





# ÍNDICE



<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>
<b>HITOS 2014</b>	<b>6</b>
<b>CONOCE SEUR</b>	<b>10</b>
<b>SEUR en cifras</b>	<b>11</b>
<b>Más de 70 años de entrega</b>	<b>14</b>
<b>Estructura directiva</b>	<b>17</b>
<b>Misión y Valores</b>	<b>19</b>
<b>Productos y servicios</b>	<b>21</b>
Nacional	21
Internacional	23
e-commerce	24
Logística	25
<b>Cerca de los clientes</b>	<b>26</b>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>28</b>
<b>El compromiso de SEUR</b>	<b>29</b>
<b>Cerca de los grupos de interés</b>	<b>33</b>
<b>Reconocimientos</b>	<b>37</b>
<b>PLANETA</b>	<b>38</b>
<b>Reducimos y controlamos las emisiones</b>	<b>39</b>
<b>Movilidad Sostenible</b>	<b>41</b>
<b>Responsabilidad y equilibrio con los recursos naturales</b>	<b>48</b>
<b>Una oferta “Responsable”</b>	<b>53</b>
<b>PERSONAS</b>	<b>56</b>
<b>El mayor activo</b>	<b>57</b>
<b>La apuesta por la formación</b>	<b>62</b>
<b>Apostando por una vida laboral saludable</b>	<b>65</b>
<b>El mejor talento al servicio del cliente</b>	<b>67</b>
<b>SOCIEDAD</b>	<b>69</b>
<b>Abiertos a la sociedad</b>	<b>70</b>
<b>Logística Solidaria</b>	<b>73</b>
<b>Promoviendo los valores de SEUR</b>	<b>76</b>
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>	<b>78</b>



## 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 2014 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 VI 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 2014 invertimos más de diez 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 2014 hemos transportado más de **85 millones de paquetes transportados en 2014**, 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 **60 millones de expediciones en 2014, crecimiento del 10% respecto al 2013**. Hablamos de **máxima actividad** y, por lo tanto, es evidente que ejercemos un impacto medioambiental notable. **Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>** 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.

**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. La **flota ecológica de SEUR** opera ya en doce 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 llevar a cabo el reparto en vehículos eléctricos.

Trabajamos cada día en aumentar la efectividad de la entrega y ofrecer la máxima calidad a nuestros clientes. La tecnología nos ayuda a crear soluciones para garantizar la calidad y reducir al máximo los 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 1 hora en la que recibirá su pedido, reducimos un 4% las emisiones de CO<sub>2</sub>. Pero 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 1.000 puntos donde hacerlo. Todo ello, junto con el desarrollo de **iniciativas para sensibilizar** sobre la importancia de la movilidad sostenible entre nuestros grupos de interés, ha hecho que en el 2014 hayamos recibido el premio SEM 2014 (Semana Española Movilidad Sostenible), otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Somos conscientes 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 Gases de Efecto Invernadero (GEI), como base de la mejora continua. Este compromiso es la base del Programa de compensación de CO<sub>2</sub>, dirigido a que todos los envíos con origen o destino en 17 países europeos, realizados a través de la Red GeoPost, sean CO<sub>2</sub> neutral, es decir, que se compensan las emisiones GEI 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. El Programa de Voluntariado Corporativo ha sido reconocido con el Premio CODESPA otorgado por S.M. el Rey Don Felipe VI, galardón que reconoció el trabajo de nuestra compañía y el compromiso de los 6.400 empleados que se involucraron en el proyecto "Tapones para una Nueva Vida" desarrollado por Fundación SEUR. Así como la obtención del Sello-E de Excelencia Empresarial en Logística y Transporte para B2C en la categoría de eco eficiencia se unen los reconocimientos recibidos en el 2014, que nos motivan a continuar avanzando en materia de RSC.

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 hemos celebrado el **X Aniversario de nuestra Fundación**, con resultados tan positivos como la entrega de 20.000 euros al Instituto Ramón y Cajal de Investigación Sanitaria (IRYCIS) para el proyecto de investigación de la acidemia propiónica, una enfermedad infantil poco usual que produce graves síntomas cardiológicos y neurológicos, y que seguimos recaudando fondos en 2015, llegando a una entrega total de 40.000 euros. Esta iniciativa se convierte en el colofón de una intensa actividad orientada a crecer de forma sostenible con las Personas, el Planeta y la Sociedad de la que formamos parte.



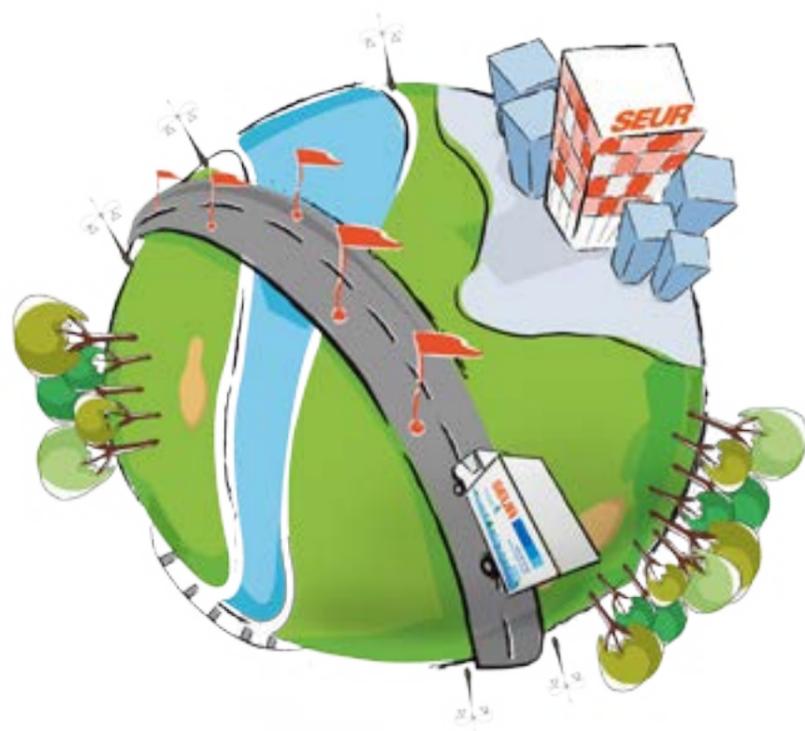
**Yves Delmas**  
Presidente de SEUR





# HITOS 2014 Compañía

## HITOS 2014



### 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.



En SEUR, tras más de siete décadas siendo pioneros en el transporte urgente, cuenta con tres grandes ejes de negocio: internacional, comercio electrónico y logística de valor añadido. Los 6.400 empleados de SEUR dan servicio a más de 1.200.000 clientes, gracias a una flota de 3.800 vehículos y más de 1.000 tiendas de proximidad.



En la apuesta constante por la innovación, están desarrollando nuevos servicios que permiten ofrecer eficiencia y calidad a sus clientes. Por eso cuentan con soluciones como SEUR Predict, por la que se informa de la ventana horaria de 1 hora en la que será entregado el pedido online o SEUR SunDay y SEUR SameDay que permiten realizar envíos en domingo y en el mismo día, reduciendo al máximo el tiempo de espera de los pedidos online.



## HITOS 2013 Negocio



**SEUR SameDay:** respondiendo a la tendencia de la "súper urgencia", SEUR lanza esta solución que permite a los consumidores recibir su pedido el mismo día de la compra, logrando que el e-consumer pueda disfrutar de uno de los mayores beneficios de la compra física como es su adquisición de forma inmediata

SEUR evoluciona su solución **SEUR Predict**, permitiendo informar al destinatario de la hora de entrega de su pedido en una ventana de una hora, lo que reduce significativamente las entregas fallidas y favorece que sea dueño de su tiempo



**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, continúa invirtiendo en infraestructuras y operativa para garantizar la máxima calidad



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



Respecto a la presencia en Redes Sociales, alcanzamos casi los 20.000 seguidores en nuestros perfiles corporativos de Facebook y LinkedIn y nuestro blog **teloenvioporseur** ha logrado 147.488 usuarios únicos desde su comienzo



SEUR facturó 120 millones de euros en e-commerce y 110 millones en envíos internacionales, dos líneas de negocio que representaron el año pasado el 41% de su facturación global. Como parte de la apuesta constante por la innovación y la experiencia del cliente, SEUR lleva a cabo la implantación de soluciones diferenciales

**SEUR SunDay:** SEUR integra en su oferta la demanda de los consumidores por disponer de un servicio de entrega los domingos y lanza su innovadora solución SEUR SunDay, facilitando entregas cada vez más rápidas y amplias en horario y garantizando que durante todos los días de la semana los consumidores puedan recibir su compra



**Escuela de Ventas:** SEUR creó hace tres años su Escuela de Ventas con el objetivo de desarrollar el capital humano. En 2014, el proyecto ha dado un paso más y celebra la primera promoción de profesionales SEUR que culminan el ambicioso Programa de Desarrollo Comercial de SEUR (PDC SEUR), cuya titulación está certificada por la prestigiosa escuela de negocio ESIC Business & Marketing School



**GeoPost** es el número uno en Francia y ocupa el segundo puesto en Europa en el mercado del transporte y entrega de paquetes. En 2014 entregó un total de 814 millones envíos en todo el mundo



## Responsabilidad

Publicamos nuestro V Informe RSC y Memoria Fundación SEUR, "Nuestra entrega para un mundo sostenible"



**Premio SEM 2014** (Semana Española Movilidad Sostenible) otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente



**Premio a la Eficiencia Logística y a la Responsabilidad Social** en la categoría RSC. Logística Profesional



SEUR ocupa la sexta posición en el ranking de las mejores empresas en conciliación según el Instituto internacional de Ciencias Políticas

Finalistas al **premio Europeo EWWR 2014** junto a la ONG "Nutrición sin fronteras"



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



**Premio CODESPA** en la categoría de Voluntariado Corporativo



Nuestros envíos internacionales a través de GeoPost son CO<sub>2</sub> neutral



Actualización **Código Ético** Grupo SEUR



Colaboramos en la iniciativa de WWF "100 empresas por los bosques"



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



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



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



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





# CONOCE SEUR



## CONOCE SEUR SEUR en cifras

SEUR, referente del sector



Facturación 2014:  
**564 millones de euros**



**60 millones de envíos al año**, crecimiento del 10% respecto al 2013. **85 millones de paquetes** transportados en 2014



