



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

logalty

# INFORME DE PROGRESO

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>01</b>		Carta de Renovación del Compromiso
<b>02</b>		Perfil de la Entidad
<b>03</b>		Metodología
<b>04</b>		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Comunidad/Sociedad

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Logalty Servicios de Tercero de Confianza, S.L.  
Avda. de la Industria, 49  
28108 Alcobendas  
Madrid  
[www.logalty.com](http://www.logalty.com)

Estimador señores,

Este ejercicio ha sido muy importante para LOGALTY por ser el primero de entrada en beneficios. Este hito ha sido muy importante para la compañía y además ha permitido reforzar el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la consolidación de la implantación de la Responsabilidad Social Corporativa.

Ha sido también el año de la recuperación de la economía española, mejorándose la confianza en todo el entorno empresarial y en el que desarrolla LOGALTY su modelo de negocio; innovación y nuevas tecnologías. Los sectores como el financiero, el asegurador, las telecomunicaciones o el energético están apostando claramente por los servicios de la empresa y por su compromiso con su manera de entender la transformación y evolución digital: (i) con plena seguridad jurídica y (ii) minoración de riesgos operacionales.

Logalty ha consolidado su imagen de líder en el sector de Servicios de Confianza, habiéndose ya ganado esa confianza con sus clientes por compartir con ellos la forma de entender la migración del papel a lo electrónico.

Siempre en Logalty cuando hemos hablado de confianza, hemos querido decir:

- (i) Que cumplimos con toda la normativa nacional y europea que nos aplica en el desarrollo de nuestra actividad empresarial, y esto incluye la normativa que también deben cumplir nuestros clientes, *partners*, la propia compañía y los terceros de interés con los que trabajamos;
- (ii) Que ayudamos a nuestros clientes a que orienten sus modelos de negocio hacia lo electrónico con seguridad legal y reduciendo sus riesgos operacionales;
- (iii) Que obtenemos eficiencias en esa transformación digital para todos ellos y, además de todo lo anterior,
- (iv) Que hemos implantado y mantenemos la Responsabilidad Social Corporativa en la Compañía.

Este acrónimo, la "RSC", es vital porque entronca perfectamente con los valores y compromisos de la empresa. Logalty se siente una organización responsable y siempre ha querido ser sostenible: (a) aportando máxima transparencia al negocio y (b) creando entornos de confianza esencial para nuestros clientes, proveedores, accionistas, personas empleadas, instituciones públicas y privadas y para la sociedad en general.

La RSC se sigue centralizando en el Comité Ejecutivo de Logalty, donde se realiza toda la gestión, planificación, ejecución, control y seguimiento de las acciones establecidas. Aquí se vela por la "Gestión Ética" de la Sociedad y para conseguir que ésta se lleve de forma transversal a todas las Direcciones de Logalty y a todos sus empleados y terceros de interés.



En 2016 se han conseguido grandes hitos en Logalty. Uno de ellos ha sido **ser admitida en EUROFINAS como miembro asociado en la Federación Europea de Asociaciones de Entidades Financieras**. Esto permite interactuar con las principales instituciones financieras europeas y velar por el cumplimiento de todas las normas de aplicación en los servicios que llevamos al sector financiero y asegurador, y también al resto de sectores.

También ha traído a Logalty **la obtención de la certificación ISO 27001**, normalización esencial para la sociedad por estar relacionada con la gestión de la seguridad de la información. Todos los clientes de Logalty demandan que el tratamiento de sus datos y transacciones a través de los sistemas de información que la sociedad tiene implantados y la generación y custodia de las evidencias electrónicas que los sustentan se hagan con las mejores prácticas y garantías posibles. La obtención de esta certificación 27001 y su mantenimiento y evolución son una herramienta esencial para dicha consecución.

Se ha cumplido también otro de los objetivos que estaban definidos en la hoja de ruta: la implantación de la Retribución Flexible en la compañía. Ya se ha hecho con una valoración muy positiva por parte de todas las personas que trabajamos en Logalty.

Logalty mantiene como "Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de la TI" de la empresa el COBIT 5, permitiendo esta metodología de gestión seguir avanzando en la calidad en la prestación de servicios a nuestros clientes y también en las relaciones con los terceros de interés con los que interactúa Logalty en el desarrollo de su negocio.

Todo lo anterior se entronca en el cumplimiento normativo de aplicación a los prestadores de servicios de confianza en Europa; el Reglamento (UE) Nº 910/2014, de 23 de julio, "eIDAS". Logalty tiene dentro de sus objetivos para 2017, ésta evaluación de conformidad al Reglamento Europeo y la implantación de una Infraestructura de Clave Pública ("PKI") propia para convertirse en Entidad Prestadora de Servicios de Certificación Europea y fortalecer de esta manera sus servicios y propuesta de valor al mercado.

Mediante este escrito, Logalty quiere volver a renovar públicamente su compromiso con los principios que integran el Global Compact y que se recoge en su Informe de Progreso. Asimismo, se quiere dejar constancia desde la propia dirección la firme y constante voluntad de seguir trabajando en la aplicación de todos ellos, así como en su difusión en la sociedad.

Un cordial saludo,

José Manuel Oliva  
DIRECTOR GENERAL DE LOGALTY

Logalty Servicios de Tercero de Confianza, S.L. - CIF B-84.492.891 - Inscrite en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 22.055, Folio 60, Hoja M-303.315.

# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Logalty Servicios de Tercero de Confianza, S.L. (SME)

Tipo de empresa

Pequeña Empresa

Dirección

Avda. de la Industria, 49

Localidad

Alcobendas

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

José Manuel Oliva

Número de empleados directos

37

Sector

Otros Servicios

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

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Logalty, es el tercero de confianza que interviene entre las partes de una contratación o notificación online para garantizar y custodiar de forma neutra e independiente todos los procesos generados en las transacciones electrónicas realizadas. Además, para garantizar la integridad del proceso sin ninguna manipulación posterior, el contenido de los documentos queda asegurado ante notario.

Ventas / Ingresos

6.860.747€ (2015) y 7.950.092€ (2016).

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medio Ambiente, Sociedad

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los grupos de interés se han establecido de acuerdo a la estrategia de negocio de Logalty, y donde la actividad de la Compañía tiene mayor impacto.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen.

España

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.

Datos 2.015/2.016

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Como base, se ha tenido en cuenta la misión de Logalty y a su estrategia de negocio y de Responsabilidad Social Empresarial, directamente vinculada a la satisfacción de los Grupos de Interés.

También los aspectos que afectan a la capacidad de satisfacer sus necesidades presentes y futuras, con sus factores internos y externos, y que tendrán impacto financiero a medio y largo plazo.



## Cómo se difundirá el Informe de Progreso

El interés de Logalty es que sea conocido y accesible para todos nuestros grupos de interés. Para ello, se publica en la web de la Compañía, se comunicará a nuestros empleados y también se publicará en la Red Española del Pacto Mundial y en el Global Compact.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Logalty proporciona su plataforma de contratación electrónica para que las compañías multinacionales puedan firmar acuerdos con sus proveedores, radicados en países en desarrollo. En el caso de Inditex, sus proveedores de la India, Bangladesh, Pakistan y otros países firman de un modo ágil los contratos con Inditex a través de Logalty, desde hace más de 6 años.

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

De forma positiva, ya que, por nuestra actividad, contribuimos a la conservación del medio ambiente reduciendo los procesos basados en papel o que requieran del transporte físico de contratos para su firma por las partes alejadas entre sí.

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión.

La estrategia de negocio de Logalty se basa en las necesidades de cada uno de sus Grupos de Interés. Los casos de éxito que incorporamos en este Informe son prueba de cómo incluimos las necesidades de nuestros grupos de interés al negocio y cumplimos sus expectativas.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada, S.M.E.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Si, de forma anual.

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

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



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe. La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Logalty es una empresa que presta Servicios de Confianza y garantiza la seguridad jurídica en las transacciones electrónicas ayudando a sus clientes en el desarrollo de sus negocios electrónicos multicanales especialmente en los retos que supone la transformación digital.

Esta *transformación digital*, que se ha revelado en 2015 y 2016 no como la mera aplicación de la tecnología a procesos que pueden ser más eficientes, sino como una verdadera *evolución de los clientes*, quienes exigen y eligen a sus proveedores en base a sus herramientas, canales y procesos adaptados a sus necesidades.

Logalty ayuda a sus clientes en estos retos, el cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas que reduzcan su riesgo operativo con la mayor seguridad jurídica posible. Logalty por lo tanto, actúa en el mercado como prestador de servicios de confianza e interviene entre las partes de una contratación electrónica o notificación online para garantizar y custodiar, de forma neutra e independiente, los procesos y evidencias generadas en las transacciones telemáticas realizadas.

Además, garantiza la integridad de todo el proceso sin ninguna manipulación posterior, asegurando siempre (i) la autenticidad, integridad y confidencialidad de los contenidos de todas las transacciones; (ii) los momentos en los que éstas ocurren y (iii) quienes han sido las partes que han participado en las mismas.

Logalty fue creada en el prestigioso despacho de abogados Garrigues, siendo desde 2011 Informa D&B su accionista mayoritario.

Actualmente Logalty está prestando servicios a las principales empresas españolas. Las entidades más relevantes de sectores tan importantes como financiero, asegurador, logístico, energético e incluso el sector público confían ya en Logalty.

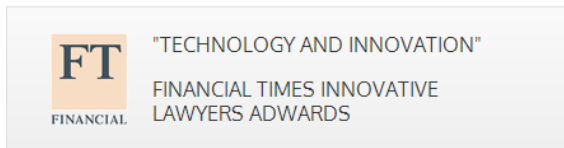
Ello ha sido posible porque Logalty, desde el inicio de su actividad, ha cumplido con todo el ordenamiento jurídico nacional y europeo que le es de aplicación, velando de forma permanente por el cumplimiento, no solo de la normativa legal que le corresponde, sino de todos aquellos estándares técnicos, operativos y de seguridad que hacen que sus servicios sean los más seguros y robustos posibles desde cualquier vertiente.

Los servicios que Logalty está prestando a sus clientes son los siguientes:

1. Contratación Electrónica Certificada:
  - a. Multicanal (Internet; oficinas; agentes; puntos de venta; call centers; otros)
  - b. Multidocumento y multifirmante
  - c. Multidispositivo (pc's; tablets android, IOS, windows; smart phones, otros)

2. Notificación Certificada:
  - a. Postal (Burofax en papel)
  - b. Electrónica (Burofax en electrónico)
  
3. Comunicación Certificada Electrónica:
  - a. Comunicación electronica
  - b. SMS certificado
  - c. Correo electrónico certificado

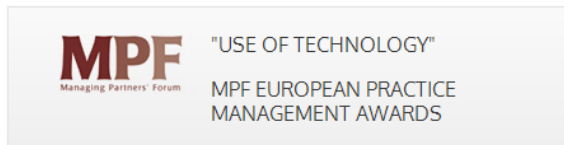
Destacar, por último, que Logalty ha recibido distintos premios internacionales por su constante apuesta por la innovación y por generar seguridad jurídica en las transacciones electrónicas, ambos



#### "TECHNOLOGY AND INNOVATION" FINANCIAL TIMES INNOVATIVE LAWYERS AWARDS

Premio concedido a Logalty en 2008 en reconocimiento al carácter pionero de esta iniciativa, única en Europa. Financial Times valoró con una puntuación de nueve la originalidad de Logalty y con un ocho la racionalidad del proyecto (de una puntuación máxima de diez). El grupo británico destacó "la importancia de un servicio de estas características en la promoción del comercio a través de Internet"

Durante la entrega de los premios anuales que otorga este grupo editorial británico a las iniciativas más novedosas de los despachos jurídicos europeos, el máximo galardón en la categoría de "Innovación en Tecnología y Know-how" recayó en Logalty y su servicio de generación y custodia de pruebas electrónicas que dota de seguridad jurídica a las transacciones online.



#### "USE OF TECHNOLOGY" MPF EUROPEAN PRACTICE MANAGEMENT AWARDS

Los premios MPF son los únicos que valoran de manera integral la innovación en la gestión de las empresas de servicios profesionales en Europa. Su objetivo es reconocer las aportaciones más notables en el área de la gestión en ámbitos como el marketing, los recursos humanos, la tecnología, las finanzas, la gestión del conocimiento, la mejor marca, así como el liderazgo, entre otras.

El reconocimiento en esta categoría en 2009 se basó en la orientación permanente hacia la innovación y búsqueda continua de nuevos servicios que, a través de la tecnología,

permitan a los clientes de Logalty el uso de nuevas formas de relación electrónica, con una seguridad jurídica robusta y un notable ahorro de los costes.



Durante 2016 Logalty ha sido admitida como miembro asociado de Eurofinas (Federación Europea de Asociaciones de Entidades Financieras).

Ésta es una organización muy relevante en el crédito al consumo en Europa y, a través de su dialogo con instituciones como European Banking Authority (EBA) y European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) tiene una gran influencia en aspectos decisivos sobre protección del consumo.

La asociación de Logalty en Eurofinas permite a Logalty llevar con mayores garantías sus servicios de confianza a todos los países europeos.



En 2016 Logalty ha superado con éxito la **auditoría de certificación de la prestigiosa Norma Internacional ISO/IEC 27001**, relativa al proceso de gestión de la seguridad de la información (“SGSI”), resultando aplicable a los sistemas de información que sustentan los servicios de tercera parte de confianza con interposición, al objeto de incrementar las garantías de los servicios de contratación electrónica certificada y comunicación y notificación electrónica.

La información, como activo, es independiente del formato o del soporte en que se contiene; por tanto, un SGSI aplica a información en papel y en forma electrónica, preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la aplicación de un proceso de gestión de riesgos y otorgando a las partes interesadas – como los accionistas, los clientes y, en definitiva, la sociedad civil – la máxima confianza sobre la adecuada gestión de los riesgos que afectan a la información, en especial cuando la misma es sensible, como en el caso de la gestión de pruebas electrónicas robustas actuando como tercero interpuesto e independiente.

La adopción y certificación ISO 27.001 es una actuación de alto impacto positivo, que aporta múltiples beneficios directos a los clientes y al negocio, como la mejora en la fiabilidad y la seguridad de los sistemas.

# GESTIÓN RESPONSABLE

Logalty, como empresa responsable y sostenible, tiene un objetivo de crear un entorno de confianza para nuestros empleados, clientes, proveedores, accionistas y sociedad. Nuestra Responsabilidad Social Corporativa se traduce en proporcionar:

**A nuestros clientes:** productos y servicios que les permiten la toma de decisiones con la máxima confianza. Somos siempre competitivos en nuestras ofertas. Les escuchamos en sus necesidades y las tenemos en consideración siempre que sea posible.

**A nuestros empleados:** un entorno idóneo para desarrollar todo su potencial profesional y humano, fomentando el trabajo en equipo, desarrollando políticas de igualdad de oportunidades, de conciliación, y preocupándonos por su salud y bienestar.

**A nuestros accionistas:** la excelencia en nuestros procesos, tratando de minimizar los costes que nos permitan la máxima calidad en los productos y servicios.

**A los proveedores:** el beneficio mutuo con ellos y orientar nuestra cadena de suministro hacia prácticas responsables y coherentes con nuestra política en Responsabilidad Social.

**A la sociedad:** recursos para proyectos de acción social que faciliten el acceso al mercado laboral a los desfavorecidos, donaciones a iniciativas sociales de índole cultural, bienestar social y desarrollo socioeconómico.

Logalty publicó su primer Código Ético en 2014, basado en nuestros valores corporativos, muestra nuestro compromiso como empresa responsable y sostenible, aportando la máxima transparencia al negocio y creando un entorno de confianza para nuestros grupos de interés.

En 2016 Logalty suscribe el Código Ético del Grupo CESCE, al que pertenece, y que recoge las pautas de comportamiento exigibles en el marco de actuación de toda la actividad de las Compañías pertenecientes al Grupo en relación con sus clientes, empleados, directivos, proveedores, colaboradores y terceros.

Todos los empleados de Logalty han suscrito dicho Código Ético, y se encuentra publicado en la web corporativa e intranet de la compañía.

Además, Logalty dispone un Canal de Denuncias en su web corporativa e intranet para la recepción y tratamiento de las denuncias sobre irregularidades o incumplimientos de los principios y Valores que recoge el Código Ético del Grupo Cesce.

En este sentido, Logalty trabaja sobre el principio 10 del Pacto Mundial, que incita a las empresas a trabajar contra cualquier forma de corrupción.

# CLIENTES

## Servicio de Atención al Cliente

Con un volumen transaccional un +214% superior al de 2014, Logalty alcanzó los 2.4 millones de transacciones en 2015 consolidando los servicios disponibles con más funcionalidades que permiten a los clientes mayor flexibilidad, y un crecimiento en 2016 de otro +112% respecto a 2015.

Uno de los principales hitos de este ejercicio fue la **consolidación de procesos de escalado** de peticiones de soporte y **añadir procesos de depuración de la calidad del dato** para informar a nuestros clientes sobre emails o teléfonos que presentan problemas. La percepción de **alto valor de** nuestros clientes ante **nuestro soporte** mejoró notablemente con este enfoque, lo que generó resultados positivos en satisfacción, uno de los objetivos principales marcados desde la Dirección de Operaciones sobre satisfacción, engagement del cliente y aumento en su producción.



En 2016 se atendieron más de 73.200 tickets de soporte, solo un +2,70% sobre 2015 pese al enorme aumento transaccional (112%), este es un claro indicador de la **efectividad, calidad y usabilidad de nuestra plataforma** a la vez que nuestros indicadores de calidad de soporte mantuvieron los niveles exigidos del >90% de casos resueltos en nivel 1 y un 71% resolviéndose en menos de 4 horas.

## Casos de éxito

Tal y como se ha indicado anteriormente, Logalty presta su Solución de Servicios de Confianza a las principales empresas españolas en cada uno de sus sectores. Se recoge seguidamente un breve detalle de varios casos de éxito en sectores tan relevantes como son el financiero, el asegurador o el logístico.

- **BANCO SABADELL**, entidad financiera española que desarrolla su modelo de banca universal orientada a sus clientes particulares, empresas e institucionales, ha apostado desde hace años por la innovación y la banca digital, haciendo especial hincapié en estrictas políticas de riesgo y de cumplimiento normativo. BANCO SABADELL seleccionó a LOGALTY como prestador de Servicios de Confianza, tanto en el propio banco como en su unidad de crédito al consumo; **SABADELL CONSUMER**, de la que LOGALTY lleva prestando sus servicios globales de contratación electrónico y notificación y comunicación desde hace años.

Los Servicios que presta LOGALTY al Grupo SABADELL permiten asegurar el cumplimiento estricto de sus políticas de riesgos, reducen el riesgo operativo al realizarse las transacciones electrónicas en un tercero de confianza y se generan pruebas electrónicas robustas con un tercero por interposición. Dentro de los ahorros de costes que se originan hay una reducción muy importante de la utilización del papel, con el impacto positivo que ello tiene en el medio ambiente.

- **MAPFRE**, la aseguradora global con presencia en 50 países y líderes en el mercado español, siendo la primera multinacional aseguradora en Latinoamérica, en su clara y decidida apuesta por la innovación y la multicanalidad, ha seleccionado los Servicios de Confianza de LOGALTY para implementar su solución de Contratación Electrónica Certificada tanto en el segmento de Clientes como en el de Proveedores. LOGALTY, además de prestar servicios a MAPFRE, los presta a su unidad de seguro online; **VERTI** produciendo relevantes ahorro de costes, alta eficiencia operativa y orientación total hacia los canales electrónicos,

LOGALTY permite a MAPFRE y a VERTI cumplir con sus políticas de riesgo en Internet, reducir el riesgo operacional y transaccional en este canal, y al igual que ocurre en el Grupo Sabadell y en la mayoría de sus clientes, se consigue con la Solución de LOGALTY el cero papel en las transacciones con clientes, generando siempre impactos positivos en el medio ambiente.

- **INDITEX**, es un grupo de distribución de moda que cuenta con más de 6.900 tiendas en cinco continentes que orienta todo su modelo de negocio hacia el cliente con una organización que abarca todos los procesos de la moda (diseño, fabricación, distribución y venta tiendas propias). En este sentido, el compromiso con el cliente está detrás de la integración de la sostenibilidad en la cadena de suministro del Grupo y su política medioambiental.

Por todo ello, y por su apuesta clara hacia la innovación, contrató los servicios de LOGALTY para el perfeccionamiento de contratos electrónicos con sus proveedores de cualquier parte del mundo. INDITEX de esta forma cuenta con la máxima garantía jurídica y la imposibilidad de firmar acuerdos que no sean los que se han acordado entre las partes, se reducen los costes y tiempos de



formalización y además se vela por el medio ambiente al no tener que haber desplazamiento de papel ni de personas para la firma de contratos.

- **COFIDIS** es una entidad financiera especializada en la concesión de créditos al consumo y proyectos de financiación. Desarrolló una nueva aplicación tecnológica que facilita el proceso de financiación para comprar a plazos en los comercios. Se trata de una aplicación que permite solicitar financiación en el mismo punto de venta, y través de una tablet, firmar los contratos de forma digital y enviar la documentación para su estudio inmediato. El sistema, puesto en marcha gracias a un acuerdo con ASNEF LOGALTY, utiliza servicios de contratación electrónica certificada que dotan al servicio de las máximas funcionalidades posibles para el desarrollo del negocio digital multicanal, con plenas garantías legales.

Debido al éxito de la solución en España, que ha contribuido a incrementar la eficiencia en los procesos, así como el ahorro de costes y el aumento de la seguridad jurídica, COFIDIS ha decidido ampliar el ámbito geográfico de aplicación del servicio al territorio portugués, y ha contratado estos servicios a ASFAC LOGALTY; joint venture creada en Lisboa en 2015 entre Asfac (50%) y Asnef Logalty (50%) para la prestación de los servicios de LOGALTY y ASNEF LOGALTY en Portugal.

El servicio en Portugal, al igual que sucedió en España, servirá para facilitar la decisión de compra y acelerar el proceso de financiación con COFIDIS Portugal en los puntos de venta adheridos.

# EMPLEADOS

En Logalty tenemos una apuesta clara por crear un buen ambiente de trabajo que permita convertir a Logalty en una empresa atractiva para trabajar y para retener talento.

Nuestro modelo tiene como objetivo ofrecer a las personas un entorno de oportunidades para que puedan desarrollar su potencial profesional y humano, fomentando el trabajo en equipo, desarrollando políticas laborales que aseguren su salud y bienestar.

## Estabilidad e Igualdad

Logalty trabaja para ser una compañía que genere una gran estabilidad laboral y un alto porcentaje de contrataciones indefinidas.

**Actualmente, el 97,2% de la plantilla tiene un contrato indefinido.**

Además, trabajamos para promover el desarrollo de las personas, sea cual sea su sexo, raza, edad o cualquier otra circunstancia, trabajando así sobre el Principio 6 del Pacto Mundial.

El 40.5% de nuestros empleados son mujeres, todas ellas con contrato indefinido.

La labor de la igualdad de Logalty, ha sido uno de los ítems más valorados por parte de los empleados en la Encuesta de Clima Laboral, **obteniendo una puntuación de 4,3 (escala 1-5).**

## Comunicación Interna

La política de Comunicación Interna de Logalty, se encarga de mantener y asegurar una eficaz comunicación de la orientación, política, objetivos estratégicos y eficacia de los procesos a todos los empleados, creando un ambiente de compromiso e implicación facilitando la retroalimentación y participación de todos.

Convencidos de que una comunicación transparente es clave para la implicación directa de los empleados en la estrategia del negocio, Logalty elabora anualmente un Plan de Comunicación que recoge las líneas que se seguirán durante el año y los hechos relevantes que se comunicarán.

Anualmente se hacen una media de 40 comunicados a la plantilla.

Cabe destacar como novedad, la realización de la primera Encuesta de Clima Laboral de Logalty.

## Clima Laboral

En 2016, Logalty ha querido medir el grado de Satisfacción y Confianza de sus personas a través de la encuesta de Clima Laboral.

Los resultados han sido muy positivos, ya que los empleados han valorado con un notable la gestión de los RR. HH de la compañía.



Escala de medición 1-5

A raíz de los resultados obtenidos, y del análisis de los ítems más y menos valorados, se establecerá un Plan de Acción para seguir mejorando en la satisfacción y confianza de las personas que forman Logalty.

## Gestión y Desarrollo

Logalty cuenta dentro de sus políticas con el Sistema de Gestión de Desempeño. Con este sistema pretendemos vincular todas las políticas y procedimientos de gestión y desarrollo: Descripción Puestos, Organigramas Ocupacionales, Gestión por Competencias y Evaluación de Desempeño, Planes de formación y Política de compensación variable.

## Beneficios Sociales

El paquete de Beneficios Sociales de Logalty ha mejorado en función de los resultados de la Compañía.

Actualmente, los empleados de Logalty cuenta con los siguientes:



Seguro  
médico



Seguro de  
vida



Retribución Flexible



Ticket de  
comida

Además, disponemos de rutas de autobús y acuerdos con terceros para poder disfrutar de ventajas en algunos establecimientos.

## Flexibilidad y Mejoras en el Horario

En este ejercicio, hemos mejorado la flexibilidad en los horarios de entrada y salida de nuestros empleados para facilitar así la conciliación laboral y personal.

## Seguridad y Salud Laboral



Uno de nuestros compromisos como empresa es proteger de forma continua a nuestros empleados contra accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y promover su bienestar.

Para ello, fomentamos hábitos saludables que nos permiten desarrollar el trabajo diario sin menoscabos en la salud.

Como novedad, hemos puesto en marcha el proyecto Logalty Saludable, cuyo objetivo es concienciar y promover una vida saludable.

Durante el año, se proponen diversos Talleres y Acciones relacionadas con la salud de las personas de Logalty, además de acciones que permanecen fijas durante todo el año, como son:

- Servicio de fisioterapia los viernes en la oficina.
- Fruta fresca los viernes para todos los empleados.

## PROVEEDORES

Debido a que Logalty es un prestador de servicios de confianza, garantiza la objetividad mediante una **política de compras clara y objetiva** que nos permite la selección de la mejor propuesta de sus proveedores, tanto en suministros cotidianos, como especialmente cuando los proveedores a seleccionar son integrantes de la cadena de suministro de los servicios Logalty.

En línea con lo anteriormente comentado, uno de los hitos que ya ha implantado Logalty en el ejercicio 2014 en su política de **Responsabilidad Social Corporativa**, dentro de la cual se enmarca el Código Ético de Logalty que ha sido ya publicado y distribuido a todos los empleados y a los agentes externos.

En este sentido, uno de los aspectos que se establecen en el mismo es el comportamiento que Logalty debe cumplir de cara a sus relaciones internas y externas.

Es aquí donde se establecen las buenas prácticas en la relación y contratación con proveedores desde sus distintas vertientes: ética, social, laboral, ambiental y económica. Para tal propósito, Logalty hizo en el ejercicio 2014 el análisis detallado de la relación de proveedores, atendiendo y agrupándolos en distintas categorías:

- Proveedores con acuerdos estratégicos para la Sociedad
- Proveedores que son agentes comerciales de Logalty:
- Proveedores que son empresas del grupo
- Resto de Proveedores

# MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD

## MEDIO AMBIENTE

Los impactos que tiene Logalty en el medio ambiente son todos positivos. Al ser una compañía intensiva en Tecnologías de la Información, todos los impactos que está consiguiendo en la prestación de sus servicios a sus clientes son de reducción drástica del consumo de papel.

Cuando los clientes de Logalty inician la actividad, pasan de hacer un uso intensivo en papel para que todos sus clientes firmen los contratos, a que el papel desaparezca en estos procesos. Se implanta lo que ellos mismos denominan; “0 papel” o “contratación 100% digital”. **La contratación electrónica de Logalty impacta positivamente en el Medio Ambiente.**

Adicionalmente, dado que los servicios de Logalty también comprenden las notificaciones y comunicaciones electrónicas, cuando los clientes contratan a Logalty, todos los procesos de comunicación sensible que tienes con sus propios clientes, los derivan también al canal electrónico con “cero utilización” del papel. **La notificación y comunicación electrónica de Logalty impacta positivamente en el Medio Ambiente.**

Por todo ello, es muy importante remarcar que toda la **Solución de Servicios de Logalty está pensada**, a parte de para generar seguridad jurídica y orientar el modelo de negocio al canal directo, **para reducir costes operativos y eliminación total del papel.**

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Logalty ayuda claramente a sus clientes y a la Sociedad en general a luchar contra la corrupción.

Un aspecto muy relevante de la solución de contratación electrónica de Logalty es asegurar la total integridad, autenticidad y confidencialidad de todos los documentos que se procesan en las contrataciones.

¿Esto que significa en términos de lucha contra la corrupción? Lo que significa es que **la manipulación de contratos** de áreas tan sensibles como son los departamentos de compras, e incluso los propios departamentos de clientes **es muy difícil que se produzca** por dos razones:

- (i) Los procesos de contratación se deben lanzar desde la empresa hacia Logalty que actúa de Tercera Parte de Confianza y que vela por su total neutralidad en los procesos de contratación y plena transparencia en la perfección para ambas partes.
- (ii) Logalty actúa como custodio de las pruebas de contratación que él mismo genera, con lo que en cualquier momento se puede acudir a él para contrastar

cuales fueron los contratos que se firmaron, en que momento, porque partes y con cuales contenidos.

Todos sus clientes valoran como uno de los hitos más importantes conseguidos con la contratación de Logalty para importancia de la integridad en los contratos perfeccionados electrónicamente, no se permite la manipulación, y la autenticidad y confidencialidad de los mismos.

Esto es muy importante, sobre todo, en aquellos clientes que tienen una alta exposición al cumplimiento normativo por ser sectores muy sensibles al riesgo: el sector financiero (**Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell**), el sector asegurador (**Mapfre, Catalana Occidente, Zurich**) sobre todo en el ramo de vida, el sector de la seguridad privada (**Securitas Direct**).

En relación con el **Compliance**, este elemento es fundamental para Logalty y el desarrollo de sus actividades. Esta dentro de su visión y misión como empresa.

Logalty, al ser un Prestador de Servicios de Confianza siempre ha tenido como objetivo estratégico impulsar todos aquellos cumplimientos normativos necesarios para asegurar que todas las partes interesadas (sus “*stakeholders*”) reciben y prestan servicios con la máxima calidad posible.

El objetivo de gobierno de Logalty siempre ha perseguido la creación de valor, y ésta se ha basado y se basa en los siguientes tres pilares:

- I. Realización de Beneficios
- II. Optimización del Riesgo
- III. Optimización de Recursos

Logalty decidió en el ejercicio 2014 y ante la publicación de Reglamento de la Unión Europea (UE) N° 910/2014, de 23 de julio, del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la identificación electrónica y a los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (denominado, “Reglamento eIDAS”) iniciar en ese mismo año 2014 los procesos de adecuación al nuevo Reglamento cuya entrada en vigor se produjo el mismo día de su aplicación, con un periodo transitorio de dos años.

Logalty inició los procesos de homologación al Reglamento en la primera mitad del ejercicio 2016 y se certificará de conformidad tan pronto haya un organismo evaluador competente. En este sentido, Logalty se ha fijado como Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de la TI de la empresa el COBIT 5.



## SOCIEDAD

Logalty está comprometido con la sociedad, trabajando conjuntamente con Informa D&B SA, su matriz, que destina el 0,8% de sus beneficios a proyectos sociales.

En este sentido, INFORMA cuenta con un **Club de Voluntarios** al que pertenecen 95 personas, cuyos proyectos e iniciativas solidarias se comparten con Logalty.

Este año, se ha colaborado con distintas fundaciones:

- Síndrome de Down, disfrutando con las personas discapacitadas de un taller de cocina y participando en un mercadillo solidario.
- Fundación Acogida, dando clases de apoyo escolar a niños y adolescentes en riesgo de exclusión social.
- Fundación Soñar Despierto, acompañado a niños que viven centros de acogida de la Comunidad de Madrid a pasar un día de ocio.
- Fundación Theodora y Fundación Bobath, decorando la sala de Bobath (niños discapacitados) con motivos navideños.

# LOGALTY CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Logalty ha trabajado durante este periodo y seguirá trabajando en los objetivos de desarrollo sostenible aprobados por la ODS.

Durante los años sucesivos se trabajará sobre estas 17 líneas, como hasta ahora, enfocando nuestras actuaciones como empresa responsable al bienestar social y al de nuestros grupos de interés.