

2011

Memoria de Sostenibilidad



Gijón, 5 de marzo de 2012

La verdadera integración de la RSE en una empresa debe empezar mediante el compromiso por parte de la misma de asumir e interiorizar la escala de valores imperante actualmente en la sociedad. En coherencia con este planteamiento, ACSERVICIOS, E.I. está tratando de explicitar su compromiso con la RSE a través de las siguientes vías:

- ACSERVICIOS, E.I. es una de las 22 empresas del Principado de Asturias y la primera del sector socio-sanitario que ha suscrito su adhesión al Pacto Mundial, iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.
- En 2008, ACSERVICIOS, E.I. procedió también a la elaboración y firma de su Código Ético de actuación, donde se recogen tanto sus principales valores y principios, como las obligaciones éticas más destacadas en su relación con los diversos agentes de interés con quienes interactúa: clientes, empleados, proveedores, competidores y comunidades.
- En 2011, y como paso previo a la elaboración de nuestro Plan de Igualdad, planificado para el próximo año, hemos protocolizado el proceso de selección de personal en nuestra empresa, el cual figura dentro del Catálogo de Buenas prácticas en el Ámbito de la Gestión de los RRHH del Ayuntamiento de Gijón, orientado, por una parte a un compromiso por parte de la empresa hacia nuestros clientes y hacia las personas que atendemos, tratando de transmitir seriedad, confianza y responsabilidad, a través de una selección basada en criterios objetivos y medibles (test de personalidad, comprobación de referencias, pruebas de conocimiento, etc.) y por otra parte para disponer de acciones que permita la retención del talento en nuestra plantilla a través, entre otras, de unas adecuadas y reales medidas de conciliación, así como crear un entorno laboral agradable, donde prime el respeto, la educación y el cumplimiento de los compromisos, un entorno en el que apetezcan "hacer cosas".

ACSERVICIOS, E.I. consciente de la responsabilidad que deben asumir las organizaciones empresariales en el desarrollo de una sociedad justa, solidaria, respetuosa con el medio ambiente y con los valores humanos, desea reafirmar su firme compromiso con la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, de tal forma que seamos transparentes con todas las actividades desarrolladas por ACSERVICIOS, E.I., pudiendo así disponer de una Memoria de Sostenibilidad que podamos difundir a nuestros grupos de interés.

Como objetivo para el 2012, continuando con nuestro propósito del año anterior, es la implantación e integración efectiva en el día a día de la empresa de nuestro Plan de Igualdad.



Antonio Corripio Alvarez
Director de ACSERVICIOS

Carta de la dirección

La verdadera integración de la RSE en una empresa debe empezar mediante el compromiso por parte de la misma de asumir e interiorizar la escala de valores imperante actualmente en la sociedad. En coherencia con este planteamiento, ACSERVICIOS, E.I. está tratando de explicitar su compromiso con la RSE a través de las siguientes vías:

- *ACSERVICIOS, E.I. es una de las 22 empresas del Principado de Asturias y la primera del sector socio-sanitario que ha suscrito su adhesión al Pacto Mundial, iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.*

- *En 2008, ACSERVICIOS, E.I. procedió también a la elaboración y firma de su Código Ético de actuación, donde se recogen tanto sus principales valores y principios, como las obligaciones éticas más destacadas en su relación con los diversos agentes de interés con quienes interactúa: clientes, empleados, proveedores, competidores y comunidades.*

- *En 2011, y como paso previo a la elaboración de nuestro Plan de Igualdad, planificado para el próximo año, hemos protocolizado el proceso de selección de personal en nuestra empresa, el cual figura dentro del Catálogo de Buenas prácticas en el Ámbito de la Gestión de los RRHH del Ayuntamiento de Gijón, orientado, por una parte a un compromiso por parte de la empresa hacia nuestros clientes y hacia las personas que atendemos, tratando de transmitir seriedad, confianza y responsabilidad, a través de una selección basada en criterios objetivos y medibles (test de personalidad, comprobación de referencias, pruebas de conocimiento, etc.) y por otra parte para disponer de acciones que permita la retención del talento en nuestra plantilla a través, entre otras, de unas adecuadas y reales medidas de conciliación, así como crear un entorno laboral agradable, donde prime el respeto, la educación y el cumplimiento de los compromisos, un entorno en el que apetezcan "hacer cosas".*

ACSERVICIOS, E.I. consciente de la responsabilidad que deben asumir las organizaciones empresariales en el desarrollo de una sociedad justa, solidaria, respetuosa con el medio ambiente y con los valores humanos, desea reafirmar su firme compromiso con la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, de tal forma que seamos transparentes con todas las actividades desarrolladas por ACSERVICIOS, E.I., pudiendo así disponer de una Memoria de Sostenibilidad que podamos difundir a nuestros grupos de interés.



Índice de contenidos

01 NUESTRA EMPRESA	7
Rasgos básicos	8
Localización	8
Gobierno de la organización	9
Estructura organizativa	9
Catálogo de servicios	10
Mercados servidos	11
Premios	11
02 NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD	13
Nuestra estrategia RSE	14
Buenas prácticas RSE	15
03 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	19
Bases para la identificación y selección de grupos de interés en ACSERVICIOS	20
04 NUESTRAS CIFRAS	23
Dimensión económica	24
Dimensión social	24
Dimensión ambiental	27
05 ANEXOS	29
Parámetros de la memoria	30
Índices de contenidos de GRI	34
Indicadores de desempeño de GRI	35

01

Nuestra empresa



AC SERVICIOS*
C/ Marqués de San Esteban, 46-1ª oficina 3
33206 Gijón
Tlfo. / Fax: 985 17 24 77
www.acservicios.com



Rasgos básicos

ACSERVICIOS es la marca comercial bajo la que opera en el mercado desde el año 1997 el empresario D. Antonio Corripio Álvarez.

Por consiguiente, la forma jurídica de la firma objeto de la presente memoria de sostenibilidad se corresponde con la de **Empresario Individual** o Autónomo.

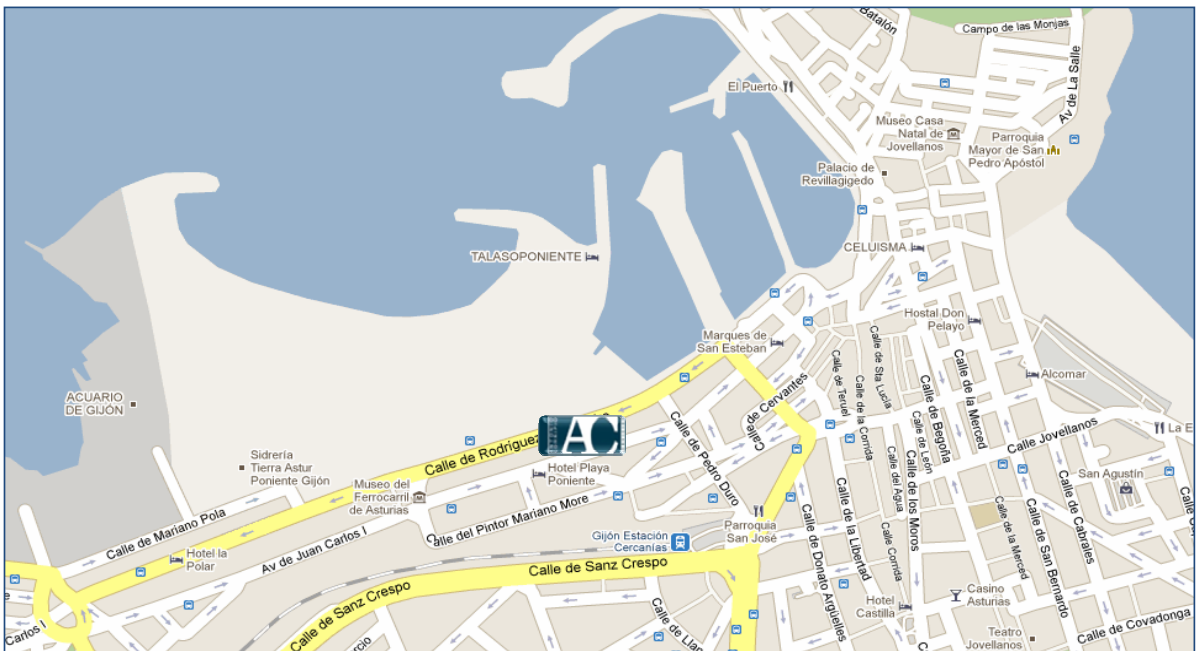
D. Antonio Corripio Álvarez, además de propietario del negocio, también trabaja dentro de la empresa desempeñando el cargo de gerente de la misma.

ACSERVICIOS, E.I.
CIF/NIF: 10.859.551-D

Localización

Nuestra **sede social** se encuentra localizada en la calle Marqués de San Esteban Nº 46 - 1º - Oficina 3 de la localidad asturiana de Gijón.

**C/ Marqués de San Esteban Nº 46 - 1º - Oficina 3
33206 – Gijón (Asturias)**



Gobierno de la organización

El **gobierno** de **ACSERVICIOS** se encuentra en manos de D. Antonio Corripio Álvarez como **Empresario Individual** titular del negocio en cuestión, no existiendo otros miembros independientes ni miembros no ejecutivos, ya que la empresa no dispone de una estructura directiva unitaria. En todo caso, entre sus funciones se engloban las más importantes tareas de gobierno y dirección estratégicas, con **responsabilidad** directa sobre los aspectos Legales, Económicos, Sociales y Ambientales que se desprenden de las actividades que ejerce la empresa.

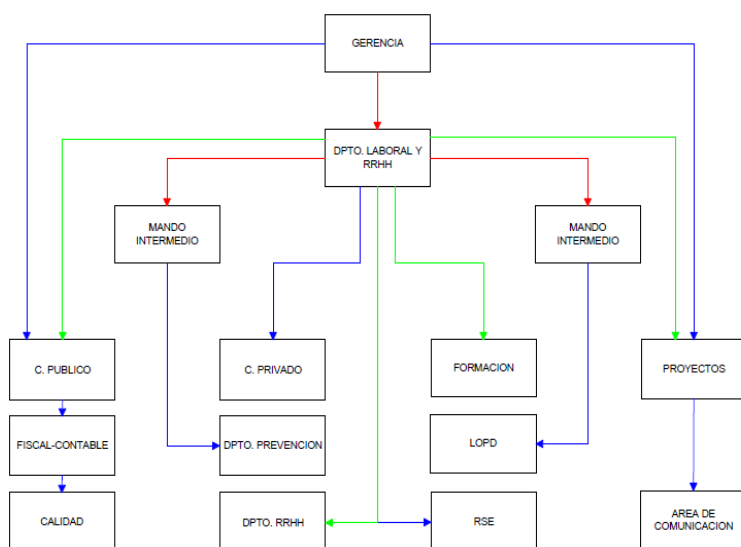
Tal y como ya se ha comentado, D. Antonio Corripio Álvarez ejerce también la función de Gerente. Ambos cargos no tienen **asignación económica** extraordinaria.

Como razones para el ejercicio de estas funciones cabría mencionar la experiencia adquirida en el sector de actividad y las relaciones personales con las partes interesadas para el desempeño de dicho cargo.

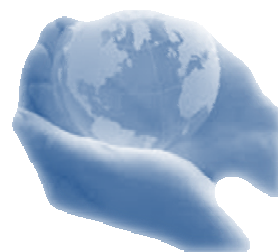
Dada la dimensión, estructura y naturaleza de la compañía, la **comunicación por parte de los empleados con el responsable del gobierno de la organización** se establece en la mayoría de los casos de forma verbal y personalizada a través de la propia operativa diaria de manera ágil, directa e informal.

Únicamente en casos de extrema importancia se realizan comunicaciones escritas, manteniendo un registro documentado de éstas con posterior seguimiento de la eficacia de la comunicación.

Estructura organizativa



COLOR AZUL: RESPONSABLE UNICO
 COLOR ROJO: EQUIPO DE APOYO
 COLOR VERDE: RESPONSABILIDAD COMPARTIDA



AC Catálogo de servicios

ACSERVICIOS es una empresa acreditada por la Consejería de Bienestar Social del Principado de Asturias que desarrolla su actividad en el ámbito de los servicios socio-sanitarios.

En concreto, los **servicios** que ofrece la empresa son los siguientes:

- Ayuda a domicilio.
- Atención a la infancia.
- Gestión de centros.
- Formación.
- Consultoría.

AYUDA A DOMICILIO

ACSERVICIOS ofrece servicios integrales a domicilio de atención a mayores, discapacitados e infancia, aplicando un sistema de trabajo basado en personal profesional y altamente cualificado, así como en procedimientos documentados y un estricto control y supervisión del servicio que permiten ofrecer un servicio integral 24 horas en el domicilio del cliente: fisioterapeuta, podólogo, enfermero, logopeda, psicóloga, trabajadora social, etc.

Se dispone de servicio de aseo personal, servicio de acompañamiento, servicio de noches y servicio de selección de personal.

ATENCIÓN A LA INFANCIA

ACSERVICIOS dispone de auxiliares de atención a la infancia que prestan sus servicios desarrollando las tareas propias de su categoría laboral: aseo, preparación y toma de comidas, ayuda en las tareas escolares, paseo, ocio y tiempo libre, ...



GESTIÓN DE CENTROS

ACSERVICIOS es una empresa especializada en la gestión de centros, tanto públicos como privados, de la siguiente tipología:

- Residencias.
- Centros de día y noche
- Unidades de atención infantil temprana
- Guarderías y ludotecas
- Centros Rurales de Atención Diurna (CRAD)

FORMACIÓN

ACSERVICIOS ofrece cursos de formación especializada en el sector socio-sanitario dirigidos a su propio personal, así como a empresas, profesionales del sector, particulares,...

CONSULTORÍA

ACSERVICIOS destina también sus esfuerzos a estudiar y plantear mejoras en el sector socio-sanitario, persiguiendo la optimización en la prestación del servicio, la eficiencia en los métodos, la eficacia en la gestión, la rentabilidad de las empresas y el desarrollo del sector en general. Por este motivo, presta su asesoramiento en cuestiones de gestión, metodología y desarrollo de las actividades de: ayuda a domicilio, residencias, centros de día y de noche, unidades de atención infantil temprana, guarderías y ludotecas.



AC Innovación

En **ACSERVICIOS** estamos convencidos de la enorme importancia que tiene la innovación tecnológica en la tarea de desarrollar una empresa altamente competitiva que nos permita diferenciarnos en el momento de pasar a ofrecer nuestros servicios en el mercado.

De ahí nuestro decidido compromiso y empeño por innovar cada día en la mejora de nuestros servicios y procesos. No en vano, **ACSERVICIOS** es la primera empresa de su sector que ha sido aceptada en calidad de socio en el Club Asturiano de la Innovación.

A través de nuestra **área de I+D+i** tratamos de detectar las necesidades o deficiencias del mercado y a diseñar las consiguientes mejoras. Así, planteamos y desarrollamos soluciones que nos permitan mejorar la gestión y el servicio en el sector socio-sanitario. En concreto, de este área de innovación ya han surgido **proyectos** específicos de gran significado como:

- **ACSystem**: aplicado al área de “metodología y procesos”.
- **Piacontrol**: sistema remoto de gestión y control de los Planes Individuales de Atención.



AC Mercados servidos

Nuestro **ámbito geográfico de actividad** ha sido tradicionalmente el regional, de tal manera que atendemos las demandas de nuestros clientes en un espacio que dispondría de un radio de acción aproximado de 125 km desde nuestra sede de Gijón. En coherencia con lo anterior, desde **ACSERVICIOS**, únicamente hemos realizado actividades significativas dentro del territorio español durante el año 2011.

En concreto, nuestra cartera de **clientes** está compuesta principalmente por Administraciones Públicas (Consejería de Vivienda y Bienestar Social del Principado de Asturias, Ayuntamientos,...) y por organismos intermedios de carácter privado, tanto de ámbito social (COCEMFE, Asociación Asturiana de Empresas de Ayuda a Domicilio, Asociación Parkinson Jovellanos,...) como empresarial (FADE, ASEPA, Fundación Metal,...). De todos modos, también se presta servicio a clientes particulares como a empresas determinadas (compañías aseguradoras).

AC Premios

Durante el año 2011, en **ACSERVICIOS** no nos hemos presentado ninguna convocatoria de **premios o distinciones**.



02

Nuestro modelo de sostenibilidad



AC SERVICIOS*
C/ Marqués de San Esteban, 46-1ª oficina 3
33206 Gijón
Tfno. / Fax: 985 17 24 77
www.acservicios.com



AC Nuestra estrategia RSE

Nuestra misión

Nuestro propósito es llegar a ser la empresa del sector socio-sanitario que mejor conoce el mercado, mejor servicio ofrece y mayor rentabilidad obtiene; una empresa integrada en su entorno, donde exista una buena comunicación y constituida por una plantilla valorada y bien retribuida.



Nuestros Valores

ACSERVICIOS es una empresa pensada para las **personas**.

Una empresa en la que las personas son su base principal y entre las cuales la comunicación debe ser siempre precisa, informativa, afectiva, reguladora y bidireccional, y en la que el trato entre las mismas se debe promover en un contexto educado, correcto y agradable, de manera que seamos una empresa cercana, que transmite confianza y que es capaz de adquirir compromisos y de cumplirlos.

Estos valores son los cimientos en los que se sustenta nuestra empresa, los que definen nuestra personalidad y nos guían en el esfuerzo de cumplir con nuestros objetivos.

EVOLUCIÓN DE LA RSE EN ACSERVICIOS

Durante el año 2008, participamos como **ACSERVICIOS** en el **Proyecto PRISMA** promovido por la Federación Asturiana de Empresarios (FADE), proyecto que tenía el objetivo de activar y promover la integración y el desarrollo de estrategias y acciones en materia de responsabilidad social empresarial.

En 2011, y como paso previo a la elaboración de nuestro **Plan de Igualdad**, planificado para el próximo año, hemos protocolizado el proceso de selección de personal en nuestra empresa, el cual figura dentro del **Catálogo de Buenas prácticas en el Ámbito de la Gestión de los RRHH del Ayuntamiento de Gijón**, orientado, por una parte a un compromiso por parte de la empresa hacia nuestros clientes y hacia las personas que atendemos, tratando de transmitir seriedad, confianza y responsabilidad, a través de una selección basada en criterios objetivos y medibles (test de personalidad, comprobación de referencias, pruebas de conocimiento, etc.) y por otra parte para disponer de acciones que permita la retención del talento en nuestra plantilla a través, entre otras, de unas adecuadas y reales medidas de conciliación, así como crear un entorno laboral agradable, donde prime el respeto, la educación y el cumplimiento de los compromisos, un entorno en el que apetezcan "hacer cosas".

Buenas prácticas RSE

GENERALES

- Nos hemos adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Disponemos de un Código Ético de conducta.
- Hemos elaborado el Informe de Progreso del año 2009
- Hemos elaborado la Memoria de Sostenibilidad 2010 (GRI Nivel C)
- Hemos consensuado con la plantilla y su representación sindical medidas de retención del talento y protocolizado el proceso de selección de personal en nuestra empresa

PLANTILLA

- Mantenemos una vía de contacto permanentemente abierta con la plantilla.
- Practicamos un estilo de dirección participativo.
- Facilitamos un conocimiento formal a toda la organización sobre los planes de la empresa.
- Existe una política de contratación clara, transparente e igualitaria.
- Aplicamos criterios de discriminación positiva en materia de contratación orientada hacia colectivos de difícil inserción laboral.
- Se promueve el desarrollo y la promo. profesional.
- Realizamos encuestas para medir el nivel de satisfacción de nuestra plantilla.
- El nivel salarial de la plantilla se sitúa por encima del sector.
- Facilitamos a la plantilla beneficios adicionales a su salario en metálico.
- Fomentamos la estabilidad laboral (contratos indefinidos).
- Aplicamos una política de gestión de la diversidad ante la existencia en la empresa de colectivos claramente diferenciados.
- Se aplica una política de igualdad entre hombres y mujeres.
- Facilitamos la conciliación de la vida laboral y personal de nuestros trabajadores.
- Tenemos en cuenta las circunstancias de cada trabajador y les facilitamos salidas alternativas en caso de causar baja en la empresa.



Proveedores/colaboradores

- Mantenemos una vía de diálogo permanentemente abierta con nuestros proveedores/colaboradores.
- Disponemos de un “código de conducta” con los proveedores/colaboradores.
- Tenemos en cuenta la adecuación de los proveedores/colaboradores a nuestros principios y valores.
- Entre nuestros proveedores/colaboradores se encuentran Centros Especiales de Empleo o productos procedentes del “comercio justo”.
- Nos aseguramos de no adquirir productos falsificados.
- Conocemos cómo se manufacturan los productos que adquirimos.
- Evitamos litigios innecesarios con nuestros proveedores recurriendo a laudos y arbitrajes.



Clientes

- Mantenemos una vía de diálogo permanentemente abierta con nuestros clientes (visitas, reuniones, Web,...).
- Facilitamos la máxima información posible sobre nuestros servicios.
- Evitamos en nuestra publicidad la utilización de contenidos violentos, discriminatorios, que exalten la irresponsabilidad o engañosos.
- Llevamos a cabo encuestas de satisfacción a nuestros clientes.
- Tenemos en cuenta las “necesidades especiales” de algunos posibles clientes (personas con discapacidad).
- Disponemos de mecanismos de protección de datos para la privacidad de nuestros clientes.



ENTIDADES FINANCIERAS

- Mantenemos una vía de contacto permanentemente abierta con las entidades financieras con que operamos.
- Facilitamos regularmente información sobre la evolución de la empresa a las entidades financieras con que operamos.
- Valoramos que la entidad financiera realice obras o servicios de interés social a la hora de seleccionar con cuáles operar.
- Llevamos a cabo inversiones socialmente responsables (fondos éticos y negocios sostenibles).



ONG

- Mantenemos una vía de contacto permanentemente abierta con las ONG's.
- Apoyamos a diferentes ONG's, tanto de nuestra comunidad como de fuera de ella.



ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Mantenemos una vía de contacto permanentemente abierta con las diferentes Administraciones.
- Nuestro grado de relación con las Administraciones va más allá del obligado (participamos en sus iniciativas, acudimos a sus grupos de trabajo,...).



Comunidad

- Mantenemos una vía de contacto permanentemente abierta con los agentes de nuestra comunidad.
- Nuestras instalaciones se encuentran perfectamente integradas con el entorno.
- Priorizamos la contratación de profesionales de nuestra comunidad.
- Entre nuestros proveedores/colaboradores abundan individuos, grupos o empresas del entorno.
- Fomentamos el consumo en nuestra comunidad.
- Realizamos patrocinios a causas y colectivos de nuestra comunidad.
- Participamos en proyectos de apoyo a nuestra comunidad.

Asturias



SOCIEDAD

- Participamos en programas que facilitan la realización de prácticas en la empresa por parte de aprendices o recién titulados.
- Adquirimos y utilizamos productos procedentes del “comercio justo”.
- Participamos en proyectos de apoyo fuera de nuestra comunidad: “cooperación al desarrollo”.
- Realizamos patrocinios a causas o colectivos fuera de nuestra comunidad.



03

Nuestros grupos de interés



AC SERVICIOS*
C/ Marqués de San Esteban, 46-1ª oficina 3
33206 Gijón
Tfno. / Fax: 985 17 24 77
www.acservicios.com





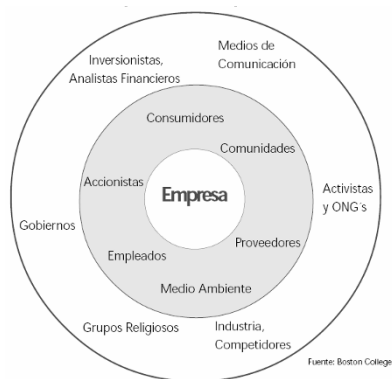
Bases para la identificación y selección de grupos de interés en ACSERVICIOS



Tal y como ya se ha comentado, durante el año 2008, participamos como **ACSERVICIOS** en el **Proyecto PRISMA** promovido por la Federación Asturiana de Empresarios (FADE). En el marco de dicha iniciativa, llevamos a cabo tanto un profundo ejercicio de “Diagnóstico RSE”, como el diseño de nuestro propio “Programa de acción RSE” y consiguiente puesta en marcha de diferentes actuaciones.

En concreto, durante el “Diagnóstico RSE” tratamos de evaluar nuestro grado de conocimiento en materia de RSE, nuestras actitudes iniciales hacia la RSE, nuestro nivel de integración actual de la RSE en la empresa, la determinación de nuestras buenas prácticas en la materia y la **identificación y análisis de nuestros agentes de interés**.

Es por ello que en **ACSERVICIOS** disponemos ya desde ese momento de una rigurosa identificación de nuestros agentes de interés, así como de una comprensión bastante profunda sobre sus expectativas, las cuales han sido convenientemente actualizadas de cara a la elaboración de la presente memoria de sostenibilidad.



En todo caso, a continuación describimos la forma en la cual establecemos los **canales de comunicación y participación** con cada uno de nuestros principales agentes de interés, así como un breve resumen sobre sus principales inquietudes en la actualidad.

Así, en el contexto del presente informe hemos identificado los siguientes **grupos de interés prioritarios**:

- Empleados.
- Clientes.
- Administraciones Públicas.
- Otros: colaboradores/proveedores, entidades financieras, sociedad/medio ambiente,...

PLANTILLA

Tal y como ya se ha comentado, en **ACSERVICIOS** contamos con cuarenta empleados, incluyendo al propio empresario que asume también las funciones de gerencia.

En cuanto a los **canales de comunicación y participación** con la plantilla, disponemos de una vía de diálogo permanentemente abierta. De hecho, se trata de fomentar principalmente la comunicación verbal en la operativa diaria, aunque también se organizan reuniones a nivel individual o colectivo en función de las circunstancias. De este modo, se trata de encontrar un punto de equilibrio entre los valores y necesidades de la plantilla con los objetivos de la empresa en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental.

Además, tratamos de practicar un estilo de dirección participativo basado en la delegación de autoridad y responsabilidad a nuestros trabajadores.

Por lo que se refiere a sus **expectativas**, la más elemental se refiere a la estabilidad laboral, aunque existen también otras más o menos importantes según el momento:

- Mejoras laborales y salariales.
- Buen ambiente de trabajo.
- Promoción interna.
- Conciliación.
- Formación



Cientes

Ya se ha comentado con anterioridad que los principales clientes de **ACSERVICIOS** son fundamentalmente Administraciones Públicas (Consejería de Vivienda y Bienestar Social, Ayuntamientos,...) y organismos intermedios de carácter privado tanto de ámbito social como empresarial, aunque también presta servicios puntualmente a empresas y particulares a título individual.

En todo caso, **ACSERVICIOS** se mantiene siempre en permanente diálogo con sus clientes, lo cual incluye tanto la realización de visitas periódicas como la realización de encuestas de satisfacción. Del análisis y seguimiento de estas acciones se tratan de identificar recomendaciones que permitan mejorar la excelencia en la prestación del servicio, así como facilitar la fidelización de estos clientes.

En cuanto a sus **expectativas**, somos conscientes de que nuestros clientes demandan básicamente un servicio de calidad, en el plazo establecido y a buen precio, aunque también valoran que dicho servicio sea prestado de manera lo más personalizada e individualizada posible y en un entorno de confianza, honestidad y confidencialidad.

Administraciones públicas

Las Administraciones Públicas son un agente de interés de gran importancia para **ACSERVICIOS**, tanto por su condición de cliente como por su función normativa, la cual puede generar un impacto real en la actividad de la compañía.

Es por ello que, desde un inicio, además de mantener una **vía de diálogo** permanentemente abierta con las Administraciones Públicas más relevantes para nuestra empresa (Gobierno del Principado de Asturias y principales ayuntamientos de la región), estamos tratando de implicarnos y participar todavía más allá de las relaciones obligadas. Uno de los ejemplos que se podrían citar en este sentido es nuestra habitual participación en todo tipo de mesas redondas, jornadas o congresos organizados desde las diferentes Administraciones Públicas.

En cualquier caso, consideramos que las principales **expectativas** de las Administraciones Públicas cara a una empresa como **ACSERVICIOS** se centran en:

- El cumplimiento estricto de las obligaciones legales.
- El mantenimiento de una actividad sostenible.
- El fomento del empleo estable y de calidad.
- La colaboración con las actividades impulsadas por las Administraciones.



OTROS AGENTES DE INTERÉS

Aunque con un menor grado de intensidad, **ACSERVICIOS** mantiene también relación con otros agentes de interés como es el caso de:

•**Colaboradores/Proveedores:** con quienes existe igualmente una vía de contacto abierta. En cuanto a sus expectativas, buscan principalmente una relación continuada y de respeto mutuo, compartir objetivos comunes en cuanto al desarrollo del negocio, unas condiciones comerciales bajo común acuerdo, unas relaciones formalizadas a largo plazo,...



•**Entidades financieras:** con quienes también mantiene una vía de contacto permanentemente abierta (visitas, comidas,...), además de la periódica distribución de información sobre la evolución de la compañía.



•**Sociedad/Medio ambiente:** en general, **ACSERVICIOS** mantiene una línea de diálogo abierta con todos los agentes de su comunidad y de la sociedad en general, prestando además una atención especial al ámbito social a través de colaboraciones con ONG's del Principado de Asturias y de otras regiones, participaciones en proyectos de la comunidad, realizando actividades de marketing con causa,... En el plano ambiental, promueve también el reciclaje y la reutilización de sus principales materiales cuando ello es posible.



04

Nuestras cifras



AC SERVICIOS*
C/ Marqués de San Esteban, 46-1ª oficina 3
33206 Gijón
Tfno. / Fax: 985 17 24 77
www.acservicios.com



AC Dimensión económica

Durante el año 2011, la **cifra de ventas** de **ACSERVICIOS** ascendió a 511.891,98 €.

Dicha cifra se corresponde con los cerca de 10.000 **servicios prestados** a lo largo del año.

Por su parte, dicho operativa se está llevando a cabo con una capitalización total en términos de deuda y patrimonio neto como la que sigue:

• **Patrimonio neto:** 103.000 €.

• **Pasivo** (no corriente+corriente): 0€.

Desempeño económico

EC4 Ayudas financieras recibidas de gobiernos

El indicador “EC4” del GRI trata de reflejar el valor de aquellas ayudas de carácter financiero recibidas desde el marco de apoyo público de algunas de las Administraciones. Bien es cierto que el indicador en cuestión se refiere principalmente a aquéllas más significativas.

En todo caso, se pone de manifiesto que durante el ejercicio 2011 **ACSERVICIOS** no ha resultado ser beneficiaria de **ningún tipo de ayuda** procedente del marco de apoyo público.



AC Dimensión social

Durante el año 2011, **ACSERVICIOS** ha contado con una plantilla de **33 trabajadores**, considerando también al empresario-trabajador que ejercemos su actividad profesional en la compañía asumiendo la Gerencia de la compañía. Las principales **características** de dicha plantilla serían las siguientes:

- 93,75% de mujeres.
- 50% de titulados superiores.
- 56% de contratos indefinidos.

Concepto	2011
Nº personas	32
% mujeres	93,75%
% titulados superiores	50%
% contratos indefinidos	56 %

Prácticas laborales y ética del trabajo

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.

El indicador “LA1” del GRI trata de expresar el desglose del colectivo de trabajadores de la organización por tipo de empleo, contrato o región.

Por lo que se refiere a la distribución de la plantilla por tipo de contrato, **ACSERVICIOS** cuenta con un 56% de trabajadores con contrato indefinido, ya que lo disfrutaban 18 de los 32 empleados de la empresa.

Tipo de contrato	Nº
Indefinido	18
Temporal	14
Total	32

LA4 Cobertura por convenio colectivo

El indicador “LA4” del GRI trata de expresar el porcentaje de empleados de la organización cubiertos por un convenio colectivo.

En el caso de **ACSERVICIOS**, el 78% de los empleados de la empresa se encuentran **cubiertos por el Convenio Colectivo de Servicios de Ayuda a Domicilio y Afines del Principado de Asturias**; el 22% restante se encuentran **cubiertos por el Convenio Colectivo General de Centros y Servicios de Atención a Personas con Discapacidad**.

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla

El indicador “LA13” del GRI trata de expresar la composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

En el caso de **ACSERVICIOS**, y como se puede comprobar, el gobierno del negocio se encuentra al 100% en manos de personas de sexo masculino, ya que el propietario es D. Antonio Corripio Álvarez.

Composición de los órganos de gobierno 2011

Edad	% Hombres	% Mujeres
<30		
30-45		
>45	100%	
TOTAL	1	

Por su parte, el principal segmento de edad y sexo dentro de la plantilla es el correspondiente al de las mujeres situadas entre los 30 y los 45 años (53%), seguido ya a mucha distancia de las mujeres menores de 30 años (28%) y mayores de 45 años (12%). Los hombres suponen un poco más del 6% del total de la plantilla.

Composición de la plantilla 2011		
Edad	% Hombres	% Mujeres
<30	0%	28%
30-45	3%	53%
>45	3%	12%
TOTAL	2	30

LA14 Nivel salarial por género

El indicador “LA14” del GRI trata de expresar la relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

En el caso de **ACSERVICIOS**, en todas las categorías el salario base salarial y complementos es **igual para hombres y mujeres**.

Derechos humanos

HR4 Incidentes de discriminación.

El indicador “HR4” del GRI trata de expresar el número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas ante ellos por la organización.

En el caso de **ACSERVICIOS** no se ha considerado **ningún incidente** durante el 2011 en relación a acciones de discriminación en ninguno de los ámbitos de actuación de la compañía.



SOCIEDAD

SO8 Sanciones por incumplimiento legal.

El indicador “SO8” del GRI trata de expresar el valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

En el caso de **ACSERVICIOS** no se ha incurrido en **sanciones derivadas** del incumplimiento de la normativa legal alguna por el desarrollo de nuestra actividad, ni durante el año 2011 ni con anterioridad.

PR8 Reclamaciones en relación con la privacidad de datos personales de clientes

El indicador “PR8” del GRI trata de expresar el número total de reclamaciones recibidas por la organización debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de sus clientes.

Al igual que en el caso de los incidentes por incumplimiento de regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, **ACSERVICIOS** tampoco ha recibido **ninguna reclamación** relacionada con la privacidad o el incumplimiento de contratos que incorporaran este principio ni el manejo de datos personales.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

PR7 Incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing

El indicador “PR7” del GRI trata de reflejar el número total de incidentes ocurridos en la organización fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En el caso de **ACSERVICIOS** no hemos recibido **ninguna incidencia** durante el 2011 en relación a la comunicación realizada en ninguno de los medios utilizados (correo electrónico, redes sociales,...).



PR9 Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación de suministro y uso de productos

El indicador “PR9” del GRI trata de expresar el coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de cualquier normativa relacionada con el suministro y el uso de productos.

Al igual que en los casos anteriores, **ACSERVICIOS tampoco ha incurrido en costes derivados de multas** fruto del incumplimiento de la normativa legal en el ámbito del suministro y usos de los productos y servicios de la empresa, ni durante el año 2011 ni con anterioridad.



Dimensión ambiental

Desempeño ambiental

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28 Sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental

El indicador “EN28” del GRI trata de expresar el coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

En el caso de **ACSERVICIOS no se ha incurrido en sanciones derivadas** del incumplimiento de la normativa legal en materia ambiental, ni durante el año 2011 ni con anterioridad.



05

Anexos



AC SERVICIOS*
C/ Marqués de San Esteban, 46-1ª oficina 3
33206 Gijón
Tlfo. / Fax: 985 17 24 77
www.acservicios.com



AC Parámetros de la memoria



Perfil de la memoria

Este informe ha sido elaborado según las recomendaciones y principios de la **guía G-3 de Global Reporting Initiative para memorias de nivel C**, en seguimiento de los principios de:

- Equilibrio en la información de los diferentes aspectos: Económico, Social y Ambiental.
- Precisión en la información aportada.
- Periodicidad sistemática de información a la sociedad.
- Claridad y facilidad de interpretación de datos.
- Fiabilidad de la información procedente del control interno de la gestión de **ACSERVICIOS**.

Periodo **cubierto**

La información que contiene esta Memoria de Sostenibilidad hace referencia al ejercicio fiscal que comprende desde el **1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2011**. De hecho, se procurará que este mismo informe acompañe las cuentas anuales que presenta la empresa a modo de triple cuenta de resultados de la compañía.

En todo caso, desde **ACSERVICIOS** se considera que **no ha habido cambios significativos en el periodo objeto de este informe** (2011) acerca del tamaño de la compañía, la estructura de la organización, la propiedad de la compañía (incluyendo cambios en la estructura de su capital social) o la localización de las actividades (aperturas, cierres o ampliación de instalaciones).

Fecha de la memoria anterior más reciente

El presente informe se constituye en la segunda Memoria de Sostenibilidad que **ACSERVICIOS** lleva a cabo siguiendo los parámetros del GRI.

Ciclo de presentación de memorias

En **ACSERVICIOS** hemos establecido una **periodicidad anual** para la presentación de nuestras Memorias de Sostenibilidad, coincidiendo así con el periodo fiscal y facilitando de este modo el seguimiento, la medición de los indicadores y la comparabilidad de los mismos en periodos homogéneos de tiempo. Además, también facilita la calidad de la información y su aportación en periodo relativamente cortos, siendo así de mayor utilidad para nuestros diferentes grupos de interés.

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria

Para todo tipo de consultas sobre esta memoria o sobre el contenido de la misma se pueden realizar consultas a la siguiente persona, teléfonos y sitios Web:

Antonio Corripio Álvarez
Tel./Fax: (+34) 985 172 477
ac@acservicios.com
www.acservicios.com

Alcance y cobertura de la memoria

Cobertura de la memoria

Atendiendo al principio de “exhaustividad”, en el contenido, cobertura y alcance de este informe se incluyen todas las actividades que realiza nuestra empresa, así como las relaciones con nuestros diferentes grupos de interés durante el periodo correspondiente al año fiscal 2011.

También están cubiertos en el presente informe los aspectos Económicos, Éticos, Sociales y Ambientales que se desprenden de nuestra actividad.

Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria

ACSERVICIOS considera que **no existen limitaciones** en cuanto al alcance o cobertura del presente informe, por lo que se contemplan todos los impactos significativos que se manifiestan durante el desarrollo de nuestra operativa, los cuales se reflejan de manera directa a través de los diferentes indicadores presentados.

Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos

ACSERVICIOS no participa en negocios conjuntos con otras empresas, por lo que la “comparabilidad” entre periodos será perfectamente realizable de forma directa e intuitiva a través de los indicadores de gestión correspondientes a los diferentes ejercicios fiscales considerados.

Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores

La afección acerca del posible efecto de re-expresión no es significativo, dado que no existen cambios en la denominación de conceptos tampoco en la naturaleza del negocio ni en métodos de valoración.

Cambios significativos relativos a periodos anteriores

No existen cambios significativos de alcance ni cobertura aplicables a este informe respecto a los informes anteriores.



Proceso de definición del contenido de la memoria

Con el fin de garantizar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de **ACSERVICIOS**, hemos determinado el contenido de la presente memoria teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de nuestra empresa, como los intereses de nuestros grupos de interés.

Principio de “materialidad”

La información contenida en la memoria cubrirá aquellos aspectos e indicadores que mejor reflejen los impactos significativos a nivel social, ambiental y económico de la organización, así como aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

En cuanto a las prioridades de los aspectos incluidos en la memoria, cabría citar los siguientes:

Factores externos:

- Intereses y aspectos principales sobre el desempeño sostenible planteados teniendo en cuenta nuestro grupos de interés.
- Principales asuntos y retos futuros del sector.
- Leyes, reglamentos, acuerdos internacionales o acuerdos voluntarios relevantes con importancia estratégica para **ACSERVICIOS** y nuestros grupos de interés: “Comunicación de progreso” del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Riesgos, impactos y oportunidades que afecten a la sostenibilidad y que se puedan estimar razonablemente.



Factores internos:

- Principales valores de la organización, políticas, estrategias, sistemas de gestión operativa, objetivos y metas.
- Los intereses y expectativas de los grupos de interés que han contribuido al éxito de la organización.
- Riesgos importantes para **ACSERVICIOS**.
- Factores críticos que hacen posible el éxito de nuestra compañía.
- Principales competencias de la empresa y en qué manera contribuyen o podrían contribuir al desarrollo sostenible.

Inclusividad de los grupos de interés

Desde **ACSERVICIOS** hemos identificado a nuestros grupos de interés y descrito en la presente memoria cómo tratamos de dar respuesta a sus expectativas e intereses.

De este modo, hemos descrito a aquellos grupos de interés ante quienes nos consideramos especialmente responsables. Tanto es así, que la estructura de la memoria está basada en los asuntos prioritarios para cada uno de nuestros grupos de interés.

En concreto, el contenido de esta memoria se basa en los resultados de los procesos de inclusión y participación de nuestros grupos de interés. De hecho, el presente informe incluye también las recomendaciones realizadas por nuestros grupos de interés en los diferentes contactos, encuestas,..., realizados desde **ACSERVICIOS** en nuestra relación con dichos grupos de interés.

Además, los procesos de inclusión y participación de los grupos de interés son coherentes con el enfoque y la cobertura de la memoria.

Contexto de sostenibilidad

Desde **ACSERVICIOS** presentamos nuestro desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad. Así pues, presentamos nuestro entendimiento sobre el significado del desarrollo sostenible y lo incluimos en los asuntos tratados en esta memoria utilizando para ello información disponible y objetiva, así como las mediciones de desarrollo sostenible.

De hecho, presentamos nuestro desempeño dentro de un contexto más amplio en cuanto a condiciones y objetivos de desarrollo sostenible, tal como queda reflejado en publicaciones de reconocido prestigio de nivel nacional o internacional (GRI...) pero no datos y objetivos cuantitativos.

Exhaustividad

Consideramos que la cobertura de los indicadores y la definición de la cobertura de la memoria son suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales de **ACSERVICIOS**, además de permitir que nuestros grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la compañía durante el periodo que cubre la misma.

VERIFICACIÓN

Declaro bajo mi responsabilidad que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el Nivel de Aplicación C establecido en la Guía G3 de GRI.

Nombre: ANTONIO CORRIPIO ÁLVAREZ

Cargo: Empresario y gerente de ACSERVICIOS

Fecha: 30 de abril de 2012

Firma:



De hecho, la memoria cubre y prioriza aquella información considerada material basada en los principios de materialidad, contexto de sostenibilidad y participación de los grupos de interés. Además, la memoria incluye todas las entidades que cumplan los criterios de ser sujeto de control o de influencia significativa por parte de la organización informante, salvo que se manifieste en contrario.

Descripción del Perímetro de información incluido en el informe

La información contenida en la memoria incluye también todas las acciones o eventos significativos que han tenido lugar en el periodo cubierto, así como estimaciones razonables de los futuros impactos de acontecimientos pasados, siempre que sean razonablemente previsibles y puedan convertirse en inevitables o irreversibles. En todo caso, la memoria no omite información relevante que pueda influir o aportar información a nuestros grupos de interés en sus decisiones y valoraciones, o que pueda reflejar impactos sociales, ambientales o económicos significativos.



Índice de contenidos de GRI

Página

Estrategia y análisis

1.1 Declaración del más alto responsable de la organización	3
---	---

Perfil de la organización

2.1 Nombre de la organización	8
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	10
2.3 Estructura operativa de la organización	9
2.4 Ubicación de la sede de la organización	8
2.5 Número de países en los que la organización opera	11
2.6 Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	8
2.7 Mercados a los que sirve la organización	11
2.8 Escala de la organización que elabora la memoria	24
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	31
2.10 Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria	11

Parámetros de la memoria

3.1 Periodo que cubre la memoria	30
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	30
3.3 Ciclo de elaboración de la memoria	30
3.4 Punto de contacto para resolver preguntas	30
3.5 Proceso para definir el contenido de la memoria	32
3.6 Cobertura de la memoria	31
3.7 Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria	31
3.8 Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas ("join ventures"), filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades	31
3.10 Explicación del sentido que tiene repetir información incluida en memorias anteriores y razones de dicha repetición	31
3.11 Cambios significativos respecto de periodos anteriores	31
3.12 Índice de contenidos de GRI	34

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

4.1 Estructura de gobierno de la organización	9
4.2 Indicar si el Presidente del órgano superior de gobierno es además un directivo	9
4.3 Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	9
4.4 Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno	9
4.14 Lista de grupos de interés que participan en la organización	20
4.15 Bases para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán	20

Indicadores de desempeño de GRI

Indicador de GRI número	Descripción del Indicador	Página
EC4	Ayudas financieras recibidas de gobiernos: valor de aquellas ayudas de carácter financiero recibidas desde el marco de apoyo público de algunas de las Administraciones	24
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	24
LA4	Cobertura por convenio colectivo: porcentaje de empleados de la organización cubiertos por un convenio colectivo	25
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla: composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	25
LA14	Nivel salarial por género: relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	25
HR4	Incidentes de discriminación: número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas ante ellos por la organización	25
SO8	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa: valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	26
PR7	Incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing: número total de incidentes ocurridos en la organización fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	26
PR8	Reclamaciones en relación con la privacidad de datos personales de clientes: número total de reclamaciones recibidas por la organización debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de sus clientes	26
PR9	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación de suministro y uso de productos: coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de cualquier normativa relacionada con el suministro y el uso de productos	27
EN28	Coste de multas significativas por incumplimiento de la normativa ambiental: coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	27



Si necesita más información, le rogamos se dirija a:

Antonio Corripio Álvarez
Socio co-fundador y gerente de ACSERVICIOS
Tel./Fax: (+34) 985 172 477
ac@acservicios.com
www.acservicios.com



