



ENTREGA RESPONSABLE  
PARA UN MUNDO SOSTENIBLE



Planeta



Personas



Sociedad



2012

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>
<b>HITOS 2012</b>	<b>6</b>
<b>ASÍ ES SEUR</b>	<b>10</b>
Nuestra compañía	11
70 Años de entrega	12
SEUR en cifras	14
Estructura directiva	18
Misión y Valores	20
Productos y servicios	21
Nacional	21
Internacional	23
e-commerce	24
Logística	25
Cerca de los clientes	26
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>29</b>
El compromiso de SEUR	30
Cerca de los grupos de interés	32
Reconocimientos	35
<b>PLANETA</b>	<b>36</b>
Reducción y control de las emisiones	37
Movilidad Sostenible	39
Responsabilidad y equilibrio con los recursos naturales	42
Una oferta "Responsable"	46
<b>PERSONAS</b>	<b>49</b>
El mayor activo	50
La apuesta por la formación	55
Apostando por una vida laboral saludable	57
El mejor talento al servicio del cliente	58
<b>SOCIEDAD</b>	<b>60</b>
Abiertos a la sociedad	61
Logística Solidaria	63
Promoviendo los valores de SEUR	64
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>	<b>66</b>



## Carta del presidente

El 2012 ha sido un año complejo para España, en el que hemos tenido que gestionar el decrecimiento del PIB, una mayor tasa de desempleo y el daño al tejido empresarial en su conjunto.

Pese a este contexto, SEUR ha cumplido **70 años de trayectoria empresarial** y ha logrado crecer en más de un millón su número de envíos, incrementando su cuota de mercado y **consolidando su liderazgo en el sector**, no solo nacional, sino también internacional gracias a su socio **GeoPost**. Estos resultados avalan la idoneidad de nuestra estrategia de negocio, orientada a ofrecer **soluciones flexibles y diferenciales en nichos de mercado crecientes**, como el comercio electrónico, así como acompañar a las empresas, desde pymes a grandes compañías, en su expansión internacional.

Ser la **compañía referente** del sector es un orgullo y al mismo tiempo un gran compromiso. Por ello, en SEUR, la **Responsabilidad Social Corporativa** está integrada en cada una de las áreas de negocio y es parte esencial de nuestro modelo de gestión empresarial y de las relaciones con nuestros interlocutores. La **sostenibilidad y la responsabilidad** son elementos estratégicos para el desarrollo de la compañía, y dan sentido a nuestro concepto de RSC. El compromiso con estos valores es compartido por todos los que conformamos el equipo SEUR y es la máxima garantía del éxito de su implantación en toda nuestra organización. En SEUR identificamos tres núcleos de interés, o de preocupación social, en el ámbito de nuestra actividad. El primero es nuestra responsabilidad ambiental, que nos obliga a cuidar nuestro impacto en el entorno; el segundo, la responsabilidad con nuestros empleados y colaboradores, que estimula nuestra necesidad de crear espacios atractivos para trabajar; y el tercero se refiere no solo a nuestros clientes, con los que contraemos una responsabilidad de eficiencia, innovación y buen servicio, sino con la sociedad en general, de la que formamos parte.

Somos una empresa que hace un uso intensivo de los sistemas de movilidad, siendo plenamente conscientes del impacto que esta actividad tiene en nuestro entorno ambiental. Por eso, es absolutamente necesario, que una de las inquietudes que guía en estos momentos nuestra RSC sea el logro de una **movilidad sostenible**. Que el uso de medios de transporte genere una huella ambiental lo más atenuada posible y que todo el conjunto de nuestra operativa esté orientada a minimizar su impacto ambiental. Nuestro compromiso con esta idea se manifiesta en el lema que hemos escogido para la Memoria del año 2012: **“Entrega responsable para un mundo sostenible”**.

**La movilidad sostenible, el uso eficiente de recursos y la gestión adecuada de residuos** son la clave de nuestro compromiso ambiental. Las iniciativas que hemos tomado en este sentido a lo largo del año 2012 han sido muy variadas. A nivel internacional, participamos en el programa “Total Zero” del grupo GeoPost, que impulsa emisiones CO<sub>2</sub> neutrales en los envíos del servicio internacional “Classic”. Se trata de una iniciativa pionera en el mercado, que posiciona el servicio internacional de SEUR como el más ecológico sin coste extra para el cliente. Hemos implementado operativas para la gestión responsable de nuestras actividades diarias, como la incorporación de los eco-embalajes, la optimización de rutas de reparto y la incorporación de vehículos con combustible alternativo, como las motos eléctricas, a nuestra flota.

Intentamos que nuestro compromiso ambiental vaya más allá del control de nuestros propios impactos. Nos preocupa la gestión de residuos en general y procuramos impulsar propuestas novedosas que ayuden a generar un entorno sostenible. Esa es la idea que ha guiado la iniciativa de **Fundación SEUR** de trasladar a toda la sociedad, con gran éxito, la campaña “Tapones para una nueva vida”, que se ha convertido en un gran movimiento de voluntariado, con más de 13 millones de colaboradores.

Estos esfuerzos se han visto recompensados con importantes reconocimientos como el Premio SEMS 2012 de Movilidad Sostenible, otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Las **personas** son, sin duda, nuestro principal activo. Procuramos incorporar, retener y desarrollar el talento, garantizando un entorno seguro y saludable de trabajo, la igualdad de oportunidades y la participación activa de todos nuestros empleados y colaboradores. Creemos que la formación es el eje fundamental del desarrollo profesional y ese esfuerzo se manifiesta en las más de 90.000 horas anuales de formación que impartimos. Merece la pena destacar iniciativas como la creación de la “Escuela de Ventas SEUR”, proyecto pionero y único en el sector del transporte, creada como un proyecto de transformación comercial, y que cuenta ya con más de 1.400 alumnos. Nuestro compromiso con las personas ha sido igualmente reconocido con el Premio Tea Cegos a nuestro Plan de Acogida e Incorporación, que facilita la integración de los nuevos empleados.

Nuestras perspectivas de desempeño siguen marcadas por una imperiosa necesidad de ser flexibles para adaptarnos a los cambios y ser capaces de identificar activamente nuevas ideas y posibilidades de mejora, que contribuyan a incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Es el espacio de nuestro tercer nivel de **compromiso social**. Trabajamos intensamente en la optimización de procesos, con la calidad de nuestro servicio como prioridad y en el incremento constante de nuestros niveles de eficiencia y productividad. Todo ello nos ha permitido ser más competitivos en costes. Mantenemos a la vez una clara vocación de servicio, al ofrecer soluciones innovadoras y de valor añadido, para acompañar y ayudar a nuestros clientes en su esfuerzo por romper las barreras nacionales y dar el salto comercial en el escenario internacional, aprovechando el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías y el comercio electrónico.

Como compañía referente del sector del transporte y la logística tenemos muy presente nuestra responsabilidad con el medio ambiente y con los intereses económicos y sociales de nuestros profesionales, y de la sociedad en su conjunto. Esta actitud responsable está integrada en todas las áreas de SEUR y estará presente cada vez más en nuestros servicios. Evolucionamos junto a nuestros clientes hacia un futuro mejor para todos, porque solo así estaremos potenciando aún más el fin último de nuestro proyecto: seguir creciendo y hacerlo de manera sostenible y responsable con las personas, el planeta y la sociedad de la que formamos parte.



