



**INFORME  
RSC 2023 KITERIS**

---

Enero 2024

## **CARTA DE PRESENTACIÓN DE LOS SOCIOS-DIRECTORES.**

Con mucha satisfacción, presentamos nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social para el ejercicio cerrado del año 2023.

Mucho tiempo ha pasado desde que fundamos la Compañía hace 10 años. En estos diez años hemos tenido buenas noticias, otras noticias no tan buenas, hemos ganado clientes, otros los hemos perdido.... pero nunca hemos dejado de luchar para conseguir una empresa rentable y saneada que ofrezca un buen lugar de trabajo a nuestros empleados y se haga un hueco en la Sociedad, sostenible y responsable.

Desde la pandemia de la COVID-19 no hemos dejado de crecer como empresa y como colectivo de personas. Hemos duplicado la cifra de negocio desde el 2020.

Todo este crecimiento ha venido acompañado de mejoras en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). En este primer informe mostramos los avances que hemos realizado.

La mayoría de nuestros esfuerzos de RSC, están enfocados a las personas que forman parte de la Compañía. En nuestra Compañía son mayoría las nuevas generaciones, lo que nos permite aprovechar su alto espíritu de innovación y de cambio. También tenemos presente que necesitamos retenerlos. Es por ello que, durante el año 2023, hemos potenciado una serie de medidas internas en dicha dirección (herramientas colaborativas y de feedback, elaboración de planes de carrera, conversaciones de desempeño, formación, formación frecuente, acuerdos con entidades docentes...), todo ello acompañado por una ética empresarial y buen gobierno para conseguir un empleo de calidad y no discriminatorio.

Nuestros Clientes son clave para nosotros, es por ello que en el 2023 hemos fortalecido nuestros servicios de valor añadido como pueden ser los servicios AM en combinación con SRE y Observabilidad, y diversas soluciones y servicios de Kiteris Data, por ejemplo. Todo ello acompañado en una clara política de certificaciones y formación de nuestros empleados.

Queremos trabajar con personas comprometidas de forma que esto repercuta en buenos resultados para la Compañía y para todos, y en un aumento de satisfacción de nuestros clientes.

Estamos muy orgullosos de hasta dónde hemos llegado, pero esto no se acaba aquí, vamos a seguir avanzando en todos estos temas que hacen de Kiteris un buen lugar de trabajo, de una manera sostenible y socialmente responsable con el medioambiente, manteniendo nuestro compromiso con los Principios contenidos en el Pacto Global de Naciones Unidas.

## Objetivo del documento

Comunicar de manera transparente las acciones y prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social de la Empresa, realizadas en España durante el año 2023.

## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>2. COMPROMISO CON LA RSC</b>	7
<b>3. CONTEXTO Y STAKEHOLDERS</b>	9
<b>4. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RSC</b>	10
<b>5. PROCESOS DE COMUNICACIÓN A GRUPOS DE INTERÉS</b>	16
<b>6. CONCLUSIONES</b>	17

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Presentación de la compañía

#### Los Socios: Directivos, propietarios y compañeros

Los socios fundadores de Kiteris tenemos cada uno más de 30 años de experiencia en el sector de Consultoría a nivel nacional e internacional, y este proyecto capitaliza nuestra trayectoria para construir una compañía moderna, cercana y en la que todos los que colaboren puedan aportar su talento para marcar la diferencia.

Nos hemos propuesto crear una estructura "lean" muy ligera y con muy pocos niveles jerárquicos, donde todos seamos accesibles para todos y compartamos una visión única e ilusionante, donde trabajemos a gusto y la comunicación circule con fluidez.

#### ¿Quiénes somos?



**Josep Amores**

[www.linkedin.com/in/josepamores](https://www.linkedin.com/in/josepamores)



**Oriol Sanz**

[www.linkedin.com/in/oriolsanzc](https://www.linkedin.com/in/oriolsanzc)



**Manuel Peña**

[www.linkedin.com/in/manuelpena](https://www.linkedin.com/in/manuelpena)

## Sobre el nombre «Kiteris»

En nuestras sesiones de búsqueda de nombre, tarea cada vez más difícil en este mundo globalizado, queríamos un nombre conectado con alguna de nuestras claves filosóficas. Haciendo research en distintas fuentes (diccionarios zulús, suajili, mapuche, élfico, Kree,...), dimos con una palabra que nos pareció muy adecuada, además por proporcionar un referente cinéfilo reciente.