**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 **6.400 empleados y colaboradores**



Más de **3.800 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 **60.000 horas de formación**. Apuesta por el talento



Inversión de **10 millones de euros en infraestructuras y tecnología** en el 2014



dpgroup



dpgroup



Crecimiento de ingresos en ejes estratégicos:



**Internacional**

- 110 millones de euros en 2014. Crecimiento del 16% sobre 2013.
- La facturación internacional es el 19,5% de facturación global



**e-commerce**

- 120 millones de euros, crecimiento del 20% respecto a 2013
- La facturación e-commerce supone el 21% 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

**DPDgroup en cifras**



Más de **4.900 millones de euros** facturados al año



**El segundo operador** en Europa y engloba cuatro marcas: DPD, Chronopost, SEUR e Interlink Express



**864 millones de envíos** en 2014



Más de **26.000 empleados**



Más de **843 centros logísticos y almacenes**



Más de **26.000 vehículos**



**310.000 clientes**



## CONOCE SEUR

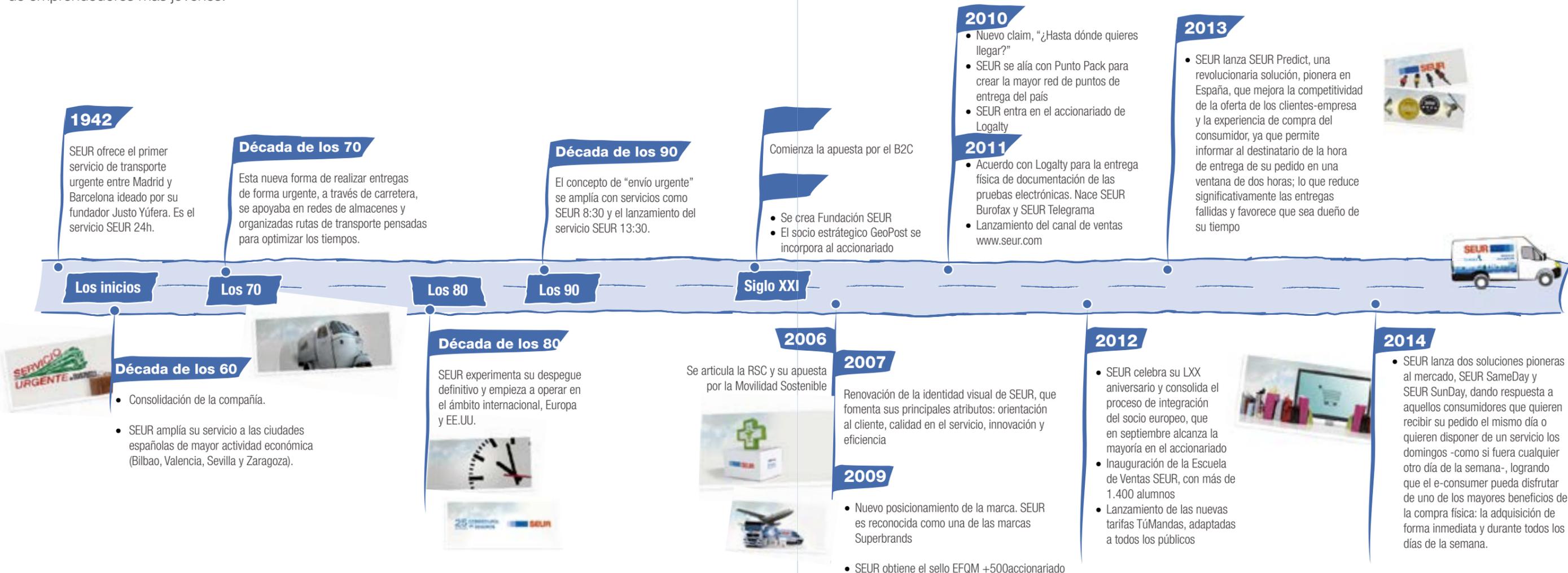
# Más de 70 años de entrega

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 fue 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.

**Siglo XXI**  
Comienza la apuesta por el B2C

- 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

**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

**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

**2014**

- SEUR lanza dos soluciones pioneras al mercado, SEUR SameDay y SEUR SunDay, dando respuesta a aquellos consumidores que quieren recibir su pedido el mismo día o quieren disponer de un servicio los domingos -como si fuera cualquier otro día de la semana-, logrando que el e-consumer pueda disfrutar de uno de los mayores beneficios de la compra física: la adquisición de forma inmediata y durante todos los días de la semana.



## CONOCE 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.

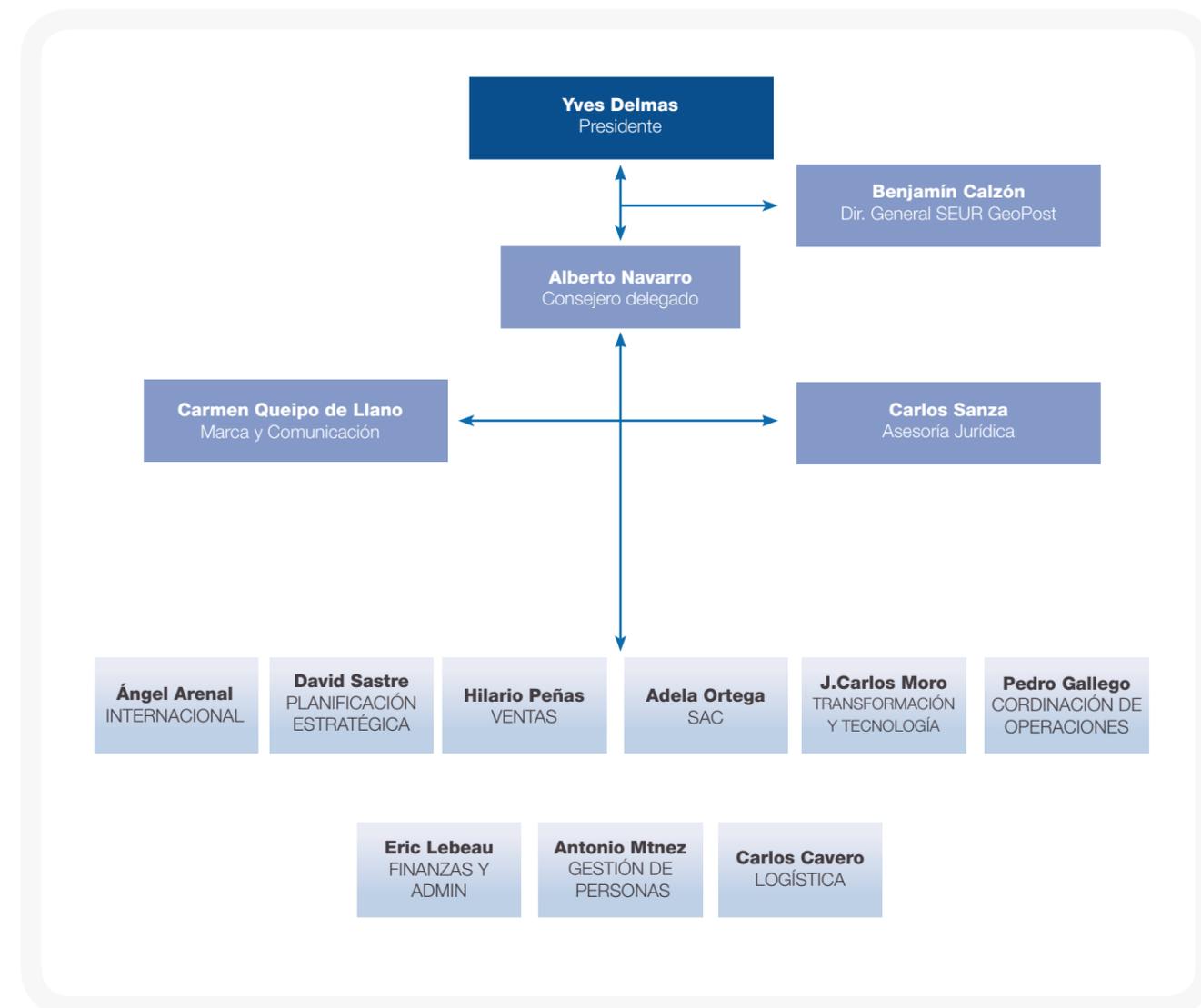
El Presidente y el Consejero Delegado ejercen una función ejecutiva. Los miembros del Consejo y los accionistas se reúnen una vez al año en la Junta Ordinaria de Accionistas para la aprobación de las Cuentas Anuales, formuladas por el Consejo de Administración, que son auditadas.

Durante el año 2014, GeoPost ha incrementado su participación en el capital de SEUR S.A, hasta alcanzar el 70%. Este incremento accionarial refuerza la apuesta del Grupo 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:** Alberto Navarro
- **Consejo de Administración:**
  - D. Yves Delmas
  - D. Alberto Navarro
  - D. Olivier Establet
  - D. Ramón Mayo
  - D<sup>a</sup>. Teresa Debelius
  - D. Alberto Puente
  - D. Javier Velayos
  - D. Pedro Lozano
  - D. Eric Lebeau
- **Comité Ejecutivo:**
  - D. Yves Delmas
  - D. Alberto Navarro
  - D. Alberto Puente
  - D. Roberto Abarca (*invitado permanente*)
- **Comité de Auditoría y Cumplimiento:**
  - D<sup>a</sup>. Teresa Debelius
  - D. Ramón Mayo
  - D. Alberto Navarro

La siguiente figura muestra la estructura directiva de SEUR:





## CONOCE 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 comparte una serie de valores, que reflejan fielmente sus acciones y comportamientos y que quedan recogidos en el **Código Ético** de SEUR, con el objetivo de que todos los profesionales que integran el equipo SEUR compartan la visión y los valores de la compañía y cumplan con los principios establecidos en el mismo.

En 2014, SEUR ha consolidado el avance hacia el buen gobierno, con la revisión y aprobación de una nueva versión del **Código Ético** de SEUR. 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.



Se ha constituido un **Comité Ético**, órgano transversal que velará por el cumplimiento de dichos principios y la prevención de delitos. Adicionalmente, se ha establecido un **canal de consultas y denuncias** que permitirá detectar los posibles incumplimientos del Código y proceder a su análisis y vías de resolución.

Este código, basado en el aprobado en el 2011, nos ha permitido consolidar nuestro compromiso y al mismo tiempo, como ejercicio de transparencia, además de estar disponible en el *site* de RSC, se ha hecho público a través de seur.com, junto con el siguiente **vídeo**.

De esta manera, SEUR consolida la gestión y el comportamiento ético de todos sus empleados como eje esencial en el desarrollo del servicio, sobre el que día a día construimos y consolidamos la confianza de clientes, empleados, propietarios y la sociedad en general.

La elaboración y aprobación del **Código Ético** reafirma el compromiso de SEUR con el desarrollo de un modelo de excelencia en gestión, basado en unos principios éticos que velan por la sostenibilidad y competitividad de la compañía, y que se convierten en realidad a través del comportamiento diario de todos y cada uno de los profesionales que formamos parte de la organización.

**Código ético:**



**Vídeo Código ético:**



**Empleados / proveedores:**





## CONOCE 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 16% sobre el 2013

### 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, Inditex, ASOS y Mango son solo una pequeña muestra de los clientes que ya confían en la solución SEUR.



110 millones de euros, crecimiento del 19,5% respecto a 2013



120 millones de euros, la facturación e-commerce supone el 21% del 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 Travel Club, Coca-Cola, Chanel y Bourjois.

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.

### Catálogo de productos y servicios



## CONOCE 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 17 millones de visitas en 2014, con un incremento del 59,8% de recogidas solicitadas por web y 43% más de usuarios activos.

#### Aplicación para smartphone



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

#### 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.

#### Equipo SAC



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



### Redes sociales



**Blog** (<http://teloenvioporseur.seur.com/tag/blog/>). Más de 147.488 usuarios únicos, 266.378 páginas visitadas, más de 665 publicaciones, han posicionado a SEUR como referente en e-commerce y movilidad sostenible, ecoeficiencia, innovación y nuevas tecnologías



**LinkedIn** (<http://www.linkedin.com/company/seur>). 6.249 seguidores, 471.066 impresiones, 3.296 clics, 1.543 recomendaciones, 184 publicaciones (desde septiembre 2014)



**Facebook** (<https://www.facebook.com/seur.es>): 12.451 fans, 12 campañas, 980 actualizaciones, más de 16283 "Me gusta" y más de 3734 comentarios



**Twitter** (<https://twitter.com/SEUR>) 35.455 "tuits", casi 8.194 seguidores, 11.160 "retuits" y 47768 menciones.



**YouTube** (<http://www.youtube.com/user/SEURoficial>). 188 suscriptores, 85953 visualizaciones



### Satisfacción de los clientes

SEUR trabaja día a día por mejorar la satisfacción de sus clientes. Un paso indispensable para poder realizarlo es conocer su percepción sobre la compañía y cómo contribuimos al desarrollo de su negocio a través de nuestras soluciones.

Para ello, SEUR realiza una permanente escucha activa, a través de encuestas periódicas y NPS (Net promoter Score). Entre más de 18.195 entrevistas respondidas, se establece que más del 75% 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.

**“Pensamos en el mañana. Actuamos hoy”**

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”.

Este compromiso se refuerza como firmante del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, y el respaldo y respeto a los 10 Principios que promulga.

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 un 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. De esta forma, SEUR mide su desempeño ambiental, identificando y midiendo los gases de efecto invernadero debido a sus actividades y reacciona mediante la definición de planes de acción para reducir las emisiones. 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 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
<b>ISO 14064</b> "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 <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> )
<b>BEGES</b> « Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre »	French Standard (Art. 75)	Global report of GHG emissions	Kyoto gases (CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> )
<b>EN 16258</b> "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 <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> )

Dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>-eq) representa las emisiones de todos los gases de efecto invernadero, agregados y se convierte en unidades de CO<sub>2</sub> equivalente utilizando el potencial de calentamiento global (GWP1 Valores).

Los datos de actividad recogidos durante la campaña de información se convierten en las emisiones de gases de efecto invernadero, ya que es el principal impacto de nuestra actividad.

**Reducción de un 3,51% la huella de carbono (emisiones de GEI totales / bulto) frente al 2013**

El inventario de emisiones de GEI se centra en seis gases incluidos en el Protocolo de Kyoto, que son:

- **Dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>)**
- **Metano (CH<sub>4</sub>)**
- **Óxido nitroso (N<sub>2</sub>O)**
- **Hidrofluorocarbonos (HFC)**
- **Perfluorocarbonos (PFC)**
- **Hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>)**

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 (CO<sub>2</sub>-eq) utilizando los valores del Índice GWP (potencial de calentamiento global<sup>(1)</sup>), 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 2014, alcanza al 66,6% 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

<sup>(1)</sup> 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 CO<sub>2</sub> en unidades de CO<sub>2</sub> equivalente.



## 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.

Accionistas	Clientes	Empleados
<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, Código Ético Políticas y Códigos establecidos a nivel de grupo.</p>	<p>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>Revista digital mensual, comunicados internos, buzón de sugerencias, intranet, presencia en redes sociales y blog TeloenvioporSEUR, reuniones departamentales, gestión del desempeño, Código Ético, encuentros y participación en iniciativas de RSC, manual de bienvenida, cursos, encuesta de clima y formación.</p>

Proveedores	Sociedad	Administración	Medios de comunicación
<p>Memorias, proyectos colaborativos, acuerdos de calidad, código ético, adhesión a compromisos y contratos.</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>Participación en foros y proyectos de divulgación de buenas prácticas e innovación.</p>	<p>Eventos, notas de prensa, material corporativo, web seur.com, 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.



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 la compañía. Ejemplo de ello son las distintas participaciones como ponentes en jornadas externas.

Jornada	Organiza
Jornada Empresas Comprometidas con la Igualdad	Madrid Woman's Week / ECOFIN
Jornada Claves en la gestión de la RSE	Fundación SERES
Dialogo Corresponsables	Media Responsable
<b>Semana Internacional de la Mujer</b>	Madrid Woman's Week / ECOFIN
Jornada rsc2	Fundación SERES
<b>Semana Europea Movilidad Sostenible</b>	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
<b>Mujeres responsables</b>	Onda Mujer - PR noticias
<b>Congreso Nacional de Medioambiente</b>	Fundación CONAMA
<b>Comité Técnico ST-9 Movilidad sostenible en el sector logístico. Flotas</b>	Fundación CONAMA
<b>Comité Técnico ST-8 ¿Qué marco normativo necesita la movilidad sostenible</b>	Fundación CONAMA
<b>Jornada Anual VI Foro Pro Clima Madrid</b>	Ayuntamiento de Madrid
<b>Jornada FREVUE-Róterdam</b>	Cross River Partnership
<b>III Jornada Plásticos, Reciclado y Sostenibilidad</b>	AIMPLAS y Cicloplast
MESA DE TRABAJO Responsabilidad Social Corporativa	Ayto. de Algete
<b>Conferencias Smartcities y Desarrollo Sostenible</b>	CIRSD (Center for International Relations and Sustainable Development) e ipc
VI Jornada Smart Logistics Last Mile	Fundación ICIL
V Jornada de Sensibilización e Implantación de Medidas de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres	Cruz Roja
<b>II Foro Ibérico Empresarial</b>	Gobierno de Extremadura
Jornada Debate - Tendencias Globales	Thinking Heads Group

<b>XII Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales</b>	Revista Prevención Integra y la Universidad Politécnica de Cataluña
<b>XXII Foro Anual de Excelencia en Gestión</b>	CEG (Club Excelencia en Gestión)
<b>Jornada Presentación Observatorio de Innovación en el Empleo (OIE)</b>	Observatorio de Innovación en el Empleo (OIE)

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 2014 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, EMAS de protección ambiental o TAPA de seguridad en algunas delegaciones del Grupo se une la obtención del **Sello-E de Excelencia Empresarial** en Logística y Transporte para B2C, se unen los reconocimientos recibidos en el 2014, que nos motivan a continuar avanzando en materia de RSC.

### Algunos de los reconocimientos 2014 han sido:



- **Premio SEM 2014** (Semana Española Movilidad Sostenible) otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
- **Premio Empresa logística más atractiva de España para trabajar**, según el informe anual de la multinacional Randstad Employer Branding.
- Finalistas al **Premio Europeo EWR 2014** (Semana Europea de Prevención de Residuos).
- **Premio CODESPA** en la categoría de Voluntariado Corporativo
- Premio a la **Eficiencia Logística y a la Responsabilidad Social** en la categoría RSC. Logística Profesional
- Distinción **BONUS 2010** por su compromiso con la salud y bienestar de sus empleados
- SEUR ocupa la posición 31 en el **ranking de las 100 mejores empresas para trabajar** de Actualidad Económica .

# PLANETA





## PLANETA

# Reducción y control de las emisiones

Como empresa responsable, estamos completamente dedicados a reducir nuestro impacto sobre el medio ambiente.

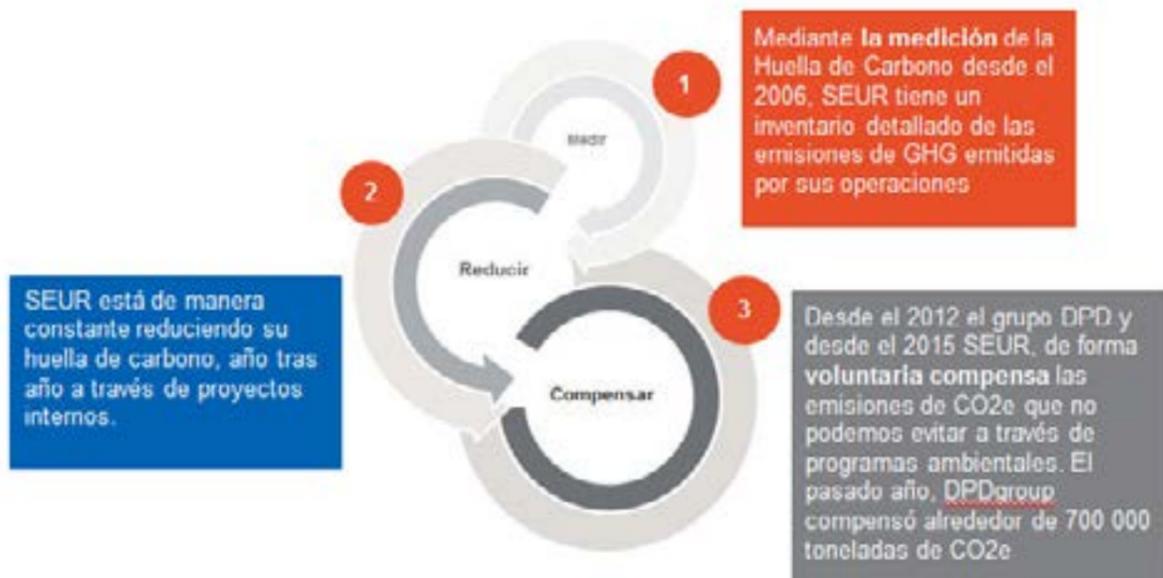
La reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> es una de las prioridades de SEUR, como se refleja tanto en su política de RSC, como en el hecho de que desde 2006 se haya implementado el cuadro de mando, que facilita el seguimiento exhaustivo de los indicadores.

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 de compensación de gases de efecto invernadero, que hace que los envíos internacionales de SEUR a través de la red DPDgroup sean **CO<sub>2</sub>-neutral y no conllevan un coste adicional para el cliente.**



Más de **700.000 Toneladas** de CO<sub>2</sub> compensadas en 2014



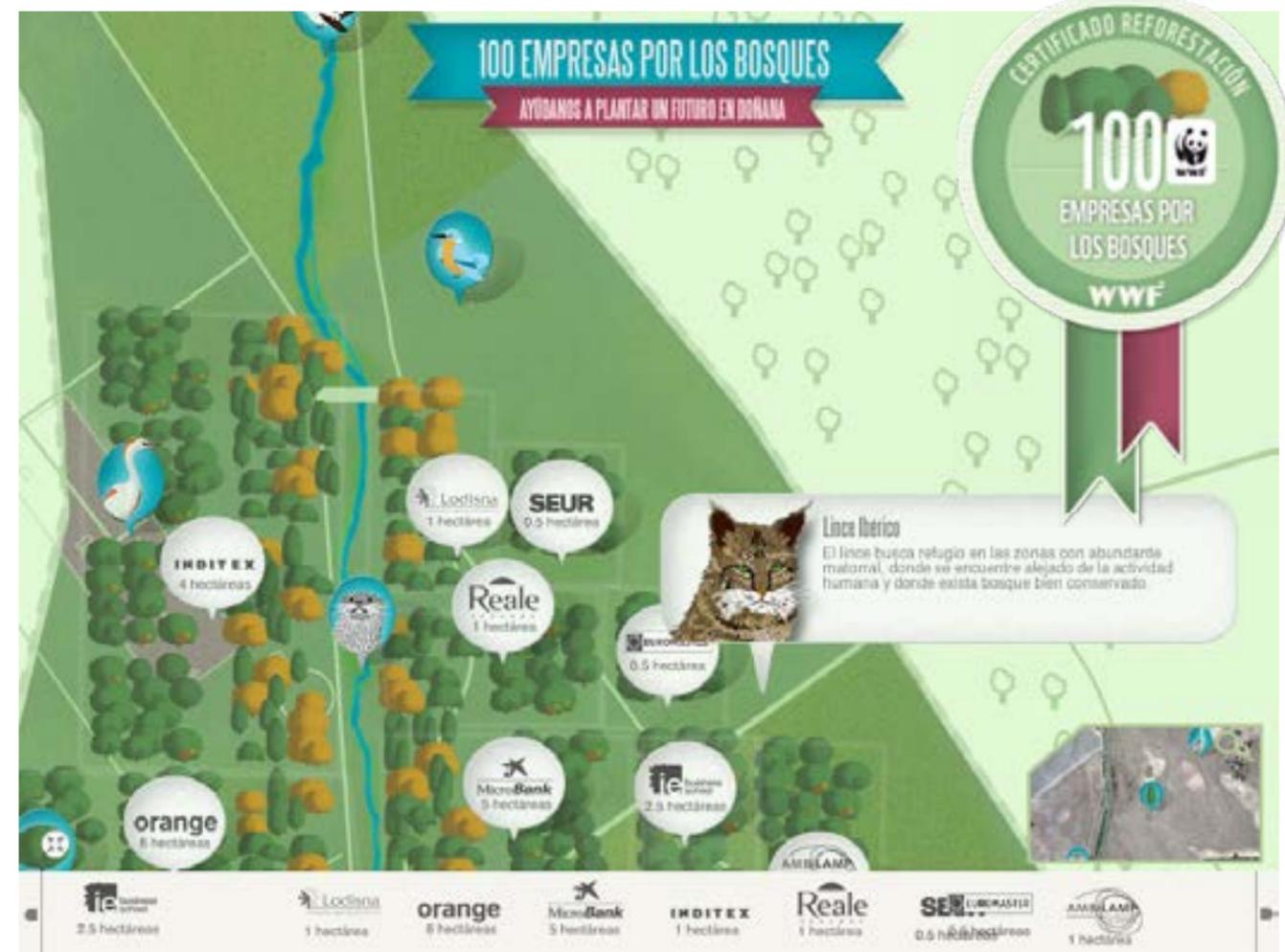
La compensación es un paso, pero nuestro objetivo final es reducir nuestra huella de carbono total.

Adicionalmente y a nivel local, hemos colaborado con WWF en la Campaña 100 empresas por los bosques, cuyo objetivo es la reforestación del espacio natural de Doñana.

De este modo, SEUR también colabora con WWF en su iniciativa para reforestar el Parque Nacional de Doñana y contribuir a recuperar un espacio natural declarado Patrimonio de la Humanidad por UNESCO. Mediante el acuerdo alcanzado, WWF que se compromete en la recuperación mediante la plantación de una superficie de 1/2 hectárea del Parque Nacional de Doñana, equivalente a un campo de fútbol.

**Reducción de un 3,51%** la huella de carbono (emisiones de GEI totales / bulto) frente al 2013

[http://www.wwf.es/colabora/que\\_puede\\_hacer\\_tu\\_empresa/planta\\_arbol\\_empresas/](http://www.wwf.es/colabora/que_puede_hacer_tu_empresa/planta_arbol_empresas/)





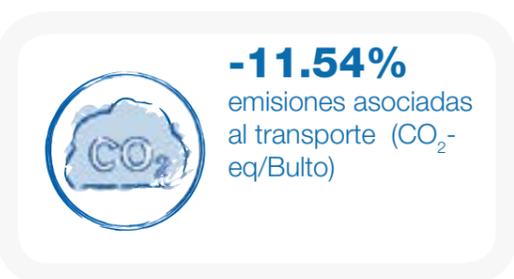
## PLANETA Movilidad Sostenible

Ser una empresa de transporte, implica estar entrelazados con la infraestructura de una ciudad y con la forma de vida de las personas. Como socio responsable, trabajamos en desarrollar iniciativas que mejoren la calidad de vida en las ciudades, en una búsqueda constante con el fin de ofrecer soluciones más inteligentes, más limpias.

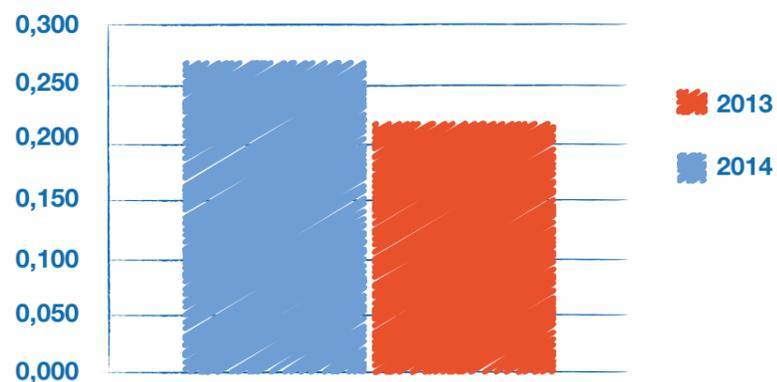
Soluciones que no solo beneficien a los clientes, al medio ambiente y a nuestra propia eficiencia operativa. Invertir en el futuro de la distribución urbana, como la utilización de vehículos eléctricos o brillantemente soluciones como por ejemplo, Predict y Pickup

Las emisiones de Gases de Efecto invernadero 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 2014 **hemos reducido en -11.54% las emisiones de CO2-eq asociadas al transporte por bulto transportado frente al año anterior**. Este indicador abarca todas la emisiones de Gases de Efecto Invernadero 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, diésel, GLP, GNC, electricidad, entre otros) 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).



PUD -kgCO2e/Parcel



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 teloenvíoposeur)
- 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, mediante el uso de vehículos incombustibles alternativos, como SEUR City, bicicletas, triciclos eléctricos, vehículos de Gas Natural y vehículos de GLP, motos eléctricas y el vehículo eléctrico "Cross Rider". Así, apostamos 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, Cartagena, Segovia y Huesca.



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.

Testar la viabilidad del uso de vehículos eléctricos en la distribución de mercancía e implementar mejoras que aceleren su incorporación es la base del Proyecto Europeo FREVUE del que somos socios. El Proyecto Europeo FREVUE 2013-2017 (piloto de eficiencia energética y de uso de vehículo eléctrico para la distribución urbana de mercancías), es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea para la utilización de vehículos eléctricos en la distribución, que se desarrolla en 8 ciudades europeas: Londres, Oslo, Estocolmo, Milán, Lisboa, Ámsterdam, Róterdam y Madrid. En el despliegue español, SEUR participa en este proyecto junto al Ayuntamiento de Madrid, la Corporación Empresarial Calidad Pascual, TNT e ITENE, y en él también colabora la EMT de Madrid y proveedores de vehículos eléctricos como Renault.



Como parte del proyecto FREVUE (Freight Electric Vehicles in Urban Europe: Vehículos Eléctricos de Mercancías en la Europa Urbana), dentro del VII Programa Marco de la Comisión Europea, se enmarca la puesta en funcionamiento de una plataforma logística en el centro de la capital madrileña, desde el que distribuir mercancías por medio de vehículos eléctricos a zonas del centro de la ciudad. Otra de las líneas de acción del proyecto es la recogida de datos de conducción durante la distribución, gracias a los que, a través de



esta iniciativa europea, se quiere canalizar y estudiar la posible mejora del uso de puntos de recarga eléctrica de Madrid y el manejo de las TIC con el fin de optimizar la utilización de vehículos eléctricos dentro del sector logístico y del transporte de mercancías. Para ello y en colaboración con ITENE, SEUR instaló en junio un equipo que permite monitorizar consumos online, ver parámetros de eco conducción y posicionamiento online del vehículo eléctrico (cada 20 segundos se recibe información), así como el posible efecto de factores externos sobre la autonomía del vehículo.

Otro ejemplo es nuestra colaboración en el **proyecto SMILE**, (Smart green Innovative urban Logistics for Energy efficient mediterranean cities) cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de ciudades inteligentes y eficientes en el uso de la energía, mejorando la distribución urbana de mercancías.

En este caso, SEUR ha colaborado, junto con otras empresas del sector, en la puesta en marcha de una prueba piloto que se centra en el reparto de última milla en la capital valenciana, utilizando triciclos eléctricos encargados de recoger la mercancía en una microplataforma, ubicada a las afueras del centro histórico de la ciudad de Valencia, en la Estación del Norte concretamente, para realizar posteriormente la distribución de la misma. De esta manera, se disminuye la entrada de vehículos con motor de combustible fósil al centro de la ciudad, reduciendo el tráfico en dicha zona y atenuando los efectos nocivos medioambientales.



Un proyecto cofinanciado por los fondos FEDER de la Unión Europea a través del programa MED, y en cuyo consorcio participan socios de otras cinco ciudades mediterráneas: El Pireo, Bolonia, Rijeka, Montpellier y Barcelona.

Nuestra participación en esta iniciativa pone de manifiesto nuestro compromiso con la movilidad sostenible y la innovación.

### Reducción de desplazamientos

La adaptación a las formas modernas de vivir en entornos urbanos.

Tenemos que ser conscientes de nuestro impacto en las poblaciones urbanas y comunidades, y ofrecer soluciones que mejoren la forma de vida de las personas.



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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> adicionales.



Por ello, en 2014, SEUR ha seguido apostando por ofrecer a sus clientes más de 1.000 puntos donde entregar y recoger sus envíos.

Como parte del compromiso con la movilidad sostenible, se reducen desplazamientos y se consigue un mayor número de entregas efectivas. Por ello también se llevan a cabo soluciones diferenciales como **SEUR SunDay** o **SEUR Predict**,



una solución innovadora que permite dar la opción a los destinatarios de seleccionar el día de entrega y comunicarle la "ventana horaria" de una hora en la que se va a efectuar su entrega. Al mismo tiempo se realiza la optimización de rutas online. Una solución que ofrece SEUR a sus clientes como valor añadido y que al mismo tiempo reduce desplazamientos improductivos y, por lo tanto, emisiones de CO<sub>2</sub> de última milla asociadas al transporte de cada envío,

además de las emisiones que se producirían en la devoluciones de mercancía, reduciendo inicialmente un 4% las emisiones de CO<sub>2</sub> por bulto transportado.

Tras la implantación de SEUR Predict, se ha reducido en un 4,3% las emisiones de dióxido de carbono 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 CO<sub>2</sub> 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 un particular. Con más de 4.500 lectores/mes
- **Benchmarking:** Participación en el Congreso Nacional de Medio Ambiente, diversos





Foros, y el Foro Internacional de Desarrollo Sostenible de DPDgroup, así como en diversas Jornadas, compartiendo nuestra experiencia:

- Congreso Nacional de Medioambiente - Fundación CONAMA
- Comité Técnico ST-9 Movilidad sostenible en el sector logístico. Flotas - Fundación CONAMA
- Comité Técnico ST-8 ¿Qué marco normativo necesita la movilidad sostenible? - Fundación CONAMA
- Jornada Anual VI Foro Pro Clima Madrid - Ayuntamiento de Madrid
- Jornada FREVUE-Róterdam - Cross River Partnership
- Conferencias Smartcities y Desarrollo Sostenible - IRSD (Center for International Relations and Sustainable Development) e ipc
- VI Jornada Smart Logistics Last Mile - Fundación ICIL

• **Participación SEM** (Semana Europea de la Movilidad) desde 2008. En 2014 realizamos las siguientes acciones:

1. Por segundo año consecutivo, se informó a través de un “Decálogo de Conducción Eficiente” las buenas prácticas al volante y, además, los usuarios pudieron poner a prueba sus conocimientos de desplazamiento sostenible gracias al Test de Conducción Eficiente de SEUR, que también realiza por segunda vez en la sección específica de eco-movilidad en su blog [teloenvioporSEUR.com](http://teloenvioporSEUR.com).



2. Colaboración directa con el Ayuntamiento de Getafe y la Universidad Carlos III de Madrid, que organizó una “Ruta Ciclista Getafe Industrial”. Durante esta, un grupo de alumnos de esta Universidad visitaron varias empresas, entre ellas, la sede en Getafe de la compañía, donde comprobaron de primera mano la importancia de una empresa logística como SEUR y las iniciativas en movilidad sostenible desarrolladas por SEUR. Desde su impacto a nivel local como su alcance nacional e internacional.



3. A nivel local, SEUR también desarrolló distintas iniciativas, como el fomento del uso de la bici para acudir al trabajo. Así, patrocinó una acción en el Polígono Industrial Las Atalayas, en Alicante, donde los empleados de SEUR junto con otras empresas apostaron por la bicicleta como medio de transporte en los desplazamientos a su centro de trabajo.



Todas estas acciones y muchas otras constituyen la aportación de SEUR para contribuir a la mejora de la calidad del aire de las ciudades y luchar contra el cambio climático.

El desarrollo de estas iniciativas en Movilidad Sostenible ha contribuido a que SEUR reciba varios reconocimientos, como el **Premio SEMS 2014 (Semana Española de Movilidad Sostenible)** otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, que ha reconocido nuestra contribución a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.



## 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 año 2014 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 EWR 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 2013.



## Iniciativa “Juntos contra el despilfarro alimentario”

Dentro de las acciones realizadas durante la Semana Europea de Residuos, SEUR incorporó la colaboración con la ONG Nutrición Sin Fronteras en su **proyecto “Juntos contra el despilfarro alimentario”** que se enmarca dentro de la iniciativa “BCN comparte la comida” desarrollado por dicha ONG. La Agencia de Residuos de Cataluña ha promovido esta iniciativa para el aprovechamiento de recursos alimentarios ya cocinados y así reducir el despilfarro de alimentos y la situación de vulnerabilidad de las personas en riesgo de exclusión social en el área metropolitana de Barcelona.

Durante los días que duró la acción, nueve centros sociales recibieron la comida donada por ocho hoteles y empresas de sus excedentes alimentarios ya cocinados. En total, SEUR gestionó el transporte y distribución de 1.260,16kg de alimentos que se llevaron a 13 asociaciones, ayudando a más de 3.000 personas.



Las ONG a las que se entregó la comida fueron, entre otras, Cruz Roja y SOS Aldeas Infantiles.

SEUR gestionó toda la logística en el circuito de recogida y distribución diaria de los excedentes alimentarios cocinados, a través del servicio SEUR Frío para conservar la temperatura de los alimentos y mantener la cadena de frío durante todo el proceso de entrega.





Por otro lado, Nutrición Sin Fronteras se encargó de evaluar nutricionalmente y analizar los alimentos en condiciones óptimas de higiene y seguridad alimentaria, así como coordinar la distribución desde el hotel, catering o empresa alimentaria colaboradora hasta las entidades sociales beneficiarias. [Ver el vídeo](#) que describe la acción.

Esta iniciativa desarrollada por la ONG Nutrición Sin Fronteras en colaboración con SEUR fue nominada a los VI Premios Europeos de la Prevención de Residuos **EWWR** (European Week for Waste Reduction) tras haber sido presentada su candidatura por la Agencia de Residuos de Cataluña. Premio al que optaron las actividades organizadas durante la sexta Semana Europea de la Prevención de Residuos celebrada del 22 al 30 de noviembre de 2014, y durante la que se llevaron a cabo 782 actividades en Cataluña.

## Campaña recogida "objetos" usadas

### Campaña de sensibilización

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 13 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.



#### Datos Diciembre 2014



En 2014, hemos conseguido ayudar a 31 niños que han recibido una ayuda de 175.213 euros, sumando desde su inicio en el 2011 un total de **91 niños** destinatarios de una ayuda de **725.895 euros**.



Gracias a las 845 toneladas de tapones de plástico que han sido recicladas en 2014, que suponen unos 500 millones de unidades de tapones. Lo que supone haber reciclado **3.154 toneladas de tapones de plástico** desde el principio del proyecto.



Más de 1.150 millones de tapones que puestos en fila rodearían  $\frac{3}{4}$  partes del planeta Tierra y llenarían 7 piscinas olímpicas y cuyo reciclado ha evitado unas **4.731 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>**.

### "Cero papel"

Desde SEUR se es consciente de que el mejor residuo es el que no se genera, por eso a lo largo de 2014 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 productos como **SEUR Burofax**, **SEUR Telegrama** o el Comprobante de entrega digital. Todas ellas son soluciones que combinan la protección de los recursos naturales con la mejora de la eficiencia del servicio.

### 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. Por ello 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. Es por eso que



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, así como etiquetas y embalajes..

El compromiso de SEUR se plasma al establecer criterios de sostenibilidad en los procedimientos de compra de productos como papel y cartón, sobres, etiquetas, embalajes, entre otros, considerando la certificación como criterio de valoración en la compra de suministros, con el fin de garantizar la adquisición de materias primas y productos procedentes de una gestión forestal sostenible.



Aumento de un **+31.98% el porcentaje de papel responsable** frente al 2013



Iniciativas que han 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 Forestal**, un reconocimiento que otorga PEFC a las empresas comprometidas en esta materia y que convierte a la compañía en la primera del sector en integrar este equipo de trabajo formado por solo 51 entidades.



## 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

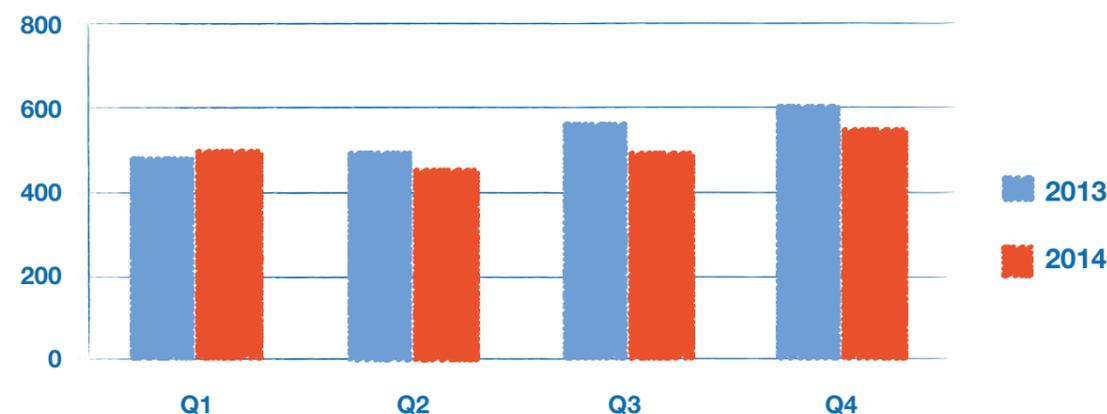


- Migración a un sistema de **cloud-computing** con la consecuente mejora de la eficiencia de los servidores
- Instalación de baterías de condensadores para el control de reactiva con filtraje
- Modificación del cableado de las iluminarias para poder controlarla por zonas
- Sistemas de control horario astronómico
- Instalación de Variadores en los motores de la cinta transportadora.
- Activación del modo ahorro de energía en las cintas transportadoras



**-7,9% kWh** energía consumida frente al 2013

## GHG emissions - Energy consumption



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 CO<sub>2</sub>**, principal gas causante del efecto invernadero.

Conscientes de la importancia de implicar a todos los grupos de interés en el uso responsable de la energía, durante el 2014 se lanzaron campañas de sensibilización tanto interna como externamente. Un año más SEUR se unió a la iniciativa de WWF en la campaña **"La Hora del Planeta"**, una iniciativa promovida por la organización WWF que consiste en apagar las luces durante una hora para tener un impacto positivo en la lucha frente al cambio climático. Un evento que se ha convertido en el mayor movimiento global ambiental al que se suman ciudadanos, empresas, organizaciones y gobiernos de todo el mundo.



Todas estas iniciativas han supuesto una reducción del -7.97% 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 -23,38% el dato correspondiente al 2014 frente al año anterior.



De izquierda a derecha: Ángel Lázaro, director de zona centro para España de Jungheinrich; May López, responsable de RSC de SEUR; José Redondo, director de ingeniería de Logista España, y Trond Johansen, gerente de Desarrollo de Mercado para España de Allison //FOTO: Javier Jiménez, Grupo TecniPublicaciones.

Muestra del compromiso y los resultados obtenidos, SEUR participó como caso de éxito en la III Jornada Plásticos, Reciclado y Sostenibilidad, organizada por AIMPLAS y Cicloplast y ha sido reconocida con el Premio a la **Eficiencia Logística y a la Responsabilidad Social** en la categoría RSC. Logística Profesional

## PLANETA

# Una oferta "Responsable"

Como expertos del sector, el objetivo es generar un impacto positivo a través de lo que se hace cada día. Ofrecer un servicio cada vez más responsable, escuchar y analizar las necesidades de los clientes en materia de desarrollo sostenible y aportar un valor añadido al negocio que sea percibido así por los consumidores, 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 la oferta comercial. Prueba de ello son las siguientes iniciativas.



## SEUR Predict

**SEUR Predict** un servicio gratuito que permite cambiar la fecha de entrega (hasta 3 días después) e informa al destinatario de la ventana horaria de 1 hora en la que va a recibir su pedido. Hecho que además de mejorar la fiabilidad en la famosa "última milla", es también más responsable con el medio ambiente, reduciendo las emisiones de CO2 de intentos fallidos de entrega.



## SEUR SunDay

La nueva solución SEUR SunDay nace para dar respuesta a la demanda creciente de los consumidores y adaptarse a los nuevos estilos de vida de los clientes, que precisan de opciones de entrega cada vez más flexibles y compatibles con su día a día.



## Servicio Internacional "CO<sub>2</sub> neutral"

Servicio Internacional "CO<sub>2</sub> neutral" que hace que los envíos internacionales de SEUR a través de la red DPDgroup sean CO<sub>2</sub>-neutral, sin coste adicional para el cliente. Un programa voluntario de compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>eq que no podemos evitar a través de programas internos y que ha supuesto que en el 2014, a través de programas certificados con los estándares más reconocidos y exigentes a nivel internacional, DPDgroup compensase alrededor de 700.000 toneladas de CO<sub>2</sub>eq.

## Eco-embalajes

Una oferta de embalajes, más ecológicos, seguros y económicos. SEUR ha incorporado medidas para adaptar los embalajes a todas las necesidades de sus clientes, ha sustituido el color blanco de la caja por el cartón marrón natural y las cuatro tintas de su logotipo por una única en negro. Además, ha utilizado materiales reciclados y materiales certificados con los estándares internacionales PEFC y FSC, que garantizan la Sostenibilidad en la gestión de los bosques. Con estas modificaciones se consigue un embalaje más eficiente y a precios muy competitivos.

## Puntos de venta SEUR y tiendas de proximidad

SEUR mantiene su apuesta por extender la red con mayor capilaridad del mercado y más accesible para los clientes. De esta manera, se facilita la recogida y entrega al cliente particular, aumentando la efectividad de entrega y disminuyendo desplazamientos y emisiones de CO<sub>2</sub> 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 u horario, 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 CO<sub>2</sub> que se generarían por la devolución, al mismo tiempo que se ofrece un servicio de calidad.

**Entrega en tiendas SEUR.** Todos tus clientes pueden encontrar uno de nuestros más de 1.000 establecimientos a menos de 10 minutos de donde se encuentren y decidir dónde quieren recoger sus pedidos.

**Información del envío.** Realiza el seguimiento de todos tus envíos en tiempo real desde el origen hasta su entrega. Permite que tus clientes lo hagan fácilmente desde [seur.com](http://seur.com), en tu propia web o desde cualquier dispositivo móvil a través de nuestra app.

**La entrega más efectiva.** Tus clientes pueden decidir en qué momento quieren recibir sus envíos, a través de comunicaciones interactivas que les notificarán la fecha de entrega, con posibilidad de modificarla.

### 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.

### 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 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 CO<sub>2</sub> de última milla asociadas al transporte de cada bulto y emisiones de CO<sub>2</sub> que se producirían por el retorno de la mercancía al destinatario.





## PERSONAS

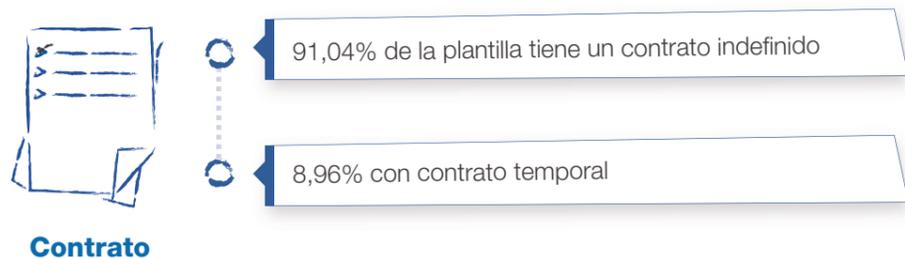
# El mayor activo

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.

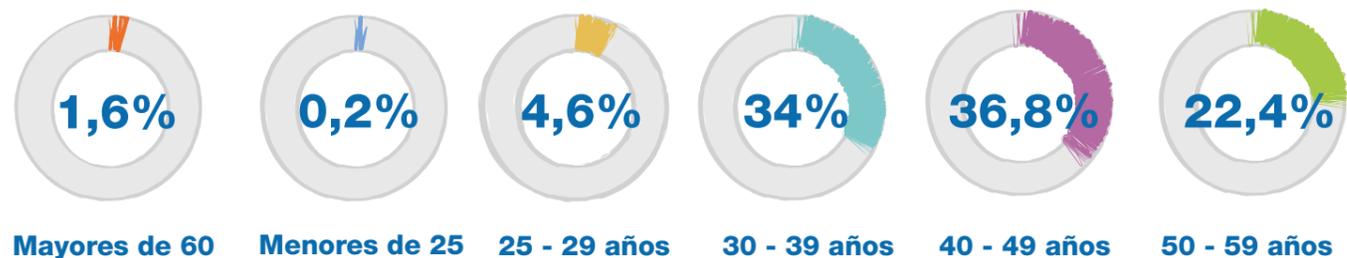
En SEUR, **las personas son el principal valor**. Desde el proceso de selección hasta el de promoción, existe una coherencia permanente con la estrategia de la organización, basada en principios éticos y socialmente responsables. Por tanto, se recluta y se retiene el talento mediante la aplicación de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

- Newsletter (con sección especial de RSC y otra de Fundación SEUR)
- Plataformas colaborativas en entorno 2.0 (Google +, sites)
- Reuniones departamentales
- Reunión corporativa de mandos y fuerza de ventas
- Convención anual y reuniones regionales
- Desayunos con Presidencia y Dirección
- Buzón de sugerencias
- Puntos de información en las instalaciones
- Eventos sociales como el "Family Day"
- Jornadas "Teambuilding"



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 2014 mostraron una puntuación del 4,31, siendo 5 la máxima puntuación, y de la que cabe destacar que el 95,80% 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.

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 2014 se han beneficiado de estas medidas el 44,5% de empleados de la corporación y filiales, siendo esta una medida en proceso de extensión a las delegaciones en el 2015.

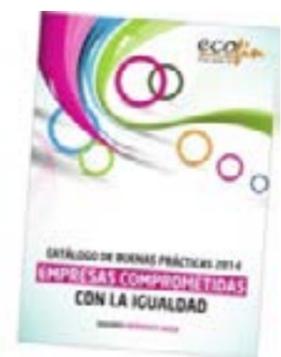
Ejemplos de **medidas de conciliación** puestas en marcha en algunos centros de trabajo son:

- **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 distribuirlas 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



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 de las medidas establecidas, 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 IESEBusiness 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.



**43 ayudas**  
**55.370 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 94% de candidatos que han sido recolocados y un tiempo medio de recolocación de 7 meses.

## PERSONAS

# La apuesta por la formación

SEUR consolida su compromiso por el desarrollo de una estrategia global de formación continua y permanente, apostando por el desarrollo del talento y la mejora de la trayectoria profesional de los colaboradores de SEUR, lo que repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido al cliente.

La Política de Formación definida contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos mediante el desarrollo de las capacidades de sus empleados y la actualización permanente de sus conocimientos, convirtiéndose en un pilar clave para la generación de talento.

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 en el que se puede consultar, además de la oferta formativa, las noticias de interés, artículos, biblioteca virtual, entre otros contenidos.

A través del “Plan de Formación SEUR 2014” se han impartido más de 60.000 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 364.587 euros.



**+60.000 horas de formación**

SEUR continúa con la apuesta por la formación con la “Escuela de Ventas SEUR”, iniciativa dirigida a los profesionales que integran los 3 canales de Ventas: Fuerza de Ventas, SAC y personal de tiendas, y cuyos resultados suponen una enorme ventaja competitiva y contribuyen de manera directa a la generación de negocio.

Este programa, que responde a las líneas estratégicas de la compañía, tiene un horizonte a tres años y sus dos objetivos prioritarios son:

- Crear un **estilo comercial**, único y homogéneo en toda la Red - **ADN SEUR**.
- **Diseñar un sistema de capacitación** homogéneo a nivel comercial, alineado con la estrategia de crecimiento de la compañía, y que permita mejorar la proactividad y eficiencia comercial.

La Escuela cuenta con itinerarios formativos definidos por cada Canal de Ventas (Rol Dirección, Supervisión y Gestión). Se lleva a cabo actividades de formación y de desarrollo, presenciales, e-learning y training on the job. Se innova en los formatos de aprendizaje a través de juegos interactivos, casos prácticos y feedback en tiempo real en caso de respuestas incorrectas.

Al finalizar sus estudios, todos los alumnos de la Escuela de Ventas que superen con éxito el programa completo, obtendrán una titulación certificada por una de las principales escuelas de negocio: ESIC Business & Marketing School.



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.

En total se han impartido a lo largo de estos 3 años más de 26.000 horas de formación y seguimos formando durante el 2015.



**Más de 1400 alumnos**



**Primer Año:**  
Título Especialista (Bronce)



**Segundo Año:**  
Título Especialista Sénior (Plata)



**Tercer Año:**  
Certificación oficial (Oro)

### Plan de Formación Mandos Intermedios



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**.

En 2012 arranca El Programa de Formación de Mandos Intermedios con la realización del módulo **“El Rol del Mando Intermedio”**, cuyo objetivo era concienciar al mando de su papel estratégico dentro de SEUR, no sólo como gestor de negocio sino también como gestor de personas.

En 2013 se sigue avanzando con un nuevo módulo **“La Gestión de Equipos”**, con el que se refuerzan las fortalezas en liderazgo de personas y se potencia el papel como promotores del cambio dentro de sus equipos.

En 2014 se da continuidad al Proyecto con un nuevo módulo formativo **“Conseguir equipos de alto rendimiento orientado a metas”** a través de una herramienta de organización del tiempo.

Actualmente se han impartido cerca de 3.000 horas de formación dentro del Programa de Mandos Intermedios.

Se trata de un **Programa Avanzado de Dirección** que potencia la dirección y gestión empresarial. Es una apuesta de SEUR por el desarrollo profesional de sus mandos, contribuyendo a la mejora de sus competencias y respondiendo a las nuevas exigencias de la compañía, al tiempo que se refuerza su implicación con los objetivos empresariales.



La **Escuela de Líderes SEUR** tiene como objetivo ofrecer a sus participantes una oportunidad de desarrollo y formación en las últimas tendencias en materia de gestión y liderazgo. Y para ello cuenta con una de las escuelas de mayor prestigio a nivel internacional dedicada a la formación de la elite empresarial, **IE Business School**.



El **valor diferencial** de la Escuela de Líderes es la **metodología** utilizada en la que se mezcla el conocimiento externo del **IE** (Escuela de Negocios de ámbito Internacional y reconocido prestigio para la formación de la élite empresarial) con la estrategia de **SEUR**, representada a través de la intervención de su Equipo Directivo en los diferentes módulos impartidos.

El **programa formativo** se inició en marzo 2014 y finaliza en junio 2015. Consta de **115 horas** distribuidas en 8 sesiones presenciales combinadas con 7 sesiones online mediante videoconferencias. En total, más de 4.500 horas de formación impartidas durante el programa, cuya **1ª Edición participaron 40 colaboradores**.

La creciente preocupación de SEUR por la formación de sus empleados ha sido una de las principales áreas de mejora que lo ha impulsado en el ranking de las 100 mejores empresas para trabajar de Actualidad Económica, donde SEUR se ha posicionado en el **puesto 31**.

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



## 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 ha puesto en marcha el proyecto SEUR *Saludable* con el único objetivo de seguir trabajando en el fomento de hábitos de “vida saludable”, ampliando así la visión sobre el concepto “trabajador” y dándole mayor valor al concepto “persona”. El desarrollo de actividades como las jornadas dedicadas a conocer cómo cuidar la salud postural, recibir consejos nutricionales, participar en sesiones de relajación, entre otras; nos han permitido evolucionar y ampliar el alcance del proyecto.

Adicionalmente, SEUR continúa trabajando firmemente en el desarrollo de la actividad preventiva a través de las visitas PRL a los distintos centros, cursos de formación, auditorías o campañas de sensibilización con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la planificación de dicha 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, funciones y responsabilidad que cumplen todos los colaboradores de SEUR cuando se incorporan a la compañía. Por ejemplo sobre reciclaje adaptada a los puestos de trabajo, formación para mandos y formación específica, como primeros auxilios y los talleres de investigación de accidente.



**1.873,5 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 *Movilízate!* Este último, se trata de 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.

Otra muestra de la integración de la política de PRL en nuestros centros de trabajo es la consecución, año tras año, de la bonificación Bonus Malus. Esta bonificación, que entrega la Administración Pública a través de un sistema de incentivos, reconoce a las empresas que se distinguen por su contribución eficaz y contrastable a la reducción de la Siniestralidad laboral y por la realización de actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes.





## 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 más de 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 identificarlo en 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 225 personas y seguirá consolidándose a lo largo de 2015.

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.

En 2013 implantamos un nuevo **Modelo de Gestión por Competencias** que recoge las mejores prácticas y las necesidades actuales de la compañía. La implantación de este 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 sistema permite a compensar en función del desempeño, desarrollar planes de formación más dirigidos y alineados con la estrategia y las necesidades individuales, posibilita la detección, aprovechamiento y retención del talento técnico, así como asignar correctamente posibles trayectorias profesionales.

En el 2014 se ha continuado consolidando este modelo mediante la definición y puesta en marcha de planes de desarrollo, sucesión y evaluación 180° acordes a las necesidades de la compañía, aplicando sus bases a otros procesos de Gestión de Personas.

Con el fin de explicar y compartir este modelo, durante el 2013 y 2014 se han impartido numerosos cursos a más de 180 mandos intermedios de las distintas unidades de negocio y corporación, y se han llegado a evaluar a más de 900 personas.



Juegos Olímpicos SEUR 2012

Desde 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 2014 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 acciones<sup>1</sup>.

A su vez, y en línea con su apuesta por la **Movilidad Sostenible**, en 2014 se realizó el patrocinio por sexto 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.

**IV edición de Solar Race 2014** Región de Murcia vuelve a contar con la colaboración de SEUR, la encargada de trasladar, de manera gratuita, gran parte de los prototipos participantes españoles y los materiales procedentes de Francia hasta el Circuito de Velocidad de Cartagena.



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.



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



### Apoyo al emprendimiento

En SEUR se establece una apuesta por la innovación tanto dentro como fuera de la empresa. Compartir nuestra experiencia y espíritu emprendedor, ayudando a las empresas locales a prosperar, es una de las líneas de acción de nuestra estrategia de sostenibilidad.

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 el 2014, y con el fin de contribuir al emprendimiento y al desarrollo empresarial del país, se lanzaron distintas iniciativas dirigidas a los emprendedores. Por ejemplo el apoyo a emprendedores que encuentran en el entorno online una oportunidad de negocio. Apoyar las nuevas ideas, a las start-up que intentan emerger, es fundamental para reforzar nuestro panorama empresarial.



- **Sección e-mprendedores del blog: [teloenvioporseur.com](http://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”**, esta acción, que ha llegado a su tercera edición, tiene como objetivo apoyar a aquellos emprendedores que quieren desarrollar su e-commerce, pero no tienen la experiencia o herramientas necesarias para llevarlo a cabo. El ganador recibirá el apoyo necesario para emprender su aventura online mediante **4.000 euros en envíos y 1.000 euros para el desarrollo o mejora de su tienda online**. Además, los cinco finalistas tienen la oportunidad de



- conocer en persona y realizar networking con importantes referentes del sector del comercio electrónico.
- Presencia en las **ferias e-commerce** más importantes de nuestro país: **eShow en Barcelona**, Madrid y Lisboa y OME Expo e-commerce en Madrid, entre otras.
- **Soluciones e-commerce 365°**, que ofrece la compañía: **SEUR SunDay**, solución con la que, por primera vez en España, los consumidores online podrán recibir sus pedidos en domingo. El horario de entrega será entre las 10:00 y las 14:00 horas y permitirá incluso recibir las compras realizadas en sábado. De este modo, SEUR amplía su servicio a todos los días de la semana. Una oferta e-commerce 365° en la que se integran las últimas soluciones lanzadas como **SEUR SameDay**, que se realiza de lunes a viernes y en horario de 16:00 a 21:00 horas para la entrega en el mismo día de aquellas compras que se hayan efectuado antes de las 12:00 horas.

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.

<sup>1</sup> Para más información puede consultar la Memoria de Fundación SEUR y la página web [www.fundacionseur.org](http://www.fundacionseur.org)



## 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 ONG 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 2014, 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 entregarlos. Posteriormente, SEUR se encarga 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 6.400 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 la ONG **“Nutrición sin fronteras”** contra el desperdicio alimentario, acción mediante la cual se donaron 4.000 comidas a un comedor social -acción reconocida a nivel internacional, al ser nominada a los VI Premios Europeos de la Prevención de Residuos-, o con el **Banco de Alimentos**.

La iniciativa “Juntos contra el despilfarro alimentario” desarrollada por la ONG Nutrición Sin Fronteras en colaboración con SEUR fue nominada a los VI Premios Europeos de la Prevención de Residuos tras haber sido presentada su candidatura por la Agencia de Residuos de Cataluña.

A este premio optan las actividades organizadas durante la sexta Semana Europea de la Prevención de Residuos celebrada del 22 al 30 de noviembre de 2014, y durante la que se llevaron a cabo 782 actividades en Cataluña. Dentro de las acciones realizadas durante esta Semana Europea de Residuos, SEUR incorporó la colaboración con la ONG Nutrición Sin Fronteras en su proyecto “Juntos contra el despilfarro alimentario” que se enmarca dentro de la iniciativa “BCN comparte la comida” desarrollado por esta ONG. La Agencia de Residuos de Cataluña ha promovido esta iniciativa para el aprovechamiento de recursos alimentarios ya cocinados y contribuir así a reducir el despilfarro de alimentos y la situación de vulnerabilidad de las personas en riesgo de exclusión social en el área metropolitana de Barcelona.

A lo largo de los días que duró la acción, nueve centros sociales recibieron la comida donada por ocho hoteles y empresas de sus excedentes alimentarios ya cocinados. En total SEUR gestionó el transporte y distribución de 1.260,16kg. Las ONG a las que se entregó la comida fueron, entre otras, Cruz Roja y SOS Aldeas Infantiles. SEUR gestionó toda la logística en el circuito de recogida y distribución diaria de los excedentes alimentarios cocinados, a través del servicio SEUR Frío para conservar la temperatura de los alimentos. Por otro lado, Nutrición Sin Fronteras se encargó de evaluar nutricionalmente y analizar los alimentos en condiciones óptimas de higiene y seguridad alimentaria, y coordinar la distribución desde el hotel, catering o empresa alimentaria colaboradora a las entidades sociales beneficiarias.

### Ver el vídeo que describe la acción.

Acción reconocida a nivel internacional, al ser nominada a los **VI Premios Europeos de la Prevención de Residuos**.

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.

“Somos una compañía global orientada a dar respuesta a las realidades locales. El entorno en el que trabajamos y vivimos se convierte en una de nuestras principales prioridades y para contribuir a la mejora del mismo, involucramos al mayor número posible de nuestros colaboradores”. Yves Delmas, presidente de SEUR.

Nace así el **programa de Voluntariado Corporativo**, un conjunto de actividades impulsadas por Fundación SEUR, mediante las cuales los empleados de SEUR pueden incidir en la mejora de la comunidad, con especial



atención a la infancia más desfavorecida. El programa busca coordinar la participación de empleados solidarios y comprometidos con la sociedad en los proyectos de Fundación SEUR.

Los Voluntarios de Fundación SEUR se dedican sobre todo a ayudar a la infancia, personas con discapacidad, colectivos en riesgo de exclusión social, proteger el medio ambiente y dar respuesta a situaciones de emergencia.



Este Programa ha sido reconocido con el **Premio CODESPA** y que Yves Delmas, presidente de SEUR, recibió de manos de S.M. el Rey Don Felipe VI. Galardón que reconoció el trabajo de la compañía y el compromiso de sus 6.400 empleados en el proyecto “Tapones para una nueva vida” desarrollado por Fundación SEUR.

Para más información puedes consultar la **Memoria de Actividades de Fundación SEUR** o bien la página web [www.fundacionseur.org](http://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.

Un ejemplo de ello es el apoyo mostrado durante los últimos 7 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 2014, se ha apoyado a nuestra selección durante la RutaÑ y la Copa del Mundo 2014, a través del “Centro de Alto Rendimiento de Aficionados”, dando nociones básicas de cómo apoyar a nuestra selección de la forma más deportiva y divertida, desde el que SEUR traslada la ilusión de la Selección a todos los españoles y la emoción de la Copa del Mundo.





Otros ejemplos de patrocinios desarrollados durante 2014 han sido:

• **Patrocinio Deportivo:**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valencia Fútbol Club</li> <li>• TITAN Desert</li> <li>• ECO Race Valencia</li> <li>• Baskonia</li> <li>• Deportivo Alavés</li> <li>• Club Zaramaga</li> <li>• Club femenino Sárdoma</li> <li>• Torneo de pádel</li> <li>• Real Betis Balónpie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo Cántabro de Baloncesto</li> <li>• Tito Candi</li> <li>• VRAC (Valladolid Rugby Asociación Club)</li> <li>• Campeonato de Triatlón en Asturias</li> <li>• Club waterpolo de Orense</li> <li>• Mmode de Murcia</li> <li>• Torneo de golf en Lisboa</li> </ul> |
|---|---|

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

- Museo Esteban Vicente
- Jaén 24h
- Arde Lucus
- Federeación Interpeñas
- SEMINCI

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 diálogo con la sociedad 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, valores que le permite seguir siendo referente en el mercado.





## Parámetros de la memoria

Con esta publicación, la sexta memoria de sostenibilidad, se pretende de forma transparente y completa, comunicar los principales impactos económicos, sociales y ambientales del Grupo SEUR, durante el ejercicio 2014, 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 e Internacional, junto con la amplia red de delegaciones que desarrollan su actividad en el ámbito Nacional.

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 28 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 2014, 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 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.

Para más información sobre la compañía o sobre la información relacionada con esta memoria, puede visitar la página web de SEUR [www.seur.com](http://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](mailto: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, 15 38-43 47	
2		Perfil de la organización	Página	
2	1	Nombre de la organización	11,78	
2	2	Principales marcas, productos y servicios	20-24	
2	3	Estructura operativa	11-17	
2	4	Localización de la sede principal	78	
2	5	Nº de países donde opera	11	
2	6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	17-18	
2	7	Mercados servidos	11-13,20-24	
2	8	Dimensiones	11-17	
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, 35	
3		Parámetros de la memoria	Página	
3	1	PERFIL	Período cubierto	78
3	2		Fecha de la memoria anterior	78
3	3		Ciclo de presentación de memorias (anual, etc)	78
3	4		Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	78
3	5	ALCANCE Y COBERTURA	Proceso de definición del contenido (determinación de materialidad, prioridad de aspectos incluidos, identificación GI)	78
3	6		Alcance de la memoria	78
3	7		Limitaciones al alcance	78
3	8		Información de filiales, actividades subcontratadas, etc	78
3	9		Técnicas de medición de datos (hipótesis, estimaciones, etc)	78
3	10		Efecto de la reexpresión de información de memorias anteriores	78
3	11		Cambios significativos en períodos anteriores	78
3	12		ÍNDICE	Tabla con los contenidos básicos
3	13	VERFIC.	Verificación externa de la memoria	78



## Indicadores de Desempeño según GRI

4	Gobierno, compromisos y participación GI		Página	
4	<b>1</b>	GOBIERNO	Estructura de gobierno de la organización	16-17
4	<b>2</b>		Presidente es ejecutivo o no	16
4	<b>3</b>		Estructura directiva unitaria: nº miembros, dependencia, ejecutivos	16-17
4	<b>4</b>		Recomendaciones de accionistas y empleados a máximo órgano	16
4	<b>5</b>		Retribución de los miembros del máximo órgano	16
4	<b>6</b>		Evitar conflictos de intereses	16-18
4	<b>7</b>		Capacitación y experiencia del máximo órgano	16-17
4	<b>8</b>		Misión, visión y valores, códigos de conducta	18-19
4	<b>9</b>		Supervisión del cumplimiento	19
4	<b>10</b>		Evaluación del desempeño propio del máximo órgano de gobierno	16-19
4	<b>11</b>	COMPROMISOS INICIATIVAS EXT.	Descripción de la adopción del principio de precaución (gestión de riesgos)	18-19
4	<b>12</b>		Principios y programas sociales, ambientales y económicos externos	28-35
4	<b>13</b>		Asociaciones	34
4	<b>14</b>	PARTICIPACIÓN GI	Relación de GI	32
4	<b>15</b>		Identificación y selección de GI	32
4	<b>16</b>		Enfoques para la inclusión de los GI	32-35
4	<b>17</b>		Preocupaciones de los GI	32-35

Nº	Dimensión	Cód.	Indicador	Página
1	Económica	EC1	Valor económico directo generado y distribuido	11-13
8	Económica	EC8	Inversiones para el beneficio público	49,60-61
10	Ambiental	EN1	Materiales utilizados (peso o volumen)	37-54
12	Ambiental	EN3	Consumo directo energía desglosado por fuentes primarias	37-54
14	Ambiental	EN5	Ahorro energía debido a eficiencia	37-54
15	Ambiental	EN6	Iniciativas para proporcionar servicios eficientes o basados en renovables y resultados	37-54
17	Ambiental	EN8	Captación total de agua por fuentes	37-54
25	Ambiental	EN16	Emisiones directas e indirectas GEI (peso)	30-31,37-54
27	Ambiental	EN18	Iniciativas para reducir GEI y resultados	37-54
35	Ambiental	EN26	Iniciativas para mitigar impactos ambientales de servicios y resultado	37-54
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	30-31,37-54
42	Prácticas laborales	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa (por actividad principal)	58-67
47	Prácticas laborales	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos a trabajadores, familias y comunidad con enfermedades graves	58-67
49	Prácticas laborales	LA10	Promedio horas formación al año por empleado (por categoría empleados)	61



## Suplemento GRI para el sector de Logística y Transporte

Nº	Dimensión	Cód.	Indicador	Página
50	Prácticas laborales	LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten empleabilidad y apoyen en la gestión final de sus carreras	61-63 66-67
51	Prácticas laborales	LA12	% empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	61-63,66
52	Prácticas laborales	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla (sexo, edad, minorías, etc)	16-17, 56
56	Derechos Humanos	HR3	Nº horas formación sobre DDHH relevantes para sus actividades y % empleados formados	18
57	Derechos Humanos	HR4	Nº total incidentes de discriminación y medidas adoptadas	18
61	Derechos Humanos	HR8	% personal de seguridad formado en políticas de DDHH	18
63	Sociedad	SO1	Programas de gestión de impactos en las comunidades (naturaleza, alcance y efectividad)	32-35,38 68-76
64	Sociedad	SO2	% y nº unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción	18
65	Sociedad	SO3	% empleados formados en políticas anticorrupción	18
75	Responsabilidad sobre productos	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente (incluidos resultados de encuesta de satisfacción)	25-26
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	18,19

Código	Indicador	Página
LT1	Número de barcos/buques controlados por la organización	NA
LT2	Desglose de la flota	11,37,42
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	38-46
LT4	Descripción de iniciativas de uso de energías renovables e incremento de la eficiencia energética	38-54
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.)	38-54
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)	38-54
LT7	Descripción de políticas y programas para la gestión y reducción del ruido	38-54
LT8	Descripción de impactos ambientales derivados de las infraestructuras y edificios de la organización más relevantes	38-54
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	45,53-54



Código	Indicador	Página
LT11	Descripción de políticas y programas para la prevención del abuso de sustancias (ej. formación y campañas de sensibilización)	18-19,64-65
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.)	25, 32, 52-54
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	47-49 72-74
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)	56-63
LT17	Describir medidas locales para ofrecer seguridad en la incorporación y continuidad laboral para trabajadores	56-6

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

Para más información [seur.com](http://seur.com)