**Yves Delmas**  
Presidente de SEUR



# HITOS 2012 Compañía



## Hitos de compañía



70º aniversario: edición del libro conmemorativo “70 años de entrega”, evento con grupos de interés, impacto mediático, recepción del Consejo de Administración en Casa Real.



Ampliación de GeoPost al 55% del accionariado en la consolidación del proceso de integración del socio europeo. La operación supone para SEUR integrarse aún más en una de las redes internacionales de transporte más importantes del mundo, participando del liderazgo europeo en el mercado de B2C y acompañando a los clientes con soluciones logísticas internacionales, especialmente en el entorno europeo. Esta alianza se ha visto reforzada por la convergencia y total sintonía de valores corporativos que priorizan la innovación tecnológica y la diferenciación en el mercado por la calidad del servicio.



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



## HITOS 2012 Negocio



Referentes en e-commerce con e-solutions, con un crecimiento del 23% y más del 30% de cuota de mercado. Presentes en las principales ferias eShow, expOME en Barcelona, Madrid y Lisboa.

Lanzamiento "Entrega en tiendas", como opción alternativa, económica y ecológica para la recogida de envíos, a través de nuestra red de más de 1.000 tiendas, amplia, próxima y accesible.

SEUR Burofax y Telegrama, productos que apoyan el compromiso de la compañía con el Desarrollo Sostenible.



Desarrollo del negocio internacional, con un crecimiento del 18%, apoyado en DPD, la primera red terrestre a nivel europeo.



TúMandas, tarifas flexibles adaptadas a todos los públicos.



## Responsabilidad

Participación en Ecocity y Shell Eco-Marathon.



Premio Empresa Verde 2011.



Premio SEMS 2012 por Movilidad Sostenible.



Premio "Tea Cegos & Equipos y Talento" al Plan de Acogida e Incorporación.



Finalista en III Premios Corresponsables por campaña "Dale una segunda vida".



Voluntariado corporativo: "Taponos para una nueva vida".



Presentación Informe de RSC y Memoria Fundación SEUR.



Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Incorporación del vehículo ecológico "Cross Rider" a nuestra flota.



Participación en la Semana Europea de la Movilidad.



Participación en la Semana Europea de la Prevención de Residuos.



Incorporación a la plataforma PRL Innovación.

Certificación EMAS. Primera compañía del sector en España que obtiene dicho certificado.



Incorporación de motos eléctricas a nuestra flota. (100 mejores ideas de Actualidad Económica).



## ASÍ ES SEUR Nuestra compañía

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

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

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

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



**1.200.000** clientes de SEUR confían plenamente en la marca





# ASÍ ES SEUR 70 Años de entrega

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

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

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

La clave del éxito ha residido en desarrollar y asumir íntegramente una cultura de orientación al cliente. Pero, sin duda, la trayectoria de la compañía no hubiera sido posible sin el equipo SEUR. Formado por más de 6.300 profesionales capacitados tienen una clara orientación al negocio y plenamente dirigidos a garantizar la satisfacción de sus clientes a través de un servicio de máxima calidad.

**1942**  
Justo Yúfera Cerdán funda SEUR. Para realizar el tránsito de mercancías en un plazo de 24 horas, al principio entre Madrid y Barcelona se utilizaba el tren. Los "cosarios" eran los transportistas encargados de recoger la mercancía en el origen para depositarlo en su destino.

**1970**  
SEUR se expande por la península. Esta nueva forma de realizar entregas de forma urgente, a través de la red de carreteras, se apoyaba en redes de almacenes y organizadas en rutas de transporte pensadas para optimizar los tiempos. Se crea SEUR Internacional. SEUR empieza a operar en Europa y EE.UU, y se crean las filiales SEUR Internacional Madrid y SEUR Internacional Barcelona.

**1980**  
SEUR se expande por la península. Los vehículos ligeros comienzan a realizar los traslados de mercancías.

**1984**  
Se crea SEUR España, la entidad matriz para coordinar franquicias y filiales.

**1986**  
Se implanta SEUR 10. Este novedoso servicio, en un ámbito de actuación limitado, garantizaba la entrega de las mercancías en menos de un día. Sería la vanguardia de otros servicios.

**1986**  
Se incorpora como filial Correduría de Seguros SEUR.

**1990**  
Se crea SEUR Integración Logística.

**1997**  
SEUR ESPAÑA se convierte en empresa franquiciadora.

**1998**  
Se crea la filial SEUR España Operaciones, que optimiza flota de arrastre, comunicaciones e informática.

**2001**  
Se crea SEUR Pharma la filial especializada en logística farmacéutica.

**2001**  
SEUR España cambia su forma jurídica convirtiéndose en SEUR S.A.

**2004**  
Comienza nuestra apuesta por el B2C.

**2004**  
Se crea Fundación SEUR.

**2006**  
La filial SEUR España Operaciones cede las competencias de gestión informáticas y las comunicaciones a SEUR S.A.

**2006**  
SEUR es reconocida como una de las marcas Superbrands.

**2010**  
SEUR se alía con Punto Pack y crean una Red de más de 1.000 puntos de entrega.

**2012**  
70 años de entrega SEUR

**2012**  
Cambio accionarial.



# ASÍ ES SEUR SEUR en cifras

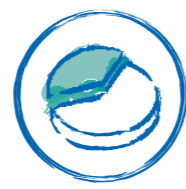
## SEUR, referente del sector



Facturación 2012:  
**535 millones de euros**



**51 millones de envíos al año**, crecimiento del 2% respecto al 2011



**Cuota de mercado 20%**



**83 delegaciones y 9 plataformas** de trasbordo



**238 puntos de venta propios** y más de **1.000 Tiendas SEUR de proximidad** (alianza Punto Pack).



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



Más de **3.500 vehículos**



**Nº clientes: 1.200.000**



**Retención de clientes: 95,6%**



**98% de cumplimiento de entrega**



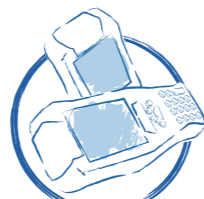
**Índice de satisfacción** de clientes: superior al **90%** - niveles de excelencia



Capacidad operativa en **230 países**



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



Inversión de **10 millones de euros en infraestructuras y tecnología** en el 2012

## Crecimiento de ingresos en ejes estratégicos:



### Internacional

- 88 millones de euros en 2012. Crecimiento del 18% sobre 2011
- La facturación internacional es el 16% de facturación global



### e-commerce

- 82 millones de euros, crecimiento del 23% respecto a 2011
- La facturación e-commerce supone el 15% del global
- Líder en el mercado B2C, con más de un 30% cuota de mercado



### Logística

- 24 millones de euros, mantenimiento respecto a 2011
- Representa el 4,5% de la facturación global





GeoPost en cifras



Más de **4.000 millones de euros** facturados al año



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



**720 millones de envíos** por año



Más de **20.000 empleados**



Más de **830 centros logísticos y almacenes**



Más de **26.000 vehículos**



**310.000 clientes**

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

El Estudio de notoriedad, realizado con Ikerfel a finales de 2011, demuestra que:

SEUR mantiene su liderazgo en el "top of mind" tan exigente, desde el año 2004.