James Cameron, el aclamado director de cine (Terminator, Abys, ...), encargó a un lingüista la creación de la lengua propia de los habitantes azules del planeta Pandora, el Na'vi, para su premiada película "Avatar".

"Kiteris" lo derivamos de la palabra "kite'e", que en la lengua Na'vi significa "Servicio", que enlaza perfectamente con nuestro lema "Pasión por el Servicio". Valoramos también utilizar la doble "e" ("Kiteeris"), pero nos pareció poco práctico y confuso.

Por cierto, ¡"Kiteris" se pronuncia con el acento en la "e"!

## Una compañía moderna

Prestamos servicios basados en la calidad del servicio, en la calidad humana de los equipos, y en la aportación de valor a través de nuestra experiencia.

Disponemos de los mejores profesionales (aptitud y actitud) para dedicar nuestros esfuerzos en la consecución de las metas de nuestros clientes, intensamente, pero de forma empática y flexible. Más de 80 personas localizadas en Barcelona, Madrid, Lisboa, y Cartagena.

La filosofía de los Socios de Kiteris es estar cerca de los Clientes y proyectos. Somos operativos y ponemos nuestra experiencia sobre el terreno al servicio directo de nuestros Clientes y profesionales.

Somos una compañía joven (fundada en 2013) pero con ejecutivos con mucha experiencia. Sabemos bien qué queremos y qué no queremos hacer, tenemos mucha experiencia en el sector, conocemos el mercado y cómo acceder al negocio.

## Buscamos:

- Un tamaño de compañía contenido que nos permita llegar bien a todos y seguir con firmeza el proyecto de empresa. Donde nuestra gente se sienta cómoda y seamos todos accesibles, donde el sentimiento corporativo sea una de nuestras principales fortalezas.

- Un negocio diversificado y rentable, para que el mercado y los ciclos económicos no pongan en riesgo la continuidad del proyecto.
- Una firmeza absoluta en nuestros pilares de compañía: la calidad (calidad del servicio, calidad técnica y calidad humana), la mejora continua y la cultura corporativa.
- Construir especializaciones tecnológicas y servicios de referencia.
- Clientes satisfechos, recurrentes.
- Muy poca rotación de personal.
- Máxima flexibilidad operativa, que permita adaptarnos a los cambios y a la mejora continua.

### **... con unos valores claros**

- Calidad de servicio. Compromiso. Pasión por el servicio. "¡Nos encanta satisfacer a nuestros clientes!"
- Eficiencia. Resultados medibles." ¡Mejoramos más si medimos cómo lo hacemos!"
- Cultura tecnológica. Formación. "¡Compartimos el conocimiento!"
- Proximidad a los equipos. Participación, colaboración. "¡Todos somos Uno!"
- Flexibilidad operativa. Predisposición al cambio. "¡No se nos caen los anillos!"
- Iniciativa. Hacemos que las cosas pasen. "¡Si lo vemos claro, adelante!"

### **... con la fuerza de un equipo de personas comprometido**

Somos un equipo de personas que sintoniza y se compromete con el proyecto de empresa, que busca y apuesta por la calidad:

- Calidad del servicio. Aportamos valor a partir del momento en que cumplimos con las expectativas del cliente.
- Calidad técnica. Especialización de los equipos en las tecnologías con las que trabajamos. Formación continua.
- Calidad humana. Sintonía de toda la empresa con nuestros valores. Los ponemos en práctica.

Que apuesta por la mejora continua. La compañía siempre está en proceso de mejora, facilitado por el entorno de colaboración a todos los niveles. Innovación.

Que apuesta por la cultura corporativa. Todos somos la compañía, todos estamos comprometidos con el proyecto de empresa.

### **... por nuestro crecimiento profesional y personal**

Ofrecemos a nuestros empleados un crecimiento profesional basado en la experiencia en los proyectos, en la formación y en la colaboración con nuestros compañeros.

- Compromiso mutuo en la formación. Modelo de formación compartido y obligatorio. La compañía cubre la certificación, la persona adquiere los conocimientos en su tiempo libre.
- Promoción práctica en los proyectos, depende de ti y del negocio generado.
- Evaluación continua.

Flexibilidad como compañía. La aportación de todos nuestros empleados es importante.

- Nos gusta el teletrabajo. También nos gusta estar juntos en la oficina. Un modelo híbrido creemos que es lo mejor.
- Horario flexible salvo limitaciones impuestas por el cliente.

En Kiteris nos comprometemos y adherimos a las políticas contra la discriminación salarial por razón de sexo. Nuestras políticas salariales están basadas tan sólo en el valor y el rendimiento de cada persona.

También contamos con una política de prevención contra el acoso en el ámbito laboral a disposición del personal en nuestra intranet interna.

## 1.2 Organización general

La compañía tiene 4 sedes: Barcelona, Madrid, Lisboa, y Cartagena.

El domicilio fiscal de Kiteris en España es el siguiente:

Kiteris Solutions S.L.  
Calle Camp, nº 79  
08022 Barcelona (Barcelona)  
CIF B-65.944.795

Disponemos de oficinas propias en Lisboa y Cartagena (Región de Murcia). En Madrid, Barcelona y otras localizaciones geográficas trabajamos en las oficinas del Cliente o en remoto desde nuestras casas.

Tenemos varias líneas de negocio:

- Servicios Tecnológicos, y Mantenimiento de Software (AMS, SRE y Agile),
- Servicios de Consultoría de procesos y organización,
- Servicios de Project Management,
- Kiteris Data.

Sugerimos revisar [www.kiteris.com](http://www.kiteris.com) para completar la información de cada línea de negocio.

Somos una compañía con una organización plana y participativa.

Trabajamos con el concepto de oficina virtual. Estamos donde decida nuestro cliente porque nuestra vocación es prestarle el mejor servicio. En 2023, de forma mayoritaria, nuestros empleados han podido escoger la fórmula del Teletrabajo. Si no estamos asignados a un cliente, teletrabajamos desde casa o desde la oficina de Cartagena.

Utilizaremos siempre que podamos las tecnologías cloud, que nos ayudan a tener la máxima flexibilidad y acceso a la información. Utilizamos internamente las herramientas colaborativas de Microsoft Office 365.

En nuestra plantilla tenemos diferentes perfiles y especialistas (Jefes de Proyecto, Arquitectos de software, Analistas, Consultores, Desarrolladores, DevOps) y también disponemos de un programa anual de prácticas de estudiantes.

## 2. COMPROMISO CON LA RSC

Desde Kiteris trabajamos, empleando los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) como hoja de ruta para impulsar prácticas sostenibles no solo dentro de nuestra compañía sino también en nuestro círculo de influencia, informamos a través de este informe de nuestros avances en aquellos ODS que consideramos prioritarios y trabajamos junto a ellos y nuestro ecosistema de partners para, entre todos, generar valor 360° y un impacto positivo. Porque, estamos convencidos, toda empresa debe ser una empresa sostenible.

### 2.1 Qué son los ODS

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** u **Objetivos Globales** son 17 objetivos globales interconectados diseñados para ser un «plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos». Los ODS fueron establecidos en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (AG-ONU) y se pretende alcanzarlos para 2030. Están incluidos en una Resolución de la AG-ONU llamada 2030 Agenda.<sup>2</sup> Los ODS se desarrollaron en la Agenda de Desarrollo después de 2015 como el futuro marco de desarrollo global para suceder a los Objetivos de Desarrollo del Milenio en 2015.

#### De los 17 ODS definidos por las Naciones Unidas, consideramos prioritarios 5:

- # 3: Salud y Bienestar
- #5: Igualdad de Género

- #9: Industria, Innovación e Infraestructura
- #10: Reducción de las desigualdades
- #12: Producción y Consumo Responsable.
- #17 Alianzas para lograr los objetivos.

### **ODS #3: Salud y Bienestar**

Este objetivo consiste en promover la vida saludable, el bienestar para todas las personas de todas las edades e indicadores para evaluar el progreso. Ello sólo puede lograrse a través de la acción local.

### **ODS #5: Igualdad de Género**

Este objetivo se enfoca en empoderar a mujeres y niñas para disminuir la desigualdad de género, con el propósito de evadir el estancamiento social que esta última provoca.

El ODS 5 es: "Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas".

### **ODS #9: Industria, Innovación e Infraestructura**

Este objetivo trata sobre alianzas para conseguir los objetivos

El ODS 9 es: "Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación".

### **ODS #10: Reducción de las Desigualdades**

El ODS 10 es: "Reducir la desigualdad en y entre los países". Al igual que todos los ODS, metas que deben alcanzarse para 2030. El progreso hacia las metas se medirá mediante indicadores.

### **ODS #12: Producción y Consumo Responsable**

El Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 (Objetivo 12 o ODS 12) trata sobre "Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles".

### **ODS #17: Alianzas para lograr los objetivos**

Su redacción oficial es "Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la asociación mundial para el desarrollo sostenible".

En los siguientes apartados desarrollamos cómo nuestra actividad está alineada con estos ODS.

### 3. CONTEXTO Y STAKEHOLDERS

- Empleados
- Medioambiente
- Proveedores

#### Compromiso con nuestros Empleados:

- Empleabilidad
  - Desarrollo del talento
  - Formación:
    - Estudiantes en prácticas
    - Apuesta por la Formación profesional
    - Red de centros formativos colaboradores
    - Formación interna:
- Planes de carrera y sucesión
- Seguridad financiera y compensación:
  - Modelos retributivos
  - Retribución flexible
  - Beneficios sociales
- Teletrabajo
- Igualdad de género
- Discapacidad
- Bienestar de los empleados

#### Compromiso con el Medioambiente:

- Reciclado
- Energía verde en oficinas
- Recomendaciones a empleados

#### Compromiso con nuestros Proveedores:

Disponemos de unas políticas y Normativa aplicadas tanto a empleados como proveedores:

- Código Ético

- Políticas anti-corrupción
- Políticas sobre conflicto de intereses
- Procedimiento para efectuar Due Dilligences para asegurar el cumplimiento de las políticas de RRHH y Medioambiente
- Procedimientos RGPD

Para este marco de actuación se han establecido los procedimientos para:

- Reportar su incumplimiento de manera segura para quien lo informa
- Verificar su cumplimiento
- Definir las medidas disciplinarias acorde.

Todos ello, coordinado por la Dirección de Administración.

## 4. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RSC

En Kiteris evaluamos de manera continua nuestras prioridades ESG (Environmental, Social and Governance). Estas prioridades, consideramos que deben estar alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que consideramos prioritarios:

- Objetivo # 3 – Salud y Bienestar
- Objetivo # 5 – Igualdad de Género
- Objetivo # 9 – Industria, Innovación e Infraestructura
- Objetivo #10 – Reducción de las Desigualdades
- Objetivo #12 – Producción y Consumo responsable.
- Objetivo #17 – Alianzas para lograr los objetivos



A continuación, describimos qué actividades llevamos a cabo para cada uno de ellos.

## 1. Igualdad de género

A finales de octubre de 2023, solamente teníamos un 12,50% de mujeres.

Somos conscientes de que queda mucho recorrido por mejorar, pero también es cierto que el principal origen de nuestros empleados son los Grados Medio y Superior en Informática y Comunicaciones, y ahí el equilibrio también dista mucho de ser el ideal.

De acuerdo a los datos del Ministerio de Educación y FP, la proporción de mujeres es de un 7,9% en Grado Medio y de un 14,3% en Grado Superior, tal como se indica en la tabla siguiente elaborada por el Ministerio de Educación y FP.

Podemos decir que la proporción se mantiene en Kiteris. Aunque nuestro compromiso es aumentar el porcentaje de mujeres.

Fuente: Informe del Ministerio de Educación y FP (página 8)

<https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:3fd4f22f-a477-479a-8e9a-b92f5e2344a6/nota-2021-2022.pdf>

Tal como se ha indicado, la principal fuente de empleados de Kiteris son las Escuelas de Formación Profesional. Para facilitar la incorporación a la empresa, hay numerosos acuerdos con Centros Formativos.

En noviembre de 2023, se inicia el Plan de Igualdad y Auditoría retributiva.

## 2. Relación de acuerdos con entidades docentes

En 2023 hemos tenido los siguientes acuerdos vigentes:

- ARTTEC: Formación Tecnológica en línea dirigida a mujeres.
- Acuerdo de colaboración para la Formación Práctica en Centros de Trabajo con el Institut Provençana de l'Hospitalet de Llobregat.
- Convenio de Cooperación Educativa entre la Universidad de Murcia para la realización de prácticas externas de Estudiantes Universitarios.
- Acuerdo para la realización de prácticas externas de Estudiantes Universitarios con la Universitat de Valencia.
- CONVENIO DE PRÁCTICAS DE FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (CURRICULAR) con la Universidad de Calabria. Departamento de Ingeniería Informática, Modelado, Electrónica y Sistemas.
- Acuerdo de colaboración para la Formación Práctica en Centros de Trabajo con el Centro de Formación Profesional Ilerna de Lleida.
- Convenio-tipo de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Educación y Cultura y las empresas colaboradoras para el desarrollo de actuaciones en los campeonatos de Formación Profesional en la Región de Murcia, "RMSKILLS 2020"
- Convenio de Colaboración 30019702/791 entre la Consejería de Educación, Formación Profesional y Empleo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: CIFPPU CARLOS III y KITERIS SOLUTIONS, S.L., para el desarrollo del módulo de Formación en Centros de Trabajo.
- Convenio de colaboración para el desarrollo del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo de los Ciclos Formativos y las Prácticas Formativas con el Centro Privado de Formación Profesional Específica Universae, de la Comunidad Autónoma de Madrid.
- Convenio de colaboración con el Grupo Universae Educación para el desarrollo de la formación, el futuro profesional y la empleabilidad del alumnado de sus centros.
- Acuerdo con la Fundación ONCE para la selección de personal y que puede facilitar la incorporación de personas con un cierto grado de discapacidad.

Estos convenios con distintas entidades Formativas han acabado en contrataciones en un elevado porcentaje de casos, concretamente un 55%.

Desde el inicio de la actividad de Kiteris, ha habido un total de 58 estudiantes en prácticas, de los cuales 32 han sido contratados tras el periodo de prácticas.

## 3. Relación de certificaciones

- Certificación ISO 9001, en la Oficina de Cartagena para Desarrollo y Mantenimiento de Software
- Informe motivado I+D+i, emitido por el Ministerio de Ciencia e Innovación
- Aprobación auditoría RGPD
- Certificada por el Ministerio de Ciencia e Innovación en el Registro de Pequeñas y medianas empresas innovadoras.

## 4. Formación de empleados

La Formación de nuestros empleados es un factor fundamental para mantener la calidad de nuestros servicios. Es por ello que durante el año 2023 se han realizado más de 710 horas de Formación en temas tecnológicos. Tanto el coste del curso como de las certificaciones obtenidas son a cargo de la empresa.

Adicionalmente, si algún empleado requiere algún otro tipo de Formación fuera del Plan, Kiteris costea el 50%, con un máximo de 600€, si se considera que es útil para el desempeño de las funciones.

Esta formación está alineada con las necesidades de cada empleado en lo que respecta tanto a conocimientos técnicos como habilidades y competencias. Siempre con el objetivo de contribuir a su carrera profesional.

El nivel de estas habilidades se evalúa anualmente en cada empleado. El resultado puede dar lugar a planes de desarrollo para cada uno, donde la Formación es un pilar fundamental.

Hemos creado la K-University, que es el foro de Formación, donde están disponibles todos los cursos y certificaciones para el equipo de Kiteris, dando así coherencia a las iniciativas de desarrollo profesional y Formación.

## 5. Empleo de calidad

Desde el primer momento en que se incorporan nuestros empleados, procuramos que se sientan acogidos y acompañados en sus primeras semanas con nosotros. Tenemos un Welcome Pack y un proceso de onboarding establecido para facilitarlos.

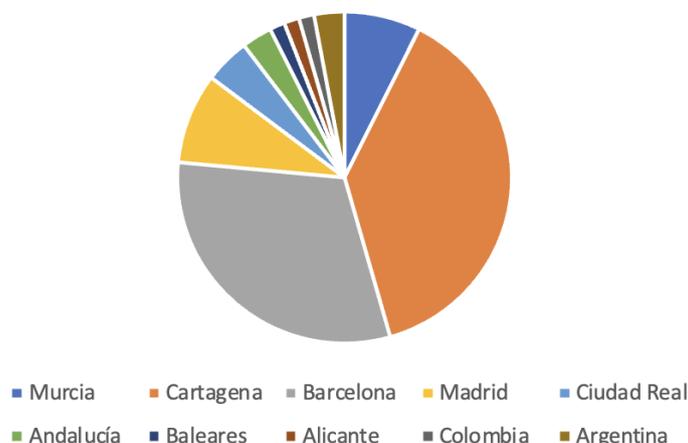
Si hablamos de estabilidad laboral, la mayor parte de nuestros empleados tienen contrato indefinido. Concretamente, un 75% y la práctica totalidad del 25% restante, responde a contratos en prácticas.

En lo que respecta a igualdad salarial, no hay diferencias de género.

Somos una empresa joven, con una edad media de 33,5 años. Paulatinamente estamos implantando beneficios sociales para nuestros empleados. Próximamente se va a incluir un seguro médico privado entre estos beneficios.

Promovemos el teletrabajo y así lo demuestra la distribución geográfica de nuestras ubicaciones:

### Ubicaciones empleados Kiteris



Somos conscientes de la necesidad de equilibrar la dedicación a la vida personal y la profesional. Por este motivo, aunque no solamente apoyamos, sino que fomentamos el trabajo en remoto, hemos elaborado y distribuido recomendaciones para asegurar que se respeta el equilibrio entre la vida profesional y personal.

Para evitar el riesgo de aislamiento que pueda suponer el uso habitual del teletrabajo, disponemos de herramientas colaborativas para permitir que todos estemos conectados y a la vez, incluidos.

La salud física, emocional y mental de nuestros empleados es fundamental para nosotros. Disponemos de una herramienta, Happy Force, a través de la cual hacemos un seguimiento de estos aspectos. Periódicamente se realizan encuestas de clima laboral para pulsar la situación y poder reconducirlo lo antes posible.

Cumplimos con la normativa vigente en Prevención de Riesgos Laborales.

## 6. Hábitos de vida saludables

Hace unos meses lanzamos la iniciativa “Deportistas en apuros”. Un evento deportista, de interacción social entre compañeros de Kiteris y hábitos saludables.

El objetivo principal fue motivarnos a llevar una vida más activa y saludable, compensando en cierta manera el sedentarismo derivado de nuestros trabajos.

Cada uno de nosotros se planteó metas personales como pasos diarios, ejercicio físico, nutrición... y cada día compartíamos nuestros avances y logros a través de fotos, capturas o cualquier otra prueba en un grupo de Microsoft Teams.

Hubo un equipo de evaluadores en el que cada semana un juez distinto se encargaba de revisar y dar puntos según nuestros registros.

Fue un éxito de seguimiento. ¡Seguro que volveremos a lanzar la iniciativa!

## 7. Medioambiente

En Kiteris somos respetuosos con el medio ambiente y ponemos nuestro pequeño grano de arena para contribuir a su conservación y mejora.

La energía que se consume en nuestras oficinas es de origen renovable, certificado por nuestro suministrador actual, Iberdrola.

Tenemos, además, recomendaciones para bajar el consumo de energía y de agua (y que, además, hacemos extensivas a nuestros empleados cuando trabajan fuera de nuestras oficinas).

Creemos que fomentar el teletrabajo disminuye los desplazamientos y, por tanto, resulta una práctica más respetuosa con el medio ambiente.

Asimismo, cuando tienen que hacer desplazamientos hay la recomendación de utilizar tren siempre que sea posible y evitar el uso de avión y vehículos motores.

Nuestro objetivo es tener 0 papel. Para ello, también sacamos provecho de las herramientas colaborativas que tenemos.

En lo que respecta al reciclado de ordenadores, estamos muy satisfechos con el acuerdo que hemos firmado con Labdoo, dando así una segunda vida a los portátiles que se quedan obsoletos para el desarrollo de aplicaciones tecnológicas a través de una iniciativa con valor social.

Labdoo es una organización sin fines de lucro que proporciona, de forma gratuita, computadoras portátiles reacondicionadas cargadas con software educativo apto para niños en idiomas locales a escuelas, orfanatos y proyectos de refugiados en países de bajos ingresos de todo el mundo.

En concreto, en 2023, les hemos proporcionado 9 portátiles.

## 8. Ética y buen gobierno

Estamos comprometidos con la ética y el buen gobierno corporativo. Está en nuestro ADN.

Disponemos de un Código Ético, documento de referencia para todos nuestros profesionales, donde queda reflejado ese compromiso y nuestros valores.

Los valores corporativos de Kiteris se expresan a través de las maneras de actuar de sus Profesionales. Su cultura ética se reconoce en los principios fundamentales que guían sus comportamientos: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la justicia, la honradez y el respeto por las personas.

Y no nos quedamos únicamente en el código, sino que además se han desarrollado procedimientos y políticas para asegurar su debido cumplimiento en todas las actuaciones.

Cabe mencionar la política anticorrupción, el procedimiento para gestionar los conflictos de intereses, así como el procedimiento de due dilligence para Recursos Humanos y Medioambiente.

Todos los empleados somos responsables de respetar estos principios.

Se dispone de canales de denuncia, donde los empleados pueden comunicar de manera segura los incumplimientos que detecten (plataforma de Bizneo) para los temas relacionados con las políticas vigentes y, específicamente, el correo [rgpd@kiteris.com](mailto:rgpd@kiteris.com), para reportar cualquier posible incumplimiento de la RGPD.

Todas estas comunicaciones son gestionadas por la Dirección de Administración, quien se asegura de abrir los correspondientes expedientes, revisar los casos y proponer las medidas correctivas a los socios de Kiteris.

## 5. PROCESOS DE COMUNICACIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

### Clientes y Proveedores

Se realiza a través de canales externos como la página Web ([www.kiteris.com](http://www.kiteris.com)), actos presenciales (eventos, desayunos, foros – CIONET - ,...), mailings...

También se gestiona su satisfacción de los clientes manteniendo un contacto directo y sostenido a través de los Socios.

Para los clientes con servicios gestionados bajo la ISO9001, enviamos una encuesta de satisfacción al menos una vez al año.

Y a los clientes de servicios tecnológicos o que se hayan suscrito vía Web, se envía una Newsletter trimestralmente. Este es otro medio de comunicación de nuestras iniciativas.

## Empleados

Utilizamos canales internos propios, a través de las herramientas colaborativas de que disponemos:

- Office 365
- Teams
- Portal del empleado en SharePoint

También a través de formaciones, newsletters por correo y mecanismos de gestión de la satisfacción y bienestar del empleado, como Happy Force. Y por supuesto, también a través de los canales externos usados para la comunicación con clientes

Happy Force es una herramienta digital que sirve para escuchar a empleados y empleados en cuanto a su nivel de satisfacción con la empresa. Se basa en 6 factores que son los que influyen en el compromiso: Relaciones, Motivación intrínseca, Feedback, Alineación, Compensación y Reconocimientos, Bienestar.

De forma continua las personas pueden manifestar su satisfacción, ofrecer un feedback y dar nuevas ideas.

Se obtiene un indicador de satisfacción (Happiness Index) que permite medir las fluctuaciones.

Mensualmente el equipo de Dirección revisa los resultados y plantea mejoras en este sentido.

## 6. CONCLUSIONES

Este informe RSC 2023 es el primero de Kiteris y cubre todas las oficinas y empleados para el periodo de enero a diciembre de 2023. Se prevé publicar una memoria RSC de manera anual.

La información incluida se basa en el análisis de material interno.

Esta memoria se dirige a todos los individuos o grupos que tienen un interés en cualquier actividad o decisión de la organización: socios y empleados, clientes actuales y potenciales, Administración Pública, Proveedores, Colaboradores y ONG.

Los diversos datos reportados se basan en los sistemas de gestión existentes en Kiteris.

En esta memoria, se ha intentado reflejar de manera adecuada los diferentes riesgos y oportunidades que surgen, así como los impactos sociales, medioambientales y económicos de nuestras actividades, en relación con nuestro modelo de negocio para aportar valor y mostrar nuestro compromiso.

En Barcelona., a 2 de enero de 2024

Firma de los socios.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a final horizontal stroke.A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized initial 'P' followed by the letters 'lic' and a long diagonal stroke extending downwards.A handwritten signature in blue ink, showing a horizontal line with a small loop at the end and a long horizontal stroke extending to the right.