



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# Inmela Servicios Eléctricos, SL

INFORME DE PROGRESO  
2013



Inmela Servicios Eléctricos, SL  
Polígono La Cuesta I Calle Valencia, 2  
50100 La Almunia de D<sup>a</sup> Godina (Zaragoza)



# Tabla de Contenidos

---

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Medioambiente



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



# Carta de renovación del compromiso

---

Presentamos el Informe de Progreso de seguimiento anual por cuarto año consecutivo, con el objeto de aportar información relevante a todos nuestros Grupos de Interés, sobre la gestión llevada a cabo en todas las actividades desarrolladas por **Inmela Servicios Eléctricos** durante el año 2013.

**Inmela Servicios Eléctricos** ha cumplido el objetivo de renovar las certificaciones del Sistema de Gestión que garanticen nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

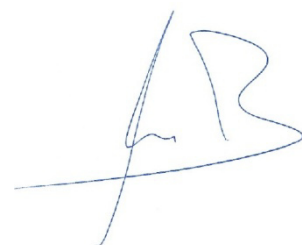
Dejamos constancia del cumplimiento del objetivo fundamental logrado en el pasado año, “trabajar si cabe con más ahínco, para minimizar el daño que, la larga y pesada crisis que estamos padeciendo en la zona euro, está materializando sobre nuestro principal Grupo de Interés, nuestros operarios y sus familias”, habiendo conseguido mantener todos los puestos de trabajo de nuestros empleados.

Nos marcamos como objetivo para el año 2014, trabajar para dar a conocer a todos nuestros grupos de interés, la existencia de “Global Compact” y ofrecer la información necesaria para su entendimiento.

Por último, me complace comunicar que **Inmela Servicios Eléctricos** continua apoyando los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra La Corrupción. Mediante esta comunicación, seguimos expresando nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Estamos comprometidos haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Inmela Servicios Eléctricos, S.L. comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

La dirección de **Inmela Servicios Eléctricos** está firmemente comprometida con el modelo de Gestión Responsable y las iniciativas “Global Compact”, de Naciones Unidas y reafirma su firme compromiso de desarrollo y seguimiento.

Daniel Clariana García



Director Gerente



# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Inmela Servicios Eléctricos, SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Polígono La Cuesta I nave 2

Localidad

La Almunia de Doña Godina

Provincia

Zaragoza

Comunidad Autónoma

Aragón

Dirección Web

<http://www.inmela.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Daniel Clariana García

Persona de contacto

Antonio Martínez Enrique

Número de empleados directos

62

Sector

Equipos Electrónicos

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Instalaciones Eléctricas

Ventas / Ingresos

2.700.000 €

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso).

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Socios/accionistas.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés.

La base para la identificación de los grupos de interés de nuestra organización, es la propia interacción de los procesos identificados para la gestión íntegra de todas las actividades que se desarrollan. Una radiografía rápida del mapa de procesos del Sistema de Gestión de nuestra organización, deja a la luz la interacción de los diferentes grupos de interés que interactúan con nuestra organización.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia.

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen.

Toda la empresa.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?.

Todos los datos aportados en el presente informe, se corresponden con nuestro sistema de Gestión certificado en Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Vía WEB: INMELA SERVICIOS ELECTRICOS:

<http://www.inmela.com> RED ESPAÑOLA DEL PACTO

MUNDIAL: <http://www.pactomundial.org>

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.

Año fiscal.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No.

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No.

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si.

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión.

CLIENTES, Encuestas a clientes no habituales, o de reciente incorporación. Reuniones de coordinación de las diferentes actividades con los clientes habituales. Acciones de comunicaciones habituales en obra. SOCIOS, Comunicaciones de carácter diario. Reuniones para la divulgación de los objetivos y metas alcanzados. PROVEEDORES, Evaluación del grado de cumplimiento de su sistema de gestión. Reuniones periódicas, para aconsejar los pasos a seguir de cara al futuro, para poder ser proveedores según los requisitos de nuestros clientes.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama.

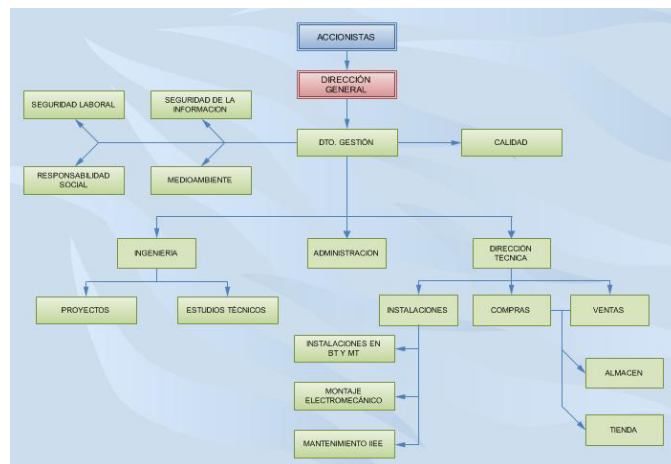
Tal y como se indica en el siguiente punto, es la Alta Dirección, la responsable de definir las pautas a marcar, mediante los distintos medios que ofrece nuestro Sistema de Gestión.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores.

Mediante la Revisión del Sistema de Gestión de carácter anual. Se revisan y evalúan los indicadores y se definen las estrategias a seguir, mediante nuevos objetivos.

Indique la estructura de gobierno y quién 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.

Organigrama.



## 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 (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.).

Se han dado los primeros pasos con UNICEF - Comité Aragón, para la toma de contacto y la evaluación de los proyectos actuales, para definir la viabilidad de una posible colaboración entre nuestras organizaciones.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web <http://www.inmela.com>





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS



5

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

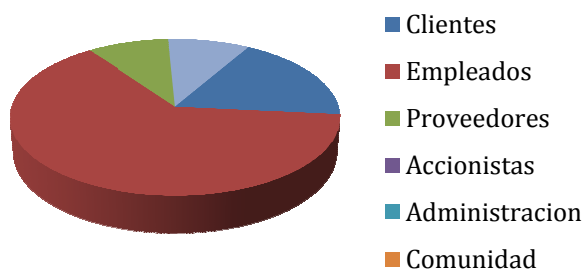
## ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Ciudadanos: 2  
Empleados: 7  
Proveedores: 1  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 1



# GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



---

# Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

---

## **Código Ético / Conducta.**

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

Conocer y cumplir las normas reguladoras de las actividades de Inmela Servicios Eléctricos relativas a su ámbito de responsabilidad.

### **Objetivo:**

Destrucción total de todos los datos que no se deban guardar en la empresa, bien por no haber una relación contractual y/o por extinción de la misma.

## **Difusión de la Política.**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de los clientes el correo [rse@inmela.com](mailto:rse@inmela.com) como plataforma de comunicación, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar.

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas.**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a

los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar la posibilidad de solución pacífica. Responsables Departamentales, serán los responsables de comunicarse con las personas asignadas por nuestros clientes, para la solicitud de los datos adecuados a la titularidad de las propias reclamaciones, así como de informar de los mismos a los trabajadores de sus departamentos. Trabajadores Atención Directa, son los responsables de dar el trato correcto a los clientes, facilitándoles la hoja de reclamaciones e informando de los pasos necesarios para que la presenten de forma correcta. Para ello, deberán identificar el titular adecuado a cada tipo de reclamación, según consta en el ANEXO I. También deberán rellenar la cabecera de la hoja de reclamaciones y posteriormente, entregarla al cliente disconforme para que describa su reclamación. Por último, deberá dar traslado de la aparición de la reclamación al responsable de Gestión, con la aportación de la hoja de color Rosa de la hoja de reclamaciones presentada por los clientes.

### **Objetivo:**

Atención del 100% de las reclamaciones o denuncias, en el menor tiempo posible.

## **Auditorías.**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por

el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

Se ha realizado auditoría para la comprobación del cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad en la protección de datos de carácter personal relativos a las personas físicas, utilizando como normativa de referencia y contraste los siguientes documentos: a) Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. b) Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. c) Resoluciones vigentes en materia de seguridad de datos. d) Recomendaciones vigentes de la Agencia Española de Protección de Datos. e) Informes jurídicos de la Agencia Española de Protección de Datos. f) Ley orgánica 34/2002 de 11 de Julio, Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. g) Real Decreto 1332/94 de 20 de junio por el que se desarrollan algunos preceptos de la Ley Orgánica. Cero no conformidades.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético.**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

---

## **Satisfacción del cliente**

---

### **Código Ético / Conducta.**

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad.**

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

En complemento de la política de sostenibilidad Inmela Servicios Eléctricos, aprueba y divulga la Política de Gestión. El objetivo de esta política, es la plena satisfacción de nuestros clientes, en cuanto a expectativas y necesidades, a través de una mejora continua, así como proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable a todos sus trabajadores. Previendo los problemas que puedan llegar a surgir en nuestro proceso de ejecución de nuestros servicios, así como el consiguiente mantenimiento postventa, respondiendo de esta forma a sus necesidades, y siendo rigurosamente respetuosos con el entorno que nos rodea. Además deberemos cumplir con todas las leyes que nos sean aplicables, implantando una gestión y unas prácticas seguras en nuestras instalaciones y servicios.

### **Objetivo:**

Divulgación de la política al 100% de nuestros grupos de interés, mediante WEB, planes específicos por obra, informes técnicos, documentos de formación, etc.

### **Auditorías de clientes.**

En disposición con nuestro compromiso de mejora continua, colaboramos con nuestros clientes en aportar toda la documentación que requieran, para cuantas auditorías sean necesarias llevar a cabo. La auditoría más reciente, ha sido realizada con criterios de responsabilidad social mediante una evaluación general, con el objetivo de clasificarnos como proveedor de un fabricante de aerogeneradores. Dicha auditoría documental, ha tenido un periodo de ejecución de tres meses.

Objetivo:

Ofrecer a nuestros principales clientes, todos los medios necesarios para una cualificación íntegra de nuestra organización como proveedor de categoría A.

Resultados encuestas de satisfacción clientes.

INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al servicio suministrado por la organización, con el objeto de conocer la satisfacción de los clientes con el mismo y establecer las mejoras necesarias.

Desde la dirección de Inmela Servicios Eléctricos, se ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente, según formato PO-01.02-R1, para conocer su valoración acerca del trabajo realizado por la organización. En ella se detallan indicadores de calidad referentes a: • Calidad del servicio. • Trato con el personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS. • Satisfacción con los plazos de entrega. Se realizará cuando la dirección o el responsable de gestión, estimen oportuno poner en manos de algunos clientes su intención de valorar la satisfacción de dichos clientes.

Existe ciertamente una correlación entre el cálculo de satisfacción de los clientes del procedimiento PO-01.02 y la realidad vivida en las reuniones mantenidas con los representantes de nuestros principales clientes.

comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

Utilizamos como plataforma para facilitar en un mayor grado la comunicación entre los clientes y nuestra empresa un buzón de correo "rse@inmela.com", siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden reclamar su derecho de acceso, modificación, oposición y cancelación.

Objetivo:

Responder el 100% de las comunicaciones recibidas.


Auditorías.

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

Se ha realizado la auditoría interna, correspondiente a la matriz de planificación del 2013 con fecha 01 de Febrero. En esta ocasión JL como auditora interna, ha realizado la auditoría interna de 9001, 14001, 18001, según la matriz de planificación. Como complemento, AME ha realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje electromecánico con nº de informe (9-2013) y (10-2013). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación.

Objetivo:

Conseguir cero No Conformidades significativas, pudiendo encontrar alguna desviación leve, que permita la mejora continua.

		Cálculo de la Satisfacción del Cliente					PO-01.02-R2	FECHA: 30/08/2011	
							Validez 2013		
CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN DE VESTAS EOLICA, SAU									
	NP MC	FELICITACIONES	VALORACIÓN INTERNA	*****	PORCENTAJE CALCULADO	% TOTAL	TOTAL	PORCENTAJE ASIGNADO	PORCENTAJE TOTAL
ANÁLISIS CUALITATIVO	1	0			0,00	63,00	25,30	20%	40%
ANÁLISIS CUANTITATIVO			91%		91,00			20%	
CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN DE ENDESA									
	Inspecciones Inmela	Inspecciones Externidad	Inspecciones Endesa	*****	PORCENTAJE CALCULADO	% TOTAL	TOTAL	PORCENTAJE ASIGNADO	PORCENTAJE TOTAL
ANÁLISIS CUALITATIVO	227.227,8	56.48,2	5,4,1		186,30	142,25	56,9	20%	40%
ANÁLISIS CUANTITATIVO					90,00%	90,00		20%	
CÁLCULO DE LA SATISFACCIÓN DE RESTO									
	NP MC	REPORTE FAVORABLES	VALORACION ENCUESTAS	*****	PORCENTAJE CALCULADO	% TOTAL	TOTAL	PORCENTAJE ASIGNADO	PORCENTAJE TOTAL
ANÁLISIS CUALITATIVO	0	1			66,66	73,87	14,61	10%	30%
ANÁLISIS CUANTITATIVO			81,18%		81,18			10%	
						89,71			100%

Objetivo: Marcado en 89,50%.

Buzón de sugerencias.

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una



GRUPO DE INTERÉS  
**EMPLEADOS**



---

## Contratación de mano de obra infantil.

---

### Política de Compras.

El procedimiento de compras establecido en Inmela Servicios Eléctricos tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados a nuestros proveedores, así como los métodos de selección y control de los mismos.

El procedimiento de compras, incluye una clara Política de Compras Éticas. En su punto 3.1.3 Prácticas laborales, describe que todo proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos:

- Eliminar toda forma de trabajo infantil.
- Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.
- Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos.

### Objetivo:

Inventariar la firma de la Política de Compras por el 100% de los proveedores más relevantes.

### Difusión de la Política.

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

Se han modificado los siguientes procedimientos, (PO-04.01 Control de procesos de Instalaciones en BT/AT, PO-05.01 Control de Montaje Electromecánico y PO-06.01 Control de procesos de Mantenimiento), contemplando la siguiente coetilla: El órgano de gobierno en su totalidad, será responsable de velar por el correcto cumplimiento de la política de compras según lo dispuesto en el PO-03.01 “Compras” y

concretamente en el punto 3.1.3 Prácticas laborales para promover y respetar los siguientes puntos:

- Eliminar toda forma de trabajo infantil.
- Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.

### Objetivo:

Divulgación al 100% de los trabajadores.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas.

No se contempla como un riesgo la contratación de mano de obra infantil, aunque si lo hacemos como una oportunidad para reforzar nuestro compromiso en la vigilancia de dicho factor.

Por ello, es razonable no haber recibido ninguna denuncia.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético.

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

A través del Departamento de Gestión, se canalizarán las consultas, comunicaciones y solicitudes de autorización a que se refiere el presente documento. Asimismo dicho responsable, será el encargado de recibir la comunicación de posibles incumplimientos y de dar las instrucciones que su aplicación requiera. A fecha de la edición del presente informe, no se ha recibido notificación alguna por incumplimientos.

---

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales.

---

### Normativa Interna.

La Dirección, de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, ha dotado a todas las áreas de la organización, de los medios humanos y materiales necesarios para cumplir

los requisitos especificados y para realizar todas las actividades previstas en su Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Laboral, así como para aumentar la satisfacción del cliente y prevenir la contaminación y prevenir los riesgos laborales inevitables.

La selección de personal se realiza siguiendo los perfiles adecuados a los requisitos del puesto a ocupar. Los cambios de función o puesto van unidos a la obtención de los conocimientos necesarios para su desempeño. Está definido un Perfil de Cualificación en el que se especifica las características que debe presentar el personal cuya función esté vinculada al Sistema de Gestión. Este perfil es establecido por el responsable del departamento en el que se va a producir la incorporación/cambio de personal, en colaboración con el Responsable de Gestión. En este perfil se señala la formación académica o experiencia necesaria, pudiéndose seleccionar al personal por cualquiera de ambos criterios y pudiéndose establecer requisitos mínimos y requisitos deseables a cumplir. También se señalan los conocimientos del Sistema de Gestión requeridos, si procede, para realizar las tareas relacionadas con el puesto de trabajo en cuestión. La Dirección, junto el Responsable de Gestión determinará las necesidades de formación y adiestramiento y elaborará el Plan anual de formación, donde se definirán los objetivos, las acciones formativas, los destinatarios de la formación, las fechas y el método de evaluación. La Dirección, del centro proporcionará los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho plan. En cada revisión del sistema la Dirección valorará el resultado del plan de formación y la información pertinente se tendrá en cuenta para la revisión del sistema.

### **Número de auditorías llevadas a cabo.**

De manera regular, se mantiene actualizada la Matriz de Competencia, en la que se definen los puestos, se le otorga una cualificación mínima, y se compara con la cualificación personal de los empleados, para determinar la valía de dichos empleados en los diferentes puestos de la organización.

A fecha de emisión del presente informe, la fecha de la última actualización es el 11 de Abril de 2014. Encontrándose todos los empleados evaluados y aprobados para los puestos que desempeñan.

### **Auditorías.**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

El informe (8-2013) correspondiente a la Auditoría Interna del Sistema Integrado de la Empresa, según el Manual en revisión 3 de fecha 23/06/2011. La presente auditoría, se realiza según la matriz de planificación concentrada al periodo de validez de la certificación del sistema, modificada en fecha 01 de Febrero de 2013. En base a ello, se realiza la revisión de los siguientes procesos:

- PE-01 Despliegue de las políticas de la empresa.
- PO-02 Planificación de las actividades.
- PO-04 Instalaciones en Baja Tensión y Alta Tensión.
- PO-05 Montaje Electromecánico.
- PO-06 Mantenimiento IIEE.
- PA-03 Recursos Humanos. Como puntos fuertes se puede destacar: “El sistema de Gestión ha madurado considerablemente desde su implantación inicial, adecuándose perfectamente a la realidad de la empresa”. Todos los registros de control se encuentran en armonía con el manual de Gestión para las normas de referencia.

---

## **Regular la aceptación de regalos**

---

### **Código Ético / Conducta.**

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de

dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

Dentro del código de conducta en vigor, se contempla la relación con proveedores: La relación con los proveedores ha de realizarse sobre la base de que son colaboradores de la compañía, por lo que el tratamiento ha de ser de igual a igual y siempre dentro del marco legal. Está prohibido ofrecer, dar, solicitar o recibir cualquier tipo de cobro o pago fuera del contrato. Asimismo, no utilizará la posición de empleado para obtener ventajas personales. Cero denuncias por aceptación de regalos.

### **Difusión de la Política.**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

Formación: Durante todos los procesos de formación, se realiza presentación de todas las políticas de la empresa. De ello, se deja constancia en los documentos de formación firmados por los trabajadores.

#### **Objetivo:**

Formación del 100% de los empleados en las políticas de la empresa.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas.**

No se ha producido ningún tipo de denuncia en este sentido. Las compras están localizadas básicamente, sobre una única persona, que actúa de hecho de forma ética con los proveedores. Para cada producto que se necesita, solicita presupuesto a todos los proveedores aprobados, seleccionando al proveedor con los criterios éticos establecidos.

#### **Objetivo:**

Entendemos, que el único objetivo razonable, es la formación en la conducta ética de todos los operarios con poder de compra.

### **Buzón de sugerencias.**

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

Utilizamos como plataforma para facilitar en un mayor grado la comunicación entre los clientes y nuestra empresa un buzón correo "rrhh@inmela.com", siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden reclamar, denunciar o informar de cualquier sugerencia de forma cómoda, para poder tramitar dichas sugerencias.

#### **Objetivo:**

Responder al 100% de las sugerencias recibidas.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético.**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

---

## **Discriminación por discapacidad**

---

### **Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI.**

La LISMI es la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, por la que todas las empresas españolas o allí establecidas, cuya plantilla



sea superior a los 50 trabajadores, deben tener una "cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad" de un 2% de la plantilla, es decir, que este tanto por ciento esté reservado para personas con una discapacidad igual o mayor al 33%. A pesar de la existencia de esta normativa, existe un porcentaje de empresas que no cumplen con esta obligación legal. Por ello, en el año 2000 y con el objetivo de facilitar el cumplimiento de la ley, se establecieron una serie de medidas de carácter excepcional a la LISMI que se encuentran recogidas en el real Decreto 27/2000 del 14 de enero. Cinco años después, un nuevo Real Decreto (Real Decreto 364/2005 de 8 de abril), derogaba el anterior de cara a simplificar su aplicación. Los principios básicos de esta norma se basan en garantizar la realización personal y la total integración socio-laboral de las personas con discapacidad. Según el texto legislativo, se entiende por minusválido "toda aquella persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se encuentren reducidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales". Para formalizar la condición de persona con discapacidad se obtiene un certificado expedido por el órgano de la administración designado, basándose en informes individualizados por equipos multiprofesionales. El informe contiene tanto el reconocimiento de la minusvalía como el grado de discapacidad y también se establece el reconocimiento de la aplicación de los derechos contemplados en la LISMI.

Dentro del primer trimestre de cada año, con conocimiento de los representantes del personal, Inmela Servicios Eléctricos con un número de empleados fijos que exceda de 50, enviará a la Oficina de Empleo del INAEM de la provincia de Zaragoza, relación detallada de los puestos de trabajo ocupados por trabajadores minusválidos y de aquellos que por sus características queden reservados a los mismos.

#### **Objetivo:**

El objetivo es 100% de la Ley LISMI.

#### **Difusión de la Política.**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad

Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

Integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas de Inmela Servicios Eléctricos, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar cualquier tipo de diferencias entre nuestros empleados.

Todas las políticas se incluyen en los programas de formación, como punto de partida.

#### **Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla.**

Inmela Servicios Eléctricos apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Inmela Servicios Eléctricos, tiene un claro compromiso de apoyo a la contratación de empleados con discapacidad. Tenemos cubierta la cuota del 2% de reserva para personas con discapacidad.

#### **Informe de Gobierno Corporativo.**

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, establece en su artículo 38.1 que, las empresas empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que, al menos, el 2% sean trabajadores minusválidos. Por otra parte, el artículo 5 de Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo establece, para las empresas que empleen a mas de 50 trabajadores fijos, la obligación de comunicar dentro del primer trimestre de cada año a la oficina de Empleo de la provincia en que tengan su sede social. El día 8 de Enero de 2013, Inmela Servicios Eléctricos, procede al envío de la comunicación del cumplimiento de la cuota de reserva del 2% para trabajadores discapacitados (Art. 5 R.D. 1451/1983), dirigida al SR. Director/a Provincial del Instituto Aragonés de Empleo de Zaragoza.

#### **Objetivo:**

El objetivo propio de para este apartado, no puede ser sino proceder a la comunicación de la cuota de reserva del 2%, durante el primer trimestre de cada año.

## Comisión Interna de Control o Comité Ético.

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad.

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

Las políticas son adecuadas al alcance del sistema, están divulgadas y firmadas por la dirección, y con fecha 2 de Marzo de 2009. Cabe destacar que la empresa tiene un claro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa. Para demostrar su compromiso, se ha divulgado la Política de Responsabilidad Social con fecha de 24 de Octubre 2011 y el Código de Conducta, a todos sus Grupos de Interés. El plan de gestión de fecha 2 de Marzo de 2009 y con nº de revisión 2 describe los objetivos, define las estrategias y las metas correspondientes para la consecución de las mismas, así como asigna los responsables y plazos. Se trata de un nuevo Plan de Gestión, que incorpora de una manera más estructurada las actividades, los indicadores, objetivos y metas, en las tres áreas del Sistema.

#### Objetivo:

Divulgación de la Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral, a todos los Grupos de Interés.

## Comunicación Interna y Externa.

Comunicación interna y consulta. Se entiende por comunicación interna cualquier información de carácter formal o informal facilitada al personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, ya sea originada en la propia empresa (procedimientos, instrucciones, objetivos, indicadores medioambientales) o procedente de partes externas tales como comunicaciones de tipo legal o cualquier otra información relacionada con el sistema de gestión que se considere interesante. La comunicación interna tiene por objeto: La difusión de la política, objetivos y metas y otros requisitos del Sistema de Gestión. La distribución de toda información generada por el Sistema que afecta a distintos niveles y funciones de la organización así como la concienciación del personal sobre la importancia de su papel y responsabilidad en su cumplimiento y de las posibles consecuencias de calidad del servicio y medioambientales de una falta de seguimiento de los procedimientos establecidos. A través de los medios de comunicación interna se pretende garantizar el acceso y conocimiento de la información relevante del Sistema de Gestión integrado a todos los empleados con el fin de promover la mejora continua. El canal de comunicación más habitual para fomentar la participación de todo el personal en el Sistema de Gestión será el de contacto personal diario. Se podrán realizar reuniones de Dirección con los diferentes Responsables cuando éstos lo consideren oportuno. Se podrán utilizar comunicados en forma de papel mediante el empleo de tableros de anuncios, comunicados electrónicos en la web, a través de correo electrónico, reuniones... La política del Sistema de Gestión es difundida y conocida por todo el personal de la organización. Para ello puede mostrarse en diferentes puntos de la organización.

Todo el personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, puede presentar sugerencias y/o solicitar información a sus superiores. Esta sistemática permite a los empleados de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, proponer iniciativas de mejora o solicitar información concreta sobre temas concretos relacionados con su trabajo. Estas sugerencias serán recogidas por el Responsable de Gestión quien las comunicará a los departamentos implicados y a Dirección, si procede, para su aprobación. Con todo lo anterior, se quiere dejar constancia del compromiso de la empresa con la comunicación, siendo ésta muy fluida en todas sus

ejecuciones, ascendente, descendente y horizontal. Comunicación externa. Se entiende por comunicación externa: Comunicaciones voluntarias sobre temas referentes a las actividades de la empresa (Política, Aspectos ambientales significativos, Manual...).

- Respuestas a demandas de información por parte de la administración.

- Respuestas a demandas de información por parte de medios de comunicación.

- Respuestas a demandas de información por parte de otras partes interesadas externas (asociaciones, administración, clientes, proveedores o subcontratistas, público en general, etc).

- Relativas a los aspectos medioambientales significativos, política integrada y objetivos de la organización.

- Comunicaciones en situaciones de emergencia medioambiental.

- Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados anteriores. Cualquier comunicación externa, bien verbal o escrita, será transmitida al Responsable de Gestión. Éste evalúa la relevancia de las comunicaciones recibidas y en los casos en los que se consideren relevantes, cumplimentará el informe de comunicación externa y propondrá la respuesta. Dirección deberá aprobar las respuestas a las comunicaciones externas relevantes que le sean de aplicación. Se consideran comunicaciones relevantes

- Las referentes a comunicaciones de la Administración u otros organismos oficiales (Notificaciones, inspecciones y sanciones).

- Las relativas a los aspectos medioambientales significativos, Política integrada y objetivos de la organización.

- Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados anteriores, que puede ser considerada como relevante por Dirección y/o Responsable de Gestión por motivos ambientales.

- Reclamaciones de clientes INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, no tiene intención de realizar comunicaciones externas, referentes a los aspectos ambientales significativos derivados de nuestra actividad. Comunicación abierta con los Grupos de Interés. La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya

estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general esta plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana. Grupo de Interés Correo electrónico Trabajadores rrhh@inmela.com Clientes rse@inmela.com Proveedores calidad@inmela.com Candidatos lpd@inmela.com Trabajadores. Para que se comuniquen con la empresa desde donde se encuentren, y poder así expresar cuantas inquietudes, aclaraciones o cualquier tema que sea de su interés. Clientes. Sirva la presente plataforma, para facilitar en un mayor grado la comunicación entre nuestros clientes y nuestra empresa, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar. Proveedores. Pretende ser una plataforma de apoyo para complementar los cauces de comunicación actuales. Candidatos. Facilitar a las personas que vean en nuestra empresa un reflejo de sus inquietudes laborales y pretendan acceder a trabajar con nosotros. Inmela Servicios Eléctricos, desde esta plataforma de comunicación con los Grupos de Interés más relevantes, se compromete a que dicha comunicación fluya en todas las direcciones; ascendente, descendente y horizontal.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación.**

Es responsabilidad del Responsable de Gestión de Inmela Servicios Eléctricos, asegurarse de que todo el personal que trabaja en la empresa ha recibido la formación necesaria a cada uno de los diferentes puestos de trabajo que se realizan en la empresa, así como todas las nuevas incorporaciones de nuevos operarios.

### **Objetivo:**

Objetivo de 100% de empleados formados, según la matriz de formación aprobada.

## **Auditorías.**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

Se ha realizado la auditoría interna, correspondiente a la matriz de planificación del 2013-2015 con fecha 01 de Febrero de 2013. En esta ocasión, JL ha realizado la auditoría interna de 9001, 14001, 18001. Como complemento, AME ha realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje electromecánico con nº de informe (9-2013) y (10-2013). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación. La auditoría de revisión del Sistema de Gestión Integrado, se llevó a cabo los días 15-16-17 de abril de 2013 con las siguientes e indicaciones de mejora.

### **Oportunidades de mejora 18001:**

1. Conservar registros de las mediciones higiénicas de iluminación de las oficinas, más allá de la percepción del técnico encargado de realizar dichas mediciones. Se comprueba que se deja por escrito informe de evaluación de riesgos laborales, y más concretamente de medidas de iluminación en las oficinas centrales, para los diferentes puestos diseñados. La evaluación constata la buena salud higiénica de los puestos analizados.
2. Comprobar que se realiza el mantenimiento previsto según las instrucciones del fabricante a la cesta Palfinger PK23002: Se comprueba la elaboración de la PO-07.02-IT-08 Instrucción Técnica, para establecer las directrices para la correcta utilización del camión con cesta, por los trabajadores de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, según las disposiciones

mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los Equipos de Trabajo, marcadas por el Real Decreto 1215/1997. Y la revisión anual según el fabricante de la cesta porta persona.

3. En la investigación de los incidentes (ejemplo el ocurrido el 23-10-2012) asegurarse de que se realizan una descripción de los trabajos realizados durante el mismo. Describir el sistema establecido en INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, para identificar, documentar e investigar las causas de las situaciones de peligro que hayan podido producir incidentes e implantar las Acciones Correctoras y/o Preventivas necesarias para reducir cualquier situación de peligro.

### **Observaciones 18001:**

1. Independientemente de que se disponga de los certificados de calibración inicial del fabricante, asegurarse de que los equipos de medida empleados en la realización de las medidas se encuentran en correcto estado de verificación. Se modifica el procedimiento PO-02.03 con fecha de 15/05/2013 para indicar de forma expresa lo siguiente respecto de la calibración de los equipos de medida: “cuando se crea necesario realizar algún tipo de medida para la evaluación higiénica de los puestos, o bien se subcontrata la realización de las medidas al servicio de prevención, previa comprobación de los equipos de medida, o bien, se calibran previo al inicio de las medidas”.
2. Mejorar la coordinación de actividades empresariales con aquellas empresas concurrentes en las mismas instalaciones. Se realizó dicha observación en base a una obra en la que no se simultaneaban empresas, sin embargo podemos señalar las obras de la planta fotovoltaica en Francia y la Instalación de BT en el túnel del Aneto como ejemplo del control sobre la coordinación entre empresas cuando nos toca realizar alguna obra en la que realmente es efectiva.

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético.**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.



---

## Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

---

### PRL.

Para asegurarse de que todos los empleados de Inmela Servicios Eléctricos, tienen el nivel adecuado de formación sobre Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral, para poder realizar los trabajos con los niveles apropiados de calidad, seguridad y respeto al medio ambiente, se ha definido un procedimiento de formación, que establece todos los pasos a seguir para la consecución. Es responsabilidad del Departamento de Gestión de Inmela Servicios Eléctricos, seleccionar empresas de formación exterior, para impartir la formación necesaria que complementa la formación interna.

Dentro de la formación obligatoria que se origina desde nuestro Sistema de Gestión, venimos realizando a lo largo del año 2013 una serie de jornadas formativas que se describen a continuación: El 03 y 04 de Enero para los operarios con perfil profesional “Mantenimiento Electromecánico” se impartió una jornada de formación de 16 horas con el tema, Formación de Primeros Auxilios, Puesto de Trabajo, Trabajos en Altura, e Extinción de Incendios. La misma formación para otro equipo de seis operarios se ha realizado los días 14 y 15 de Enero. Por la validez de los certificados de formación en cuanto a la periodicidad, se han venido impartiendo en los días (19, 20, 21 y 22 de Febrero) la formación correspondiente al reciclaje de Habilitación para trabajos en tensión con una duración de 20 horas. Esta formación corresponde a los perfiles de puesto “Trabajos en Punto de Servicio de Endesa”.

Continuando con la formación del mismo grupo de operarios el día 18 de Febrero, se realizó un curso de Formación del Trabajos en Altura con Escaleras Manuales con una duración de 6 horas. El día 22 de Febrero se concluyó con la formación específica del puesto de trabajo de 6 horas de duración. Normas de ENDESA el día 15 de febrero con una duración de 6 horas. De conformidad con el Art. 15 apartado 2) del RD 395/2007 por el que se regula el subsistema de formación profesional para el Empleo, la

Representación Legal de los Trabajadores emite INFORME FAVORABLE a la Comunicación que con fecha 30/01/2013, la Empresa le proporcionó respecto a la impartición de la Acción Formativa: TRABAJOS EN ALTA TENSIÓN. En las fechas 15 de febrero y 22 de febrero, impartida por la Ingeniería Santillán como profesor titular de la Universidad Centro Politécnico Superior de Zaragoza (CPS). La suma total de horas contabilizadas asciende a 1116.

### Formación.

Dentro de la formación obligatoria que se origina desde nuestro Sistema de Gestión, venimos realizando a lo largo del año 2013 una serie de jornadas formativas que pasamos a describir a continuación: El 03 y 04 de Enero para los operarios con perfil profesional “Mantenimiento Electromecánico” se impartió una jornada de formación de 16 horas con el tema, Formación de Primeros Auxilios, Puesto de Trabajo, Trabajos en Altura, e Extinción de Incendios.

La misma formación para otro equipo de seis operarios se ha realizado los días 14 y 15 de Enero. Por la validez de los certificados de formación en cuanto a la periodicidad, se han venido impartiendo en los días (19, 20, 21 y 22 de Febrero) la formación correspondiente al reciclaje de Habilitación para trabajos en tensión con una duración de 20 horas. Esta formación corresponde a los perfiles de puesto “Trabajos en Punto de Servicio de Endesa”.

Continuando con la formación del mismo grupo de operarios el día 18 de Febrero, se realizó un curso de Formación del Trabajos en Altura con Escaleras Manuales con una duración de 6 horas. El día 22 de Febrero se concluyó con la formación específica del puesto de trabajo de 6 horas de duración. Normas de ENDESA el día 15 de febrero con una duración de 6 horas. De conformidad con el Art. 15 apartado 2) del RD 395/2007 por el que se regula el subsistema de formación profesional para el Empleo, la Representación Legal de los Trabajadores emite INFORME FAVORABLE a la Comunicación que con fecha 30/01/2013, la Empresa le proporcionó respecto a la impartición de la Acción Formativa: TRABAJOS EN ALTA TENSIÓN. En las fechas 15 de febrero y 22 de febrero, impartida por la Ingeniería Santillán como profesor titular de la Centro Politécnico Superior de Zaragoza (CPS). Constancia de lo descrito, queda reflejado en la base de datos de los trabajadores con

codificación PA-01.01-R2 del Sistema de Gestión. 100% del cumplimiento de la matriz de formación, para todos los operarios.

**Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación.**

Para este ejercicio en concreto, se ha impartido formación al 50% del personal de la empresa, en un total de 1116 horas de formación.

Objetivo:

El objetivo marcado es la formación del 100% de los empleados.

**Encuestas de Satisfacción.**

Se toma como referencia la documentación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo “NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación”. Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa... Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas. En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos.

Los porcentajes correspondientes al grupo analizado en cada una de las casillas de clasificación se multiplican por el número de ponderación asignado y el total de la suma se divide por 300. Con lo que los índices obtenidos oscilan entre un máximo de ponderación de +1 y un mínimo de cero, sin tener el punto medio (0,5) significación estadística. Como es fácil ver, lo que se intenta es cuantificar los resultados para poder establecer comparaciones en la intensidad y generalidad de los procesos estudiados. De forma que cada índice es una variable unidimensional que nos da la siguiente fórmula:  $i = (3M + 2B + P) / 300$  donde M representa el porcentaje de las personas que en ese grupo manifestaron estar muy contentas, B el porcentaje de aquéllas que manifestaron estar

bastante satisfechas y P el porcentaje de las que contestaron estar poco satisfechas. Los índices calculados por aplicación de la fórmula anterior pueden aplicarse a los siguientes aspectos que consideramos se dan en la satisfacción. Obtenemos así los siguientes índices de satisfacción: • Con el salario percibido. • Con el tipo de trabajo. • Con los subordinados. • Con los directores o superiores. • Con los compañeros. • Con la promoción. • Con la organización. • Índice general de satisfacción en el trabajo.

Objetivo:

El índice de Satisfacción Laboral correspondiente al año 2013 se fija en 0,54  
Índice de satisfacción laboral (SL) = 0.65.

**Conciliación familiar y laboral.**

**Política de Igualdad.**

- 1. El compromiso con la efectividad del derecho constitucional de igualdad entre mujeres y hombres.
- 2. La integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas de la empresa, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar las diferencias retributivas.
- 3. Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo.
- 4. No discriminación directa e indirecta. Se considera discriminación por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.
- 5. Acoso sexual y acoso por razón de sexo. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

6. La protección de la maternidad. Discriminación por embarazo o maternidad constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

7. El establecimiento de medidas que aseguren la conciliación del trabajo y de la vida personal y familiar de las mujeres y los hombres, así como el fomento de la corresponsabilidad en las labores domésticas y en la atención a la familia.

8. El fomento de la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres en las relaciones entre particulares.

9. La implantación de un lenguaje no sexista. El objetivo marcada, no puede ser otro que la divulgación de la Política de Igualdad a todos los empleados de la empresa.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.).**

Hogaño los empleados de Inmela Servicios Eléctricos seleccionan dentro de las posibilidades de la empresa, su mejor horario. Cuando por razones de conciliación familiar tienen que abandonar su puesto de trabajo, la empresa no pone ningún impedimento para que modifique su horario según necesidad.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %).**

En el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, se establece que las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los trabajadores en la forma que se determine en la legislación laboral. En el caso de las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores, las medidas de igualdad a que se refiere el apartado anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad... que deberá ser asimismo objeto de

negociación en la forma que se determine en la legislación laboral. Sin perjuicio de enunciado anteriormente, las empresas deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad cuando así se establezca en el convenio colectivo que sea aplicable, y en los términos previstos en el mismo.

Inmela Servicios Eléctricos, cuanta con 11 empleadas, con diversas ocupaciones dentro de la empresa. De las 11 empleadas, 4 de ellas disfrutaban de los beneficios sociales para la conciliación de sus vidas familiar y laboral.

Porcentaje de empleadas con alguna medida de conciliación en cuanto a jornada reducida y/o excedencia, es del 36,36 %.

Porcentaje de empleados con flexibilidad horaria, es del 35,29.

### **Objetivo:**

El objetivo de Inmela Servicios Eléctricos es dar cobertura al 100% de los empleados que soliciten alguna medida para la conciliación laboral y familiar.

### **Encuestas de Satisfacción.**

Se toma como referencia la documentación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo “NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación”. Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa... Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas. En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos.

El responsable de gestión, ha realizado satisfactoriamente el curso IGUALDAD Y PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN en Acciona Universidad Corporativa, con el objeto de comenzar a preparar la Política de Igualdad y su implantación en nuestra organización. Como medida para trabajar por la

satisfacción de los empleados, ya que de las encuestas se puede comprobar que la satisfacción en este sentido es elevada.

**Objetivo:**

Divulgar la política de Igualdad a todos los niveles de la empresa.

**Comisión Interna de Control o Comité Ético**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

---

### Código Ético.

Se dispone de un procedimiento que tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados por INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. a sus proveedores, así como los métodos de selección y control de estos. POLÍTICA DE COMPRAS ÉTICAS 3.1 Responsabilidad de nuestros proveedores

**3.1.1 Legalidad, cumplimiento de las regulaciones y subcontratación.** Todo Proveedor deberá estar propiamente incorporado a la legislación competente y vigente en todas sus operaciones en todo momento. En caso de incurrir en algún tipo de subcontratación para los productos y servicios ofrecidos a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, se responsabilizará de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.

**3.1.2 Derechos humanos** Los proveedores de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS deberán respetar el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no incurrir en abusos a estos derechos dentro de sus operaciones de negocio. Por ello, todo Proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados. En ningún caso estará permitido el castigo físico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder.

**3.1.3 Prácticas laborales** Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: ☒ Eliminar toda forma de trabajo infantil. ☒ Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ☒ Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo. ☒ Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos. ☒ Garantizar que sus empleados desarrollan su trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene. ☒ Respetar los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.

**3.1.4 Medio Ambiente** Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Así mismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser monitoreados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique. Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Objetivo:

Enviar a todos nuestros proveedores más relevantes de los cuales no tengamos certificados de acreditación, la Política de Compras Éticas y nos la devuelvan firmada a modo de aceptación.

### Difusión del Código Ético entre los proveedores.

En la última revisión de proveedores, nos hemos dado cuenta de que nos faltan cuatro de los actualmente más significativos. Por ello, se procede de nuevo a enviar la carta de proveedores, para que nos sea remitida de vuelta debidamente sellada.

### Objetivo:

Asegurar la recepción de las cuatro comunicaciones a proveedores pendientes.

### Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación.

El Responsable de Gestión dispone del listado de proveedores aceptados en relación a los aspectos ambientales y a aquellos servicios relacionados con el desempeño ambiental de la organización, así como con la Responsabilidad Social Empresarial. En la elaboración del citado listado, se considerarán: - Transportistas de residuos peligrosos. - Gestores de residuos. - Empresas que realicen procesos subcontratados para Inmela Servicios Eléctricos. - Empresas de mantenimiento de los equipos e instalaciones relacionados con los aspectos ambientales significativos. - Proveedores de Materias Primas.

El Responsable de Gestión envía a los proveedores con los que se trabaja habitualmente una carta de compromiso con la Responsabilidad Social en la cual se establecen las recomendaciones que deben tener en cuenta los proveedores con cada uno de los aspectos ambientales, así como la Política de Gestión de nuestra organización.

Disponer de la carta firmada o certificados de los proveedores que suman el 95% de las compras totales.

### **Evaluación Anual.**

Anualmente se revisa la documentación de la evaluación de proveedores, con objeto de actualizar la

misma (caducidad de certificados, etc.). Por otro lado y en función de las incidencias (sobre la base del volumen de compra realizado) y de la eficacia de las acciones correctivas tomadas a lo largo de los 2 años con los proveedores, se tomará la decisión de: - Rechazar al proveedor cuando existan otros proveedores en el mercado que puedan sustituirle. - Establecer un plan de calidad determinado para el proveedor, cuando éste sea proveedor único (nueva acción correctiva).

### **Objetivo:**

100% de los proveedores reevaluados anualmente.

# GRUPO DE INTERÉS MEDIO AMBIENTE





# Identificación de Aspectos Ambientales.

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad.

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

Incorporación de la política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral en los informes técnicos, planes específicos de obra y demás documentos.

### Objetivo:

Divulgación de la política al 100% de nuestros grupos de interés, mediante WEB, planes medioambientales por obra, informes técnicos, documentos de formación, etc.

## Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras.

Tenemos reflejado en la política de compras éticas el siguiente texto: Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Así mismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser monitoreados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique. Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que benefician una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

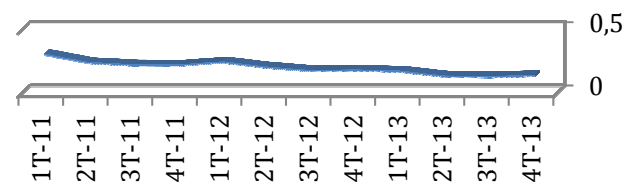
## Consumo de recursos.

Somos una empresa de servicios eléctricos, por lo que destaca como más significativo, las emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo de combustibles fósiles y energía eléctrica. Venimos computando el consumo de dichos recursos desde el año 2007 y lo relacionamos en cuestión de emisiones de CO<sub>2</sub> por km recorrido a lo largo de todo el año y por todos nuestros operarios. Energía eléctrica consumida 33.809 Kw/h. Energía eléctrica producida de fuentes renovables 141.835 Kw/h. Litros de combustible fósil consumidos 83.967. Con estos datos obtenemos una emisión por kilómetro se sitúa en torno a los 0,1286 KgCO<sub>2</sub>/Km.

### Objetivo:

Emisión de CO<sub>2</sub> = 0

## Emisión de CO<sub>2</sub>/ Km recorrido



## Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales.

La Dirección establecerá Objetivos de Gestión, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del producto y/o servicio, teniendo en consideración los aspectos ambientales significativos y detectando posibilidades de mejora continua del funcionamiento de la empresa desde los puntos de vista de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad Laboral y Responsabilidad Social. Para ello se determinarán las necesidades de recursos, responsabilidades y funciones aplicables. Todos ellos serán sometidos a un seguimiento para comprobar su correcta implantación, según el formato PE-02.01-R1 y PE-02.01-R2.

De forma periódica se establecerán los Objetivos mediante una reunión a la que asistirán los Responsables de departamento correspondientes, la

Dirección y el Responsable de Gestión. Para el establecimiento de Objetivos y Metas por el que se mantiene el compromiso de mejora continua se consideran los siguientes puntos: - Requerimientos legales de aplicación y cualquier otro que se haya suscrito. - Aspectos ambientales significativos de la organización. - Grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas establecidas el año anterior. - Las opciones tecnológicas existentes en el mercado. - Los requisitos financieros y de negocio. - La opinión de las partes interesadas. - Satisfacción de los Grupos de Interés. - Los resultados de auditorías anteriores. - La revisión del Sistema de Gestión por la Dirección. Los Objetivos y Metas están dirigidos a que las actividades desarrolladas se realicen con seguridad y eficacia desde el punto de vista ambiental y de la calidad de servicio, siguiendo las directrices de la Política de Gestión definida por la Dirección. Una vez establecidos

los Objetivos y Metas, se procede a su planificación, mediante el Plan de Gestión, donde se incluye, siempre que sea posible:

- 1.- Responsable de la implantación de los objetivos.
- 2.- Las metas que los desarrollan y los responsables de cada una de las metas.
- 3.- Los recursos asignados.
- 4.- Los plazos de ejecución. El Plan de gestión debe de ser aprobado por la Dirección. Ante nuevos proyectos, desarrollos, actividades, productos o servicios o modificación de los existentes, se procede a la revisión de los Objetivos y Metas, si procede, para asegurar que la gestión se aplique a éstos.

**Objetivo:**

Evaluación mensual de los objetivos establecidos.



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