Los valores destacados de la marca son:

Líderes y referentes del mercado

Con excelente calidad de servicio

Con buena cobertura y presencia

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





## ASÍ ES SEUR

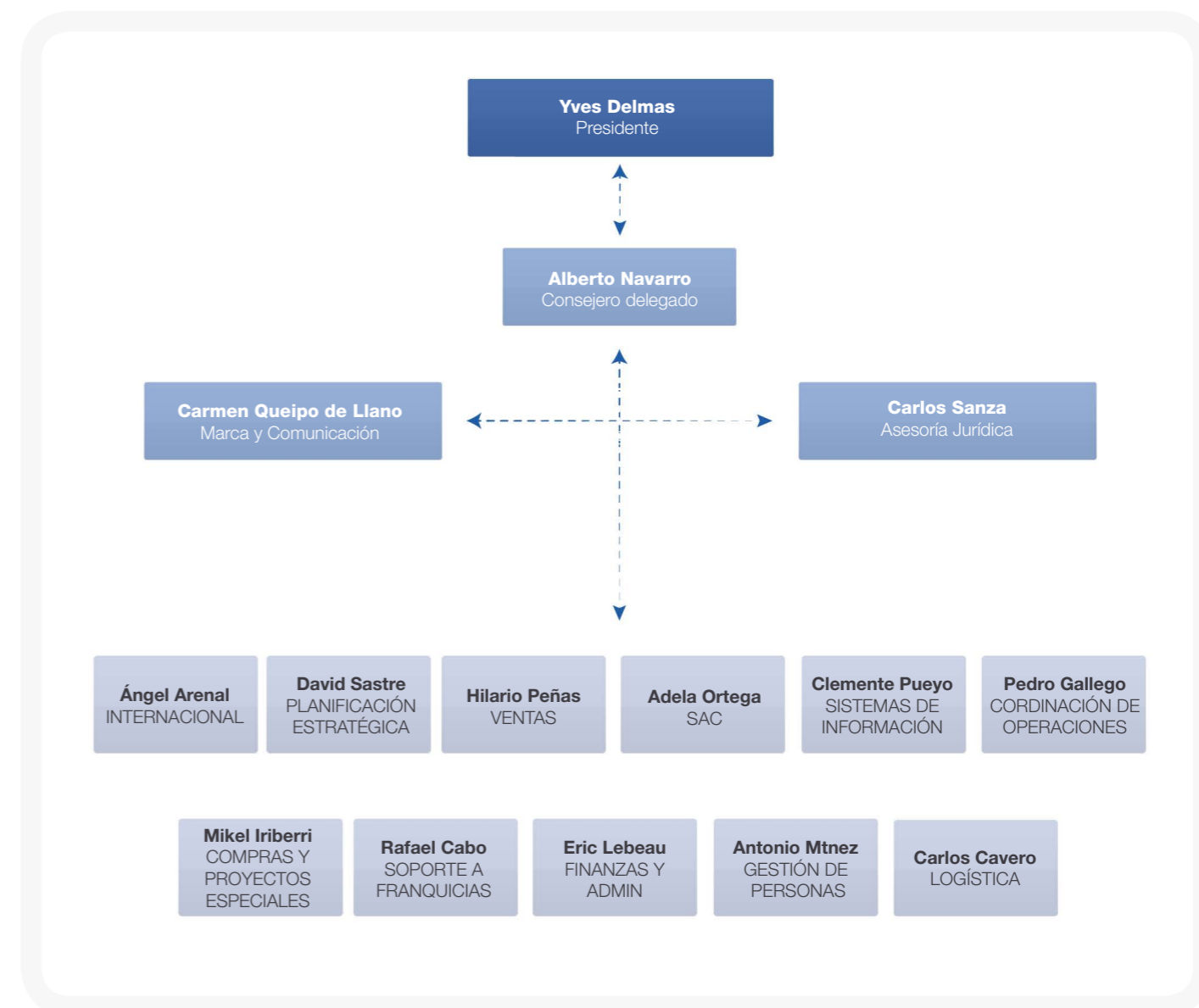
# Estructura directiva

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

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

Durante el año 2012, GeoPost ha incrementado su participación en el capital de SEUR S.A, hasta alcanzar el 55%. Este incremento accionarial refuerza la apuesta del grupo GeoPost por la compañía y no modifica la estrategia de SEUR, sino que la consolida y fortalece. Asimismo, propicia, aún más, el acercamiento y desarrollo de oportunidades de negocio de la mano de un socio potente, con una situación financiera robusta y que ha conseguido consolidar su liderazgo en los mercados europeos, pese a un contexto económico muy complejo.

La siguiente figura muestra la estructura directiva de SEUR:



### Los actuales órganos de gobierno son:

- **Presidente:** Yves Delmas
- **CEO:** Alberto Navarro
- **Vicepresidente de Relaciones Institucionales:** Fernando Rodríguez Sousa
- **Administrador de las Unidades de Negocio de Logística:** Julián Recuenco
- **Consejo de Administración:**
  - D. Yves Delmas
  - D. Alberto Navarro
  - D. Julián Recuenco
  - D. Ramón Mayo
  - D<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. Julián Recuenco
  - 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



## ASÍ ES SEUR Misión y valores

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

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

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



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

## ASÍ ES SEUR Productos y servicios

### Nacional

Servicios de transporte puerta a puerta:

#### Premium:

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



#### Estándar:

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





Servicios complementarios:

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



Servicios Jurídicos:

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



Documentos con notificación certificada



Certificación con plena Garantía Jurídica

Internacional

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

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



Un servicio económico de alta fiabilidad para tus envíos a Europa



El servicio perfecto para envíos de gran volumen en Europa



Un servicio para envíos con máxima urgencia



Envíos internacionales menos urgentes



Transportamos tu mercancía más pesada



Crecimiento del 18% sobre el 2011



### e-commerce

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



82 millones de euros, crecimiento del 23% respecto a 2011



La facturación e-commerce supone el 15% 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 BBVA, Travel Club y Coca Cola.

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

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



24 millones de euros de facturación



Representa el 4,5% de la facturación global



## ASÍ ES SEUR Cerca de los clientes

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

**Conectados a través de:**

### Tiendas



Más de **1.000 tiendas SEUR** de proximidad, gracias al acuerdo con Punto Pack y 238 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 7 millones de visitas en 2012, con un incremento superior al 110 % de recogidas solicitadas por web y un incremento del 5,30 % de usuarios.

### Aplicación para smartphone



Más de 4.000 descargas de **la 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.

### 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



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

## Redes sociales

**Blog**

**Blog** (<http://teloenvioporseur.seur.com/tag/blog/>). Más de 34.140 usuarios únicos, 65.653 páginas visitadas, más de 250 publicaciones, han posicionado a SEUR como referente en e-commerce y movilidad sostenible, ecoeficiencia, innovación y nuevas tecnologías

**in**

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

**f**

**Facebook** (<https://www.facebook.com/seur.es>): 6.500 fans, 10 campañas, 300 actualizaciones, más de 700 “Me gusta” y más de 500 comentarios

**t**

**Twitter** (<https://twitter.com/SEUR>) Un nuevo canal de escucha y contacto con clientes. 7.430 “tuits”, casi 2.000 seguidores, 1300 “retuits” y 4500 menciones.

**You Tube**

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





Carta del presidente



Hitos 2012



Así es SEUR



Responsabilidad



Planeta



Personas



Sociedad

### Satisfacción de los clientes

Con un índice de satisfacción de clientes superior al **90%**, lo que supone alcanzar los niveles de excelencia, SEUR se ha consolidado un año más como compañía referente del sector del transporte urgente y la logística en España y Portugal; según el análisis realizado por Ikerfel, en el que la notoriedad total de la marca obtiene un 98%, posicionando a SEUR como la empresa con mayor cobertura y presencia en el mercado.

