



## PRESENTACIÓN CORPORATIVA

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1 CARTA DE DIRECCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>2 SEPROSER EN CIFRAS</b> .....	<b>3</b>
<b>3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b> .....	<b>3</b>
<b>4 SERVICIOS</b> .....	<b>4</b>
<b>5 PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD</b> .....	<b>5</b>
<b>6 POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	<b>5</b>
<b>7 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA</b> .....	<b>6</b>



## **SeproSer se presenta como referente en calidad e innovación.**

En los últimos años la situación económica mundial se ha visto seriamente afectada por la profunda crisis financiera que ha derivado en un duro golpe sobre la economía internacional. Grandes y pequeñas empresas de todo el mundo se han visto envueltas en una situación de una complejidad sin precedentes.

En esta complicada e incierta situación, SeproSer ha mantenido su posición de liderazgo gracias a la solidez de nuestro modelo de negocio, basado en una búsqueda continua de la excelencia a través de nuestros procesos de gestión y selección que han dado como resultado un proyecto de empresa que se ha ido posicionando como referente en el sector de los Servicios Profesionales en sus distintas áreas de negocio.

En esta compleja situación laboral por la que atraviesa España, con uno de los mayores índices de paro de toda Europa, SeproSer ha mantenido su compromiso con la sociedad, aumentando su plantilla y aportando valor a través de la captación de talento. Su modelo de negocio es un ejemplo en sí mismo y destaca por una clara orientación al cliente. Esto se traduce en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa con planes comunes a todas las empresas de Grupo Sepro como el proyecto INTEGRA por el que luchamos para incorporar a la mayor cantidad de personas posibles en riesgo de exclusión, a un mercado laboral cada día más competitivo.

Quiero trasladarles mi confianza en el modelo de compañía que tengo el placer de presidir y hacerles llegar mi más firme propósito de seguir mejorándolo día a día, invirtiendo en innovación y desarrollo que en los últimos años ha supuesto casi un 10% de nuestra facturación, así como en la selección y formación de los mejores profesionales. Estamos volcados en la mejora continua de los procesos de gestión y es nuestra intención desarrollarlos y adaptarlos a las nuevas necesidades que demanden nuestros clientes. Para llegar a todos ellos, seguimos inmersos en un proceso de expansión nacional e internacional en el que contamos ya con una red de oficinas en 13 países.

No me queda más que despedirme mostrando el reconcomiendo y compromiso del excepcional equipo de profesionales y directivos que tengo el honor de presidir, con la máxima certeza de que SeproSer saldrá reforzada de este tumultuoso contexto actual, aprovechando las oportunidades que nos brinda una sociedad cada día más globalizada.

Reciban un cordial saludo,



Vanessa León Ibáñez  
Directora Ejecutiva



## **Filosofía**

SeproSer es una de las empresas pioneras en ofrecer soluciones integrales en la externalización de servicios. Esto permite a sus clientes dedicarse al 100% a su modelo de negocio sin tener que preocuparse por los servicios auxiliares. De esta forma se ahorran costes, se aumenta la flexibilidad, se mejoran los procesos de selección gracias a la experiencia de una empresa profesional y se gana en la optimización de los recursos.

La filosofía de SeproSer es la de trabajar integrándose en los objetivos propios de sus clientes, involucrándose en el desarrollo estratégico del proyecto y en su gestión integral asumiendo la responsabilidad de todos los servicios.

Con más de 25 años de experiencia en la internacionalización de servicios, SeproSer se ha posicionado como un referente de calidad. Cuenta además con la certificación según los requisitos de Calidad, Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y la certificación de Medio Ambiente según los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004

## **SeproSer en Cifras**

**Fundación:** 1989

**Plantilla:** 800 trabajadores

**Presencia:** En 13 países

**Clientes:** Más de 500 clientes repartidos entre administraciones públicas y entidades privadas

**Disponibilidad:** 24 horas los 365 días del año

## **Misión, Visión y Valores**

**La misión** principal de SeproSer es la de liderar el sector a través de la calidad de sus procesos de gestión, de la investigación y el desarrollo de nuevos y útiles servicios que aporten valor a los clientes, la captación y formación de los mejores profesionales, la cercanía gracias a la expansión nacional y la adaptación total a las necesidades de sus relaciones clave.

**La visión** de la compañía es la de sostener un modelo de negocio basado en la solidez y el desarrollo de todas nuestras áreas de trabajo.

**Los valores** son:

- Liderazgo
- Transparencia
- Honestidad
- Solidez
- Innovación
- Desarrollo
- Dinamismo
- Orientación al cliente
- Excelencia
- Compromiso con la sociedad y nuestro entorno



## Servicios

1. Servicios Culturales, Servicios para museos – fundaciones – Archivos – bibliotecas – centros de documentación: Descripción archivística de fondos y colecciones – cotejo, signaturación e instalación de documentos – Organización, inventario y catalogación de fondos museográficos – digitalización de documentos – ordenación, clasificación y descripción de archivo fotográfico – inventario y catalogación de fondos documentales – redacción de proyectos museológicos – movimiento de piezas para catalogación y fotografiado, etc.
2. Servicios Profesionales dedicados a los recursos humanos así como la consultoría de selección, integrándonos en el entorno y las necesidades de nuestros clientes. Trabajamos en el análisis de los aspectos clave en la generación de valor intangible en una organización. Nos enfocamos en la gestión de personas y equipos, basadas en la gestión por competencias y teniendo en cuenta el plan estratégico de negocio de nuestros clientes.
3. Servicios Auxiliares. Fuimos **pioneros** en ofrecer **soluciones integrales en la externalización de servicios**. Esto permite nuestros clientes dedicarse al 100% a su modelo de negocio sin tener que preocuparse por la gestión de sus servicios auxiliares. Contamos con más de 25 años de experiencia en la gestión de servicios auxiliares como *limpieza, atención al público, control de accesos, atención telefónica, peonaje y almacenaje, mantenimiento, electricidad, jardinería, desinfección, etc.*
4. Servicios Generales, Cubrimos todas las áreas referentes a la **contratación de personal** en diversos sectores como administraciones públicas, museos, fundaciones, bibliotecas, entidades privadas, grandes corporaciones, así como pequeñas y medianas empresas.
5. Clasificación Administrativa. Este es el máximo reconocimiento oficial expedido por el registro oficial de licitadores:
  - GRUPO L, SUBGRUPO 01 y CATEGORÍA D  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: servicios auxiliares para trabajos administrativos de archivos y similares.  
Categoría máxima
  - GRUPO L, SUBGRUPO 06 y CATEGORÍA D  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: servicios de portería, control de accesos e información al público. Categoría máxima
  - GRUPO L, SUBGRUPO 05 y CATEGORÍA A  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: servicios de organización y promoción de congresos, ferias y exposiciones. Categoría hasta 150.000 €
  - GRUPO V, SUBGRUPO 01 y CATEGORÍA D  
SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: servicios de captura de información por medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Categoría máxima €
  - GRUPO M, SUBGRUPO 05 y CATEGORÍA D  
SERVICIOS ESPECIALIZADOS: servicios de bibliotecas, archivos y museos.  
Categoría máxima
  - GRUPO M, SUBGRUPO 06 y CATEGORÍA D  
SERVICIOS ESPECIALIZADOS: hostelería y servicios de comida.  
Categoría máxima
  - GRUPO U, SUBGRUPO 01 y CATEGORÍA B  
SERVICIOS GENERALES: servicios de limpieza en general.  
Categoría hasta 300.000 €

- GRUPO U, SUBGRUPO 03 y CATEGORÍA A  
SERVICIOS GENERALES: servicios de almacenaje.  
Categoría hasta 150.000 €
- GRUPO U, SUBGRUPO 07 y CATEGORÍA A  
SERVICIOS GENERALES: otros servicios no determinados.  
Categoría hasta 150.000 €

CATEGORÍAS:

- A - Hasta 150.000 €
- B - De 150.000 a 300.000 €
- C - De 300.000 a 600.000 €
- D - Más de 600.000 €

### Procedimientos de Calidad

En la búsqueda de la excelencia y la orientación al cliente, los procedimientos de calidad son parte de esa herramienta que nos aporta un constante cuidado de nuestros procesos de gestión. SeproSer pone al servicio de sus clientes todos sus recursos y realiza las inversiones necesarias para mantenerse en la vanguardia en el ámbito de la gestión de calidad en la industria de los recursos humanos.

A continuación, enumeramos algunas de las medidas clave de nuestros procesos de control:

1. Fases sistemáticas de revisión y análisis de proyectos
2. Aplicación de protocolos claros y de listas de comprobación de Gestión de Calidad en todos los procesos de trabajo (Control de calidad preventivo) y en la fase de post-producción (Control de calidad correctivo)
3. Uso de porcentajes de muestreo e inspección de lotes de producción de conformidad con la norma UNE 66020-1 (equivalente en español de la norma ISO 2859-1:1999)
4. Aplicación de los últimos avances en Control de Calidad
5. Auditorías internas y externas

SeproSer se encuentra certificada bajo las normas **UNE-EN ISO 9001-2008** en sistemas de calidad y la **UNE-EN ISO 14001:2004** de Medio Ambiente.

### Política de Recursos Humanos

SeproSer ha demostrado ser una empresa comprometida con sus clientes y prueba de ello es la constante ampliación de su plantilla con los mejores profesionales, que aportan el valor añadido necesario en los proyectos de gestión. Prima en esta política de captación de talento, la seguridad de nuestros trabajadores y la igualdad de oportunidades como valor identificativo de la empresa.

La plantilla de SeproSer supera los 800 profesionales, repartidos en sus diferentes ámbitos de especialización. Es prioritario para la compañía consolidar una cultura corporativa basada en los principios de honestidad, transparencia, sostenibilidad y orientación al cliente que rigen nuestro comportamiento.

Nuestra política de Recursos Humanos se puede definir y enumerar como:

- Captar, fomentar y conservar los profesionales con mayor talento
- Promover el trabajo en equipo y fomentar una cultura corporativa común
- Apoyar y fomentar la formación y el aprendizaje
- Promover una política de seguridad e igualdad hacia el profesional
- Fomentar la cohesión de un equipo internacional e intercultural

### **Responsabilidad Social Corporativa**

El crecimiento sostenido de la empresa ha provocado una creciente sensibilización de sus accionistas y trabajadores por el entorno social que nos rodea. Esta toma de conciencia ha llevado a SeproSer a la necesaria tarea de asumir la responsabilidad que le corresponde como uno de los líderes en su sector; la de mejorar y contribuir de manera eficiente a la sociedad y al desarrollo sostenible.

Para ello, SeproSer ha creado un área específica para la gestión y desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa como herramienta orientada a la protección del medio ambiente, al desarrollo y seguridad de las personas, a mejorar las relaciones con nuestra comunidad, a la comunicación transparente de nuestras actividades y a la gestión eficiente de programas de calidad y medio ambiente.

### **Proyecto Integra**

Dentro de los programas de Responsabilidad Social Corporativa de SeproSer se encuentra el programa **INTEGRA** que nace en 2008 con un firme propósito: Incorporar al mercado laboral a los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad. Para que este proyecto sea una realidad, somos conscientes de la necesidad no sólo de incorporar estos colectivos en proyectos temporales sino de formarles en todo lo relacionado a sus ramas de actividad. Para ello, SeproSer organiza cursos de formación especializada con profesores y ponentes muchos de ellos externos a nuestra organización, que aportan una visión muy práctica y eficaz.

Los colectivos más representativos dentro del proyecto **INTEGRA** son los inmigrantes y los mayores de 50 años, formados para incorporarse definitivamente al mercado laboral.

### **Patrocinio y Mecenazgo**

Estos principios de responsabilidad social forman parte de nuestra cultura empresarial. SeproSer participa en ambas actividades a través de los diferentes planes organizados por Grupo Sepro, ya que nos permiten desarrollar y transmitir los valores de la empresa.

La asociación que en estos momentos cuenta con el apoyo de SeproSer a través del grupo es la **Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica (A.D.E.L.A.)**

SeproSer apoya a través de Grupo Sepro las acciones desarrolladas por la asociación ADELA destinadas a sensibilizar a la sociedad de la difícil situación en la que se encuentran los enfermos de E.L.A. La asociación ADELA fue declarada de utilidad pública en 1995. Su actividad principal es la de sensibilizar a la sociedad, estimular, apoyar y financiar investigaciones, servir como centro nacional de información para pacientes de ELA, etc. SeproSer colabora con esta asociación en la organización de eventos, prestando además todo el personal necesario de forma totalmente desinteresada.