

INFORME ANUAL DE SERVICIO 2025

ECONOCOM SERVICIOS

Certificaciones y procesos

En 2025, hemos continuado con la renovación y mantenimiento de nuestras certificaciones ISO 9001, 14001, 20000, 27001 y ENS ALTO. Hemos adaptado nuestras gestiones de proveedores y riesgos a DORA y NIS2, garantizando así que seguimos siendo un proveedor fiable y alineado con los estándares y reglamentos de seguridad que nuestros clientes necesitan.

Econocom ha reforzado su infraestructura para fortalecer la seguridad, protegiendo tanto a la organización como a nuestros clientes. Además, se han implementado herramientas internas como EcoGPT y se han desarrollado soluciones de inteligencia artificial para optimizar procesos críticos.

Se implementa el Plan ELIPSE: Transformación y Mejora Continua, orientando a la Organización hacia una transformación integral de los servicios, con tres objetivos estratégicos: mejorar la rentabilidad, incrementar la satisfacción de clientes y colaboradores, y fomentar el desarrollo del negocio

Por último, se ha llevado a cabo una revisión integral de los procesos administrativos que acompañan el ciclo de vida de nuestros servicios. Además, se han ajustado numerosos procesos operativos para alinearlos con los cambios internos de la organización, con el objetivo de hacerlos más eficaces y eficientes

Crecimiento e inversión

Durante el año 2025 se han ampliado y reforzado los servicios gestionados a clientes, tanto de clientes ya existentes como de nuevos clientes que han confiado en la propuesta de valor de Econocom Servicios.

Innovación

Impulsado por las exigencias del mercado, Econocom está redefiniendo y mejorando sus servicios, considerando al capital humano como el recurso más valioso. En este contexto, el *offshoring* solo se aplica de manera selectiva en aquellas oportunidades donde esta opción es una necesidad del servicio, optimizando recursos sin comprometer la calidad ni la cercanía con el cliente.

Esta estrategia se complementa con una dotación equilibrada de perfiles técnicos y de gestión, garantizando que cada servicio cuente con el talento necesario para afrontar los retos de mejora continua en la prestación, desde la gestión de calidad y conocimiento hasta la formación continua y la movilidad interna de los equipos.

Asimismo, la convergencia de herramientas, la integración de plataformas de monitorización y ticketing, y la transversalidad en los modelos de gobernanza fortalecen la eficiencia y la adaptabilidad de los servicios. La colaboración entre áreas y la movilidad de personal fomentan el desarrollo profesional y la transferencia de conocimiento, mientras que la automatización y la inteligencia artificial permiten anticipar incidencias, optimizar procesos y reducir los tiempos de gestión

En materia de seguridad, hemos fortalecido nuestro portfolio con productos de fabricantes de reconocido prestigio. Paralelamente, dentro del grupo Econocom y del proyecto One

Econocom, se está definiendo un catálogo único que permitirá ofrecer a los clientes servicios transversales desde cualquiera de nuestras organizaciones

Plan de Transformación

Las prestaciones de servicio en Econocom continúan evolucionando en respuesta a las demandas de transformación de nuestros clientes y a los retos del sector. La experiencia acumulada en gestión de servicios nos posiciona como un socio estratégico capaz de acompañar a los clientes en su madurez digital, pero el contexto actual exige ir más allá: la proactividad y la gestión del cambio son ahora elementos clave para garantizar el éxito y la mejora continua en la calidad entregada.

En 2025, la inclusión de inteligencia artificial (IA) y la automatización inteligente son ya palancas fundamentales para transformar la prestación de servicios. La IA generativa y los agentes virtuales permiten automatizar tareas repetitivas y de bajo valor, liberando a los equipos para centrarse en actividades estratégicas y de mayor impacto.

Proyectos

En 2025, el equipo de MSWP ha trabajado con 65 clientes ofreciendo 83 servicios distintos, atendiendo más de 830.000 contactos y gestionando más de 1,5 millones de tickets.

Estos resultados reflejan nuestro esfuerzo constante, que ha permitido obtener de nuestros clientes una valoración muy positiva sobre la calidad de nuestros servicios. La encuesta de satisfacción mostró una puntuación promedio de 9, indicando que nuestros clientes nos recomendarían activamente a personas de su confianza.

Responsabilidad Social y Medio Ambiente:



Compromiso con la sociedad – Proyecto *Econocomprometidos*

Grupo Econocom está firmemente comprometido con la sociedad y con generar un impacto positivo en las comunidades donde opera. Como parte de este compromiso, se ha puesto en marcha *Econocomprometidos*, una iniciativa basada en cuatro pilares fundamentales:

- Visibilidad y divulgación sobre la diversidad en el entorno laboral.
- Actividades de voluntariado corporativo.
- Captación y desarrollo de talento diverso.
- Formación y talleres de sensibilización sobre capacidades diversas.

Este proyecto permite a nuestros empleados participar activamente en iniciativas sociales y solidarias, fomentando la colaboración, la inclusión y el desarrollo comunitario.

Campaña Solidaria de Navidad- Asociación Sonrisas

Como cada año, se ha llevado a cabo la campaña de Navidad, en colaboración con la Asociación Sonrisas, para la recogida de alimentos y juguetes, con la participación de todas las entidades del grupo Econocom España.

A nivel compromiso Grupo

A nivel europeo, Econocom participa en diversos programas, proyectos y compromisos relacionados con el impacto social y la sostenibilidad.

Más información disponible en nuestra web: <https://www.econocom.com/en/impact>

Compromiso ambiental y sostenibilidad

Econocom Cloud asume su **compromiso y responsabilidad frente al medio ambiente y al cambio climático**, entendiendo que el control de las emisiones de CO₂ y la gestión de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, generados por nuestras actividades profesionales, son aspectos clave para una gestión responsable.

Trabajamos activamente en la **identificación, medición y reducción de nuestro impacto ambiental**, impulsando acciones correctivas concretas y medibles que minimicen las emisiones y contribuyan a la sostenibilidad. Entre estas acciones destacan:



Monitoreamos de forma constante los consumos energéticos para identificar oportunidades de mejora y reducir nuestro impacto ambiental. Este control nos permite tomar decisiones informadas y aplicar medidas de eficiencia que contribuyen a la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Asimismo, reciclamos y gestionamos de manera eficiente los residuos peligrosos y no peligrosos, cumpliendo con la normativa ambiental vigente y trabajando exclusivamente con gestores certificados. Conforme al último cálculo anual reportado a las autoridades ambientales, los procesos de tratamiento han alcanzado los rendimientos establecidos por la normativa aplicable.

En el caso del Data Center, realizamos una medición continua de temperatura y humedad. La temperatura media anual se ha mantenido estable en 23,1 °C, sin superar en ningún momento el umbral crítico de 35 °C, e incluso sin exceder los 25 °C durante todo el año. Esta estabilidad térmica evidencia un sistema de climatización eficiente, contribuyendo a la fiabilidad operativa y a la optimización del consumo energético.

Labor social

Econocom Servicios, asume su compromiso y responsabilidad frente al medioambiente y al cambio climático. Por ello, trabajamos activamente en la identificación, medición y reducción de nuestro impacto, impulsando acciones correctivas concretas y medibles que permitan minimizar las emisiones de la organización y contribuir a la sostenibilidad.

En 2025, el equipo de Econocom Valencia destacó por su espíritu de colaboración, apoyando a clientes, partners y comunidades afectadas por la DANA. Econocom España contribuyó de manera activa, ofreciendo equipos informáticos gratuitos a quienes los necesitaban y poniendo a disposición infraestructura cloud para que las empresas de la zona pudieran retomar sus operaciones con normalidad.

Gracias