Además, la compañía cuenta con el mayor índice de viveza mental entre las empresas más importantes del sector. SEUR detenta una mayor presencia viva en la mente del mercado alcanzando un **81%**.

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

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

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





## RESPONSABILIDAD

# El compromiso de SEUR

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

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

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

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

En 2012, la Política de Responsabilidad ha sido revisada y actualizada, con el fin de facilitar su comprensión tanto interna como externamente, incorporando los logotipos de “Responsabilidad” que proporcionan el marco visual de su estrategia.

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



Con este objetivo, se ha creado una identidad visual propia, los r-logos, que identifican las iniciativas responsables y que permite comunicar, tanto interna como externamente, los avances conseguidos; informando y sensibilizando a los grupos de interés sobre las distintas iniciativas relacionadas con los pilares en los que se basa la política de SEUR: **Planeta, Personas y Sociedad**.

La clave del éxito alcanzado hasta el momento se basa en **Un Modelo de Gestión** colaborativo y participativo, que parte del compromiso de la alta dirección con el Desarrollo Sostenible y la creación de 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. 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. Los indicadores se consolidan con una periodicidad semestral de forma local, nacional e internacional y convertidos en términos de emisiones de CO<sub>2</sub>.

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 2012, alcanza al 62% 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.





## 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.

<p><b>Accionistas</b></p> <p>Junta de Accionistas, Consejo de Administración, Comités de Dirección, participación en el Foro Anual de Desarrollo Sostenible, miembros del comité europeo de Desarrollo Sostenible de GeoPost.</p>	<p><b>Clientes</b></p> <p>www.seur.com, atención telefónica, presencia en redes sociales y blog SEUR, estudios de mercado, índice de satisfacción del cliente, encuestas, reuniones, convenios y Memoria de Sostenibilidad/Memoria Fundación SEUR.</p>	<p><b>Empleados</b></p> <p>Revista digital mensual, comunicados internos, buzón de sugerencias, intranet, reuniones departamentales, gestión del desempeño, encuentros y participación en iniciativas de RSC, manual de bienvenida, cursos y formación.</p>	
<p><b>Proveedores</b></p> <p>Memorias, proyectos colaborativos, acuerdos de calidad, adhesión a compromisos y contratos.</p>	<p><b>Sociedad</b></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><b>Administración</b></p> <p>Participación en foros y proyectos de divulgación de buenas prácticas e innovación.</p>	<p><b>Medios de comunicación</b></p> <p>Eventos, notas de prensa, material corporativo, web SEUR y encuentros con medios de comunicación.</p>

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

<p><b>REPUTACIONAL</b> <b>Modelo de gestión</b></p> <p><b>Foro de Liderazgo Empresarial</b></p>	<p><b>Sostenibilidad</b></p>	<p><b>Acción social</b></p>
<p><b>Entorno educativo</b></p>	<p><b>NEGOCIO Internacional</b></p>	
<p><b>e-commerce</b></p>	<p><b>Logística</b></p> <p>Centro de Innovación para la Logística y el Transporte por Carretera</p>	
<p><b>POLÍTICO</b> <b>Administraciones públicas</b></p>		



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

Jornada	Organiza
Taller Movilidad Eléctrica	Ayuntamiento de Madrid
Semana Europea Movilidad Sostenible	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Jornada Prevención de Residuos	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
10 Jornada de Prevención de Residuos	ARC
Mujeres Directivas - Pulso Empresarial	Gestiona Radio
Innovación en la gestión de la movilidad	CONAMA (Congreso Nacional de Medio Ambiente)
Jornada Anual V Foro Pro Clima Madrid	Ayuntamiento de Madrid
Jornadas AENOR	AENOR Y AUREN
Almuerzo Foro Estilo Sostenible	Fundación Entorno - BCSD España
III Foro CIVITAS España y Portugal	CIVITAS
Desayuno con el IRSST	IRSST
I Feria de la Movilidad Sostenible Ecocity	Ecocity / Expansión
Jornada Tecnologías de Movilidad	CITET
Jornada "Buenas prácticas en RR.HH. en el sector logístico"	Randstad y Equipos y Talento

Además, internamente, se ha lanzado el portal web de RSC para empleados de SEUR, participado en el Foro Internacional de Desarrollo Sostenible del Grupo GeoPost y con el que se han compartido más de 14 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 2012 se han alcanzado distintos logros y reconocimientos.

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



- SEUR elegida **Mejor Firma Patrocinadora del Deporte 2011** por la Asociación de la Prensa Deportiva de Melilla
- **Premio Empresarial de CEOE-CEPYME** a SEUR en Ciudad Real
- **Premio "Tea Cegos & Equipos y Talento"** a las mejores prácticas en RRHH, por el Plan de Acogida e Incorporación
- **Premio SEMS 2012 en Movilidad Sostenible** otorgado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
- **Premio Empresa Verde 2011** a SEUR en Alicante.
- **Candidatos a los premios europeos EWWR 2011** (Semana Europea de Prevención de Residuos), única empresa española que lo ha conseguido en dos ocasiones
- **Premios Corresponsables**, finalista en la categoría Gran Empresa
- **Premio PREACH otorgado por GeoPost**, por la campaña "Tapones para una nueva vida"
- Incluidos en un exclusivo listado de 38 empresas europeas con buenas prácticas en materia de igualdad de género, de las que sólo 4 son españolas.
- **"GeoPost Quality and Management Award"** por el programa de Prevención de Riesgos Laborales





## PLANETA

# Reducción y control de las emisiones

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 **“Total Zero”**, mediante el que todos los envíos con origen o destino Reino Unido, Francia, Holanda, Suiza, Alemania, Bélgica y Luxemburgo, realizados con el servicio internacional “classic” a través de la red de su socio DPD (GeoPost), son **CO<sub>2</sub>-neutral y no conllevan un coste adicional para el cliente. Esta iniciativa, pionera en el mercado internacional, posiciona** el Servicio Internacional de SEUR como el más ecológico del mercado sin coste extra para el cliente.

El proyecto se encuentra en fase de extensión al resto de unidades de forma progresiva.





Las **emisiones de CO<sub>2</sub> 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.

Este indicador abarca todas la emisiones de CO<sub>2</sub> originadas por los servicios de transporte de cada unidad de negocio y las emitidas por proveedores externos contratados para la realización del servicio de transporte, distinguiendo dichas emisiones por los distintos medios de transporte que intervienen (transporte aéreo, por carretera y/o por ferrocarril), los tipos de combustibles utilizados (gasolina, diesel, GLP, GNC, electricidad,...) y dónde se producen, diferenciando las emisiones generadas durante la recogida y entrega de la mercancía (última milla) de las emisiones generadas durante el transporte entre unidades de negocio (Line Haul).



**Toneladas CO<sub>2</sub>**  
asociadas  
al transporte:  
**-1.56%**



Responsabilidad



Planeta



Personas



Sociedad

## PLANETA

# Movilidad Sostenible

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

### Uso de vehículos y combustibles alternativos



- Eléctricos
- GNC
- GLP
- Nuevas Tecnologías

### Reducción de desplazamientos



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

### Concienciación / Formación



- Eco-calculadora
- Site eco-conducción
- Formación eco-conducción
- Identificación vehículos eco
- Proyectos I+D+i
- Benchmarking interno y externo



## Uso de vehículos y combustibles alternativos

Desde hace años, en SEUR se están probando sistemas alternativos para las entregas, especialmente, en los centros urbanos. Prueba de ello es el incremento, tanto en número como en tipo de vehículos alternativos, que se han incluido en la flota en 2012, ya que al SEUR City, bicicletas, triciclos eléctricos, vehículos de Gas Natural y vehículos de GLP, se unen las motos eléctricas y el vehículo eléctrico "Cross Rider". De esta forma, se ha incrementado la flota ecológica apostando por realizar un reparto de paquetería mediante vehículos menos contaminantes, operativos ya en múltiples ciudades: Madrid, Vitoria, San Sebastián, Pamplona, Sevilla, Alicante, Málaga, Barcelona, Valencia y Tarragona.



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

## Reducción de desplazamientos

El continuo compromiso de SEUR por aumentar la efectividad de entrega, ofreciendo el mejor servicio al cliente y por optimizar sus rutas de reparto, conlleva una reducción de emisiones de 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 2012, SEUR ha seguido apostando por ofrecer a sus clientes **más de 1.000 tiendas** donde entregar y recoger sus envíos. Además, se ha desarrollado una **aplicación para Móviles** que permite realizar el seguimiento on-line del envío, y se ha aprovechado, a través de su presencia en redes sociales, para dar difusión al localizador de tiendas de la web, que facilita información acerca de la tienda SEUR más cercana y que ha recibido más de **600.000 visitas** en 2012.

Al mismo tiempo, además de mantener el preaviso vía SMS o e-mail informando del día de entrega, se ha potenciado el **SMS/E-MAIL INTERACTIVO** que se envía a los clientes, con información del envío, dando la opción de cambiar el día de la entrega e incluso modificar los datos, lo que además de aumentar la efectividad de la entrega y la satisfacción del cliente, evita emisiones de CO<sub>2</sub>.



**98%**  
Efectividad de reparto



Más de **1.800 usuarios** consultaron la eco-calculadora durante el 2012

A nivel internacional, la red de transporte está siendo continuamente optimizada a fin de reducir al mínimo los viajes. Además, se potencia el transporte terrestre que genera ocho veces menos CO<sub>2</sub> que el transporte aéreo. A través de la página web de SEUR todos sus clientes pueden acceder a la **"eco-calculadora"**, que permite comparar las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas al realizar un envío mediante transporte terrestre frente al transporte aéreo.

## 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:

- **Sitio web de "eco-conducción"**: dirigido inicialmente a repartidores y ampliado en una segunda fase al total de empleados de SEUR
- **"Eco-calculadora"**: desarrollada con el objetivo de informar y sensibilizar a los clientes, antes de la contratación de un servicio, sobre el beneficio económico y ecológico que supone contratar un envío terrestre frente a un envío aéreo
- **Vehículos "eco"**: dirigido a repartidores en un primer momento, facilitando la difusión de información, el asesoramiento y el acceso a ofertas de adquisición de los distintos vehículos ecológicos; tanto prototipos como ya existentes en el mercado. En una segunda fase se ha ampliado al total de empleados de SEUR.
- **Proyectos I+D+i**: con el fin de facilitar nuevos avances e impulsar el despliegue e involucración de todos los grupos de interés
- **r-box**: plataforma que funciona a modo de red social y que permite compartir buenas prácticas entre las distintas unidades de negocio a nivel internacional
- **Identificación de la flota ecológica con el r-logo**: con el fin de sensibilizar a todos los grupos de interés de las nuevas posibilidades y como el futuro es una realidad
- **Benchmarking externo**: conscientes de su posición como referente en la materia, SEUR ha participado en una gran variedad de foros, con el fin de compartir sus experiencias, promoviendo que otras organizaciones y empresas puedan unirse a su apuesta por la movilidad sostenible.



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



## 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 cuarto año consecutivo en la **Semana Europea de Prevención de Residuos**.

Durante el 2012 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 enmarcadas dentro de la campaña **“Dale una segunda vida”**.



### Portal de intercambio

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



**590 usuarios** y más de **21.375 páginas** visitadas

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

## Campaña recogida “objetos” usadas

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

### Recogida de tapones de plástico

#### Proyecto “Tapones para una nueva vida”

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

Tapones para una nueva vida®



#### Datos a Febrero 2013



Se ha conseguido ayudar a 28 niños, que han recibido una ayuda total de **370.287,15 euros**.



Gracias a las **1.389,07 toneladas de tapones** reciclados.



Que han evitado unas **2,000 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>**

### Recogida de gafas usados

#### Proyecto “Ayúdales a ver el mundo con otros ojos”

- **Objetivo:** Restauración y entrega a colectivos necesitados
- **Resultados:** Esta campaña llevada a cabo por segundo año consecutivo, tras los fantásticos resultados obtenidos el año anterior, en el que se recogieron más de 25.000 gafas, fue desarrollada este año y replicada en 6 países europeos como iniciativa común a 10 unidades de negocio del grupo GeoPost. Todos los empleados SEUR, además de clientes y público general, pudieron colaborar a través de los puntos específicos dispuestos en las oficinas, naves y puntos de venta de SEUR llegando a recoger en 2012 2.230 gafas.





## Recogida de ropa y calzado usado

### Proyecto "Cambia tu ropa usada por una sonrisa"

- **Objetivo:** Recogida y entrega de ropa y calzado a colectivos necesitados
- **Resultados:** Durante dos semanas en 2011 se lanzó esta campaña a clientes y proveedores, dándoles la posibilidad de depositar en las naves, oficinas y puntos de venta de SEUR su ropa y calzado usado. La misma se entregó a una ONG encargada del tratamiento, con un fin social y ambiental. El resultado fueron más de 10.000 kg recogidos durante las dos semanas establecidas y, gracias al éxito obtenido, se fija como campaña permanente durante todo 2012 en algunas de las instalaciones de SEUR.



## "Cero papel"

Desde SEUR se es consciente de que el mejor residuo es el que no se genera, por eso a lo largo de 2012 se ha seguido potenciando la implantación de procesos de digitalización documental, el reparto sin albarán, la centralización y codificación de impresoras, la facturación electrónica y la innovación con el lanzamiento de productos como **SEUR Burofax**, **SEUR Telegrama** o el Comprobante de entrega digital, todas ellas soluciones que combinan la protección de los recursos naturales con la mejora de la eficiencia del servicio.



Reducción del consumo de papel en un **-21.21%** frente al 2011

## Papel responsable

Como muestra de su compromiso con los objetivos de un desarrollo socio-económico más armónico con el medio ambiente, desde SEUR se ha impulsado durante varios años la incorporación de criterios ambientales en la adquisición de productos forestales. A tal fin, en 2006 y como uno de los indicadores del cuadro de mando, se incluyó el porcentaje de papel "responsable" sobre el total de papel consumido, considerando papel responsable a aquel reciclado o con certificación forestal y que garantiza que los productos forestales proceden de bosques gestionados de forma sostenible, de acuerdo a unos estándares internacionales. Por ello, en SEUR se ha optado por productos con certificación forestal FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Certification) en distintos productos, como material de oficina y recientemente etiquetas y embalajes, de manera que el 36 % del papel consumido durante 2012 ha sido "responsable".



Aumento de un **+28.57%** el porcentaje de papel responsable frente al 2011

## Eficiencia energética

Entre las distintas iniciativas establecidas en 2012 para la reducción del consumo de energía, se encuentran:

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



Adicionalmente, SEUR cuenta con **instalaciones fotovoltaicas** en varias delegaciones que producen 2.260.000 kWh cada año, suficiente para abastecer las necesidades energéticas de 416 familias durante ese período y **dejan de emitirse 904.000 kg CO<sub>2</sub>**, principal gas causante del efecto invernadero.



**-3,9% kWh** energía consumida

## Residuos



Residuos: **-12,56%** €/bulto

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

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

Mediante el **uso de compactadoras** en algunas de las delegaciones, se ha conseguido aumentar la cantidad de residuos reciclados, evitando así la tala de árboles y el uso de nuevo material derivado del petróleo. Al mismo tiempo, se ha reducido la cantidad de emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de su transporte, ya que al disminuir el volumen del residuo a transportar el número de viajes necesarios para su traslado es menor.



## PLANETA

# Una oferta "Responsable"

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

### Eco-embalaje: sobres con 40% y 70% plástico reciclado

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

Se comenzó así a utilizar sobres de plástico creados con un 40% de material reciclado, que permiten disminuir el consumo de recursos naturales, las emisiones de CO<sub>2</sub> y, por tanto, la huella de carbono en cada envío. En 2012 se ha incrementado a un 70% el porcentaje de material reciclado utilizado.

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



Diseñado pensado en el medio ambiente: embalaje ecológico, materiales reciclables, tamaños y colores optimizados

A finales de 2012 se amplía el proyecto con el objetivo de adaptar la oferta de embalajes para Puntos de Venta y para EVCs, siguiendo criterios económicos, de calidad y seguridad, además de criterios ambientales, como son la reducción de tintas en variedad y cantidad, la adaptación del grosor/gramaje, el porcentaje de material reciclado o el tipo de material (con certificado FSC, 40%, 70% y 100% reciclado).

### SEUR Burofax, SEUR Telegrama y el Comprobante de Entrega Digital

Con el lanzamiento de **SEUR Burofax** y **SEUR Telegrama** se ha combinado el envío de forma digital, reduciendo así las emisiones de CO<sub>2</sub>, con la certificación por un tercero de la integridad del contenido y su depósito notarial. De manera que queda garantizada la plena Garantía Jurídica y valor probatorio en procesos judiciales, el valor añadido que supone la ampliación de la custodia de los documentos a 5 años.



Documentos con notificación certificada



Certificación con plena Garantía Jurídica

### Puntos de venta SEUR y tiendas de proximidad

SEUR mantiene su apuesta por extender la red más capilar del mercado y más accesible para los clientes gracias a las más de 1.000 Tiendas SEUR-Punto Pack y las 238 tiendas propias. De esta manera, se facilita la recogida y entrega al cliente particular, aumentando la efectividad de entrega y disminuyendo desplazamientos y emisiones de CO<sub>2</sub> en la última milla.







Carta del presidente



Hitos 2012



Así es SEUR



Responsabilidad



Planeta



Personas



Sociedad

### Servicio entrega en tienda

Es un producto que da respuesta a las necesidades del mercado B2C, ofreciendo a los destinatarios la posibilidad de recoger sus envíos cómodamente en la tienda y, en función de su ubicación, horario, etc., los usuarios lo pueden elegir como alternativa a la entrega a domicilio. Además, de cara a garantizar la efectividad de la entrega, una vez el envío está disponible en la tienda seleccionada por el destinatario, se envía un e-mail o SMS informando de la disponibilidad. Adicionalmente, si tras cinco días no se ha recogido el pedido, se le envía un e-mail o SMS recordatorio. De esta forma se evitan las emisiones de CO<sub>2</sub> que se generarían por la devolución, al mismo tiempo que se ofrece un servicio de calidad.

### Localizador tiendas de la nueva web

SEUR cuenta con una herramienta que facilita información sobre la **Tienda SEUR más próxima**, con el objetivo de ofrecer al cliente una alternativa muy cómoda para realizar las recogidas y entregas. Además, esta opción está disponible en la web y en 2012 se ha divulgado a través de la aplicación para móviles y la presencia en redes sociales.



639.777  
consultas  
el 2012

### Preaviso e-mail y SMS

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



Todos los ejemplos anteriormente citados descubren iniciativas innovadoras implantadas en SEUR que contribuyen a incrementar la calidad del servicio que desarrolla y fortalecen la efectividad de las entregas, reduciendo la generación de emisiones de 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 cliente destinatario.

Reconocimiento a su compromiso es el Premio Empresarial CEOE CEPYME otorgado a la delegación de Ciudad Real, en la categoría de Iniciativa Empresarial.





## PERSONAS

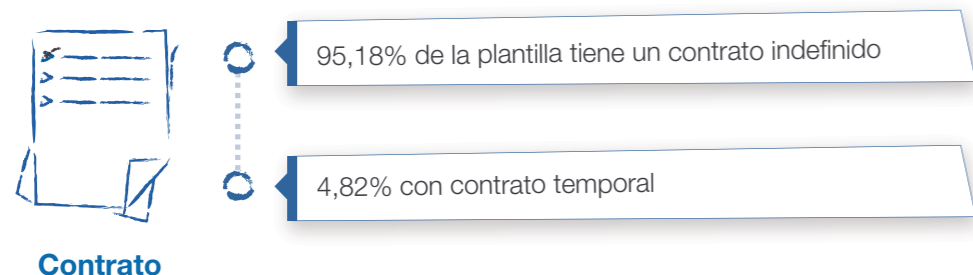
### El mayor activo

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.

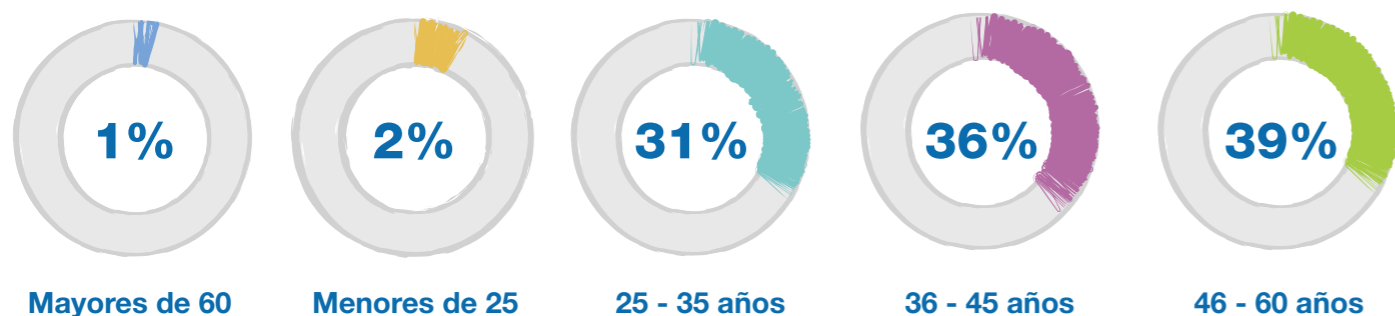
En SEUR, **las personas son el principal valor**. Desde el proceso de selección hasta el de promoción, existe una coherencia permanente con la estrategia de la organización, basada en principios éticos y socialmente responsables. Por tanto, se recluta y se retiene el talento mediante la aplicación de 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)**, que en 2012 ha sido galardonado con el **“Premio Tea Cegos & Equipos y Talento”** a las mejores prácticas en RRHH, en la categoría “Selección e Integración”.



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

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

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

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

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



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

A esta escucha proactiva se suman las encuestas de satisfacción de empleados, que se realizan con carácter bienal, donde los resultados obtenidos en 2011 mostraron un incremento del 7% frente a la anterior, situándose por encima de 4, siendo 5 la máxima puntuación. Proceso que se mantiene y cuyo ámbito de aplicación está previsto ampliar.

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 directivo
- 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 2012 se han beneficiado de estas medidas el 41,26% de empleados de la corporación y filiales, siendo esta una medida en proceso de extensión a las delegaciones en el 2013.

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 las 29 medidas establecidas durante 2012, de las que cabe destacar la concesión del 100% de las solicitudes de permiso de lactancia, de las solicitudes de reducción de jornada por guarda legal y de excedencias parcialmente retribuidas.

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.



Al mismo tiempo, SEUR apoya la participación de empleados en encuentros deportivos. Como resultado en 2012 destaca el primer puesto del equipo SEUR en la “Carrera de las Empresas 2012”, categoría de “Cuatro corredores mixto”, en la que participaron, bajo el lema “Átate las zapatillas y defiende los colores de tu empresa”, 3.500 empleados de más de 300 empresas. Ejemplo de trabajo en equipo, afán de superación y espíritu de mejora, tres valores fundamentales para SEUR.

“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 4,66 (sobre 5) y un tiempo medio de recolocación de 5,4 meses.

## PERSONAS

# La apuesta por la formación

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

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

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

A través del “Plan de Formación SEUR 2012” se han impartido más de 91.049 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 315.000 euros.



Durante 2012, se lanzó la “Escuela de ventas SEUR”, una iniciativa pionera y única en el sector del transporte, creada como un proyecto de transformación comercial apoyado en:

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

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



PERSONAS

# Apostando por una vida laboral saludable

Bajo una metodología práctica en la que se combina la formación presencial, on-line, virtual y “coaching” se garantiza la transferencia de lo aprendido al puesto. Y al finalizar sus estudios, los alumnos pueden obtener una titulación certificada que acredita su nivel de conocimiento:



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



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



**Tercer Año:**  
Título Máster (Oro)



Más de  
1400 alumnos

La Escuela se construye sobre la base de un espíritu de mejora continua que permite adaptarse a los rápidos cambios del mercado y consolidar a los empleados de SEUR como los **mejores profesionales** del sector del transporte y la logística.

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

La “Escuela de Ventas” de SEUR fue presentada como caso de éxito durante el seminario organizado en Madrid por la consultora Development Systems, reconociendo las universidades corporativas de ventas, herramientas claves para afrontar la coyuntura actual.

**BIENVENIDO A TU FUTURO PROFESIONAL**



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 la planificación de la actividad preventiva
- Reducción de la siniestralidad
- Mejora continua de las condiciones de trabajo y salud laboral

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

Desde el departamento de Prevención de Riesgos Laborales se realizan actividades para fomentar hábitos de “vida saludable”, como las jornadas para cuidar la salud postural en el trabajo, y la propia prevención, como las visitas PRL a los distintos centros, cursos de formación, auditorías o campañas de sensibilización, entre otras.

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

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

SEUR cuenta con un alto desarrollo en la integración de la prevención de riesgos en sus centros de trabajo. Como muestra de su compromiso, durante 2012 se presentó al IRSST (Instituto Regional de Salud y Seguridad en el Trabajo) su sistema de “Gestión en Prevención de Riesgos Laborales”, poniendo de manifiesto el compromiso con la PRL.

Además, SEUR en su afán de superación, forma parte de “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.



## PERSONAS

# El mejor talento al servicio del cliente

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

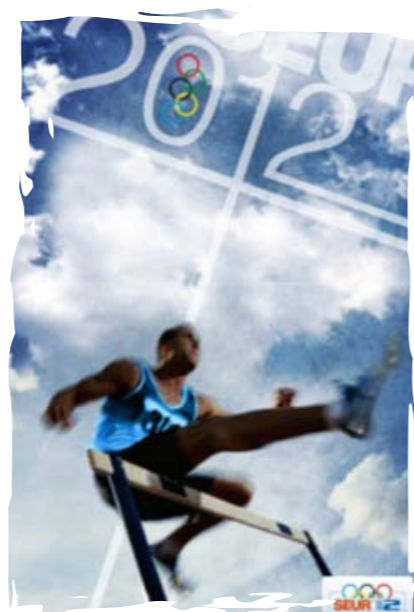
Los empleados de SEUR son su recurso más importante, por eso su **Política de Desarrollo** se basa en fomentar las promociones desde dentro, ofreciendo retos y oportunidades a los empleados, que permitan su progreso permanente dentro de la compañía.

Desde 2009, SEUR ha implantado un **Programa de Desarrollo Directivo** para identificar el potencial de las personas que forman parte de la Empresa. Esta política permite establecer planes de desarrollo y de carrera adaptados a las competencias de cada profesional. Por él han pasado más de 140 personas y seguirá consolidándose a lo largo de 2013. Un equipo altamente cualificado, con el mayor plan de formación, permite afrontar la crisis con los mejores profesionales. Para desarrollar las habilidades de liderazgo y motivación de mandos y directivos, se pone a su disposición la **“Escuela de Mandos SEUR”** a través del portal de formación. Adicionalmente, SEUR ha establecido acuerdos de colaboración con escuelas y universidades de reconocido prestigio, como el IESE, la Universidad Camilo José Cela, la Universidad Europea de Madrid, ESIC o la Asociación para el Progreso de la Dirección, con el objetivo de facilitar el acceso a programas de desarrollo directivo, máster y cursos superiores.

SEUR vincula a sus empleados con la estrategia de la compañía a través de un sistema de **dirección por objetivos**, que favorece el conocimiento de las prioridades del negocio, fomenta la participación y potencia el trabajo en equipo.

Integrado en dicho sistema está la **“Evaluación del Desempeño”** que mide aspectos más relacionados con las aptitudes y competencias de los profesionales de SEUR, permitiendo el desarrollo profesional continuo y el establecimiento de planes de desarrollo individualizados ajustados a las necesidades de cada persona, a la vez que reconoce los logros de los empleados/as.

Durante 2012, el **“Programa de Incentivos”** desplegado en el área comercial, se amplió al 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 acumulando puntos que pueden canjear por regalos accediendo a un portal web.



Juegos Olímpicos SEUR 2012

Con el objetivo de otorgar un reconocimiento formal y servir de estímulo a la mejora continua, en 2010 se lanza el **“Premio Gestión SEUR”**, un galardón que reconoce la gestión de los equipos directivos de las delegaciones. La identificación del mejor equipo gestor se establece en función de unos aspectos cuantitativos y cualitativos sobre los principios de liderazgo, gestión de procesos, gestión de personas e innovación. Premio en el que en 2012 se contó con Juan Luis Martín, vicepresidente del Club de Excelencia en Gestión, como parte del jurado.

Además, durante 2012, SEUR participó en la “VIII edición de la Feria de Empleo” del IE (Instituto de Empresa), en el foro de empresas “Meet 2012” y en el VI Foro de Empresas de ESIC, que se celebraron en Madrid, con el objetivo de atraer al mejor talento y aportar consejos a los estudiantes asistentes, propiciando su entrada en el mundo laboral, al tiempo que se da a conocer la compañía y sus valores: el trabajo en equipo, el espíritu de colaboración, la innovación y el compromiso con el cliente. Valores que se hacen realidad a través de las personas que integran el equipo SEUR.



## EL MEJOR EQUIPO



Carta del presidente



Hitos 2012



Así es SEUR



Responsabilidad



Planeta



Personas



Sociedad



## 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 2012 se realizó el patrocinio por cuarto 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.

Igualmente se mantiene la apuesta por apoyar iniciativas como la Ecocity, **Feria de Movilidad Sostenible**, evento que promueve el desarrollo y acercamiento de las energías renovables a los ciudadanos. 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 a los 21 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.



Ecocity 2012

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



Como compañía referente en e-commerce desde SEUR se es consciente de su posición como facilitadores en la **creación y promoción de empresas**, por lo que durante e 2012, y con el fin de contribuir al emprendimiento y al desarrollo empresarial del país, se lanzaron distintas iniciativas dirigidas a los emprendedores:

- **Blog [www.teloenvioporseur.com](http://www.teloenvioporseur.com)**, como plataforma de intercambio de ideas y experiencias innovadoras, que permiten compartir el conocimiento, divulgar casos de éxito y aprender de las experiencias y conocimientos de expertos en la materia.
- **“Desafío SEUR e-mprende”**, concurso dirigido a emprendedores y empresarios, en el que se premió al ganador con 2.500 euros y la creación gratuita de su tienda on-line.
- Presencia en las **ferias e-commerce** más importantes de nuestro país: eShow en Barcelona y Expo e-commerce en Madrid.
- **“SEUR e-solutions”**, solución integral, modular y flexible, que facilita la puesta en marcha de un negocio on-line. Esta herramienta, disponible a través de [www.seur.com](http://www.seur.com), posibilita el desarrollo de la propia tienda virtual, la integración tecnológica que conecta a los servicios de transporte, la logística especializada para e-commerce, y soluciones de transporte que se basan en los 70 años de experiencia que tiene SEUR.

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



Desafío SEUR e-mprende



## SOCIEDAD Logística Solidaria

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



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

En enero de 2012, Fundación SEUR lanzó el **“Programa de las ideas”**. Por el que, durante un mes, todos los empleados de SEUR tuvieron la oportunidad de proponer nuevas iniciativas y grupos destinatarios de las mismas, para su valoración e inclusión en el Programa 2012 de Fundación SEUR. Las 90 mejores propuestas fueron premiadas con un Notebook. De esta forma, se consiguió fomentar el diálogo y el **voluntariado corporativo**, al implicar a todos los empleados de SEUR en el programa de la Fundación, y se pudo conocer a través de los empleados las necesidades sociales más relevantes a nivel regional, aportando así mayor valor a la sociedad.

De entre todos los proyectos desarrollados en 2012, cabe destacar la Campaña **“Tapones para una nueva vida”**, una iniciativa solidaria y ambiental de **reciclado de tapones** en España y Portugal, liderada por Fundación SEUR, el proyecto pone a disposición de los participantes que quieran donar sus tapones, las naves y tiendas SEUR donde pueden entregar los tapones, encargándose de la recogida y transporte entre los distintos puntos y su entrega final a la recicladora. Además, SEUR contribuye a través de la participación del equipo de voluntarios SEUR, que en esta ocasión se ha ampliado al total de la plantilla, los 6.300 empleados y colaboradores, incluida la alta dirección.



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

Pero son muchas más las acciones solidarias puestas en marcha por las distintas delegaciones de SEUR, como la colaboración con **Banco de Alimentos** a través de la delegación de Ciudad Real, así como la colaboración con **Bancosol** (Banco de alimentos de Málaga) a través de la delegación de esta ciudad andaluza. Iniciativas que contribuyen al plan de emergencia alimentaria liderada por Fundación SEUR.

Para más información, se recomienda 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 5 años a la **Federación Española de Baloncesto (FEB)** y a su fundación. Un patrocinio consolidado que ha permitido acompañar a los distintos equipos en la cosecha de múltiples éxitos y que a su vez comparte principios solidarios hacia los colectivos sociales más desfavorecidos, tal y como demuestran los proyectos de la Fundación FEB.

Durante 2012, la Selección Española de Baloncesto ha demostrado su grandeza, tanto dentro como fuera de la cancha, obteniendo el oro en el Europeo de Lituania, y SEUR ha apoyado al equipo español con la campaña **“Hazte socio del equipo más grande”**, activa hasta el final del campeonato.



A través de esta iniciativa, **SEUR** ha reclutado a más de **13.400 socios**



Y repartido más de **1.500 premios** con el fin de promocionar el **patrocinio de la FEB**

### Otros ejemplos de patrocinios desarrollados durante 2012 han sido:

- **Patrocinio Deportivo:**
  - **Pádel:** Miguel Lamperti - NOX
  - **Golf:** Carlos Balmaseda
- **Patrocinio del EEC 2012** (European e-commerce Conference)
- **Patrocinio Eday** (Relacionado con el e-commerce y a través del eshow)
- **Patrocinio del eshow** (Ferias de e-commerce: Barcelona, Madrid, Lisboa)

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

- Torneo de Golf de Málaga, del día mundial del medio ambiente en Valencia
- La Jornada académica de Fútbol de Tarragona
- Zoo de Santillana del mar
- Hogueras de San Juan en Alicante
- Vértice Business Cup 2012 celebrada en Málaga
- Torneo de pádel de la Cruz roja organizado en Ciudad Real
- Museo Esteban Vicente de Segovia
- Federación Melillense de Triatlón
- Torneo de Golf de Lisboa
- Recogida de alimentos en Pamplona
- Russian Business Party
- Cabalgata de Reyes de Alicante
- SEMINCI de Valladolid.

Siempre con la idea de promover el acercamiento a todos los niveles, a distintos colectivos a través de un patrocinio variado, llegando al máximo número de ciudades, tanto de España como de Portugal, potenciando una posición abierta de apoyo y diálogo con la sociedad de la que formamos parte.

Es por ello que en 2012 SEUR recibió el premio a la **Mejor Firma Patrocinadora del deporte** melillense de 2011. Galardón que pone de manifiesto la apuesta por el deporte, cuyos valores esenciales se comparten con los de la compañía, tales como la actitud de superación, el esfuerzo, la solidaridad, el respeto y el espíritu competitivo que le permite seguir siendo referente en el mercado.



## Parámetros de la memoria

Con esta publicación, la cuarta memoria de sostenibilidad, se pretende de forma transparente y completa, comunicar los principales impactos económicos, sociales y ambientales del Grupo SEUR, durante el ejercicio 2012, teniendo en cuenta los grupos de interés.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Indicadores de Desempeño según GRI

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

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



## Suplemento GRI para el sector de Logística y Transporte

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

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



# ENTREGA RESPONSABLE PARA UN MUNDO SOSTENIBLE

TRABAJAMOS CADA DÍA POR UN  
**MUNDO SOSTENIBLE**

## ¿NOS ACOMPAÑAS?



Responsabilidad



Planeta



Personas



Sociedad

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



Visita la página  
[www.responsabilidadseur.es](http://www.responsabilidadseur.es)  
o escanea el código QR



2012

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD