operador en Europa con marcas como su aliado internacional DPD, y marcas nacionales como Chronopost, Interlink, etc.



814 millones de envíos en 2013



Más de **20.000 empleados**



Más de **830 centros logísticos y almacenes**



Más de **26.000 vehículos**



310.000 clientes

Reconocida por **Superbrands** como marca de excelencia, SEUR basa su desarrollo en una oferta de servicios de calidad adaptada a diferentes sectores, siempre bajo el marco de la innovación, y complementada actualmente por tres ejes estratégicos: internacional, comercio electrónico y logística de valor añadido.

Entre más de 14.000 entrevistas respondidas, se establece que el 80% de los encuestados recomendarían SEUR a sus amigos y familiares (puntuando su satisfacción entre un 7 y un 10 en una escala de 10).

“Cada día enfocamos nuestro esfuerzo a construir una marca que transmita máxima garantía en todos los sentidos. Por eso, perseguimos la excelencia en busca de la más alta calidad, a través del compromiso, la confianza y la seguridad”.





ASÍ ES SEUR

Estructura directiva

SEUR, S.A., sus sociedades filiales y la Red de delegaciones, se rigen por el máximo órgano de supervisión y decisión, el Consejo de Administración de SEUR, S.A., mientras que la gestión se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos de la Sociedad y por los órganos sociales competentes de cada una de las delegaciones y sociedades filiales.

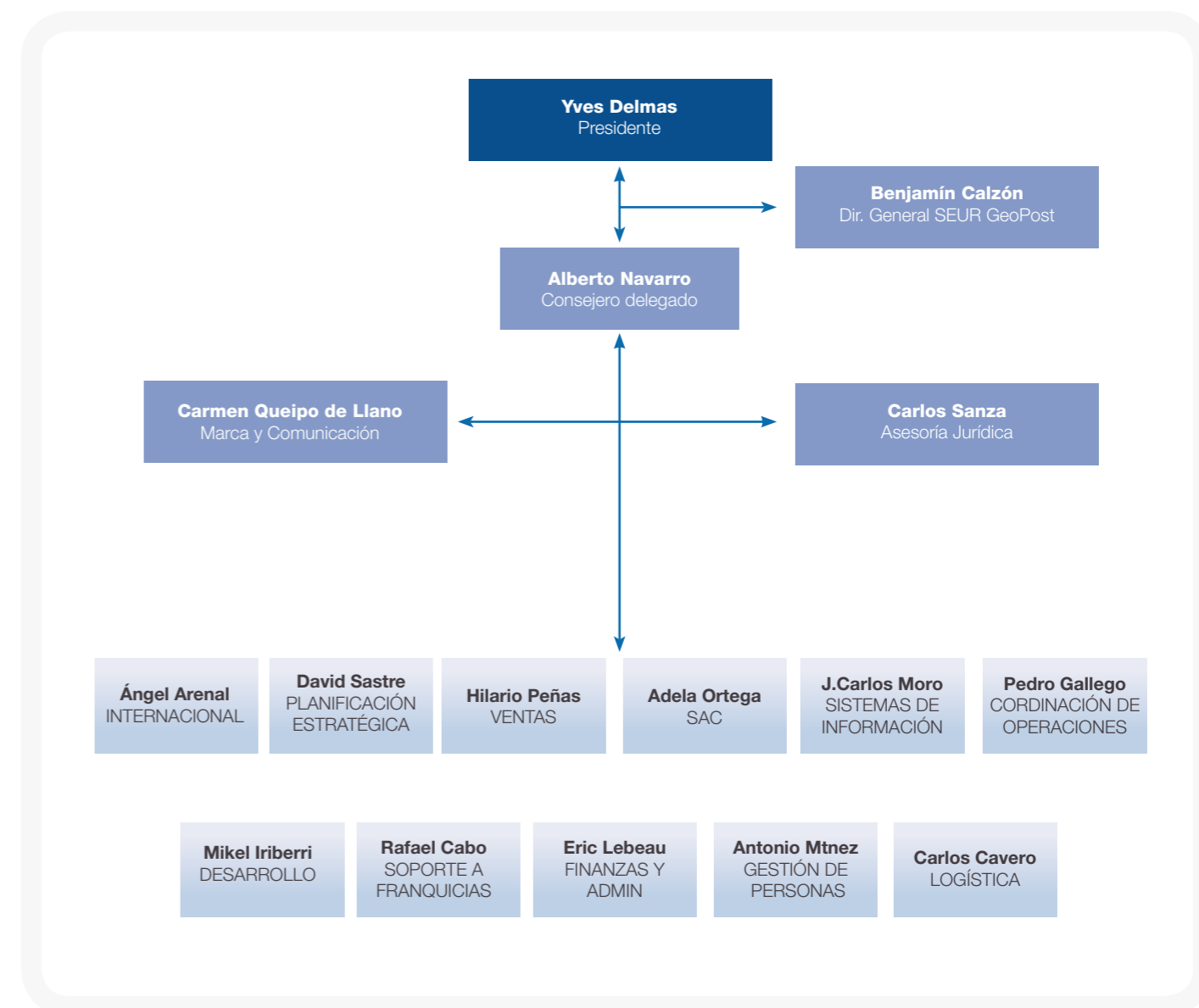
El Presidente y el Consejero Delegado ejercen una función ejecutiva. Los miembros del Consejo y los accionistas se reúnen una vez al año en la Junta Ordinaria de Accionistas para la aprobación de las Cuentas Anuales, formuladas por el Consejo de Administración, que son auditadas.

Durante el año 2013, GeoPost ha incrementado su participación en el capital de SEUR S.A, hasta alcanzar el 55%. Este incremento accionarial refuerza la apuesta del grupo GeoPost por la compañía y no modifica la estrategia de SEUR, sino que la consolida y fortalece. Asimismo, propicia, aún más, el acercamiento y desarrollo de oportunidades de negocio de la mano de un socio potente, con una situación financiera robusta y que ha conseguido consolidar su liderazgo en los mercados europeos, pese a un contexto económico muy complejo.

Los actuales órganos de gobierno son:

- **Presidente:** Yves Delmas
- **CEO:** Alberto Navarro
- **Vicepresidente de Relaciones Institucionales:** Fernando Rodríguez Sousa
- **Administrador de las Unidades de Negocio de Logística:** Julián Recuenco
- **Consejo de Administración:**
 - D. Yves Delmas
 - D. Alberto Navarro
 - D. Julián Recuenco
 - D. Ramón Mayo
 - D^a. Teresa Debelius
 - D. Alberto Puente
 - D. Javier Velayos
 - D. Pedro Lozano
 - D. Eric Lebeau
- **Comité Ejecutivo:**
 - D. Yves Delmas
 - D. Alberto Navarro
 - D. Julián Recuenco
 - D. Alberto Puente
 - D. Roberto Abarca (*invitado permanente*)
- **Comité de Auditoría y Cumplimiento:**
 - D^a. Teresa Debelius
 - D. Ramón Mayo
 - D. Alberto Navarro

La siguiente figura muestra la estructura directiva de SEUR:





ASÍ ES SEUR Misión y valores

En SEUR se apuesta por la calidad, la innovación y el compromiso para mantener esa cercanía al cliente. Se trabaja para responder a sus necesidades, adaptándose a los cambios y concretando esta actitud en nuestra **MISIÓN**:

“Ser la solución líder e integral de las necesidades de transporte urgente, nacional e internacional, garantizada para todo tipo de clientes”.

Para ello, en SEUR se comparte una serie de valores, que reflejan fielmente sus acciones y comportamientos.



Con la aprobación del **Código Ético de SEUR en 2011** -que incluye un Sistema de Prevención de Delitos y la creación de un Comité Ético-, SEUR ha consolidado el avance hacia el buen gobierno. Siempre mediante un modelo de gestión que se desarrolla bajo los principios de la ética y la transparencia y que se aplica tanto a las actividades y decisiones que se llevan a cabo, como a las relaciones con los distintos grupos de interés.

ASÍ ES SEUR Productos y servicios

Nacional

Servicios de transporte puerta a puerta:

Premium:

Servicios puerta a puerta que garantizan la entrega al día siguiente antes de una hora determinada.



Estándar:

Servicio puerta a puerta que permite realizar cualquier envío dentro de la península ibérica, entregándose a lo largo del siguiente día hábil a su recogida.





Servicios complementarios:

Que van desde el Reembolso, Cambio, Comprobante de Entrega y realización de los trámites con Administraciones Públicas.



Servicios Jurídicos:

Junto con Logalty, empresa especializada en la prestación de servicios de generación y custodia de pruebas electrónicas.



Documentos con notificación certificada



Certificación con plena Garantía Jurídica

Internacional

Formar parte de uno de los grandes operadores mundiales como es el Grupo GeoPost, abre las puertas para llegar a más de 230 países, lo que convierte a SEUR en el aliado fundamental para todas aquellas empresas españolas que decidan lanzarse a su expansión internacional.

Gracias a una alianza estratégica con GeoPost y otros operadores logísticos internacionales, SEUR tiene la capacidad de ofrecer cobertura en todo el mundo.



Un servicio económico de alta fiabilidad para tus envíos a Europa



El servicio perfecto para envíos de gran volumen en Europa



Un servicio para envíos con máxima urgencia



Envíos internacionales menos urgentes



Transportamos tu mercancía más pesada



Crecimiento del 8% sobre el 2012



e-commerce

En SEUR se apuesta de manera firme por el negocio on-line, desarrollando una solución integral, modular y flexible, capaz de adaptarse a las necesidades de cualquier sector y tipo de cliente. Empresas como Amazon, ASOS, Privalia y Mango son solo una pequeña muestra de los clientes que ya confían en la solución SEUR.



100 millones de euros, crecimiento del 22% respecto a 2012



La facturación e-commerce supone el 19% de la global



Líder del mercado B2C, con más de un 30% cuota de mercado

SEUR e-solutions permite ofrecer una solución integrada, concreta y eficaz a las necesidades de las tiendas on-line.



Logística

SEUR cuenta con un valor añadido a **su oferta de transporte** urgente gracias a una solución integral que responde a las necesidades adicionales de sus clientes en cualquier eslabón de la cadena logística. La ampliación y adecuación de las instalaciones, la inversión en tecnología avanzada y la especialización en logística promocional y de producto, les permite contar con importantes clientes como BBVA, Travel Club y Coca Cola.

Además, cuenta con una amplia oferta de servicios logísticos que aportan valor añadido al negocio tradicional de transporte urgente.

- Optimización de los procesos deslocalizando partes de la cadena de valor de un negocio: almacenaje, control de stocks, gestión, preparación, seguimiento y todos los aspectos asociados al transporte urgente.
- Especialistas en el sector farmacéutico, textil, perfumería y electrónica de consumo.
- Tipología de logística: integral, promocional y de producto.



24 millones de euros de facturación



Representa el 4,5% de la facturación global

Catálogo de productos y servicios





ASÍ ES SEUR Cerca de los clientes

“Innovamos adaptando sistemas de colaboración operativa y tecnológica, situándonos a la vanguardia en la integración de clientes”.

Conectados a través de:

Tiendas



Más de **1.000 tiendas SEUR** de proximidad, gracias al acuerdo con Punto Pack y 256 puntos de venta propios.

Web



La **web de SEUR** permite contratar un servicio, seguimiento on-line y en tiempo real del envío, calcular tarifas, consultar las tiendas SEUR más cercanas, obtener informes de actividad y calidad, consultar facturas y mucho más. 24 horas al día, 365 días al año y desde cualquier lugar. Más de 12 millones de visitas en 2013, con un incremento superior al 60% de recogidas solicitadas por web y un incremento del 30% de usuarios.

Aplicación para smartphone



Contamos con una aplicación que permite calcular tarifas, buscar la tienda más cercana y realizar el seguimiento de envíos.

Integración de clientes



Se pone a disposición de los clientes **un equipo de consultores especializados**, los medios técnicos más avanzados y el software necesario para automatizar la gestión de los envíos.

SMS/email interactivo



Permite al cliente modificar la fecha de entrega del envío y aportar datos para la entrega. Y ahora a través de SEUR Predict, para que el comprador on-line sea dueño de su tiempo.

Equipo SAC



Más de 14 millones de llamadas telefónicas al año gestionadas por el equipo de atención al cliente.

Redes sociales

Blog

Blog (<http://teloenvioporseur.seur.com/tag/blog/>). Más de 62.200 usuarios únicos, 106.627 páginas visitadas, más de 334 publicaciones, han posicionado a SEUR como referente en e-commerce y movilidad sostenible, ecoeficiencia, innovación y nuevas tecnologías

in

Linkedin (<http://www.linkedin.com/company/seur>)

f

Facebook (<https://www.facebook.com/seur.es>): 12.000 fans, 10 campañas, 350 actualizaciones, más de 2300 “Me gusta” y más de 750 comentarios

t

Twitter (<https://twitter.com/SEUR>) Un nuevo canal de escucha y contacto con clientes. 17.000 “tuits”, casi 4.200 seguidores, 1800 “retuits” y 13.650 menciones.

YouTube

YouTube (<http://www.youtube.com/user/SEURoficial>)





Satisfacción de los clientes

Marca Superbrands: SEUR ha sido elegida entre las mejores marcas, lo que supone un reconocimiento de su éxito en el mercado y su excelencia en la gestión de marca. Este premio, considerado a nivel internacional como el "Óscar del Branding", refuerza la sólida trayectoria de SEUR, su compromiso por la calidad y el reconocimiento y la confianza del público.

El Premio es otorgado atendiendo a los criterios de liderazgo, capacidad para afrontar los tiempos de dificultad en la economía del mercado, percepción positiva y fidelidad por parte del consumidor, todos ellos rasgos definitorios de SEUR.

Además, como novedad, en la última edición, también se ha tenido en cuenta aquellas marcas que demuestran un fuerte compromiso en Responsabilidad Social Corporativa, como en el caso de SEUR, en la que se trata de una estrategia transversal que se refleja en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

Entre más de 14.000 entrevistas respondidas, se establece que el 80% de los encuestados recomendarían SEUR a sus amigos y familiares (puntuando su satisfacción entre un 7 y un 10 en una escala de 10)





RESPONSABILIDAD

El compromiso de SEUR

Para SEUR el desarrollo sostenible es una apuesta que implica a todos y cada uno de sus trabajadores y a todos los niveles de la compañía. Incluirlo dentro de la cultura corporativa significa llevar adelante el negocio de manera responsable, buscando la mejora del rendimiento económico, respetando el medio ambiente y beneficiando a la sociedad.

“Cuidar de las personas y de nuestro planeta es tan urgente como nuestros envíos”

Desde sus inicios, SEUR es consciente de la necesidad de contribuir con el bienestar y la mejora de las comunidades en las que está presente. Por eso, en 2004 se formalizó el compromiso a través de la creación de Fundación SEUR, con el fin de canalizar gran parte de la actividad social de la compañía; y en 2006 se estableció un compromiso con el desarrollo sostenible y una **Política de Responsabilidad Social Corporativa**.

Esta política está integrada en todas las áreas de SEUR y está presente cada vez más en los servicios que ofrece, evolucionando junto a sus clientes hacia un futuro mejor para todos. Porque solo así se potenciará aún más el fin último de su compromiso: seguir creciendo y hacerlo de manera sostenible y responsable con **las personas, el planeta y la sociedad** de la que se forma parte.



Los 10 Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Derechos Humanos

- Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio Nº 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito Laboral

- Principio Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio Nº 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil
- Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

- Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti - Corrupción

- Principio Nº 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

Porque al adquirir el compromiso de implantar la responsabilidad social en la compañía, también se asume el deber de comunicar externamente los avances conseguidos; como se ha estado haciendo a través de la publicación del informe RSC”, accesible para todos y desde cualquier dispositivo, y que se presenta y difunde a través de los **“Desayunos con los grupos de interés”**, y acciones de comunicación y de sensibilización.

Este compromiso se refuerza como firmante del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, y el respaldo y respeto a los 10 Principios que promulga, además de con la creación y difusión de nuestra identidad visual propia, los r-logos, que identifican las iniciativas responsables y que permite comunicar, tanto interna como externamente, los avances conseguidos; informando y sensibilizando a los grupos de interés sobre las distintas iniciativas relacionadas con los pilares en los que se basa la política de SEUR: **Planeta, Personas y Sociedad**.



La clave del éxito alcanzado hasta el momento se basa en **Un Modelo de Gestión** colaborativo y participativo, que parte del compromiso de la alta dirección con el Desarrollo Sostenible y la creación de una departamento de RSC en 2006, dependiente del Comité de Dirección y que, al formar parte del área de Planificación Estratégica, recibe toda la información de la Red y del entorno. De esta forma, se establece un impacto directo en el resto de proyectos que se llevan a cabo dentro de la compañía y su integración en todas las áreas de negocio.

Pero ha sido la designación de un responsable de RSC en cada una de las unidades de negocio, que forma el **equipo RSC**, lo que garantiza el despliegue del modelo global y local, el diálogo continuo y la puesta en común de conocimientos y experiencias que permiten avanzar como grupo.

SEUR es consecuente con sus ideas



Por ello, SEUR desarrolla un modelo de negocio responsable y sostenible que, gracias al trabajo realizado por el equipo humano de la compañía, lo ha situado en una posición destacada en este ámbito.

Este modelo de gestión, participativo y colaborativo, se ve reforzado al tener representación y formar parte del comité internacional de Desarrollo Sostenible del Grupo GeoPost, constituido por 20 representantes de distintas empresas de transporte como DPD, Chronopost o Exapack. Donde, además de establecer alianzas y fomentar el "benchmarking", interno y externo, en 2006 se define un **Cuadro de Mando** común, con indicadores claves basados en la actividad de SEUR, teniendo en cuenta los grupos de interés y definidos según los pilares en los que se fundamenta su compromiso. Cada uno de los indicadores se ha calculado en unidades totales y unidades por bulto transportado, considerando las emisiones directas e indirectas, además de la proporción del dato calculado a través de medición exacta, estimación y/o extrapolación. En el 2013 se establece a nivel internacional un nuevo sistema de reporte, una metodología y un protocolo, diseñados para satisfacer los siguientes seis criterios: relevancia, transparencia, exactitud, coherencia, exhaustividad y comparabilidad; cumpliendo al mismo tiempo las normas reconocidas y compromisos regulatorios existentes que se enumeran a continuación:

Name of the standard	Application	Focus	Gas considered
ISO 14064 "Specification with guidance at the organisation level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals"	International Standard	Global report of GHG emissions	Kyoto gases (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆)
BEGES « Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre »	French Standard (Art. 75)	Global report of GHG emissions	Kyoto gases (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆)
EN 16258 "Methodology for calculation and declaration of energy consumption and GHG emissions of transport services (freight and passengers)"	European Standard methodology	Transport related GHG emissions only	Kyoto gases (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆)

SEUR es consecuente con sus ideas

Dióxido de carbono equivalente (CO₂e) representa las emisiones de todos los gases de efecto invernadero, agregados y se convierte en unidades de CO₂ equivalente utilizando el potencial de calentamiento global (GWP1 Valores).

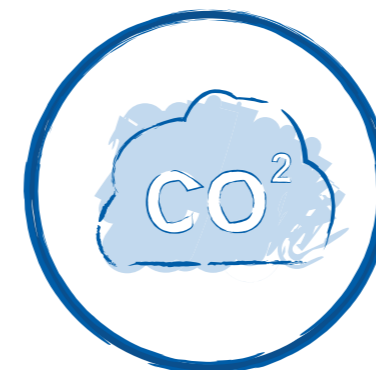
Para ello se ha diseñado una plataforma digital **"Respire" RESPIRE - RESponsible Piloting and REporting tool**. El reporte tiene en cuenta, para el análisis del ciclo de vida, las emisiones de gases de efecto invernadero resultante del uso de combustibles fósiles y el suministro de electricidad durante nuestra actividad. Los datos en bruto (por ejemplo litros de combustible) se convierten en emisiones de gases de efecto invernadero, distinguiendo dos fases:

- **Fase preliminar - Well to Tank:** Las emisiones procedentes de las actividades implementadas para suministrar la fuente de emisión considerada (por ejemplo, para el combustible, las emisiones generadas al extraer, refinar y distribuir el petróleo).
- **Fase de uso - Tank to Wheel:** Las emisiones procedentes de la utilización de la fuente de emisión (por ejemplo, para el caso del combustible, las correspondientes a su combustión debido a la utilización de un vehículo).

Los indicadores se consolidan con una periodicidad semestral de forma local, nacional e internacional y convertidos en términos de emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO₂e) utilizando los valores del Índice GWP (potencial de calentamiento global⁽¹⁾), siendo validados y auditados a nivel interno y externo.

El alcance del cuadro de mando en SEUR se ha ido ampliando, llegando a abarcar un total de 28 unidades de negocio, además del impacto de la red de arrastre nacional e internacional, que, al cierre de 2013, alcanza al 65% del negocio; y que se prevé aumentar paulatinamente, al ser conscientes de que la obtención de estos indicadores facilita la toma de decisión, el desarrollo de iniciativas y, con ello, la gestión eficaz y sostenible de la compañía

⁽¹⁾Valores de GWP describen la cantidad de calor que puede atrapar (o lo que es lo mismo, el daño a la atmósfera) de una unidad de un determinado GEI relativa a una unidad de dióxido de carbono. Valores de GWP convierten los datos de emisiones de GEI para los gases distintos del CO₂ en unidades de CO₂ equivalente.



Emisiones totales de gases de efecto invernadero por: **1.21 Kg CO₂e/bulto**



RESPONSABILIDAD

Cerca de los grupos de interés

Basándose en el principio de transparencia, en SEUR se mantiene una comunicación fluida y transparente con los grupos de interés, que se identifican a través de la consideración de factores clave como la influencia, la proximidad, la dependencia, la responsabilidad y la representación de los mismos.

<p>Accionistas</p> <p>Junta de Accionistas, Consejo de Administración, Comités de Dirección, participación en el Foro Anual de Desarrollo Sostenible, miembros del comité europeo de Desarrollo Sostenible de GeoPost, Políticas y Códigos establecidos a nivel de grupo.</p>	<p>Clientes</p> <p>www.seur.com, atención telefónica, presencia en redes sociales y blog SEUR, estudios de mercado, índice de satisfacción del cliente, encuestas, reuniones, convenios y Memoria de Sostenibilidad/Memoria Fundación SEUR.</p>	<p>Empleados</p> <p>Revista digital mensual, comunicados internos, buzón de sugerencias, intranet, presencia en redes sociales y blog SEUR, reuniones departamentales, gestión del desempeño, encuentros y participación en iniciativas de RSC, manual de bienvenida, cursos, encuesta de clima y formación.</p>
--	--	---

<p>Proveedores</p> <p>Memorias, proyectos colaborativos, acuerdos de calidad, adhesión a compromisos y contratos.</p>	<p>Sociedad</p> <p>Participación en Foros y eventos, desarrollo de programas con carácter social, Memoria de Sostenibilidad, presencia en redes sociales y blog SEUR.</p>	<p>Administración</p> <p>Participación en foros y proyectos de divulgación de buenas prácticas e innovación.</p>	<p>Medios de comunicación</p> <p>Eventos, notas de prensa, material corporativo, web SEUR y encuentros con medios de comunicación.</p>
--	--	---	---

SEUR está presente en más de 15 asociaciones y participa muy activamente en varios foros de impulso de la sostenibilidad empresarial, en colaboración con entidades tanto públicas como privadas, de distinta naturaleza y de diferentes sectores.



En el 2013, SEUR se asocia a Fundación SERES, Fundación Sociedad y Empresa RESponsable, participando como ponentes y caso de éxito en la jornada "Compartiendo Soluciones".



Conscientes de su posición como referente del sector, desde SEUR se apuesta por una comunicación tanto externa como interna, con el fin de compartir las buenas prácticas y conocimientos adquiridos, propiciando un despliegue del compromiso con el desarrollo sostenible a todos los niveles, dentro y fuera de SEUR. Ejemplo de ello son las distintas participaciones como ponentes en jornadas externas.

Jornada	Organiza
Jornada Gestión Residuos	Cámara comercio Madrid - CITET
Jornada FREVUE-Londres	Cross River Partnership
Jornada Eficiencia energética en la distribución	Comunidad de Madrid
Compartiendo Soluciones	Fundación SERES
Empresas comprometidas con la mujer y la Igualdad en Europa	Madrid Woman's Week / ECOFIN
Semana Europea Movilidad Sostenible	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Jornada PEFC: Economía, Sostenibilidad y Bosques	PEFC
III Congreso Nacional de Movilidad Sostenible	CITET
Foro Sector TIC Noviembre C. de Madrid	Dirección General de Industria, Energía y Minas.
Comisión RSC	CEOE
EMPRESAS CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Corresponsables
Jornada Anual VI Foro Pro Clima Madrid	Ayuntamiento de Madrid
Mujeres Directivas - Pulso Empresarial	Gestiona Radio - Fundación Madrid Woman's Week
Jornada sobre el IFREI (Iese family-responsible employer index)	IESE Business School
Jornada Buenas Prácticas en Recursos Humanos en sector logístico	Randstad
III Jornada sobre la Prevención de Riesgos Laborales	UNO

Además, internamente, se mantiene y actualiza el portal web de RSC para empleados de SEUR, se ha participado en el Foro Internacional de Desarrollo Sostenible del Grupo y compartido iniciativas a través de la herramienta r-box, plataforma de intercambio de iniciativas responsables desarrolladas por las distintas empresas del grupo en todo el mundo.

Externamente, la estrategia de Redes Sociales puesta en marcha en 2012 supone un nuevo canal de difusión de todas las iniciativas y una vía alternativa de contacto, no solo con los clientes sino con todos los grupos de interés. Dentro de esta estrategia, destaca la creación del blog "teloenvioporseur", y la apuesta por la movilidad sostenible y el apoyo a los emprendedores.

RESPONSABILIDAD Reconocimientos

Basado en este modelo de RSC, colaborativo y participativo, tanto a nivel interno como externo, durante 2013 se han alcanzado distintos logros y reconocimientos.

A las distintas certificaciones con los que SEUR cuenta, como los diversos Sistemas de Gestión certificados según las normas ISO 9001 y EFQM +500 de Calidad, ISO 14001 de Medio Ambiente, OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos Laborales, ISO 27.000 de LOPD o TAPA de seguridad, se une la certificación EMAS de protección ambiental, obtenida en las delegaciones de Tenerife, Las Palmas y Santa Cruz, convirtiendo a SEUR en la primera compañía del sector en España que obtiene dicho certificado.

Algunos de los reconocimientos 2013 han sido:



- **Premio Europeo EWR 2013** (Semana Europea de Prevención de Residuos) en la categoría empresa
- **Premio a la Eficiencia Logística y a la RSC.** Logística Profesional
- Premio **"Mejores Prácticas Empresariales"** en la categoría de ecoeficiencia El Confidencial.
- **Premio Empresa Social** por la acción "Taponos para una nueva vida"
- SEUR, **primera empresa del sector en recibir el certificado RER de reconocimiento de PEFC**
- **Premio 100 mejores ideas de Actualidad Económica** por introducir motos eléctricas
- Finalista en los **premios EnerTIC Awards 2012**
- Distinción **BONUS 2010** por su compromiso con la salud y bienestar de sus empleados
- SEUR entra en el **ranking de las 100 mejores empresas para trabajar** de Actualidad Económica
- **Empresa logística más atractiva de España para trabajar**, según el informe anual de la multinacional **Randstad Employer Branding.**
- SEUR se consolida como **"Supermarca" en la III edición de los Premios Superbrands en España**



Responsabilidad



PLANETA

Reducción y control de las emisiones

La reducción de las emisiones de CO₂ es una de las prioridades de SEUR, como se refleja tanto en su política de RSC, como en el hecho de que desde 2006 se haya implementado el cuadro de mando, que facilita el seguimiento exhaustivo de los indicadores.

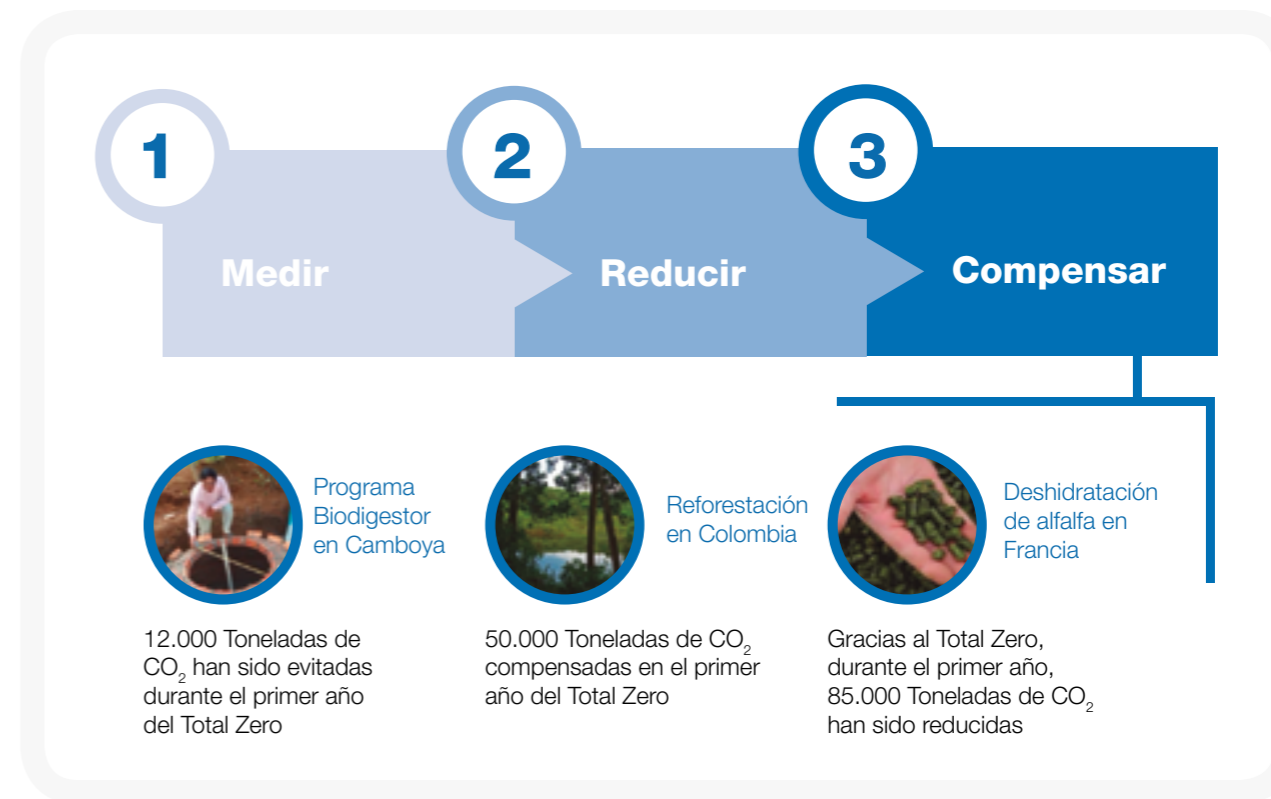
Desde SEUR se es consciente de la necesidad de establecer esta apuesta clara a través de una metodología que permite cuantificar y medir la Huella de Carbono, al tiempo que establecer medidas orientadas a reducir y compensar las emisiones de GEI, como base de la mejora continua.



Este compromiso adquirido por SEUR a nivel internacional es la base del lanzamiento en julio de 2012 del programa **"Total Zero"**, que en el 2013 se ha extendido a 17 países, mediante el que todos los envíos internacionales a través de la red GeoPost son **CO₂-neutral y no conllevan un coste adicional para el cliente.**



Más de 140.000 Toneladas de CO₂ compensadas por programa **Total Zero**





Las **emisiones de CO₂ derivadas del transporte** es uno de los indicadores clave del Cuadro de Mando de Desarrollo Sostenible, puesto que suponen el mayor impacto sobre el total de emisiones generadas durante el desempeño de la actividad.

Durante el 2013 hemos reducido en 1,26% las emisiones de CO₂ asociadas al transporte, lo que considerando el aumento de producción frente al año pasado, se traduce en una reducción de -9.24% las emisiones de CO₂ por bulto transportado. Este indicador abarca todas la emisiones de CO₂ originadas por los servicios de transporte de cada unidad de negocio y las emitidas por proveedores externos contratados para la realización del servicio de transporte, distinguiendo dichas emisiones por los distintos medios de transporte que intervienen (transporte aéreo, por carretera y/o por ferrocarril), los tipos de combustibles utilizados (gasolina, diesel, GLP, GNC, electricidad,...) y dónde se producen, diferenciando las emisiones generadas durante la recogida y entrega de la mercancía (última milla) de las emisiones generadas durante el transporte entre unidades de negocio (Line Haul).



Toneladas CO₂
asociadas
al transporte:
-1.26%



Responsabilidad



Planeta



Personas



Sociedad

PLANETA

Movilidad Sostenible

Con el objetivo de reducir las emisiones contaminantes asociadas al transporte de mercancías, contribuir a la mejora de la calidad del aire de las ciudades y luchar contra el cambio climático, nace el Programa de Movilidad Sostenible que se desarrolla basándose en tres líneas de actuación:

Uso de vehículos y combustibles alternativos



- Eléctricos
- GNC
- GLP
- Nuevas Tecnologías

Reducción de desplazamientos



- Efectividad de entrega
- Optimización de rutas
- Eco-conducción
- Teletrabajo
- Videoconferencias
- Portal intercambio (carpooling)

Concienciación / Formación



- Campañas Sensibilización
- Site eco-conducción
- e-movilidad (blog teloenvioposeur)
- Formación eco-conducción
- Identificación vehículos eco
- Proyectos I+D+i
- Benchmarking interno y externo



Uso de vehículos y combustibles alternativos

Desde hace años, en SEUR se están probando sistemas alternativos para las entregas, especialmente, en los centros urbanos. Prueba de ello es el incremento, tanto en número como en tipo de vehículos alternativos, que se han incluido en la flota en 2013, ya que al SEUR City, bicicletas, triciclos eléctricos, vehículos de Gas Natural y vehículos de GLP, se unen las motos eléctricas y el vehículo eléctrico "Cross Rider". De esta forma, se ha incrementado la flota ecológica apostando por realizar un reparto de paquetería mediante vehículos menos contaminantes, operativos ya en múltiples ciudades: Madrid, Vitoria, San Sebastián, Pamplona, Pamplona, Sevilla, Alicante, Málaga, Barcelona, Valencia, Tarragona y Cartagena.



Participamos en el Proyecto Europeo FREVUE 2013-2017: (piloto de eficiencia energética y de uso de vehículo eléctrico para la distribución urbana de mercancías), único proyecto cofinanciado por la Unión Europea para la utilización de vehículos eléctricos en la distribución y del que somos socios.



De esta forma, se ha incrementado la flota ecológica apostando por realizar un reparto de paquetería mediante vehículos menos contaminantes, operativos ya en múltiples ciudades: Madrid, Vitoria, San Sebastián, Pamplona, Sevilla, Alicante, Málaga, Barcelona, Valencia, Tarragona y Cartagena.

Participamos en el **Proyecto Europeo FREVUE 2013-2017**: (piloto de eficiencia energética y de uso de vehículo eléctrico para la distribución urbana de mercancías), único proyecto cofinanciado por la Unión Europea para la utilización de vehículos eléctricos en la distribución y del que somos socios.



13% de incremento del número de vehículos alternativos en 2013



Diseñado pensando en el medio ambiente. Entrega responsable con vehículos ecológicos





Reducción de desplazamientos

El continuo compromiso de SEUR por aumentar la efectividad de entrega, ofreciendo el mejor servicio al cliente y por optimizar sus rutas de reparto, conlleva una reducción de emisiones de CO₂ y garantiza el incremento de la satisfacción del cliente con cada entrega efectiva; al tiempo que se evitan posteriores desplazamientos y la generación de emisiones de CO₂ adicionales.

Por ello, en 2013, SEUR ha seguido apostando por ofrecer a sus clientes más de **1.000 tiendas** donde entregar y recoger sus envíos.

En el 2013, cabe destacar el lanzamiento de **SEUR Predict**, la solución que ofrece SEUR a sus clientes como valor añadido y cuyo objetivo es dar la opción a los destinatarios de seleccionar el día de entrega y comunicar al destinatario la “ventana horaria” de dos horas en la que se va a efectuar la entrega de su envío.



98%
Efectividad
de reparto



-4.3% emisiones de CO₂/Bulto tras implementar Predict

Con todo ello, SEUR Predict nos permite reducir desplazamientos improductivos y, por lo tanto, emisiones de CO₂ de última milla asociadas al transporte de cada envío, además de las emisiones que se producirían en la devoluciones de mercancía; reduciendo inicialmente en un 4% las emisiones de CO₂ por bulto transportado.

Sensibilización

Como tercera línea de acción se han desarrollado distintas iniciativas con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la movilidad sostenible y potenciar el conocimiento de cómo de forma individual se puede contribuir a reducir las emisiones de CO₂ y mejorar la calidad del aire.

Entre las iniciativas desarrolladas y enfocadas a distintos grupos de interés se destacan las siguientes:

- **Desarrollo del blog “teloenvioporseur”** con la sección “e-movilidad” como plataforma de intercambio de ideas y experiencias innovadoras, que permiten compartir el conocimiento, divulgar casos de éxito y aprender de las experiencias y conocimientos de expertos en la materia, facilitando el cambio hacia nuevos modos sostenibles de movilidad tanto a nivel de empresa como de ciudadano en general. Con más de 4.500 lectores/mes
- **Participación SEM** (Semana Europea de la Movilidad) desde 2008 hasta 2013. En 2013 realizamos las siguientes acciones:
 - Concurso en redes sociales para compartir con nuestra comunidad la presencia de la flota ecológica en las ciudades españolas
 - Reparto de semillas de Pino Carrasco con todos los pedidos entregados con vehículos ecológicos, con acceso a la Memoria de Sostenibilidad, con el objetivo de sensibilizar sobre modos alternativos de reparto y eco-conducción.

- **Patrocinios eventos que fomentan la Movilidad Sostenible** (como la iniciativa “En bici a las Atalayas” en Alicante, o la colaboración en la actividad organizada por CycleLogistics, la campaña europea de logística en bicicleta, que tuvo lugar en Sevilla
- **Benchmarking:** Participación en Foros, como el Foro Proclima Madrid y el Foro de Desarrollo Sostenible del Grupo GeoPost, así como en diversas Jornadas, compartiendo nuestra experiencia:
 - 2013 Ponentes en la Jornada Anual Foro Pro Clima Madrid.
 - 2013 Ponentes en el Congreso Movilidad Sostenible y Distribución urbana Sostenible organizado por CITET.
 - 2013 - Ponentes en la Jornada Eficiencia energética en la distribución (Comunidad de Madrid)
 - 2013 - Foro Sector TIC (organizado por Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid)
- **Sitio web de “eco-conducción”:** dirigido inicialmente a repartidores y ampliado en una segunda fase al total de empleados de SEUR
- **Proyectos I+D+i:** con el fin de facilitar nuevos avances e impulsar el despliegue e involucración de todos los grupos de interés
- **r-box:** plataforma que funciona a modo de red social y que permite compartir buenas prácticas entre las distintas unidades de negocio a nivel internacional
- **Identificación de la flota ecológica con el r-logo:** con el fin de sensibilizar a todos los grupos de interés de las nuevas posibilidades y como el futuro es una realidad



El desarrollo de estas iniciativas en Movilidad Sostenible ha contribuido a que SEUR reciba varios reconocimientos, como **el premio SEMS 2012** en la candidatura de Buenas Prácticas de Empresas, Organizaciones e Instituciones otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente o el Premio Empresa Verde 2011 que recibió su delegación de Alicante.



IDEAS SOSTENIBLES. Alejandro Martínez Berriochoa, de Fundación Eroski; Blanca Drake, de Vitra; May López, de SEUR; Paola Castañeda del Club de Excelencia; Salvador Servera, de Artemius Packaging Pet Europe (APPE); José Manuel Martín, de Procter & Gamble; Carlos Larriba, de Europac; José Manuel Riesco, tecnólogo de Repsol; Fernando Gabilondo, director de Interface.



PLANETA

Responsabilidad y equilibrio con los recursos naturales

Además de establecer como línea de acción principal la apuesta por la movilidad sostenible, se han desarrollado iniciativas cuyo objetivo es la reducción del consumo de recursos naturales en las instalaciones de SEUR, mediante la utilización de sistemas más eficientes y de productos más respetuosos con el medio ambiente, potenciando la reutilización siempre que sea posible, el reciclaje, la gestión adecuada de residuos y garantizando el cumplimiento de las normas ambientales. Esto ha llevado a realizar auditorías de eficiencia energética, a implantar medidas de ahorro de energía y recursos naturales, a desarrollar distintas campañas de sensibilización y a establecer una apuesta por la gestión de residuos y por el uso de productos responsables.

Muestra de ello, es la participación por quinto año consecutivo en la **Semana Europea de Prevención de Residuos**.

Durante el 2013 han sido varias las iniciativas llevadas a cabo con el fin de fomentar el compromiso de SEUR con el desarrollo sostenible, entre sus empleados, clientes y proveedores. Muchas de ellas con un objetivo común: reducir residuos a través de la reutilización y en algunos casos también con un fin social. Iniciativas que han contribuido a que SEUR obtenga el **Premio Europeos EWWR 2013** (Semana Europea de Prevención de Residuos), en la categoría empresa, de entre las más de 12.600 acciones que se realizaron en 23 países en el 2013.



Portal de intercambio



A través del buzón de sugerencias se recibió la propuesta de crear un portal para la venta de objetos de segunda mano entre empleados. Aprovechando la participación en la Semana Europea de Prevención de Residuos se creó un sitio web específico, el "Portal de intercambio", al que tienen acceso todos los empleados y colaboradores de SEUR. Este portal web actúa como plataforma de intercambio de cosas usadas, dando la posibilidad de comprar, vender, alquilar, regalar e intercambiar objetos, además de fomentar el "car-pooling", la iniciativa de compartir el coche entre varios usuarios, lo que también refuerza el compromiso con la movilidad sostenible.



824 usuarios y más de **30.554 páginas** visitadas

Esta iniciativa permite ampliar la comunicación entre empleados, su sensibilización con el medio ambiente y la reducción de residuos y de consumo de combustible, al mismo tiempo que les proporciona una ayuda de cara a obtener unos ingresos extras y reducir costes en una situación económica compleja.

Campaña recogida "objetos" usadas

Desde SEUR se han lanzado distintas campañas de sensibilización, tanto internas como externas, y campañas de recogida de "objetos" usados en colaboración con Fundación SEUR. En algunas de estas campañas ambientales y sociales ha colaborado todo el equipo humano de SEUR, junto con sus clientes, proveedores e incluso público en general, al poder participar activamente a través de las tiendas SEUR:

Recogida de tapones de plástico

Proyecto "Tapones para una nueva vida"

- **Objetivo:** Sufragar los gastos médicos no cubiertos por la Seguridad Social de niños con enfermedades graves o facilitar el acceso a complementos ortopédicos a aquellos otros que no tienen recursos
- **Resultados:** Con esta campaña se ha conseguido formar el mayor movimiento pacífico ciudadano con un objetivo social y ambiental, en el que se calcula están involucrados más de 12 millones de personas, y al que se han unido todo tipo de asociaciones y particulares, incluidos colegios, ayuntamientos, empresas, además de todo el equipo humano de SEUR

Tapones para una nueva vida



Datos Diciembre 2013



Se ha conseguido ayudar a 60 niños, que han recibido una ayuda total de **550.677,16 euros**.



Gracias a las **2.312,54 toneladas de tapones** reciclados.



Que han evitado unas **3.400 toneladas de emisiones de CO₂**

Bicis para la vida

Proyecto "Bicis para la Vida"

- **Objetivo:** programa solidario y sostenible, desarrollado en colaboración con la Fundación Alberto Contador y la Fundación Ananta, que busca la reparación de bicicletas en un programa-taller de formación laboral para personas con discapacidad para su posterior donación gratuita a personas y colectivos desfavorecidos. Las bicis son recogidas de forma gratuita y transportadas por la red SEUR.
- **Resultados:** Con esta campaña hemos conseguido el transporte de 112 bicicletas. Se entregaron 50 bicicletas para un proyecto humanitario en Uganda, 20 bicicletas a un internado de menores en Trujillo y cerca de 40 bicicletas se han destinado a proyectos de la Fundación Alberto Contador en Marruecos. Más de 200 beneficiarios directos y alrededor de 600 indirectos. a 10 unidades de negocio del grupo GeoPost. Todos los empleados SEUR, además de clientes y público general, pudieron colaborar a través de los puntos específicos dispuestos en las oficinas, naves y puntos de venta de SEUR llegando a recoger en 2012 2.230 gafas.





Campaña de sensibilización



“Cero papel”

Desde SEUR se es consciente de que el mejor residuo es el que no se genera, por eso a lo largo de 2013 se ha seguido potenciando la implantación de procesos de digitalización documental, el reparto sin albarán, la centralización y codificación de impresoras, la facturación electrónica y la innovación con el lanzamiento de productos como **SEUR Burofax**, **SEUR Telegrama** o el Comprobante de entrega digital, todas ellas soluciones que combinan la protección de los recursos naturales con la mejora de la eficiencia del servicio.



Reducción de emisiones GEI provenientes del **consumo de papel por bulto -12%** frente al 2012.

Papel responsable

Como muestra de su compromiso con los objetivos de un desarrollo socio-económico más armónico con el medio ambiente, desde SEUR se ha impulsado durante varios años la incorporación de criterios ambientales en la adquisición de productos forestales. A tal fin, en 2006 y como uno de los indicadores del cuadro de mando, se incluyó el porcentaje de papel “responsable” sobre el total de papel consumido, considerando papel responsable a aquel reciclado o con certificación forestal y que garantiza que los productos forestales proceden de bosques gestionados de forma sostenible, de acuerdo a unos estándares internacionales. Por ello, en SEUR se ha optado por productos con certificación forestal FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification) en distintos productos, como material de oficina y recientemente etiquetas y embalajes, de manera que el 97 % del papel consumido durante 2013 ha sido “responsable”.



Aumento de un **+31.30%** el porcentaje de **papel responsable** frente al 2012

Eficiencia energética

Entre las distintas iniciativas establecidas para la reducción del consumo de energía, se encuentran:

- Sustitución progresiva de **luminarias de bajo consumo**
- **Racionalización de la temperatura** de los sistemas de climatización
- Extensión del **apagado generalizado** de luces y sistemas de climatización en un mayor número de edificios
- Instalación de **detectores de presencia** en más zonas de tránsito
- Instalación de **pulsadores** en un mayor número de espacios que apaguen la luz transcurridos unos minutos
- Reubicación o eliminación de puntos de iluminación
- Reducción de dispositivos eléctricos como, por ejemplo, impresoras
- Migración a un sistema de **cloud-computing** con la consecuente mejora de la eficiencia de los servidores



Adicionalmente, SEUR cuenta con **instalaciones fotovoltaicas** en varias delegaciones que producen 2.260.000 kWh cada año, suficiente para abastecer las necesidades energéticas de 416 familias durante ese período y **dejan de emitirse 904.000 kg CO₂**, principal gas causante del efecto invernadero.



-7,9% kWh energía consumida

Conscientes de la importancia de implicar a todos nuestros grupos de interés en el uso responsable de la energía, durante el 2013 lanzamos dos campañas de sensibilización tanto interna como externamente. Nos unimos a WWF en la campaña “La Hora del Planeta” y a la Iniciativa “Semana Europea de Desarrollo Sostenible”



Todas estas iniciativas han supuesto una reducción del -7.09% en el consumo de energía en nuestras instalaciones, lo que traducido a emisiones de GEI provenientes de la energía utilizada por los edificios (tanto propios como alquilados) y referenciado a bulto transportado, implica una reducción de -10,55%, situándose en 0,045KgCO₂e/bulto el dato correspondiente al 2013

SEUR fue una de las empresas invitadas a participar como ponentes y caso de éxito en la jornada “Foro TIC” Ahorro y Eficiencia Energética en los Centros Logísticos, organizada por la Comunidad de Madrid y enmarcado en la campaña Madrid Ahorra con Energía, con el fin de promover soluciones para mejorar la eficiencia energética dentro del sector logístico.





Residuos

En SEUR se entiende la gestión de residuos como algo global, en la que no solo se tratan los residuos generados por la actividad de la empresa (papel, cartón, plástico, madera, chatarra, equipos informáticos, ropa y calzado...) sino que también se da la opción a los empleados de reciclar otro tipo de residuos, contribuyendo a proteger el medio ambiente y a colaborar en campañas de acción social. Este enfoque es el que Fundación SEUR ha sabido trasladar, con gran éxito, a toda la sociedad con las campañas "Taponos para una nueva vida" y "Recogida de Gafas usadas".



Una de las formas de reducir la cantidad de residuos que se generan es reciclar, ya que el papel, el cartón y el plástico, entre otros, son recuperables casi en su totalidad, pudiendo ser utilizados nuevamente como materia prima.

Mediante el **uso de compactadoras** en algunas de las delegaciones, se ha conseguido aumentar la cantidad de residuos reciclados, evitando así la tala de árboles y el uso de nuevo material derivado del petróleo. Al mismo tiempo, se ha reducido la cantidad de emisiones de CO₂ derivadas de su transporte, ya que al disminuir el volumen del residuo a transportar el número de viajes necesarios para su traslado es menor.

Colaboración Sodexo

Colaboramos con Sodexo contra el desperdicio alimentario, con la donación y transporte del excedente de comida del Madrid Open 2013. Se entregaron más de 4.000 comidas a un comedor social 'Ave María' de Madrid a través del servicio **"SEUR Frío"**, cumpliendo así las garantías de seguridad alimentarias exigidas por ley. Esta iniciativa parte del encuentro entre empresas **'Compartiendo Soluciones'**, organizado por la Fundación Seres y basado en la colaboración entre empresas en materia de RSC. SEUR con este proyecto reforzó la responsabilidad con el medio ambiente, evitando el desperdicio alimentario y su efecto tanto en el consumo innecesario de recursos como en la generación de residuos, al mismo tiempo, como uno de los pilares de la política de RSC de SEUR es el compromiso con la Sociedad de la que formamos parte,

Muestra del compromiso y los resultados obtenidos, SEUR participó como caso de éxito en la Jornada "Optimización de la Gestión de residuos en el sector de la logística y el transporte" organizada por la Cámara de Comercio e Industria de Madrid

PLANETA

Una oferta "Responsable"

Ofrecer un servicio cada vez más responsable, escuchar y analizar las necesidades de sus clientes en materia de desarrollo sostenible y aportar un valor añadido al negocio que sea percibido así por los clientes, empleados y la sociedad en general, es la base de la política de RSC de SEUR. Comprometiéndose a integrar progresivamente los criterios ambientales y sociales en su oferta comercial. Prueba de ello son las siguientes iniciativas.

Eco-embalajes

En 2011, y en colaboración con varios proveedores, se estableció un proyecto para introducir criterios de eco-diseño en los embalajes, manteniendo los niveles de calidad y garantizando la seguridad de la mercancía.

Se comenzó así a utilizar sobres de plástico creados con un 40% y posteriormente 70% de material reciclado, que permiten disminuir el consumo de recursos naturales, las emisiones de CO₂ y, por tanto, la huella de carbono en cada envío. En 2013 se amplía el proyecto con el objetivo de adaptar la oferta de embalajes para Puntos de Venta y para EVCs, siguiendo criterios económicos, de calidad y seguridad, además de criterios ambientales, como son la reducción de tintas en variedad y cantidad, la adaptación del grosor/gramaje, el porcentaje de material reciclado o el tipo de material (con certificado FSC, 40%, 70% y 100% reciclado).

Además, se ha aprovechado el desarrollo de este nuevo embalaje para incluir el r-logo (logo de r-responsabilidad), acompañado de un mensaje descriptivo, con el fin de promover esta "cultura" y sensibilización ambiental entre los clientes, proveedores y empleados.

Iniciativa que ha contribuido a que la organización PEFC, otorgase a SEUR el certificado que acredita que nuestra compañía se integra en la Red de Entidades Responsables con la sostenibilidad de los bosques, un reconocimiento que otorga PEFC a las empresas comprometidas en esta materia y que nos convierte en la primera compañía del sector en integrar este equipo de trabajo formado por solo 38 empresas.



Puntos de venta SEUR y tiendas de proximidad

SEUR mantiene su apuesta por extender la red más capilar del mercado y más accesible para los clientes gracias a las más de 1.000 Tiendas SEUR-Punto Pack y los 256 tiendas propias. De esta manera, se facilita la recogida y entrega al cliente particular, aumentando la efectividad de entrega y disminuyendo desplazamientos y emisiones de CO₂ en la última milla.





Servicio entrega en tienda

Es un producto que da respuesta a las necesidades del mercado B2C, ofreciendo a los destinatarios la posibilidad de recoger sus envíos cómodamente en la tienda y, en función de su ubicación, horario, etc., los usuarios lo pueden elegir como alternativa a la entrega a domicilio. Además, de cara a garantizar la efectividad de la entrega, una vez el envío está disponible en la tienda seleccionada por el destinatario, se envía un e-mail o SMS informando de la disponibilidad. Adicionalmente, si tras cinco días no se ha recogido el pedido, se le envía un e-mail o SMS recordatorio. De esta forma se evitan las emisiones de CO₂ que se generarían por la devolución, al mismo tiempo que se ofrece un servicio de calidad.

Localizador tiendas de la nueva web

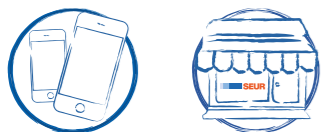
SEUR cuenta con una herramienta que facilita información sobre la **Tienda SEUR** más próxima, con el objetivo de ofrecer al cliente una alternativa muy cómoda para realizar las recogidas y entregas. Además, esta opción está disponible en la web y en la aplicación para móviles y la presencia en redes sociales.



1.178.572
consultas
el 2013

Preaviso e-mail y SMS

Desde el 2008 SEUR envía un Preaviso vía e-mail o SMS a sus clientes, reduciendo así las entregas fallidas. Además, este servicio ha evolucionado ofreciendo al cliente destinatario la posibilidad de elegir el día de la entrega y aportando información adicional que permite optimizar los desplazamientos necesarios para la realización del servicio.



Todos los ejemplos anteriormente citados descubren iniciativas innovadoras implantadas en SEUR que contribuyen a incrementar la calidad del servicio que desarrolla y fortalecen la efectividad de las entregas, reduciendo la generación de emisiones de CO₂ de última milla asociadas al transporte de cada bulto y emisiones de CO₂, que se producirían por el retorno de la mercancía al cliente destinatario.





PERSONAS

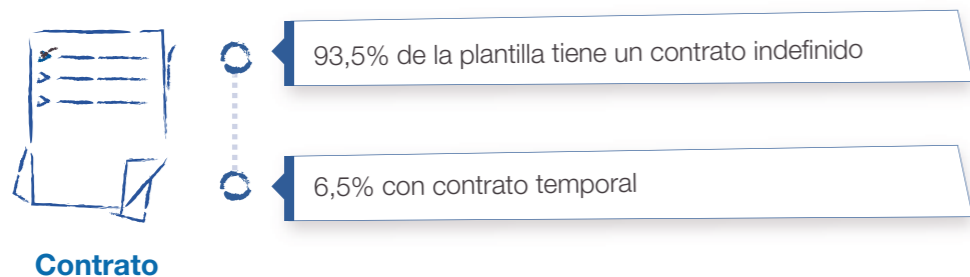
El mayor activo

El éxito de la gestión de SEUR radica en la implantación de una política de excelencia, que convierte a SEUR en el socio más fiable, gracias a la implicación de los mejores profesionales del sector, totalmente comprometidos con los clientes.

En SEUR, **las personas son el principal valor**. Desde el proceso de selección hasta el de promoción, existe una coherencia permanente con la estrategia de la organización, basada en principios éticos y socialmente responsables. Por tanto, se recluta y se retiene el talento mediante la aplicación de múltiples políticas encaminadas a:

- Asegurar la igualdad de oportunidades a todos los niveles
- Promover la conciliación de la vida laboral, personal y familiar
- Apostar por un desarrollo profesional, mejorando las capacidades y motivación
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable
- Mejorar el orgullo de pertenencia y la implicación en los objetivos de la empresa

La política de contratación de SEUR se basa en la contratación directa frente a la utilización de empresas de trabajo temporal.



Distribución por edades



SEUR persigue atraer únicamente el mejor talento e integrarlo en la compañía para que se sienta parte del equipo desde el primer día. Para ello se pone en marcha desde incorporación un programa denominado **P.A.I.S. (Plan de Acogida e Incorporación SEUR)**.

El programa, que está en vigor desde 2005, tiene como objetivo conseguir una total integración de los nuevos colaboradores que se incorporan a la compañía en el menor tiempo posible y, para ello, planifica la incorporación, promueve la socialización e integración y la adaptación al puesto de trabajo a través de una visión 360°. Formación, seguimiento, visitas, rotaciones, entrevistas, son algunas de las claves del proyecto que integra a todos los nuevos colaboradores, incluidos trabajadores temporales y en prácticas, y que cuenta con un índice de satisfacción del 100% de los incorporados.

Desde SEUR se considera que la **comunicación**, tanto interna como externa, es la piedra angular para involucrar a todos los que forman parte de SEUR.

Conscientes de la importancia de tener una comunicación interna alineada a la estrategia de negocio, surge la necesidad de medir el impacto de la misma y su efectividad.

Para establecer un diálogo fluido, se cuenta con distintos canales de comunicación interna:

- Revista digital (con sección especial de RSC y otra de Fundación SEUR)
- Reuniones departamentales
- Reunión corporativa de mandos y fuerza de ventas
- Convención anual y reuniones regionales
- Desayunos con Presidencia y Dirección
- Sitios web
- Buzón de sugerencias
- Puntos de información en las instalaciones
- Eventos sociales como el "Family Day"
- Jornadas "Teambuilding"
- Plataformas de redes sociales



Medidas todas ellas que pretenden generar una comunicación fluida, transparente y bidireccional que refuerza el espíritu de equipo SEUR.

A esta escucha proactiva se suman las encuestas de satisfacción de empleados, donde los resultados obtenidos en 2013 mostraron un incremento del 7% frente a la anterior, situándose por encima de 4, siendo 5 la máxima puntuación, y de la que cabe destacar que el 93.83% de los encuestados se sienten orgullosos de trabajar en SEUR. La encuesta de satisfacción de empleados es un canal de comunicación consolidado en SEUR, ya que se inició en 2004 y se realiza con carácter bianual. Tiene como objetivo el diseño e implantación de planes de mejora que respondan a las inquietudes de nuestro equipo humano en una clara apuesta por la mejora continua y la preocupación por las personas. Los datos de la encuesta presentados en este informe tienen como alcance SEUR SA y SEO, aunque está previsto ampliar el ámbito de aplicación.

Para retener **a los mejores profesionales**, son muchas las medidas establecidas a nivel corporativo que se están extendiendo a otras unidades de negocio del Grupo SEUR.

- Programas de retribución flexible
- Medidas de conciliación
- Gran apuesta por la formación
- Programa de desarrollo potencial
- Programa de evaluación del desempeño
- Programa de dirección por objetivos
- Ayudas a empleados, proveedores y sus familias a través de los proyectos internos de Fundación SEUR
- Opción de descuentos en productos
- Programas de "Outplacement"

El Plan de Retribución Flexible "SEUR: Tú eliges". Con él, los empleados de SEUR pueden destinar una parte de su retribución dineraria a la contratación de una serie de bienes y servicios entre los que se encuentra seguros de salud, guardería, formación, alquiler de viviendas o vales de comida, entre otros.

Los principales beneficios son:

- Disponer de un mayor neto salarial gracias a las ventajas fiscales.
- Contratar los productos y servicios ofrecidos por SEUR de una forma cómoda, con unas condiciones económicas muy atractivas.
- Carácter voluntario.
- Programa modificable, los empleados pueden decidir cómo quieren percibir su retribución anual para que se adapte mejor a sus necesidades personales y familiares.

A cierre 2013 se han beneficiado de estas medidas el 43,7% de empleados de la corporación y filiales, siendo esta una medida en proceso de extensión a las delegaciones en el 2014.

Ejemplos de **medidas de conciliación** puestas en marcha en algunos centros de trabajo son:

- **Horario flexible:** una hora de margen en la entrada y salida del empleado, que refuerza al mismo tiempo el compromiso con la movilidad sostenible al evitar horarios punta
- **Vacaciones flexibles:** posibilidad de distribuir las a lo largo del año
- **Teletrabajo:** opción a embarazadas a partir del 6º mes de gestación y operadores de Atención al Cliente
- **Jornada intensiva** desde el quinto mes de embarazo y hasta el año tras el nacimiento del hijo
- **Promoción de las videoconferencias**, en sustitución de viajes



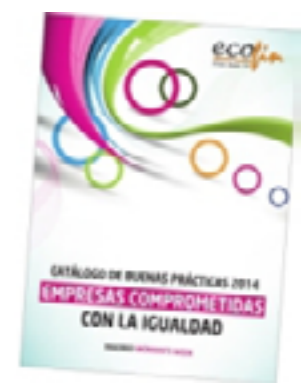
43,7% de empleados con retribución flexible



**Mujeres 40,90%
Hombres 59,81%**

En las reuniones de las comisiones paritarias de seguimiento del **Plan de Igualdad**, realizadas en distintas delegaciones, se analizaron los resultados de los indicadores y las 29 medidas establecidas durante 2012, de las que cabe destacar la concesión del 100% de las solicitudes de permiso de lactancia, de las solicitudes de reducción de jornada por guarda legal y de excedencias parcialmente retribuidas.

En el 2013 comenzamos a colaborar con Fundación Woman's Week – plataforma referente en igualdad de género. Fruto de esta colaboración, nos adherimos al Grupo de trabajo **"Empresas comprometidas por la Igualdad"** y participamos en el **"Catálogo Buenas Prácticas, empresas comprometidas por la Igualdad"**. La primera iniciativa promovida por este Grupo de Trabajo, en el que se recogen más de 50 acciones e iniciativas de grandes empresas españolas en pro de la Igualdad.



SEUR refuerza su compromiso con la conciliación laboral en una jornada del IESE Business School





Además, SEUR, continúa formando parte de Red Concilia, que reúne a un conjunto reducido de empresas que destacan por su apuesta comprometida en la aplicación de medidas que faciliten la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

A través de los proyectos internos de Fundación SEUR, con carácter anual se convocan ayudas destinadas a los empleados, colaboradores y a sus familias, distinguiéndose 4 tipos de ayuda:

- **Fondos de Socorro:** Ayuda para contribuir en la medida de lo posible a superar una situación excepcional
- **Becas universitarias:** subvención del coste de matriculación en la universidad dirigido a alumnos con expedientes académicos brillantes, pero cuyas familias disponen de recursos muy limitados para apoyar sus estudios.
- **Becas especiales:** Ayuda a familias cuyos estudiantes se encuentran en situaciones que merecen especial atención, como por ejemplo derivada de alguna discapacidad.
- **Patrocinios internos:** Ayuda a empleados y familiares que cuenten con habilidades extraordinarias en el campo del arte, la ciencia, el deporte, etc.



35 ayudas
45.102,76 euros
Entregados a empleados y sus familias en 2013

“Programa de Outplacement”, establecido inicialmente en corporación, SEUR mantiene un acuerdo con una multinacional especialista en procesos de “Outplacement” con el fin de asegurar a los profesionales que se desvinculan de la compañía, el apoyo emocional y el soporte técnico, metodológico y organizativo que facilite realizar una transición exitosa y una reducción del tiempo de recolocación.

Este programa cuenta con una satisfacción media de 4,30 (sobre 5), un 93,3% de candidatos que han sido recolocados y un tiempo medio de recolocación de 7,7 meses.

PERSONAS

La apuesta por la formación

SEUR apuesta por una estrategia global de formación continua y permanente, que permite el desarrollo de la capacidad profesional de sus empleados, lo que repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido al cliente.

Se persigue implicar a los profesionales de la Red en su cultura y objetivos empresariales, permitiendo, asimismo, mejorar sus competencias y responder a las nuevas exigencias de la Organización.

Para garantizar la divulgación del Plan de Formación y facilitar el acceso a la oferta formativa de todos los empleados se dispone de un Portal en permanente actualización y en el que, además, se pueden encontrar artículos, noticias, buenas prácticas, biblioteca virtual y comentarios sobre la formación ya impartida.

A través del “Plan de Formación SEUR 2013” se han impartido más de 90.000 horas totales de formación, con el objetivo de incrementar la cualificación de los empleados y promover su desarrollo profesional y personal, lo que ha supuesto una inversión en formación superior a los 467.937,83 euros.



+90.000 horas de formación

Continuamos nuestra apuesta por la formación con la Escuela de Ventas.

Durante 2013, continuamos nuestra apuesta por la formación con la “Escuela de ventas SEUR”, una iniciativa pionera y única en el sector del transporte, creada en 2012 como un proyecto de transformación comercial apoyado en:

- La creación de un **estilo comercial** propio, único y homogéneo en toda la Red (lo que internamente se ha denominado **ADN SEUR**, a “nuestra manera de hacer las cosas”).
- Un **sistema de capacitación** de un equipo comercial con un primer horizonte a 3 años, perfectamente alineado con la estrategia de crecimiento de la compañía, para mejorar su proactividad y eficiencia comercial.

Y todo ello, con el claro objetivo de que el **equipo humano** siga siendo un claro elemento **diferenciador** en el mercado.



Bajo una metodología práctica en la que se combina la formación presencial, on-line, virtual y “coaching” se garantiza la transferencia de lo aprendido al puesto. Y al finalizar sus estudios, los alumnos pueden obtener una titulación certificada por una de las principales escuelas de negocio (ESIC Business & Marketing School) que acredita su nivel de conocimiento, primera certificación oficial que diferencia a los mejores profesionales de la venta en el sector del transporte y certifica a todos los alumnos que culminen el ambicioso Programa de Desarrollo Comercial de SEUR (PDC SEUR)



Primer Año:
Título Especialista (Bronce)



Segundo Año:
Título Especialista Sénior (Plata)



Tercer Año:
Certificación oficial (Oro)



**Más de
1400 alumnos**

La Escuela se construye sobre la base de un espíritu de mejora continua que permite adaptarse a los rápidos cambios del mercado y consolidar a los empleados de SEUR como los **mejores profesionales** del sector del transporte y la logística. Por ello, en 2013 incorporamos el **Modelo de Coaching Comercial SEUR** de aplicación a todos los canales presenciales (Fuerza de Ventas, Agentes SAC y Puntos de venta), **“Programa Líder Coach”** que se enmarca dentro del programa formativo y de desarrollo para mandos comerciales de la Escuela de Ventas SEUR.

Esta iniciativa refuerza la apuesta de la compañía por la innovación, junto con la motivación y capacitación del equipo humano que forma SEUR.

La “Escuela de Ventas” de SEUR recibió en 2013 una Mención Especial en la XVII Edición de los Premios de Capital Humano, en la categoría de Política Estratégica de Formación y Desarrollo.

Reconocida como una de las 100 mejores empresas para trabajar en el ranking de Actualidad Económica.

La creciente preocupación de SEUR por la formación de sus empleados ha sido una de las principales áreas de mejora que ha facilitado que SEUR entre en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar de Actualidad Económica, donde SEUR se ha posicionado en el puesto 66/67.

BIENVENIDO A TU FUTURO PROFESIONAL



Plan de Formación Mandos Intermedios



SEUR apuesta por una estrategia global de formación continua y permanente. Para SEUR, el Mando Intermedio es una pieza clave, de importancia estratégica en la organización. Desde esta perspectiva se diseña el Proyecto **Plan de Formación de Mandos Intermedios**.

El objetivo de este Plan es conseguir el mejor equipo de mandos, ofreciendo un valor añadido a la organización.

En 2012 comenzamos este proyecto con la realización del primer módulo formativo **“El Rol del Mando Intermedio”** cuyo objetivo era concienciar al Mando Intermedio de su papel estratégico dentro de SEUR, no sólo como gestor de negocio sino también como gestor de personas. Los buenos resultados y aceptación han impulsado el despliegue en el 2013 de Mandos Intermedios a Líder de Equipos.

Este Proyecto formativo tiene continuidad y seguimos avanzando en 2013 con un nuevo módulo **“La Gestión de Equipos”**. Cuyos objetivos son en primer lugar consolidar el cambio iniciado con el primer módulo y la puesta en práctica del nuevo rol del Mando Intermedio, destacando así las fortalezas en liderazgo de personas y potenciando el papel como promotor del cambio dentro de los equipos, Todo ello con el objetivo de conseguir que los **mejores Mandos** lideren al mejor equipo.



PERSONAS

Apostando por una vida laboral saludable

Todas las personas que forman parte de SEUR tienen un compromiso activo en materia de prevención de riesgos laborales, que se refuerza año tras año. Un compromiso por establecer un espacio de trabajo seguro, así como por fomentar la cultura preventiva.

Los pilares fundamentales de la "Política de Prevención de Riesgos Laborales" de SEUR, son:

- Cumplimiento de los requisitos en materia de PRL en toda la Red SEUR VS Plan Director PRL 2.0.
- Potenciar la imagen de SEUR con el desarrollo de una cultura preventiva eficaz mediante la certificación de los centros de trabajo en OHSAS 18001 y la integración con otros sistemas de Gestión
- Reducir el impacto personal que suponen las contingencias en PRL y la siniestralidad.

Asimismo, el "Código Ético" de SEUR aprobado por el Consejo de Administración en 2011 incluye, en su **cuarto principio "Salud y Seguridad"**, el compromiso con "contribuir al fomento de una cultura preventiva orientada a asegurar el derecho de todos los trabajadores a la protección de su salud e integridad".



Desde el departamento de Prevención de Riesgos Laborales se realizan actividades para fomentar hábitos de "vida saludable", como las jornadas para cuidar la salud postural en el trabajo, talleres que nos ayudan a llevar una vida sana a través de distintas actividades como masajes terapéuticos, sesiones de relajación, pilates, nutrición. Las visitas PRL a los distintos centros, cursos de formación, auditorías o campañas de sensibilización, son algunas de las acciones de continuidad que se llevan a cabo anualmente con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la planificación de la actividad preventiva.

La apuesta por la formación es un punto clave, por lo que se establece un plan que pasa desde la formación de inicio, de funciones y responsabilidad que cumplen todos los colaboradores de SEUR cuando se incorporan a la compañía; de reciclaje, adaptada a los puestos de trabajo; formación para mandos; formación específica, como primeros auxilios y los talleres de investigación de accidente.



2.780 horas de formación PRL

Al mismo tiempo, desde 2012, están en marcha dos herramientas de comunicación que complementan la información ofrecida en los cursos, el "Site de PRL" y el "Blog Movilízate!". Un blog cuyo principal objetivo es mejorar la calidad de vida y la salud laboral de todas las personas que integran el equipo SEUR, facilitando información útil que ayude a aumentar la seguridad en los desplazamientos "in itinere", reforzando así el compromiso con la seguridad y con la movilidad sostenible.

SEUR cuenta con un alto desarrollo en la integración de la prevención de riesgos en sus centros de trabajo. Como muestra de su compromiso, se realizan distintas participaciones en foros de interés como la presentación al IRSST (Instituto Regional de Salud y Seguridad en el Trabajo) de su sistema de "Gestión en Prevención de Riesgos Laborales", poniendo de manifiesto el compromiso con la PRL, o la participación en "PRL Innovación", una asociación que pretende promover la cultura de innovación en el campo de la prevención, poniendo en común las buenas prácticas de distintas empresas de reconocido prestigio en el sector.

Un reconocimiento a este compromiso es el hecho de que SEUR en 2013 haya recibido la distinción **BONUS 2010** que otorga FREMAP por su compromiso con la salud y bienestar de sus empleados.

Esta distinción ha sido posible gracias a las iniciativas implantadas, que han contribuido de manera eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral y la realización de actuaciones efectivas en la prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales. Reconocimiento que refuerza el compromiso de SEUR por el bienestar y la salud de todos sus integrantes, con iniciativas que ayudan a mantener un clima de trabajo favorable y que potencian el sentimiento de pertenencia.





PERSONAS

El mejor talento al servicio del cliente

La apuesta por las personas, el trabajo en equipo, el espíritu de colaboración y la innovación han sido, y son, factores esenciales para haber cumplido 70 años de historia, imposible sin la colaboración de todo el equipo humano de SEUR.

Los empleados de SEUR son su recurso más importante, por eso su **Política de Desarrollo** se basa en fomentar las promociones desde dentro, ofreciendo retos y oportunidades a los empleados, que permitan su progreso permanente dentro de la compañía.

Desde 2009, SEUR ha implantado un **Programa de Desarrollo de Potencial** para identificar el potencial de las personas que forman parte de la Empresa. Esta política permite establecer planes de desarrollo y de carrera adaptados a las competencias de cada profesional. Por él han pasado más de 200 personas y seguirá consolidándose a lo largo de 2014. Un equipo altamente cualificado, con el mayor plan de formación, permite afrontar la crisis con los mejores profesionales. Para desarrollar las habilidades de liderazgo y motivación de mandos y directivos, se pone a su disposición la **"Escuela de Mandos SEUR"** a través del portal de formación. Adicionalmente, SEUR ha establecido acuerdos de colaboración con escuelas y universidades de reconocido prestigio, como el IESE, la Universidad Camilo José Cela, la Universidad Europea de Madrid, ESIC o la Asociación para el Progreso de la Dirección, con el objetivo de facilitar el acceso a programas de desarrollo de potencial, máster y cursos superiores.



Juegos Olímpicos SEUR 2012

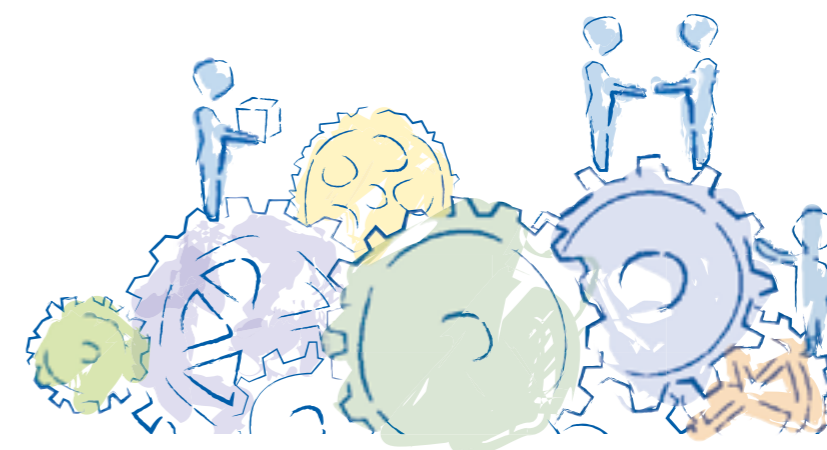
Durante el 2013 se ha diseñado e implantado un nuevo **Modelo de Gestión por Competencias** que recoge las mejores prácticas y las necesidades actuales de la Compañía. La implantación del nuevo Modelo de Gestión por Competencias y un sistema de **Evaluación del Desempeño** con alcance a nivel de Red permite diferenciar y evaluar las competencias del personal de SEUR de manera ágil y sencilla, a la vez que añade valor al negocio. Este nuevo sistema permitirá a SEUR compensar en función del desempeño, desarrollar planes de formación más dirigidos y alineados con la estrategia y las necesidades individuales, posibilitará la detección, aprovechamiento y retención del talento técnico, así como asignar correctamente posibles trayectorias profesionales.

El nuevo Modelo de Gestión por Competencias será la base para el desarrollo de políticas de Gestión de Personas como las de selección, formación y desarrollo profesional.

Con el fin de explicar y compartir este modelo, durante el 2013 se impartieron numerosos cursos a más de 140 mandos intermedios de las distintas unidades de negocio y corporación. Modelo que en el 2014 está previsto implantar en diferentes unidades de negocio de la Red.

Durante 2013 continúa, el **"Programa de Incentivos"** desplegado en el área comercial y el área de Servicios de Atención al Cliente y Puntos de Venta, motivando a través de premios e incentivos individuales y directos a cada empleado, la posibilidad de obtener y acumular puntos que pueden canjear por regalos accediendo a un portal web.

En 2013, SEUR fue seleccionada como la empresa logística más atractiva de España para trabajar, según revela el informe anual de la multinacional Randstad Employer Branding y entró en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar de Actualidad Económica.



EL MEJOR EQUIPO



SOCIEDAD

Abiertos a la sociedad

Uno de los pilares de la política de RSC de SEUR es el compromiso con la Sociedad de la que forma parte, siendo consciente de su deber de contribuir con el bienestar y la mejora de las comunidades en las que está presente.

Este compromiso con la sociedad toma especial relevancia en el momento actual, donde la complicada situación socioeconómica pone de manifiesto la creciente necesidad de acciones solidarias que ayuden a los más desfavorecidos.

Es por ello que SEUR, de forma voluntaria, establece acuerdos de colaboración con distintas asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, contribuyendo a satisfacer algunas de las múltiples demandas que se reciben.

Gran parte de la acción social de SEUR se cataliza a través de Fundación SEUR, que desde su creación en 2004 ha incrementado tanto su actividad como el número de beneficiarios a los que van destinados sus acciones¹.

A su vez, y en línea con su apuesta por la **Movilidad Sostenible**, en 2013 se realizó el patrocinio por quinto año consecutivo a los participantes españoles que compitieron en la **“Shell eco-marathon”**, donde se desarrollan actividades que fomentan el desarrollo de soluciones en materia de energía y movilidad.

La participación a través de la divulgación de la experiencia acumulada por SEUR en materia de Movilidad Sostenible y la prestación gratuita del servicio de transporte y logística de los vehículos ecológicos, nacionales e internacionales, refuerzan su programa de Movilidad Sostenible, con el que se persigue la reducción de los impactos medioambientales generados de la propia actividad del transporte, así como la promoción de la eficiencia energética.



Una forma más de desplegar este compromiso, fue la temática en la que se articuló el programa de fidelización “Círculo SEUR” en torno a la responsabilidad social y el compromiso de SEUR con el medio ambiente, a través del regalo de una “ecosfera”, un mundo en miniatura, completo y autosuficiente ejemplo de sostenibilidad.



86,12% de los empleados considera que SEUR fomenta su compromiso con la sociedad y el medio ambiente



Como compañía referente en e-commerce desde SEUR se es consciente de su posición como facilitadores en la **creación y promoción de empresas**, por lo que durante e 2013, y con el fin de contribuir al emprendimiento y al desarrollo empresarial del país, se lanzaron distintas iniciativas dirigidas a los emprendedores:

- **Sección e-mprendedores del Blog: www.teloenvioporseur.com**, como plataforma de intercambio de ideas y experiencias innovadoras, que permiten compartir el conocimiento, divulgar casos de éxito y aprender de las experiencias y conocimientos de expertos en la materia.
- **“Desafío SEUR e-mprende”**, concurso dirigido a emprendedores y empresarios, en el que se premió al ganador con 2.500 euros en envíos y el asesoramiento a través de sesiones de coaching y networking con expertos en e-commerce, presencia en las ferias e-commerce más importantes de nuestro país: Madrid y Lisboa y OME Expo e-commerce en Madrid, junto con la Feria E-commerce París, la EEC 2013 (European E-commerce Conference), la Jornada del SC leadership Forum 2013, Expourense y la Ecommerce&Tech Barcelona entre otras.
- Presencia en las **feriase-commerce** más importantes de nuestro país: **eShowen Barcelona**, Madrid y Lisboa y OME Expo e-commerce en Madrid, junto con la Feria E-commerce París, la EEC 2013 (European E-commerce Conference), la Jornada del SC Leadership Forum 2013, Expourense y la Ecommerce&Tech Barcelona, entre otras.



- **“SEUR e-solutions”**, solución integral, modular y flexible, que facilita la puesta en marcha de un negocio on-line. Esta herramienta, disponible a través de www.seur.com, posibilita el desarrollo de la propia tienda virtual, la integración tecnológica que conecta a los servicios de transporte, la logística especializada para e-commerce, y soluciones de transporte que se basan en los 70 años de experiencia que tiene SEUR.

La puesta en marcha de estas acciones refuerza el compromiso de SEUR con los emprendedores, ofreciendo soluciones innovadoras, diferenciales y que contribuyen a enriquecer el tejido de empresas españolas a través del desarrollo de distintas iniciativas de negocio.

SOCIEDAD

Logística Solidaria

El compromiso adquirido por SEUR con la Sociedad se traduce en la constitución en 2004 de **Fundación SEUR**, un referente en logística solidaria enfocada a favorecer a los perfiles más necesitados, como es la infancia, y que gracias a la solidaridad y profesionalidad del equipo SEUR, ha logrado desarrollar iniciativas de gran calado social.



La actividad de Fundación SEUR abarca desde la organización de acciones propias hasta la colaboración con diferentes ONGs y otras entidades sin ánimo de lucro. Estas colaboraciones se basan en el apoyo de SEUR en lo que es experto: el ámbito logístico y el transporte urgente de mercancías.

De entre todos los proyectos desarrollados en 2013, cabe destacar la Campaña **“Tapones para una nueva vida”**, una iniciativa solidaria y ambiental de **reciclado de tapones** en España y Portugal, liderada por Fundación SEUR, el proyecto pone a disposición de los participantes que quieran donar sus tapones, las naves y tiendas SEUR donde pueden entregar los tapones, encargándose de la recogida y transporte entre los distintos puntos y su entrega final a la recicladora. Además, SEUR contribuye a través de la participación del equipo de voluntarios SEUR, que en esta ocasión se ha ampliado al total de la plantilla, los 6.300 empleados y colaboradores, incluida la alta dirección.



Con esta iniciativa SEUR ha logrado ofrecer una solución mediante un nuevo enfoque de colaboración que demanda la sociedad en tiempos de crisis: ayudar y colaborar sin distinciones económicas o sociales. Esto ha contribuido a que se alcancen resultados positivos en todos los aspectos, promoviendo un movimiento ciudadano voluntario con un fin social y ambiental sin precedentes en España.

Pero son muchas más las acciones solidarias puestas en marcha por las distintas delegaciones de SEUR, como la colaboración con **Sodexo** contra el desperdicio alimentario, acción mediante se donaron 4.000 comidas a un comedor social, o con el **Banco de Alimentos**.

Iniciativas en las que el voluntariado corporativo toma gran importancia, ya que para su desarrollo se necesita de la implicación de todos los empleados de SEUR y que se complementan con el programa de voluntariado específico lanzado en el 2013.

Para más información, se recomienda consultar la **Memoria de Actividades de Fundación SEUR** o bien la página web www.fundacionseur.org.

¹ Para más información puede consultar la Memoria de Fundación SEUR y la página web www.fundacionseur.org



SOCIEDAD

Promoviendo los valores de SEUR

La promoción de valores éticos y sostenibles se encuentra presente en todas las actividades de SEUR, siendo parte indisoluble de la política de transparencia y comunicación de la compañía. Se genera así un grado adicional de confianza que refuerza el compromiso de SEUR y lo vincula a la cultura de esfuerzo, trabajo en equipo, integración del talento y superación.

Es por ello, que en el 2013, SEUR se suma al acuerdo por un deporte limpio, y firma la carta de adhesión para formar parte de compromiso Empresarial por el Deporte Limpio, un proyecto pionero en todo el mundo.



Un ejemplo de ello es el apoyo mostrado durante los últimos 6 años a la Federación Española de Baloncesto (FEB) y a su fundación. Un patrocinio consolidado desde el Eurobasket 2007, que ha permitido acompañar a los distintos equipos en la cosecha de múltiples éxitos y que a su vez comparte principios como la igualdad y la solidaridad hacia los colectivos sociales más desfavorecidos, tal y como demuestran los proyectos de la Fundación FEB.

Como plan de activación y para fomentar la práctica de este deporte en las ciudades anfitrionas, durante el 2013 hemos apoyado a nuestra selección a través de nuestro Centro de Alto Rendimiento de Aficionados, dando nociones básicas de cómo apoyar a nuestra selección de la forma más deportiva y divertida.



Además este año, SEUR participó con un equipo de empleados en la II Edición de la Liga Adecco B3, una competición interempresas de baloncesto 3x3 organizada por la Federación Española de Baloncesto que basa sus valores en la sana competitividad, la convivencia y la práctica deportiva saludable.

Otros ejemplos de patrocinios desarrollados durante 2013 han sido:

• Patrocinio Deportivo:

- Club Zaramaga de baloncesto
- Club Basconia de baloncesto
- Deportivo Alavés
- Bicigrinos de Santiago
- Torneo de Pádel en Albacete y Asturias
- Cantbasket en Santander
- Patrocinio del Sevilla FC
- Fútbol Sala Juvenil de Tarragona
- Hércules FC
- Equipo de Rugby de Valladolid
- Balonmano Alarcón
- Torneo de Golf de Oporto
- Asociación Cántabra de Baloncesto

Además de haber participado como patrocinadores de distintos eventos, entre otros:

- Zoo de Santillana del mar
- Hogueras de San Juan en Alicante
- Museo Esteban Vicente de Segovia
- FIVE Feria Internacional del Vino Ecológico
- Premios Príncipe de Asturias
- Recogida de alimentos en Pamplona
- SEMINCI de Valladolid.

Siempre con la idea de promover el acercamiento a todos los niveles, a distintos colectivos a través de un patrocinio variado, llegando al máximo número de ciudades, tanto de España como de Portugal, potenciando una posición abierta de apoyo y dialogo con la sociedad de la que formamos parte y a través de iniciativas cuyos valores esenciales se comparten con los de la compañía, tales como la actitud de superación, el esfuerzo, la solidaridad, el respeto y el espíritu competitivo que le permite seguir siendo referente en el mercado.



Parámetros de la memoria

Con esta publicación, la cuarta memoria de sostenibilidad, se pretende de forma transparente y completa, comunicar los principales impactos económicos, sociales y ambientales del Grupo SEUR, durante el ejercicio 2013, teniendo en cuenta los grupos de interés.

SEUR es la compañía referente de transporte urgente en el mercado español, multiespecialista y con una apuesta clara por el e-commerce, la internalización y la logística. Conforme a estas actividades se ha definido el contenido de esta memoria considerando las siguientes empresas que la conforman: SEUR, S.A., las filiales de Operaciones, Logística, Internacional y Correduría de Seguros, junto con la amplia red de delegaciones que desarrollan su actividad en España y Portugal.

Este informe, cuya publicación se realiza con carácter anual, ha sido posible elaborarlo gracias a la participación de todos los que forman parte del Grupo SEUR, por ser partícipes directos e indirectos de las iniciativas que en el mismo se recogen y por contribuir a la aportación y elaboración de información e indicadores necesarios para que esta memoria siga las recomendaciones y requisitos contenidos en la Guía GRI 3.0 (Global Reporting Initiative), según el nivel de aplicación C. Aunque esta memoria no ha sido sometida a un proceso de verificación, se han utilizado como base las comprobaciones de los principios establecidos en la guía.

La información cuantitativa es resultado de mediciones, estimaciones o, en caso necesario, extrapolaciones, e incluye tanto los impactos directos como los indirectos, es decir, derivados de la actividad subcontratada, correspondiente a las diecisiete delegaciones en las comparativas anuales y al alcance descrito junto al indicador para datos absolutos.

Las definiciones de cada indicador recogido en el cuadro de mando de RSC, junto con los requisitos en lo que a escala y método de cálculo se refieren, están recogidos en un documento que se comparte, actualiza y mejora de forma continua, manteniéndose su uso y seguimiento común a nivel internacional. Los datos y el método de cálculo son auditados continuamente, con el fin de garantizar la precisión de la información, estableciéndose un programa de Auditoría Interna de dicho cuadro de mando a nivel internacional. En este sentido, el resultado positivo obtenido en la última auditoría interna realizada en Abril del 2012, ayuda a seguir avanzando y consolidando el modelo de RSC de SEUR.

En la descripción de cada iniciativa se refleja el alcance de cada información, distinguiendo varios niveles:

- **Nivel corporación:** se refiere a SEUR, S.A., las oficinas centrales de SEUR ubicadas en C/ Gamonal nº 6, Madrid.
- **Nivel red:** se refiere a SEUR, S.A., las filiales de Operaciones, Logística, Internacional y Correduría de Seguros y la red de delegaciones.

En SEUR se desarrolla un modelo de gestión bajo los parámetros de la **Responsabilidad Social Corporativa** en las dimensiones económica, social y ambiental. Así la presente memoria se estructura en torno a estos tres pilares de actuación.

Dentro de su compromiso de ahorro de recursos naturales, desde SEUR se ha elaborado una versión digital de la memoria, que puede consultar en la dirección www.responsabilidadseur.es y que cumple con criterios de accesibilidad.

Para más información sobre la compañía o sobre la información relacionada con esta memoria, puede visitar la página web de SEUR www.seur.com o ponerse en contacto con la Dirección de Responsabilidad Corporativa a través de la dirección de correo electrónico responsabilidad.social@seur.net.



Índice de contenidos GRI

1	Estrategia y análisis			Página
1	1		Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones	4-5
1	2		Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	4-5 37-38 46
2	Perfil de la organización			Página
2	1		Nombre de la organización	67
2	2		Principales marcas, productos y servicios	21-25
2	3		Estructura operativa	14-16,18-19
2	4		Localización de la sede principal	67
2	5		Nº de países donde opera	11
2	6		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	18-19
2	7		Mercados servidos	14-17,21-25
2	8		Dimensiones	14-17
2	9		Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria (tamaño, estructura, propiedad, localización, etc)	4-5,7-9
2	10		Premios y distinciones recibidos durante el período	8-9, 28,35
3	Parámetros de la memoria			Página
3	1	PERFIL	Período cubierto	67
3	2		Fecha de la memoria anterior	67
3	3		Ciclo de presentación de memorias (anual, etc)	67
3	4		Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	67
3	5	ALCANCE Y COBERTURA	Proceso de definición del contenido (determinación de materialidad, prioridad de aspectos incluidos, identificación GI)	67
3	6		Alcance de la memoria	67
3	7		Limitaciones al alcance	67
3	8		Información de filiales, actividades subcontratadas, etc	67
3	9		Técnicas de medición de datos (hipótesis, estimaciones, etc)	67
3	10		Efecto de la reexpresión de información de memorias anteriores	67
3	11		Cambios significativos en períodos anteriores	67
3	12	ÍNDICE	Tabla con los contenidos básicos	68-73
3	13	VERFIC.	Verificación externa de la memoria	67

4	Gobierno, compromisos y participación GI			Página	
4	1	GOBIERNO	Estructura de gobierno de la organización	18-19	
4	2		Presidente es ejecutivo o no	18	
4	3		Estructura directiva unitaria: nº miembros, dependencia, ejecutivos	18-19	
4	4		Recomendaciones de accionistas y empleados a máximo órgano	18	
4	5		Retribución de los miembros del máximo órgano	18	
4	6		Evitar conflictos de intereses	18	
4	7		Capacitación y experiencia del máximo órgano	18-19	
4	8		Misión, visión y valores, códigos de conducta	20	
4	9		Supervisión del cumplimiento	18	
4	10		Evaluación del desempeño propio del máximo órgano de gobierno	18,20	
4	11	COMPROMISOS INICIATIVAS EXT.	Descripción de la adopción del principio de precaución (gestión de riesgos)	20	
4	12		Principios y programas sociales, ambientales y económicos externos	32-34	
4	13		Asociaciones	33	
4	14		PARTICIPACIÓN GI	Relación de GI	32
4	15			Identificación y selección de GI	32
4	16			Enfoques para la inclusión de los GI	32,34
4	17			Preocupaciones de los GI	32,34



Indicadores de Desempeño según GRI

Nº	Dimensión	Cód.	Indicador	Página
1	Económica	EC1	Valor económico directo generado y distribuido	14-16-37
8	Económica	EC8	Inversiones para el beneficio público	54-62-63
10	Ambiental	EN1	Materiales utilizados (peso o volumen)	37-48
12	Ambiental	EN3	Consumo directo energía desglosado por fuentes primarias	38,45
14	Ambiental	EN5	Ahorro energía debido a eficiencia	38,45
15	Ambiental	EN6	Iniciativas para proporcionar servicios eficientes o basados en renovables y resultados	38,45
17	Ambiental	EN8	Captación total de agua por fuentes	42
25	Ambiental	EN16	Emissiones directas e indirectas GEI (peso)	38,67
27	Ambiental	EN18	Iniciativas para reducir GEI y resultados	37-48
35	Ambiental	EN26	Iniciativas para mitigar impactos ambientales de servicios y resultado	37-48
37	Ambiental	EN28	Coste multas y nº sanciones por incumplimiento normativa ambiental	NA
38	Ambiental	EN29	Impactos ambientales del transporte de productos utilizados para actividades de organización, así como del transporte de personal	37-41
42	Prácticas laborales	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa (por actividad principal)	52-54
47	Prácticas laborales	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos a trabajadores, familias y comunidad con enfermedades graves	55-57
49	Prácticas laborales	LA10	Promedio horas formación al año por empleado (por categoría empleados)	55

Nº	Dimensión	Cód.	Indicador	Página
50	Prácticas laborales	LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomente empleabilidad y apoyen en la gestión final de sus carreras	55-56 58-59
51	Prácticas laborales	LA12	% empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	55-56,58
52	Prácticas laborales	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla (sexo, edad, minorías, etc)	18-19 50,53
56	Derechos Humanos	HR3	Nº horas formación sobre DDHH relevantes para sus actividades y % empleados formados	20
57	Derechos Humanos	HR4	Nº total incidentes de discriminación y medidas adoptadas	20
61	Derechos Humanos	HR8	% personal de seguridad formado en políticas de DDHH	20
63	Sociedad	SO1	Programas de gestión de impactos en las comunidades (naturaleza, alcance y efectividad)	42-45 61-65
64	Sociedad	SO2	% y nº unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción	20
65	Sociedad	SO3	% empleados formados en políticas anticorrupción	20
75	Responsabilidad sobre productos	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente (incluidos resultados de encuesta de satisfacción)	14,26-28
76	Responsabilidad sobre productos	PR6	Programas de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de mkt, incluidos publicidad y patrocinios	20,30



Suplemento GRI para el sector de Logística y Transporte

Código	Indicador	Página
LT1	Número de barcos/buques controlados por la organización	NA
LT2	Desglose de la flota	14,38,40
LT3	Descripción de políticas y programas de gestión de impactos ambientales, incluyendo: 1) Iniciativas en materia de transporte sostenible (ej.: vehículos híbridos) 2) Transporte modal; y 3) Planificación de rutas	37-41
LT4	Descripción de iniciativas de uso de energías renovables e incremento de la eficiencia energética	37-48
LT5	Descripción de iniciativas para controlar las emisiones que afecten a la calidad del aire derivadas del transporte por carretera (ej. uso de combustibles alternativos, frecuencia de mantenimiento de los vehículos, estilos de conducción, etc.)	37-41
LT6	Descripción de políticas y programas implantados para gestionar los impactos de la congestión del tráfico (ej. promoción del reparto en horas valle, nuevos modos de transporte urbanos, porcentaje de reparto mediante modos alternativos de transporte)	37-41
LT7	Descripción de políticas y programas para la gestión y reducción del ruido	37-41
LT8	Descripción de impactos ambientales derivados de las infraestructuras y edificios de la organización más relevantes	37-48
LT9	Descripción de políticas y programas para determinar las horas de trabajo y las horas de descanso, instalaciones de descanso y permisos para conductores	Según legislación vigente
LT10	Describir los métodos para la provisión de dispositivos que permitan a los trabajadores mantener comunicación durante la jornada laboral	ND

Código	Indicador	Página
LT11	Descripción de políticas y programas para la prevención del abuso de sustancias (ej. formación y campañas de sensibilización)	41,57
LT12	Número de muertes en carretera de conductores o terceras personas por cada millón de kilómetros recorridos	NA
LT13	Lista de incidentes ocurridos durante inspecciones portuarias, incluyendo los siguientes datos: 1) Nombre de la embarcación y el número de la Organización Marítima Internacional (OMI); 2) Puerto de la detención, razón de la detención, y 3) Duración de la detención (incluir fechas)	NA
LT14	Descripción de políticas y programas de acceso público a los servicios de correo (por ejemplo, la distancia a las oficinas de correos y los buzones de correo.)	26, 40-41 47-48
LT15	Provisión de recursos logísticos y transporte para el reparto de ayuda humanitaria local y global medida en: ej. toneladas de capacidad de transporte, dedicación de personal, expediciones, valor (en términos de comercio justo), donaciones en preparación y respuesta a desastres	43-44 63
LT16	Criterios de selección de servicios de contratación y ubicación. Especificar su relación con estándares internacionales tales como convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	50-51
LT17	Describir medidas locales para ofrecer seguridad en la incorporación y continuidad laboral para trabajadores	50-59



ENTREGA RESPONSABLE PARA UN MUNDO SOSTENIBLE

TRABAJAMOS CADA DÍA POR UN
MUNDO SOSTENIBLE

¿NOS ACOMPAÑAS?



Responsabilidad



Planeta



Personas



Sociedad

Este documento ha sido digitalizado de acuerdo
a nuestra política de reducción de consumo de papel



Visita la página
www.responsabilidadseur.es
o escanea el código QR



2013

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD