



PRIMERA EMPRESA ESPAÑOLA DEL SECTOR
 CERTIFICADA POR Lloyd's Register
 SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD, MEDIO
 AMBIENTE Y SALUD Y SEGURIDAD LABORAL



Misión, visión y valores

En las primeras reuniones del Comité de Sostenibilidad que se celebraron en el primer trimestre del 2006 se definieron la Misión, Visión y Valores y se identificaron los grupos de interés y sus expectativas respecto a la empresa.

Toda esta información es difundida a los diferentes grupos de interés a través de circulares y del manual de acogida y se pretende completar la difusión mediante esta memoria. Se hizo una revisión a comienzos del 2007 y se pretende revisar y difundir con carácter anual.

MISIÓN: en ITMA GRUPO somos una empresa autogestionaria de economía social que promovemos la integración social y profesional de personas discapacitadas. Nuestra principal garantía de supervivencia y de futuro se basa en conseguir la plena satisfacción de nuestros clientes prestándoles un servicio de calidad con los mayores niveles de excelencia posibles basados en una buena gestión.

VISIÓN: Ser una empresa que aúne los resultados económicos positivos con un componente humano incentivado, formado e involucrado. Destacada y referente por su buena gestión, transparencia y planificación, atractiva para nuestros actuales y futuros trabajadores, contratando personas que compartan nuestros valores y conjuntamente comprometemos para convertir en realidad las expectativas de nuestros clientes. Nuestra aspiración es ser un referente en modelos empresariales de economía social y liderar el sector de limpieza asturiano.

VALORES:

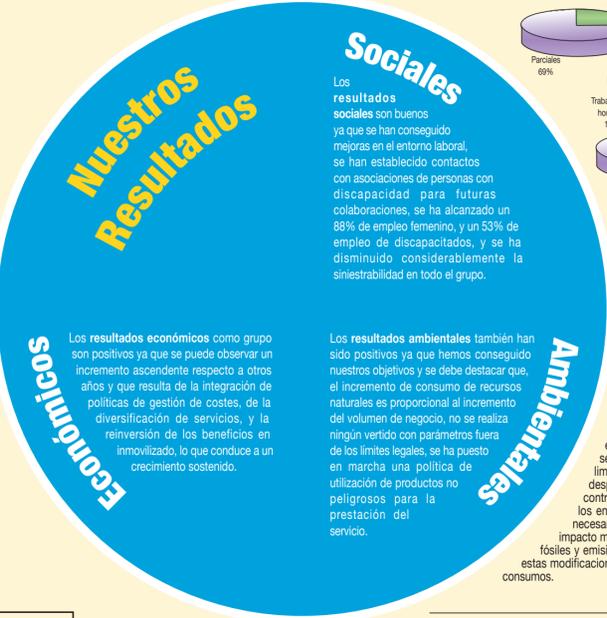
- Velar por la igualdad de las condiciones de trabajo de los trabajadores.
- Tratar a cada trabajador como individuo único atendiendo a su situación personal.
- Profesionalización de los trabajadores a través de la formación, reciclaje y promoción interna.
- Conciliación entre la vida laboral y personal.
- Cooperar personal y activamente entre todas las áreas de la empresa, así como con sus colaboradores y otros empleados.
- Aspirar a la consecución de los resultados de la forma más óptima y productiva posible en el desempeño de sus funciones.
- Promover la mejora continua para alcanzar la excelencia empresarial desde criterios de rentabilidad.
- Conseguir ser referente en cuanto a la creación de empleo estable.
- Integración laboral a gran cantidad de minusválidos.
- Alcanzar elevadas cuotas de participación social.

Planes futuros

Nuestros Objetivos para el ejercicio 2007:

1. Selección de productos menos nocivos y adiestramiento sobre su uso
2. Disminuir el consumo de recursos naturales:
 - a. Detectar las fugas de agua en la instalación y repararlas
 - b. Reorganizar las rutas de personal para optimizar el consumo de gasoil
 - c. Instalar temporizadores en los grifos de los aseos
 - d. Cambiar las bombillas por unas de bajo consumo
 - e. Eliminar el uso de radiadores eléctricos
 - f. De poner temporizadores en las pistolas de limpieza de coches y persianas
 - g. Estudiar la posibilidad de poner células para el apagado de la luz
 - h. Promover el uso de papel reciclado
3. Reorganizar el proceso de compras, almacenamiento y distribución
4. Disminuir el absentismo laboral (IT, accidentes, etc.)
5. Diseñar políticas de reconocimiento
6. Mejorar la integración de la vida laboral y familiar de los trabajadores:
 - a. Posibilidad de escoger horarios entre los que propone el cliente
 - b. Horarios intensivos
 - c. Semanas compactas
7. Optimizar los canales de comunicación atendiendo a los grupos de interés
8. Aumentar la implicación de los socios
9. Mejorar el ajuste del puesto de trabajo a la minusvalía de los trabajadores
10. Redefinir la planificación estratégica de la empresa. Plan Estratégico 2008-2010
11. Aumentar la acción social (apadrinamientos, donación de fondos a asociaciones benéficas...)
12. Potenciar la presencialidad y diversificación de los trabajadores en las acciones formativas, así como incrementar las horas de formación
13. Ampliar el servicio de atención al cliente:
 - a. Teléfono de atención al cliente 24 horas
 - b. Incremento del número de visitas de los encargados por cliente

Objetos	Proveedores	Socios	Trabajadores	Clientes	Administración	Comunidad y sociedad	Medio ambiente	Familia
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								



Sociales

Los resultados sociales son buenos ya que se han conseguido mejoras en el entorno laboral, se han establecido contactos con asociaciones de personas con discapacidad para futuras colaboraciones, se ha alcanzado un 88% de empleo femenino, y un 53% de empleo de discapacitados, y se ha disminuido considerablemente la siniestralidad en todo el grupo.

Ambientales

Los resultados ambientales también han sido positivos ya que hemos conseguido nuestros objetivos y se debe destacar que, el incremento de consumo de recursos naturales es proporcional al incremento del volumen de negocio, no se realiza ningún vertido con parámetros fuera de los límites legales, se ha puesto en marcha una política de utilización de productos no peligrosos para la prestación del servicio.

ASPECTOS AMBIENTALES

EN2: Analizada nuestra actividad hemos concluido que la mayor fuente de emisión de CO2 corresponde a las emisiones de nuestros vehículos, por ello durante el 2006 se modificó el sistema de rutas de reparto de materiales de limpieza con el objetivo de optimizar lo máximo posible los desplazamientos realizados. Se instauró un sistema nuevo de control de centros para una mejor organización de las visitas de los encargados a los mismos. Somos conscientes de que es necesario un esfuerzo adicional para lograr reducir los niveles de impacto medioambiental producido por el consumo de combustibles fósiles y emisiones, por eso continuamos analizando los resultados de estas modificaciones y realizando otras nuevas para reducir aún más estos consumos.

EN3	2002	2003	2004	2005	2006
ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH/H)	472	665	774	797	819
GASOLEO B (LITROS)	ND	ND	ND	52895	55226
GASOLEO C (LITROS)	5267	6778	6011	5760	7317

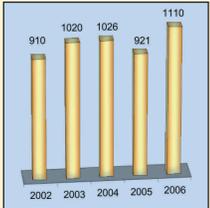
EN6	2002	2003	2004	2005	2006
AGUA (M ³)	910	1020	1026	921	1110
RATIO CONSUMO DE AGUA*	73,97	114,69	147,63	177,30	165,42

FACTURACIÓN POR LIMPIEZA DE VEHICULOS 35.036,40 € 68.151,54 € 70.536,93 € 77.660,00 € 74.577,00 €

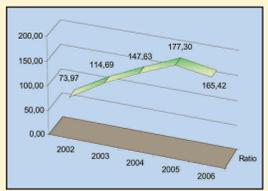
LIMPIEZA DE PERSIANAS 32.278,15 € 48.832,16 € 80.935,15 € 85.638,47 € 109.035,20 €

*Ratio de consumo de agua-Facturación del servicio de limpieza de vehículos y persianas/consumo de agua (litros).

CONSUMO DE AGUA (m3)



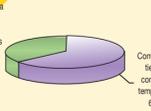
Ratio volumen de facturación - consumo de agua



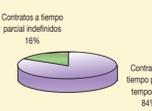
ASPECTOS SOCIALES

LA1, LA2	ITMA GRUPO	ASTURIAS	CANTABRIA	GALICIA	VIZCAYA	LEON
CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL TEMPORALES	1067	118	949	730	228	36
CONTRATOS A TIEMPO COMPLETO TEMPORALES	162	66	94	138	19	5
CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL INDEFINIDOS	204	5	199	51	117	4
CONTRATOS A TIEMPO COMPLETO INDEFINIDOS	91	15	76	48	39	0
TRABAJADORES	1063	130	933	577	359	31
TRABAJADORES SOCIOS A TIEMPO PARCIAL	17	3	8	11	0	0
TRABAJADORES SOCIOS A TIEMPO COMPLETO	11	7	10	17	0	0
TRABAJADORES MENORES DE 25 AÑOS	24	2	22	10	8	3
TRABAJADORES ENTRE 25 Y 45 AÑOS	504	84	420	301	144	15
TRABAJADORES MAYORES DE 45 AÑOS	535	44	491	277	204	2
TRABAJADORES SIN DISCAPACIDAD	500	13	487	49	356	1
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	563	117	446	530	3	30
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD FÍSICA	457	95	362	322	1	15
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA	431	15	39	40	2	0
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD SENSORIAL	51	7	48	51	0	0
SALARIO BRUTO MEDIO ANUAL	6755	5448,86				
DIRECTIVOS	3	1	2	3	0	0
ADMINISTRATIVOS	6	1	5	6	0	0
ENCARGADOS	6	3	3	5	0	1
PERSONAL DE LIMPIEZA	1048	125	923	565	359	30

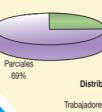
Relación de tipos de contratos completos



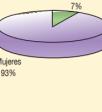
Relación de tipos de contratos parciales



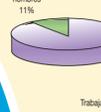
Tipos de contratos indefinidos



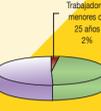
Distribución indefinidos por sexo



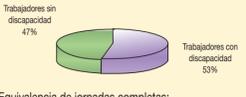
Distribución de empleados por sexos



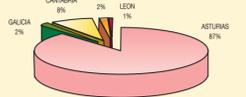
Empleados por edad



Discapacidad en la planta



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR REGIÓN 2006



Equivalencia de jornadas completas: 732.091 horas trabajadas/1.758 horas por trabajador = 416 jornadas completas

LAS: Nos hemos marcado como un objetivo para el próximo año realizar como sistema un preaviso a los trabajadores cuando sea posible de los cambios organizativos.

LA7 SINIESTRALIDAD	SAL	SL
2005	6,53%	6,91%
2006	2,31%	1,73%

TASA DE ABSENTISMO LA7	2004	2005	2006
SAL	7,37%	8,30%	13,88%
SL	10,08%	6,44%	10,75%
MEDIA	9,04%	7,37%	12,32%

ACCIDENTES DE TRABAJO	SAL	SL	TOTAL
CAIDAS MISMO NIVEL	15	4	19
CAIDA DISTINTO NIVEL	10	5	15
GOLPES CON OBJETOS O HERRAMIENTAS	5	2	7
GOLPES OBJETOS MÓVILES	2	1	3
SOBRESFUERZO	4	2	6
INTOXICACION	1	0	1
INI ITINERE	8	0	8
POSTURA FORZADA	6	0	6
CARGA FÍSICA	0	2	2
TOTAL	51	16	67

LA10	TRABAJADORES	HORAS FORMACIÓN RECIBIDA				PROMEDIO			
DIRECCIÓN	1	2	3	4	MEDIAS HORAS*	%PERSONAL FORMADO			
3	-	45	3	45	3	30 HORAS	100%		
10	200	10	80	4	60	4	32 HORAS	100%	
2	-	-	15	1	15	1	15 HORAS	50%	
1048	200	10	-	-	-	4000	400	4 HORAS	39%

H: horas; A: asistentes

Acciones formativas:

1. Procesos y métodos del sistema integrado de gestión de ITMA GRUPO (20 horas)
2. Responsabilidad social empresarial (16 horas)
3. Aplicabilidad de la herramienta DAFO a los grupos de interés (15 horas)
4. Peligros y utilidades de productos de limpieza (10 horas)

*Media horas: media de horas anuales de formación por empleado

Además de otras actividades preventivas realizadas en el 2006 exigidas por la legislación se destacan las siguientes: visitas a centros de trabajo para la comprobación de las condiciones de trabajo y elaboración de informes de medidas preventivas a adoptar (10), elaboración de informes específicos sobre los riesgos detectados en centros (7), revisión de documentación relativa a equipos de trabajo para comprobar la formación e información a los trabajadores, investigación de accidentes, planificación de la actividad preventiva y realización de informes fotográficos específicos de condiciones de trabajo y riesgos existentes en su desempeño, realización de mediciones higiénicas y elaboración de informe por exposición a fracción respirable de polvo y sílice derivado de la realización de trabajos de limpieza en centros de limpieza concretos.

LA14: Todos los trabajadores de ITMA GRUPO tienen una percepción salarial por categoría profesional según convenio de Limpieza del Principado de Asturias sin discriminación de sexo.

ASPECTOS AMBIENTALES

EN21: El origen del agua utilizada proviene del suministro de la totalidad del agua, una vez utilizada es vertida a la red de saneamiento. La diferencia entre lo consumido y lo vertido es inapreciable.

EN23: En el año 2005 se realizó un análisis de agua residual. Todos los parámetros medidos se encontraban dentro de los límites legales (ej. DBOS 215 mg O2/L, DQO 1486 mg/l).

En el 2001 la Consejería de Medio Ambiente nos exime de la obligación legal de realizar mediciones de emisiones nuestras tres calderas.

	ELECTRICIDAD	CALDERAS (gasoil C)	VEHICULOS (gasoil B)
EN16 y EN18	Kwh	l	l
2002	472	0,095	5267
2003	665	0,134	6778
2004	774	0,156	6011
2005	797	0,161	5760
2006	819	0,165	7317

FN22 RESIDUOS PELIGROSOS

	2004	2005	2006
ENVASES PRODUCTOS PELIGROSOS	56	354	293 Kg
PILAS		2,5	10 Kg
FLUORESCENTES	16	40,5	17,5 Kg
TONER		18	1 Kg
LODO	570	715	140 Kg
AEROSOLIOS	78	127	42 Kg

EN26: Durante el 2007 se pondrán en marcha las siguientes actuaciones para reducir el impacto ambiental realizado por las actividades de ITMA GRUPO:

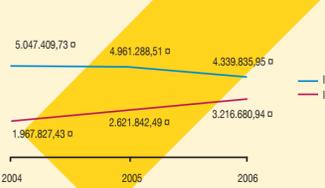
- Cambios de petición de productos con carácter bimensual y trimestral.
- Detectar las fugas de agua en la instalación y repararlas.
- Reorganizar las rutas de personal para optimizar el consumo de gasoil.
- Instalar temporizadores en los grifos de los aseos.
- Cambiar las bombillas por unas de bajo consumo.
- Eliminar el uso de radiadores eléctricos.
- Estudiar la posibilidad de poner temporizadores en las pistolas de limpieza de coches y persianas.
- Estudiar la posibilidad de poner células para el apagado de la luz.
- Modificar la ruta de reparto de materiales entre centros de trabajo para disminuir el consumo de gasoil.
- Aumentar la cantidad de envases reciclados.
- Sustituir progresivamente productos de limpieza actuales por otros menos contaminantes y/o peligrosos para los trabajadores.
- Promover el uso de papel reciclado.

ASPECTOS ECONÓMICOS

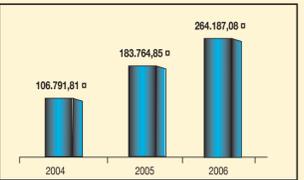
ASPECTOS ECONÓMICOS

ITMA GRUPO EN CIFRAS (ECI, ECI)	2004	2005	2006
FACTURACIÓN	7.015.207,16 €	7.383.151,00 €	7.556.516,09 €
IDE FONDO SOCIAL EUROPEO	697.198,67 €	775.301,72 €	883.281,62 €
BONIFICACIÓN FORMACIÓN CONTINUA	11.023,04 €	15.833,52 €	10.038,26 €
SEGURIDAD SOCIAL	907.775,77 €	1.056.360,97 €	1.273.944,24 €
OTRAS SUBVENCIONES	14.559,41 €	25.930,55 €	
GASTOS DE EXPLORACIÓN	6.640.681,10 €	6.164.156,46 €	6.268.773,94 €
GASTOS DE PERSONAL	6.067.433,74 €	6.869.278,59 €	8.021.678,64 €
PAGOS AL GOBIERNO	37.261,27 €	76.933,62 €	131.827,69 €
BENEFICIO NETO	134.033,80 €	183.764,76 €	264.187,08 €

Evolución facturación ITMA GRUPO 2004-2006



Beneficio



Representación de la facturación por empresa



Política de pagos a proveedores



	2004	2005	2006
FACTURACIÓN	7.015.207,16 €	7.383.151,00 €	7.556.516,09 €
FACTURACIÓN %	71,95	4,961.288,51	65,43
ITMA, S.A.L.	5.047.409,73	5.047.409,73	5.047.409,73
ITMA, S.L.	1.967.827,43	2.621.842,49	3.216.680,94

ECI NUESTROS PRINCIPALES GASTOS	2004	2005	2006
PROVEEDORES DE MATERIAL DE LIMPIEZA	136.803 €	382.760 €	412.130 €
PROFESIONALES INDEPENDIENTES	69.090 €	90.259 €	84.563 €
EQUIPAMIENTO DE TRABAJADORES	24.344 €	26.166 €	72.057 €
COMBUSTIBLES	38.261 €	45.838 €	52.393 €
REPARACIONES Y CONSERVACION	31.913 €	96.605 €	51.736 €
APRENDIZAJES	31.101 €	27.691 €	

Quiénes somos

El mundo empresarial está sometido a profundos y continuos cambios relacionados con el entorno. La imprescindible adaptación a este nuevo contexto hace necesario que la empresa adopte estrategias basadas en la innovación y en la creación de valor para todas sus actividades de producción o de servicios.

En un entorno cada vez más globalizado y agresivo nadie debe conformarse con su situación actual, aunque ésta sea óptima. Hace falta mantener constantemente la convicción y la necesidad de mejorar continuamente y de ofrecer a los diferentes grupos de interés que se mueven en el espacio de la empresa las mejores expectativas tendentes a conseguir su satisfacción.

Está cada vez más claro que la competitividad que asegura el mantenimiento y la sostenibilidad de empresas y organizaciones se basa en trabajar permanentemente por diferenciarse de la competencia, consiguiendo que los grupos de interés señalados (accionistas, empleados, proveedores, etc.) mantengan sus preferencias hacia nuestra oferta.

Ante este escenario la responsabilidad social puede considerarse como una estrategia de primer orden que confiera a la empresa ventajas competitivas frente a otras entidades que no adopten los postulados y prácticas inherentes a un comportamiento socialmente responsable.

Además, en el caso de ITMA GRUPO, estamos identificados como una empresa ligada al sector de la Economía Social, con un ideario basado en los principios del cooperativismo y en la apuesta por la integración laboral de personal con discapacidad, por todo lo cual está impregnada en su propia razón de existir de valores relacionados con la Responsabilidad Social. Valores como la gestión democrática, la autonomía e independencia, la preocupación por el entorno, la solidaridad o la intercooperación, forman parte de nuestra cultura empresarial. Por ello, con más razón, debemos hacer realidad en nuestra empresa aquello que predicamos y proclamamos en nuestros estatutos, evidenciando igualmente nuestras debilidades y carencias para superarlas con éxito, de modo que podamos servir de referencia a otras empresas que quieran aproximarse a nuestro modelo.

Desde hace años en ITMA GRUPO hemos desarrollado modelos que evidencian una clara apuesta a favor de la calidad, la protección del medio ambiente, y la prevención de la salud y seguridad laboral, tal y como lo avalla nuestro sistema integrado basado en las normas ISO 9001, 14001, y OHSAS 18001. A ello debemos de añadir nuestra reciente incorporación al programa Misión de Empresas Excelentes 2006/07 organizadas por el Club Asturiano de Calidad con el objeto de formar parte del reducido grupo de empresas reconocidas y certificadas con el modelo EFQM de calidad total.

En un mundo cada vez más globalizado donde las tecnologías de la información y comunicación tienen un papel cada vez más destacado no sólo es necesario hacer las cosas bien y cumplir los objetivos marcados sino que debemos comunicarlo a la sociedad. No debemos perder la referencia de nuestra orientación hacia el aspecto social buscando tanto su desarrollo profesional como personal. Este aspecto supone un valor añadido a través de la mejora de la gestión interna de la empresa y del mejor posicionamiento de nuestra organización en la sociedad.

Estructura de gobierno

ITMA GRUPO es una organización formada por dos empresas ITMA, S.A.L. e ITMA, S.L., que se caracteriza por varias singularidades: ITMA, S.A.L. es creada en 1.988 por un grupo de personas con discapacidad y desempleados bajo un modelo empresarial que se basa en la autogestión. Debido a su condición de Sociedad Anónima Laboral (SAL) los propietarios de la empresa son los propios socios trabajadores con la singularidad de que en nuestro caso son discapacitados. Por ello pertenecemos a la llamada "ECONOMÍA SOCIAL".



- ITMA, S.A.L. es calificada como Centro Especial de Empleo lo que conlleva la integración laboral de discapacitados de forma prioritaria.
- ITMA, S.L. es una sociedad de responsabilidad limitada que fue creada posteriormente para dar solución a la creciente demanda de servicios por parte de clientes que no podía ser cubierta por personal minusválido por contar con un número insuficiente el mercado laboral y para cubrir las obligaciones de subrogación del convenio de limpieza.
- Ambas actúan en el sector de la limpieza, y cumplen escrupulosamente la normativa. Es el primer grupo Español del sector certificada en gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001).
- La plantilla actual ronda el millar de trabajadores y sigue manteniendo una evolución ascendente, tanto en los contratos conseguidos en el sector público como privado.
- Duplicamos la superficie de nuestras instalaciones con el traslado al polígono de Asipo en el año 1988, por lo que ahora disponemos de más de 1000 metros cuadrados de nave industrial.
- Los servicios ofertados a nuestros clientes se han incrementado ya que progresivamente hemos ido incorporado actividades complementarias que incluyen: lavado manual y saneamiento interior de vehículos (asientos, tapicerías y moquetas), tratamiento de carrocerías (enacorado y pulido) y limpieza de persianas con recogida a domicilio, y continuamos manteniendo una clara vocación diversificadora y de constante superación.
- Disponemos de un aula de formación para el reciclaje y la profesionalización de nuestra plantilla de cara a la mejora permanente de la calidad de nuestros servicios ya que el trabajo bien hecho es un objetivo constante en la filosofía de ITMA GRUPO que mejora la imagen de nuestros trabajadores como profesionales y por ende de todo el sector de limpieza.

Sobre la memoria

Para identificar los asuntos que afectan a nuestros grupos de interés o que constituyen un riesgo potencial para la reputación de ITMA GRUPO se llevó a cabo un estudio de relevancia que atendió a los siguientes temas:

- La atención prestada a los diferentes aspectos de Responsabilidad Social Empresarial de los distintos grupos de interés.
- La relevancia de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la limpieza, asociaciones significativas y en centros especiales de empleo regionales.

Dichos resultados son analizados en función de dos variables:

- Riesgo: considerando como función acumulativa la atención prestada por las diferentes partes interesadas, ya que dicha atención puede suponer un riesgo para nuestra reputación.
- Madurez: entendida como el grado de atención que las empresas del sector prestan a un determinado asunto. En función de estas dos variables se decidió el enfoque y el contenido del presente informe.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Es un reto para ITMA GRUPO ser transparentes en nuestras relaciones con nuestros grupos de interés e incluir en la estrategia de negocio el análisis de sus expectativas así como el mantenimiento de vías de comunicación estables y efectivas.

Se llevó a cabo un proceso de consulta con el personal que se encuentra en mayor contacto con cada grupo para determinar qué es lo que espera de ITMA GRUPO nuestra plantilla y sus familias, sindicatos, socios, proveedores, clientes, Administración Pública, comunidad y sociedad y medio ambiente. En dichas consultas se explicaron conceptos básicos de la responsabilidad social empresarial, el proceso de elaboración de esta memoria y el concepto de grupo de interés. Con la información obtenida se diseñó un DAFO por cada parte interesada y se recogieron propuestas de actuación que dieron lugar a objetivos.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD La información contenida en este documento tiene como objetivo central la Responsabilidad Social Empresarial que ITMA GRUPO incorpora a su estrategia. Dirigimos nuestros esfuerzos a identificar nuestros

impactos en la sociedad y el medio ambiente, para potenciar aquellos aspectos positivos (principalmente la integración de discapacitados al mundo laboral y por ende en la sociedad) y disminuir o eliminar los negativos. Nos enfrentamos a los siguientes retos:

- Mantener la integridad del entorno ambiental donde realizamos nuestras actividades.
- Optimizar gradualmente el consumo de recursos naturales y la utilización progresiva de productos y maquinaria de limpieza cada vez más respetuosos con el medio ambiente.
- Operar en óptimas condiciones para la salud y seguridad de nuestra plantilla y colaboradores.
- Potenciar e incrementar aquellas medidas que contribuyen al bienestar social (especialmente aquellas que afecten a sus trabajadores y familias).
- Establecer canales de comunicación bidireccionales estables con los diferentes grupos de interés.

EXHAUSTIVIDAD. Nuestro objetivo es poder ofrecer una visión de conjunto sobre los impactos significativos en el terreno económico, social y ambiental para que el lector pueda formarse una opinión sobre el desempeño de ITMA GRUPO. Se incluye información sobre ITMA, S.A.L. e ITMA, S.L..

COMPARABILIDAD. Informamos, siempre que nos sea posible, con datos de los años previos a la elaboración del informe para que el lector pueda hacerse una composición de lugar sobre las tendencias en nuestras actuaciones.

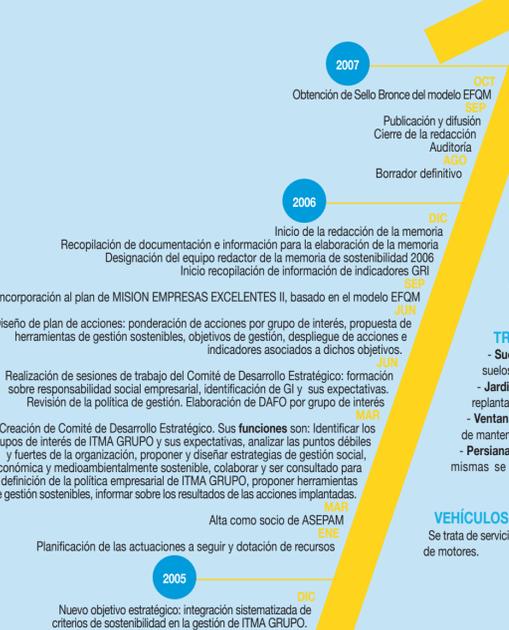
EQUILIBRIO. En la presente memoria se incluyen que tanto aspectos positivos como negativos para no ofrecer una imagen sesgada. Se presenta una clara diferenciación entre los hechos y la interpretación de los mismos.

PRECISIÓN Y CLARIDAD. Hemos intentado utilizar un lenguaje claro, sencillo y conciso, evitando tecnicismos que puedan ser desconocidos o de difícil interpretación para nuestros grupos de interés.

PERIODICIDAD DE LA INFORMACIÓN. ITMA GRUPO se compromete a informar anualmente. Este es nuestro primer informe y explica nuestro desempeño en el año 2006 aunque se hace referencia en algunos indicadores a otros años con la finalidad de permitir ver nuestra evolución.

Estrategia de sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad se basó en los estudios realizados por el Equipo de Desarrollo Estratégico en base a la información obtenida sobre las expectativas y necesidades de los grupos de interés.



13

Productos y mercados

Actualmente el mercado de ITMA GRUPO se centra en Asturias, Cantabria, León, País Vasco y Galicia y los tipos de clientes son tanto privados como públicos.

Cartera de servicios:

LIMPIEZAS GENERALES
Se trata de limpiezas previas a las limpiezas periódicas y que se efectúan con carácter no regular. Pueden ser de obra, de inauguración, de "profundidad" y en muchos casos son el paso previo a futuras limpiezas de mantenimiento.

LIMPIEZAS DE MANTENIMIENTO
Son limpiezas que se efectúan de forma regular y con un alcance, frecuencia y horarios determinados y pactados en contrato conforme a las necesidades y organización del cliente.

TRATAMIENTO DE SUPERFICIES VERTICALES Y HORIZONTALES
- **Suelos:** se trata de un servicio puntual o de mantenimiento y consiste en: Decapado de suelos, Abrillantado, Enacorado, Aspirado.
- **Jardines:** se trata de un servicio puntual o de mantenimiento y consiste en: limpiar, segar replantar, podar.
- **Ventanas, Cristales, Rótulos, Fachadas y Marcariones:** se trata de un servicio puntual o de mantenimiento.
- **Persianas:** se trata de un servicio puntual o de mantenimiento, además de la limpieza de las mismas se procede a la reparación (sustitución de lamas, cintas, y otros accesorios).

VEHICULOS
Se trata de servicios puntuales que consisten en limpiezas integrales de carrocerías, tapicerías y petroleado de motores.

En nuestras instalaciones se prestan los servicios de limpieza de vehículos, persianas, además de todos aquellos procesos internos necesarios para la correcta prestación de servicios: procesos administrativos, ventas, compras, almacenamiento, mantenimiento de equipos, preparación de pedidos para el reparto, almacenamiento de residuos.

Los encargados y el comercial disponen de oficinas en la central y en la delegación de Cantabria para el desarrollo de aquellas actividades para las que precisan de medios materiales.

En nuestras instalaciones centrales disponemos de un aula de 25 m² para el desarrollo de acciones formativas para el personal.

En nuestras instalaciones se prestan los servicios de limpieza de vehículos, persianas, además de todos aquellos procesos internos necesarios para la correcta prestación de servicios: procesos administrativos, ventas, compras, almacenamiento, mantenimiento de equipos, preparación de pedidos para el reparto, almacenamiento de residuos.

Los encargados y el comercial disponen de oficinas en la central y en la delegación de Cantabria para el desarrollo de aquellas actividades para las que precisan de medios materiales.

En nuestras instalaciones centrales disponemos de un aula de 25 m² para el desarrollo de acciones formativas para el personal.

14

Capacidad productiva, infraestructura y rrhh

Para el desarrollo productivo contamos con una media de 700 trabajadores al año, cifra que fluctúa mucho en los meses de verano y periodos vacacionales llegando a alcanzar cifras cercanas a los 1000 empleados.

Nuestro horario es variable adaptándonos a las necesidades de los clientes por lo que tenemos personal trabajando los 7 días de la semana, las 52 semanas del año y las 24 horas al día.

- El total de la plantilla se compone de:
- 3 personas en Dirección
 - 6 encargados (mandos intermedios)
 - 5 personas en Administraciones
 - 1 comercial
 - 1048 personas en Personal de Limpieza (especialistas, peones especialistas, jefe de equipo, peones, etc.)

Nuestros trabajadores viven de manera mayoritaria entre Oviedo, Avilés y Gijón, Cuenca Mineras y de manera general en las proximidades de su centro de trabajo.

Desde ITMA GRUPO se subcontratan procesos auxiliares de mantenimiento de instalaciones, de vehículos, y tratamientos verticales generando así puestos de trabajo indirectos.

Nuestras instalaciones centrales se encuentran en el polígono de Asipo (Llanera - Asturias) en el eje central de Asturias.

- Nuestra dirección es: Polígono de Asipo C/ B - Parcela 60, nave 5 33428 - LLANERA (Asturias)
- Nuestro teléfono y fax son: Tel: 985 26 41 93 - 669 48 13 44 , Fax: 985 26 59 67
- Nuestra dirección de correo electrónico es: itma@itmasal.com
- Delegación de Cantabria: Pz. Leonor de la Vega nº 6 - 39300 - Torrelavega, Cantabria Teléfono y Fax: 942 34 26 61

En nuestras instalaciones se prestan los servicios de limpieza de vehículos, persianas, además de todos aquellos procesos internos necesarios para la correcta prestación de servicios: procesos administrativos, ventas, compras, almacenamiento, mantenimiento de equipos, preparación de pedidos para el reparto, almacenamiento de residuos.

Los encargados y el comercial disponen de oficinas en la central y en la delegación de Cantabria para el desarrollo de aquellas actividades para las que precisan de medios materiales.

En nuestras instalaciones centrales disponemos de un aula de 25 m² para el desarrollo de acciones formativas para el personal.

15

Políticas y sistemas de gestión

En los 19 años de experiencia que acumulamos en el mercado hemos intentado actuar con una clara vocación de mejora permanente y prestando un servicio de calidad, rigor y buen hacer.

Desde el principio hemos apostado por la mejora consiguiendo certificar nuestro sistema de gestión de la calidad en el año 1999 al que posteriormente hemos ido integrando los sistemas de gestión de medio ambiente en 2001 y el sistema de seguridad y salud laboral en 2003. En el año 2002 adoptamos todas las medidas de seguridad de datos personales con los que se trabajaba en nuestra empresa.

En el año 2005 vimos la necesidad de integrar aspectos socialmente responsables en nuestra estrategia por lo que se empezó a tener en cuenta este concepto a la hora de actuar y plantear objetivos estratégicos.

En el año 2006 nos adherimos al Pacto Mundial y se constituyen los primeros grupos de trabajo para los cuales se definen sus funciones y responsabilidades. Se establece así el CDE que es el Comité de Desarrollo de Sostenible de ITMA GRUPO constituido por:

- DE= Dirección Estratégica.
- EDE= Equipo de Desarrollo Estratégico.
- CI= Consejeros Independientes.

Como reconocimiento de este progreso hemos recibido los premios:

- 2001 mención de honor del Premio ASTURIAS A LA CALIDAD EMPRESARIAL por el Instituto de Fomento Regional del Principado de Asturias.
- 2002 PREMIO EMPRESA ASTURIANA DE ECONOMÍA SOCIAL en su décima edición por la Fundación para el Fomento de la Economía Social.
- 2003 PREMIO BUIFI Y PLANAS otorgado por la Fundación Buifi y Planas. "En reconocimiento a su proyección social, su apuesta por la calidad, la formación profesional y la protección del medio ambiente".

Participación en la difusión regional de la sostenibilidad.

Desde ITMA GRUPO se participa activamente en la difusión de los principios de la sostenibilidad en aquellos foros convocados por organismos institucionales públicos y privados. Destacar la participación en el año 2006 en las jornadas de RSC promovidas por la Fundación Escuela de Negocios, en la que se expuso el despliegue de los principios de sostenibilidad en ITMA GRUPO y las acciones que se estaban llevando a cabo.

Anualmente el organismo de certificación Lloyd's Register Quality Assurance procede a revisar la implantación, eficacia y mejora continua del sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud laboral a través de auditorías de tercera parte. Adicionalmente mediante asesores independientes con carácter anual realizamos auditorías internas para garantizar el proceso de mejora continua.

19

Compromiso con grupos de interés

En las reuniones del Comité de Desarrollo Estratégico se han definido los grupos de interés de la empresa, la información que consideramos necesario comunicarle y recibir de ellos así como los distintos canales de comunicación que se establecen para facilitar el intercambio de información de manera que se consiga de manera fluida y eficaz.

CANALES DE COMUNICACIÓN ACTIVOS				
Grupos de interés	Circulares	Reuniones periódicas	Contacto Personal	Medios electrónicos
Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sindicatos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunidad y sociedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medio ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uno de nuestros objetivos principales para el ejercicio del 2007 es optimizar el plan de comunicación con los grupos de interés de manera que constituya un proceso estratégico de la organización.

Analizamos las demandas actuales de información por parte de los grupos de interés obteniendo las siguientes conclusiones:



Observamos que la información de tipo económico a los GI que más preocupa es a los socios y a la administración, mientras que la información ambiental es demandada por proveedores que se ven involucrados en nuestro compromiso ambiental dado que les solicitamos un compromiso análogo para trabajar con nuestra organización en igual medida que nuestros clientes que se ven igualmente sensibilizados en este aspecto. Sin embargo la información de tipo social por quién más es demandada es por nuestros trabajadores y los sindicatos ya que nuestras actuaciones repercuten directamente en ellos.

11

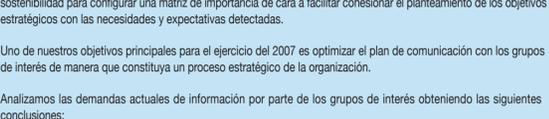
Compromiso con grupos de interés

En las reuniones del Comité de Desarrollo Estratégico se han definido los grupos de interés de la empresa, la información que consideramos necesario comunicarle y recibir de ellos así como los distintos canales de comunicación que se establecen para facilitar el intercambio de información de manera que se consiga de manera fluida y eficaz.

CANALES DE COMUNICACIÓN ACTIVOS				
Grupos de interés	Circulares	Reuniones periódicas	Contacto Personal	Medios electrónicos
Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sindicatos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunidad y sociedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medio ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

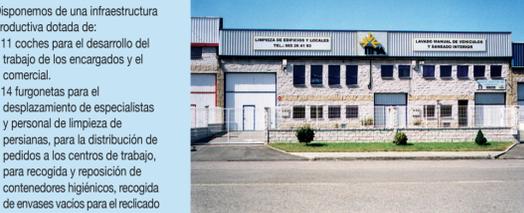
Uno de nuestros objetivos principales para el ejercicio del 2007 es optimizar el plan de comunicación con los grupos de interés de manera que constituya un proceso estratégico de la organización.

Analizamos las demandas actuales de información por parte de los grupos de interés obteniendo las siguientes conclusiones:



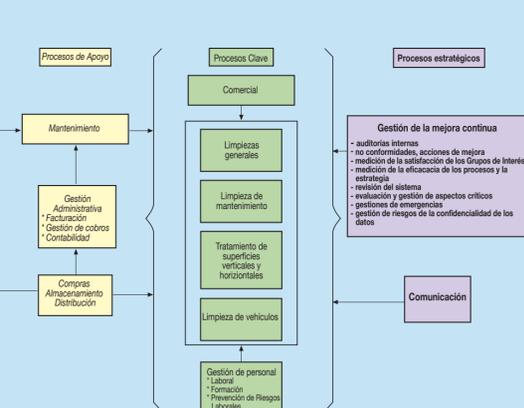
Observamos que la información de tipo económico a los GI que más preocupa es a los socios y a la administración, mientras que la información ambiental es demandada por proveedores que se ven involucrados en nuestro compromiso ambiental dado que les solicitamos un compromiso análogo para trabajar con nuestra organización en igual medida que nuestros clientes que se ven igualmente sensibilizados en este aspecto. Sin embargo la información de tipo social por quién más es demandada es por nuestros trabajadores y los sindicatos ya que nuestras actuaciones repercuten directamente en ellos.

11



- Disponemos de una infraestructura productiva dotada de:
- 11 coches para el desarrollo del trabajo de los encargados y el comercial.
 - 14 furgonetas para el desplazamiento de especialistas y personal de limpieza de persianas, para la distribución de pedidos a los centros de trabajo, para recogida y reposición de contenedores higiénicos, recogida de envases vacíos para el reciclado y el transporte de residuos a la planta de gestión.
 - 1 camión pluma para el transporte de maquinaria y limpieza de fachadas y cristales.
 - 1 cabina de secado para el proceso de secado de tapicerías, sillas, etc.
 - En torno al centenar de abillantadoras, barredoras, máquinas de limpiar, aspiradoras, y demás equipos de limpieza.

Nuestro sistema de gestión está basado en procesos y podemos definirlos conforme al mapa:



16

17

18

19

11

11

12