

# **INFORME DE PROGRESO**

LIMPIEZAS Y SERVICIOS  
SALAMANCA, S.A.

*AÑO 2013*



Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. adherida en el año 2013 a la Red del Pacto Mundial, procede por primera vez a presentar su Informe de Progreso 2013, renovando así su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

El año 2013 ha sido un año difícil para la sociedad y para las empresas españolas, a pesar de ello en Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. nos implicamos todos en conseguir un buen resultado, con la complicidad de toda la organización y un gran esfuerzo compartido.

Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. ha sido siempre una empresa preocupada por la mejora continua, y como muestra de ello, durante el año 2013 ha obtenido la recertificación del Sistema de Seguridad OHSAS 18001:07, y los Sistemas de Calidad, ISO 9001 y Medioambiente ISO 14001. Asimismo y durante este año, hemos procedido a la progresiva implantación de la Responsabilidad Empresarial, en base a la NORMA SR-10.

Durante el año 2013, hemos elaborado nuestro Código de Conducta, en el cual hemos dejado establecido nuestro apoyo al Pacto Mundial, así como nuestras normas de compromiso con todo lo relacionado con la Responsabilidad Social. Dicho Código se ha dado a conocer externamente junto con la Política de Gestión de la empresa a través de nuestra página web, e internamente mediante jornadas programadas en los diferentes centros de trabajo.

La empleabilidad de personas con algún tipo de discapacidad, ha sido para nosotros un punto bastante fuerte. Hemos mantenido la plantilla media de personal, manteniendo al mismo tiempo el porcentaje de personas con contrato indefinido. Nos hemos centrado en una mayor atención por la conciliación y la igualdad.

Nuestro objetivo principal para el año 2014, es incrementar el número de personas que cada día trabajen con nosotros, apostando al mismo tiempo por la realización de un servicio excelente, y con unas condiciones óptimas, para lo cual queremos certificar la actividad en Responsabilidad Social Empresarial (SR-10).

Desde Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. nuestro mayor empeño es continuar creando puestos de trabajo y empleando personas con discapacidad dentro de unas condiciones de trabajo socialmente responsables, que impliquen directamente a todo el personal y haciéndoles conscientes de que la mejor manera, de conseguir nuestros objetivos y progresar en nuestro entorno, es adaptarnos a los cambios a los que nos está sometiendo la época actual.

**En Alcorcón (Madrid), a 16 de junio de 2014**



**Javier Martín Pascual**

**Director General**

**Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A.**

## INFORMACIÓN GENERAL

Perfil de la entidad: Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A.

- Dirección: c/Retablo nº 1 28921 Alcorcón (Madrid).
- Dirección web: [www.limpiezasyserviciossalamanca.es](http://www.limpiezasyserviciossalamanca.es)
- Alto cargo: Javier Martín Pascual, Director Gerente
- Fecha de adhesión: 16/07/2013.
- Número de empleados: 363
- Sector: Servicios
- Actividad: Limpieza de edificios y locales.
- Ventas/Ingresos: 5.000.000 €
- Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno: Ninguna.
- Desglose de grupos de interés: Trabajadores, clientes, proveedores/subcontratas.
- Desglose de otros grupos de interés: Accionistas, Sociedad y Entorno.
- Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: La identificación se ha realizado por el Comité de Dirección de Limpiezas y Servicios Salamanca, S.a. durante su elaboración del Plan Estratégico.
- Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos: ESPAÑA
- Alcance del Informe de Progreso: Todo el grupo.
- Como se va a difundir el Informe de Progreso: A través del sistema de Gestión de Responsabilidad Social (RS-10). (En proceso de certificación) y Web <http://www.limpiezasyserviciossalamanca.es>
- Premios y distinciones recibidos durante el período informativo: Se ha presentado proyecto para Premios Asepeyo de Mejor Gestión de la Prevención y Mejor Práctica Preventiva.
- Período cubierto por la información contenida en la memoria: AÑO 2013
- Fecha de la memoria anterior más reciente: SIN DATOS.
- Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

- Indique cómo la entidad va a incorporar las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión: Encuestas, WEB, Buzones de Sugerencias, Comunicaciones directas.
- Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama: Sociedad Anónima.
- Indique si la cúpula directiva debaten aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores: Sí. Encuestas a trabajadores, encuestas a proveedores, encuestas a clientes, etc.
- Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: Representante de la Dirección: JAVIER MARTÍN PASCUAL.

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

- Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas: Sí. En el marco de su Sistema de Gestión, se han definido e incluido en el Código de Conducta de la organización algunas medidas sociales: colaboración en eventos deportivos, integración de personas con riesgos de exclusión (personal discapacitado y de colectivos especialmente desfavorecidos) mediante convenios con asociaciones.

### Más Información

- Dirección web: <http://www.limpiezasyserVICIOSsalamanca.es>
- Día de publicación del informe: No definida.
- Responsable: Javier Martín Pascual; Eva Estévez Bautista
- Tipo de informe: A

LA ENTIDAD NO TIENE UN ALTO IMPACTO AMBIENTAL

## METODOLOGÍA

### DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.

### POLÍTICAS

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.

### ACCIONES

Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben ser planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.



## PRINCIPIO 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

### DIAGNÓSTICO:

*Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgo en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo sería el incremento de accidentes laborales.

No obstante la organización tiene los mecanismos necesarios para cubrir los riesgos, de este principio, habiendo implantado y certificado un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18000 (Anexo IV) y estando en proceso de certificación para la implantación de un sistema de Responsabilidad Social RS-10.

El Código de Conducta de Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. (Anexo II) tiene por objeto establecer los principios que han de presidir los comportamientos y responsabilidades de todas las personas vinculadas a Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. en relación a nuestros grupos de interés: clientes, trabajadores, proveedores/subcontratas, socios, entorno y sociedad.

**Objetivos:** Mantenimiento del certificado que actualmente posee de Seguridad y Salud en el Trabajo, y la obtención del certificado de Responsabilidad Social (RS-10). Continuar desarrollando los objetivos establecidos dentro del Plan estratégico planteado, de identificación y medición de los diferentes grupos de interés.

## POLÍTICAS:

*¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General?*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. asume el cumplimiento de compromiso y mejora continua de los requisitos establecidos en la Norma Internacional SA26000 y en los principios del PACTO MUNDIAL con sus grupos de interés (trabajadores, clientes, proveedores/subcontratas, sociedad, socios y entorno) y en dicho sentido tiene establecido un sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los requisitos de comportamiento de responsabilidad social.

Se comunicará la política a todos los empleados mediante su distribución en los recibos de salarios. Exposición de la política en diversos espacios de la sede principal, y en los centros de trabajos distribuidos por la Comunidad de Madrid. Publicación de la política a través de la Web.

## ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. durante el año 2013 ha mantenido un convenio de adhesión con la asociación Eslabón encargada de la inserción al mercado laboral de personal con dificultad de incorporación al mercado laboral. Al mismo tiempo se ha tenido un convenio de adhesión con la asociación FAMMA de ayuda a la integración al mercado laboral de personas con algún tipo de discapacidad. Habitualmente se colabora con la Asociación de Trasplantados, así como con parroquias de la zona para proporcionar productos de limpieza para gente con escaso poder. Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. ha colaborado en 11º Torneo Benéfico de Pádel "Tengo Sed", cuyo objetivo es erradicar la SED de África mediante la recaudación de fondos para la construcción de pozos de agua potable en la región de Atakorá, al norte de Benín.

**Objetivos:** Seguir manteniendo los convenios de colaboración con las asociaciones mencionadas. (Se adjuntan convenios de adhesión) Mantenimiento del sistema de gestión certificado.

---

*Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El seguimiento de los objetivos estratégicos es llevado a cabo por la Responsable de Gestión de la organización, la cual es la encargada de garantizar el cumplimiento planificado de los objetivos de mejora asociados a los mismos. Dicho seguimiento se realiza Trimestralmente en los correspondientes Comités de Seguimiento que realiza la organización. Anualmente se realiza la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado, en la cual se explican los indicadores de gestión en el ámbito de la RSE y se toman decisiones de actuación para el siguiente ejercicio.

**Objetivos:** Los objetivos son los que anualmente establecemos para el Sistema de Gestión Integrado, en las siguientes áreas: Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo. Dentro de la planificación estratégica se han establecido una serie de objetivos para implantar como líneas de mejora en la organización, tales como: Detección y seguimiento de las necesidades de los grupos de interés. Establecer unas directrices que garanticen unos principios éticos de respeto social.

---

*Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma .*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. dispone de una política (Anexo I) que integra diversos sistemas de gestión. Algunos se ocupan directamente de la seguridad y de la atención a los clientes como la gestión de la calidad y como el de seguridad y salud en el trabajo, además del que vamos a implantar de gestión de responsabilidad social. No obstante, al comienzo de la actividad, se informa a los clientes de los riesgos que supone la prestación de nuestro servicio en sus dependencias. Se cumple con los requisitos de la LOPD. La nueva política ha sido comunicada a nuestros clientes y ha sido distribuida tras cada revisión a través de diferentes canales de comunicación, estando disponible para todos los grupos de interés en la página web. Del mismo modo se informará a los trabajadores a través de los recibos de las nóminas.

No obstante, en todos los servicios que presta Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. en las Instalaciones de sus clientes, se cuenta con la ficha de seguridad de cada uno de los productos y maquinaria que utilizamos. Además coordinamos la actividad empresarial con nuestros clientes para lo cual conocemos las evaluaciones de riesgos y planes de emergencia de los centros donde trabajamos, incluyendo en algunos de ellos, nuestra propia evaluación de riesgos específica.

**Objetivos:** Mantenimiento del nivel de percepción de clientes en los apartados de seguridad, medido a través de los diversos mecanismos existentes para ello. Para cumplir con las Normas ISO 9001 (Anexo II), ISO 14001 (Anexo III) y OHSAS 18001 (Anexo IV), es preciso que exista la información de las fichas de seguridad, para nosotros es una obligación cumplir con esta premisa, de igual manera que la realización de las evaluaciones de riesgos son requisito legal.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS:

*Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Encuestas de clima social a los trabajadores. Se cuenta con un Procedimiento de Comunicación, en el cual se desarrollan los medios de comunicación para diversas circunstancias: Comunicado frente al Acoso Laboral, Comunicados de Riesgos en el Trabajo, etc... Auditorías externas de gestión sobre cumplimiento de estos principios (desarrollada en el mes de noviembre/2013). Informe de revisión por la dirección sobre estos principios (su elaboración se ha realizado en febrero/2014). Encuestas de medición de satisfacción a clientes para comprobar la calidad del servicio que prestamos. Se han identificado unas normas de régimen interno, para la Coordinación de Actividades Empresariales.

---

*Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad.*

**Respuesta:** 50%

**Implantación:** Los empleados ha sido formados e informados cuando se han incorporado a la organización mediante la entrega del manual de acogida. En la formación periódica también se trasladará esta información. Se ha informado de forma adjunta a las nóminas de los principios del sistema de responsabilidad social. Nuestra Política de Gestión, Manual de Acogida y Código de Conducta se encuentra en nuestra web a disposición del público en general.

**Objetivos:** Mantenimiento de los canales de comunicación-realización de cursos específicos de principios de responsabilidad social, incluyendo los derechos humanos afectados por nuestras actividades. Completar al 100%.

---

*Indique el número y tipo de:*

- *Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente:* Ninguna
- *Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los servicios:* Ninguna
- *Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos:* Ninguno

*Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio*

**Respuesta:** Durante el año 2013 hecho renovado con éxito la certificación OHSAS 18001

**Implantación:** No existen incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente. No se han producido demandas por organismos reguladores o similares.

---



## PRINCIPIO 2

**Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.**

### DIAGNÓSTICO:

*Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. tiene cubierto los riesgos relativos a este principio gracias a los Sistemas de Gestión que tiene implantados, un sistema de gestión que integra la calidad (UNE-EN ISO 9001:2008), medio ambiente (UNE-EN ISO 14001: 2004), seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001:2007) y próximamente responsabilidad social RS-10 (NORMA 26000).

*No obstante no hemos detectado riesgo alguno, dado que trabajamos con proveedores locales sometidos a la legislación española.*

**Objetivos:** *Establecer un programa de mejora en las relaciones con proveedores/subcontratas y en el compromiso que éstos adquieren con la responsabilidad social.*

### POLÍTICAS:

*¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El sistema ISO 9001 certificado, establece requisitos para la gestión del aprovisionamiento y homologación de proveedores, sistematizando tales operaciones.

## ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. ha informado a los proveedores y subcontratistas de los avances y desarrollo en los Principios del Pacto Mundial a través de los contratos establecidos con ellos. De acuerdo a los parámetros de evaluación de proveedores, aquellos que están certificados en algún sistema de gestión normalizado obtendrán puntuación superior a otros de su mismo grupo y en todos los casos deben suscribir el documento denominado registro de homologación que contiene el compromiso de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

---

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS:

*Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total.*

**Respuesta:** 50%

**Implantación:** Contamos con un proceso de homologación de proveedores.

*Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador.*

**Respuesta:** Nuestro objetivo es continuar incrementando el número de proveedores certificados.

**Objetivos:** Auditorias a Proveedores.

---

*Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores.*

**Respuesta:** 1

**Implantación:** Hemos controlado sobre nuestras contratas todo lo relacionado al cumplimiento de nuestras medidas de gestión en materia de Seguridad y Salud Laboral, para ello contamos con un Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales específico.



### PRINCIPIO 3

**Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

#### DIAGNÓSTICO:

*Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

**Respuesta:** NO

**Identificación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. asegura el derecho a la negociación colectiva con objetividad y transparencia. No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el derecho de negociación colectiva. Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. respeta escrupulosamente la legislación vigente que recoge y regula la libertad de afiliación y el derecho de negociación colectiva.

**Objetivos:** Asegurar la participación de los trabajadores a través de futuros nuevos comités.

#### POLÍTICAS:

*¿Cuenta la entidad con políticas de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de la empresa)? .*

**Respuesta:** SI

**Identificación:** Según la Norma ISO 26000: Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. asume el compromiso de cumplimiento y mejora continua de los requisitos establecidos en la norma internacional y en los principios del Pacto Mundial con sus grupos de interés (trabajadores, clientes, proveedores/subcontratas, sociedad y entorno). Los Comités de Seguridad se reúnen con periodicidad trimestral, y los Comités de Igualdad se reúnen con una periodicidad anual o según necesidad. Contamos con un Procedimiento de Comunicación que detalla todos los canales con el personal, así como un Procedimiento de RRHH donde se reconocen derechos más allá de los recogidos en el convenio colectivo.

**Objetivos:** Se incluye el compromiso con el Pacto Mundial en la documentación del Sistema de Gestión.

## ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Por Convenio colectivo se conceden mejoras sobre los requerimientos normativos como son: horas sindicales, número de delegados sindicales, derechos de comité de empresa a la información, etc. Implantación del sistema RS-10. Nombramiento de representante de la empresa en materia de Responsabilidad Social.

---

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS:

*¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización?. En caso afirmativo, descríbalos.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el informe de Revisión por la Dirección de responsabilidad social, recogerá el cumplimiento de los principios del pacto relacionados con: DEFENSA DE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN / RECONOCIMIENTO AL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. Las auditorías analizarán el seguimiento y medición de estos principios. Por otra parte el convenio colectivo contiene diversas cláusulas que promueven y controlan estas acciones.

**Objetivos:** Promover la participación de los representantes de los trabajadores en la toma de decisiones de la organización.

---

*¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos?. En caso afirmativo, descríbalos.*

**Respuesta:** SI.

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrollados en relación a este principio.

**Implantación:** Se han detallado los instrumentos de participación de los trabajadores donde a través de las actas se establecen los mecanismos adecuados a los acuerdos que se establecen. Igualmente existen otros documentos de comunicación como:

- Tablones de anuncios.

- Buzones de sugerencias (para quejas, reclamaciones, observaciones, etc.).
- Encuestas a los trabajadores.
- Comunicación verbal continua.

Las auditorias del sistema RS-10 supondrán un examen de cumplimiento de las normas establecidas. Por otra partes, el convenio colectivo contiene diversas cláusulas que definen la participación de los trabajadores en varias comisiones de gestión: COMITÉ DE IGUALDAD, COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD, COMITÉ DE CALIDAD, ETC...



## PRINCIPIO 4

**Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

### DIAGNÓSTICO:

*Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.*

**Respuesta:** NO

*Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio.*

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. ha mantenido un sistema de gestión que establece un proceso de gestión de personas en el que se incluye el compromiso de nuestra empresa de prohibir a los trabajadores ejecutar trabajos bajo la amenaza de cualquier castigo, y para el que dicho trabajador no se ha ofrecido voluntariamente. Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. no utiliza el uso de trabajos forzados, ni exige a su personal que deje bajo custodia "depósitos", o documentos de identidad, al comenzar la relación laboral con la compañía. Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A., en base a la planificación de las necesidades de contratación y promoción disponible en cada momento, articula los mecanismos necesarios para que en todo momento la incorporación y promoción de personal a la organización se realice siguiendo los pasos necesarios según la legislación vigente, evitando en todo momento la práctica de contratación irregular, dirigida a evitar el cumplimiento de las obligaciones relativas a los derechos laborales y la seguridad social. Además, no se solicitará en ningún momento la cesión en forma de depósito de cantidades económicas y/o documentos de identidad la retención de parte del salario para forzar la continuidad del empleado en la compañía. El empleado podrá abandonar la empresa en tanto en cuanto comunique su salida de acuerdo a la normativa vigente y su caso al convenio colectivo.

### POLÍTICAS:

*Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores.*

**Respuesta:** SI

*Describe las "políticas" desarrolladas en relación a este principio.*

**Implantación:** El convenio colectivo de Limpieza de Edificios y Locales de la Comunidad de Madrid recoge todo lo relativo a jornada de trabajo, y Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. está acogido al mismo.

## **ACCIONES:**

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

*Describe las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio.*

**Implantación:** Se ha difundido el punto 4 del Pacto Mundial a través de diferentes mecanismos de comunicación. Plan de Formación. Tablones de anuncios. Recibos de salarios. Medición de la percepción de este principio en las encuestas a los trabajadores.

## **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:**

*¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales?. Descríbalos*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** A través de las encuestas de percepción que se realizan, nos sirve como medida de seguimiento para controlar las medidas establecidas por la organización. Dichas medidas se encuentran recogidas en el Procedimiento de Recursos Humanos. No obstante se realiza un control trimestral en los correspondientes Comités de Seguimiento que desarrolla la organización dentro de su Sistema de Gestión.

**Objetivos:** Seguir analizando los datos obtenidos en los correspondientes Comités, y analizando los resultados de las encuestas de percepción que se van realizando.



## PRINCIPIO 5

### Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

#### DIAGNÓSTICO:

*Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.*

**Respuesta:** NO

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. es una organización cuya actividad se desarrolla en España, país en el que la eliminación del trabajo infantil está totalmente erradicado y prohibido de conformidad con el artículo 138 de la OIT.

#### POLÍTICAS:

*Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. es una organización cuya actividad se desarrolla en España, país en el que la eliminación del trabajo infantil está totalmente erradicado y prohibido de conformidad con el artículo 138 de la OIT. En su política establece s compromiso de que Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. se compromete a respetar los principios establecidos en el Pacto Mundial. Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A., en base a la planificación de las necesidades de contratación y promoción disponible en cada momento, articula los mecanismos necesarios para que en todo momento la incorporación y promoción de personal a la organización se realice siguiendo los pasos necesarios según la legislación vigente, evitando en todo momento la práctica de contratación irregular, dirigida a evitar el cumplimiento de las obligaciones relativas a los derechos laborales y la seguridad social.

En atención a lo anterior, Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. prohíbe la contratación de menores para cualquier trabajo en la organización.

**Objetivos:** Mantenimiento de esta protección e implantación de proceso ante situaciones potencialmente vulnerables.

**ACCIONES:**

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** \* Plan de Formación. Mediante el proceso de información y sensibilización de los principios establecidos en Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. relativos a Responsabilidad Social. Según lo planificado por el departamento de formación y siempre en el caso de nuevas incorporaciones. \* Comunicación de la existencia y de la localización del Código de Conducta. \* Tablones de anuncios. Mediante la comunicación de este principio del Pacto Mundial. \* Recibos de salario. Mediante documentos que se adjuntan comunicando el compromiso que adquirimos con este principio.\* Mediante la distribución de diversos documentos a todos nuestros grupos de interés entre el que se encuentra los Informes de Progreso que iremos desarrollando, así como los principios del Pacto Mundial.



## PRINCIPIO 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### DIAGNÓSTICO:

*Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El esfuerzo de implantación del Plan de Igualdad garantiza el análisis caso por caso de este tipo de requisitos, que igualmente ha sido contemplado en el convenio colectivo vigente.

### POLÍTICAS:

*¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o igualdad de oportunidades por escrito?. Descríbala*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El sistema de gestión ha establecido un proceso de gestión de personas en el que se incluye el compromiso de Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. de retribuir de igual modo a las personas que ejecuten el mismo trabajo independientemente de las diferencias de raza, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos o afiliación política. Asimismo en la política del sistema de gestión se establece el compromiso con los principios del Pacto Mundial. Se ha implantado un Plan de Igualdad. Para su ejecución, Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. establece los mecanismos necesarios para garantizar que no se produce ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos o afiliación política, el origen social, las responsabilidades familiares, el status de pareja y las opiniones políticas.

## ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Establecimiento de un Plan de Igualdad desde el año 2010.

**Objetivos:** Seguir realizando un seguimiento continuo del sistema establecido de igualdad.

*¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos?. Indique en el campo de notas de qué forma.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** De los tres directivos de la empresa, uno de ellos es mujer.

---

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS:

*Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad.*

Directivos frente a empleados: 1,1%

Directivos mujeres: 33,33%

Directivos hombres: 66,66%

Mujeres: 92,29%

Hombres: 7,71%

Mayores de 45 años: 62,81%

Menores de 30 años: 6,89%

Empleados no nacionales: 20,11%

Empleados con contrato fijo: 60,33%

---

*Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados, A continuación indique donde publica esta información.(P6C6/1)*

**Respuesta:** NO

**Implantación:** Está previsto que en la Revisión del Sistema, la cual se realiza anualmente se desarrolle un informe anual en el cual contenga los datos más destacados de la revisión realizada y se dé cuenta de los resultados de los indicadores y del grado de consecución de los objetivos.

*¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Implantación y mantenimiento de la certificación del sistema de gestión de responsabilidad social (RS-10) y promoviéndose prácticas de no discriminación en el empleo y la ocupación. Seguimiento del Plan de Igualdad implantado en la organización.

---

*Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.*

**Respuesta:** 1

**Implantación:** Se ha procedido a la apertura de un expediente por intimidación en el lugar de trabajo, el cual se ha dejado constancia en el correspondiente Comité de Igualdad. Las medidas adoptadas han sido tomadas a la mayor brevedad posible y con la eficacia que la situación requería. Dicho expediente ha sido cerrado con resultados positivos.



## PRINCIPIO 7

**Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente**

### ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

**Respuesta:** La difusión del principio 7 del Pacto Mundial se ha llevado a cabo a través de diferentes mecanismos de comunicación como: \* Plan de Formación. Mediante información y sensibilización en protección ambiental y prevención de la contaminación a todos los trabajadores y en el caso de nuevas incorporaciones, antes de comenzar el trabajo. \* Tablones de anuncios en todos los centros de trabajo. Sistema de gestión medioambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

**Objetivos:** Validar el seguimiento del sistema de gestión certificado ambiental. Validar el modelo EFQM de la organización.

*Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad.*

**Respuesta:** SI

**Respuesta:** Se realiza el seguimiento de una serie de indicadores establecidos para garantizar el desempeño ambiental de los procesos. Se realizan controles de consumos que se dejan reflejados en los correspondientes informes de Cálculo de Huella de Carbono. Se han planteado objetivos de acuerdo con los resultados obtenidos.

**Objetivos:** Disminución de los resultados obtenidos del Cálculo de la Huella de Carbono.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

*Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.*

**Respuesta:** No se dispone de datos.

**Implantación:** No se dispone de datos sobre el número de horas de sensibilización y formación ambiental, ya que la organización realiza la mayor parte de la formación ambiental a través de formación interna, la cual no se encuentra específicamente registrada.



## PRINCIPIO 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### DIAGNÓSTICO:

*Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.*

**Respuesta:** SI

*Describa los riesgos identificados en relación a este principio*

**Respuesta:** Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. realiza una identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales que se revisa de forma sistemática de acuerdo al proceso de gestión pertinente. Una vez identificados y valorados de acuerdo al Procedimiento establecido son identificadas las normas legales aplicables.

**Objetivos:** Disminuir la magnitud de los aspectos ambientales que resulten significativos tras el estudio realizado de los mismos.

---

### POLÍTICAS:

*Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La política del sistema de gestión de Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. de fecha 11/03/2011, establece:

- Su compromiso de Dirección en la Mejora Continua de sus actividades y del desempeño ambiental de la organización, basándose en el análisis de datos, a la vez que la implantación de medidas para disminuir el impacto ambiental.

## ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** SI

*Describa las acciones llevadas a cabo en relación a este principio*

**Respuesta:** Mantenimiento de la organización para superar y mantener las exigencias de la NORMA UNE-EN ISO 14001:2004. Durante el año 2013 hemos llevado a cabo la elaboración de un Procedimiento de realización de Informe GEI'S y medición de la Huella de Carbono.

*Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio".*

**Respuesta:** Reducción de los resultados obtenidos en el cálculo de Huella de Carbono, realizando acciones que hagan disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS

*Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales.*

**Respuesta:** SI

*Describa los mecanismos de seguimiento desarrollados en relación a este principio.*

**Respuesta:** Dentro de la organización existe un responsable de sistema de gestión que incluye los requisitos ambientales contemplados en la Norma 14001:2004. Esta designación está reflejada en el Manual del Sistema de Gestión. Cada año se establecen los objetivos del Sistema de Gestión Medioambiental que son revisados en la Revisión del Sistema, reunión de la Responsable de Gestión con Dirección, en la cual se explica el grado de cumplimiento de los objetivos anuales y se establecen los objetivos para el siguiente año.

*Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO14001, EMAS, etc.) % .*

**Respuesta:** 50%

*Indique con que mecanismo se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio.*

**Respuesta:** Contamos con un proceso de Homologación de Proveedores, de forma que en el proceso de evaluación de los mismos, debe cumplimentar un cuestionario de identidad

en el cual se pregunta por su situación en diversas materias relacionadas con calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social.

*Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador.*

**Respuesta:** Siguiendo nuestra Política de mejora continua, nos proponemos cada año incrementar del número de proveedores homologados que dispongan de al menos una certificación de sus sistema.



## PRINCIPIO 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** NO

**Implantación:** Mantenimiento de la organización para superar y mantener las exigencias de la NORMA UNE-EN ISO 14001:2004. Se han realizado análisis de las fichas de seguridad de los productos químicos utilizados, elaborando un Excel de Consumos y en el cual se analizan la peligrosidad de los mismos.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS

*Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.*

**Respuesta:** 2

*Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio.*

**Respuesta:** Informe anual de Revisión por la Dirección. Informe de Cálculo de Huella de Carbono.



## PRINCIPIO 10

**Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.**

### DIAGNÓSTICO:

*Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** La organización disminuirá el riesgo existente trabajando contra la corrupción con la difusión del principio 10 del Pacto Mundial a través de diferentes mecanismos de comunicación a todos los grupos de interés.

### POLÍTICAS:

*Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales.*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** La política contra la corrupción , extorsión y soborno de Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. ha quedado definida en uno de nuestro apartados de la política del sistema de gestión.

### ACCIONES:

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbalas.*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Se realiza la difusión de nuestro Código de Conducta a todos nuestros grupos de interés.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS IMPACTOS

*Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad.*

**Respuesta:**

CLIENTES: 50%

EMPLEADOS: 100%

PROVEEDORES/SUBCONTRATAS: 100%

**Implantación:** Se ha procedido a distribuir y comunicar los principios del Pacto Mundial a través de nuestro Código de Conducta, así como diversos informes que se relacionan con el comportamiento y compromiso asumido por Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A. respecto a los derechos humanos, derechos laborales, protección y defensa del medio ambiente y contra la corrupción a todos los grupos de interés.

## ANEXO I

	<b>POLÍTICA EMPRESARIAL</b>	Código	Edición	Fecha
		PLA	ED-05	16-04-14

### DECLARACIÓN DE DIRECCIÓN

La organización **Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A.** dedicada a las actividades de "Limpieza y mantenimiento de locales y edificios", ha tomado la decisión de unificar las políticas establecidas en la empresa, del Sistema de Gestión de Calidad, del Sistema de Gestión Ambiental, de Prevención de Riesgos Laborales e Igualdad y Responsabilidad Social en una sola con el fin de crear una línea de mejora continua en la prestación de servicio a sus clientes.

Es objetivo prioritario de nuestra empresa, mantener y mejorar los Sistemas de Gestión de Calidad (Norma UNE-EN-ISO 9001:2008), Gestión de Medioambiente (Norma UNE-EN-ISO 14001:2004), Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001:2007 Y OHSAS 18002:2008) Gestión de la Responsabilidad Social IQNET SR10 (Norma 26000), cumpliendo con las Normas de referencia, así como la Gestión del Plan de Igualdad

Dicha política se desarrolla a través de los Sistemas anteriormente citados, y tienen como elementos básicos:

- El compromiso del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que le sean de aplicación, manteniendo una conducta de permanente adecuación a los mismos.
- El compromiso de Mejora Continua de sus actividades y de desempeño ambiental.
- Garantizar la salud y la seguridad de todos y cada uno de sus trabajadores.
- La gestión de la prevención se registrará en base al Plan de Prevención de Riesgos.
- El mantenimiento de un canal de comunicación, abierto y a disposición del público.
- Mejorar el nivel de Calidad, Ambiental, de Seguridad y Salud e Igualdad en el trabajo de nuestros servicios, suministrando éstos a nuestros clientes con el mínimo de errores, bajo los requisitos deseados por ellos y a precios competitivos.
- La definición periódica de Objetivos y Metas.
- Potenciar el nivel formativo de los trabajadores y trabajadoras.
- Compromiso de cumplimiento con los intereses de los Grupos de Interés (Clientes, Trabajadores, Proveedores/Subcontratas, Sociedad, Entorno, Socios).
- Promover condiciones de trabajo que eviten desigualdad por razón de sexo.
- Aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- Contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo, por medio de sus representantes.
- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- No ser cómplice en la vulneración de los derechos humanos.
- Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoyar a la erradicación del trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La Dirección de **Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A.**, ha designado a un Responsable de Gestión para los Sistemas de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Igualdad y Responsabilidad Social.

Para poder desarrollar esta Política Conjunta, Dirección pone a disposición del personal todos los medios que son necesarios para poder acometerla, así como una información periódica de los objetivos establecidos y los logros conseguidos mediante la comunicación interna y externa.

Asimismo, la Dirección asume un claro compromiso de información respecto al personal interno de la organización y, al mismo tiempo, establecerá los programas adecuados de formación.

La Dirección de **Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A.**, se compromete a revisar periódicamente esta Política y a realizar el seguimiento de los objetivos.



**Dirección de Limpiezas y Servicios Salamanca, S.A.**

ANEXO II

# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0383/1999

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

**LIMPIEZAS Y SERVICIOS SALAMANCA, S.A.**  
Alcorcón - Madrid

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

para las actividades: La limpieza y el mantenimiento de limpieza de edificios y locales.

que se realizan en: CL RETABLO, 1. 28921 - ALCORCÓN (MADRID)

Fecha de primera emisión: 1999-05-03  
Fecha de última emisión: 2014-06-06  
Fecha de expiración: 2017-06-06

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es



## Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2006/0440

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

### LIMPIEZAS Y SERVICIOS SALAMANCA, S.A.

dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la norma UNE-EN ISO 14001:2004

para las actividades: La limpieza y el mantenimiento de limpieza de edificios y locales.

que se realiza/n en: CL RETABLO, 1. 28921 - ALCORCÓN (MADRID)

Fecha de primera emisión: 2006-11-07  
Fecha de última emisión: 2014-06-06  
Fecha de expiración: 2017-06-06

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es



ANEXO IV

## Certificado del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo



SST-0194/2010

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

### LIMPIEZAS Y SERVICIOS SALAMANCA, S.A.

dispone de un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme con la especificación OHSAS 18001:2007

para las actividades: La limpieza y el mantenimiento de limpieza de edificios y locales.

que se realizan en: CL RETABLO, 1. 28921 - ALCORCÓN (MADRID)

Fecha de emisión: 2010-09-21  
Fecha de renovación: 2013-09-21  
Fecha de expiración: 2016-09-21

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**AENOR** Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es



AENOR es miembro de la RED IQNet (Red Internacional de Certificación)

