



RESPONSABILIDAD SOCIAL
DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA S.L.
Informe anual ejercicio 2013



Septiembre 2014



Sumario

Modelo de negocio	5
Las cifras	11
Derechos humanos	14
Estándares Laborales	19
Medio Ambiente	24
Anticorrupción	28
Certificados y Políticas.....	29

Carta de Renovación del Pacto Mundial

DiagnóstiQA asume voluntariamente su responsabilidad con la sociedad y en particular con sus partes interesadas, en el fomento de un desarrollo sostenible de su actividad. Para ello - además de las exigencias jurídicas y las obligaciones contractuales - DiagnóstiQA integra en el desarrollo de su actividad consideraciones medioambientales y sociales como el aprendizaje a lo largo de la vida, la organización del trabajo, la igualdad de oportunidades, la inclusión social, el desarrollo sostenible y la ética.

Para materializar este compromiso DiagnóstiQA se ha adherido como firmante del Pacto Mundial desde el 30 de abril de 2013. Participar en el Pacto Mundial implica un compromiso visible con el apoyo de los diez principios universales. En particular, DiagnóstiQA realizará tres tipos de acciones:

- Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.
- Publicar en el informe anual o reporte corporativo una descripción de las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Mundial y sus principios.
- Apoyar al Pacto Mundial y sus principios en acciones de comunicación externa.

La renovación del compromiso con el Pacto Mundial y los 10 Principios confirma lo que DiagnóstiQA hace desde su origen y la evolución en el compromiso social, laboral y medioambiental. El Informe de Progreso expone el cumplimiento de los objetivos desarrollados para 2013 y los planteados para el siguiente periodo, así como las acciones tomadas para intentar reducir los posibles riesgos.

Para ello se ha creado un grupo de trabajo que se encarga de gestionar los aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, dando a conocer las posibles mejoras que supongan un impacto positivo sobre los grupos de interés y la sociedad.

Por último DiagnóstiQA quiere agradecer a sus clientes, empleados y proveedores la confianza que tienen en la empresa y que año tras año demuestran. Esto supone un impulso para mantener el esfuerzo en mejorar.



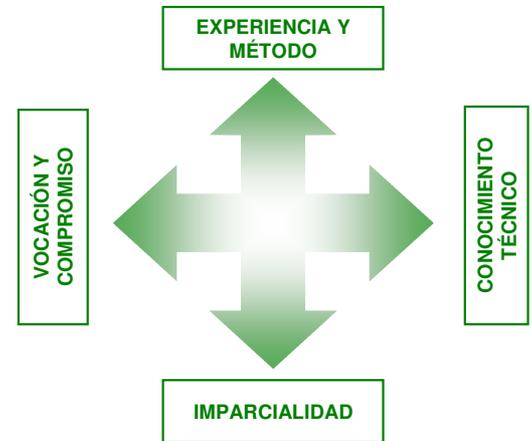
Fernando J. Álvarez Moure
Director General

Modelo de negocio

DiagnóstiQA se constituyó en junio de 2007 con el objeto de proporcionar servicios especializados de Inspección, Consultoría, Asistencia Técnica, Supervisión, Ensayo y Diagnóstico a empresas del sector industrial en el ámbito de la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia de sus instalaciones, equipos y procesos.

La plantilla de DiagnóstiQA está formada por especialistas con una dilatada experiencia y conocimiento en gestión de problemas relacionados con los materiales, los procesos, los equipos y las instalaciones industriales. La vocación de DiagnóstiQA es abordar aquellos ámbitos que requieren una atención más especializada, aportando a sus clientes los mejores conocimientos.

DiagnóstiQA no está participada ni posee ningún tipo de interés financiero, comercial u operativo en empresas de tipo industrial, fabricantes, ingenierías o empresas de montaje, que puedan comprometer su independencia e imparcialidad a la hora de emitir los juicios técnicos inherentes a la actividad que desarrolla. El compromiso de DiagnóstiQA es defender los intereses técnicos y económicos de sus clientes en relación con los servicios propios prestados o con los de terceros cuya supervisión le sea asignada, buscando la máxima utilidad de los mismos.



LÍNEA DE ACTIVIDAD



Supervisión e Inspección

- Supervisión e inspección en fabricación y/u origen
- Supervisión de la ejecución técnica (ámbitos mecánico, eléctrico, instrumentación y control, fluidos, obra civil)
- Ingeniería de soporte en paradas
- Auditorías de fin de garantía
- Actividades de inspección y supervisión en los ámbitos mecánico, eléctrico e instrumentación y control
- Supervisión de ensayos no destructivos por Niveles III
- Supervisión de reparaciones
- Inspección de sistemas de protección catódica.
- Inspección y detección de fallos de revestimiento de tubería enterrada (Sistemas PCM / DCVG)

Ingeniería y Estudios

- Estudios de Fiabilidad e Integridad Estructural de equipos y componentes
- Gestión de vida de equipos y componentes
- Evaluación FFS (Fitness For Service)
- Estudio, análisis y diagnóstico de fallos
- Elaboración de procedimientos de ensayos no destructivos
- Procedimientos de soldadura y homologación de soldadores
- Consultoría en legalización de instalaciones
- Elaboración de planes de inspección y mantenimiento
- Desarrollo de herramientas de autoevaluación de energía
- Servicios de gestión energética
- Consultoría para implantación de la ISO 50001

24 Asistencia Técnica y Calidad

- Dirección y coordinación de obra
- Asistencia técnica en supervisión de la ejecución (ámbitos mecánico, eléctrico, instrumentación y control, fluidos, obra civil)
- Coordinación de seguridad y salud
- Gestión y aseguramiento de la calidad
 - Definición y gestión del plan de calidad
 - Normativa y reglamentos de aplicación
 - Seguimiento y control de procedimientos de fabricación, planes de inspección y no conformidades
 - Auditoría a proveedores
- Mantenimiento predictivo
 - Diseño, implantación y seguimiento de planes de mantenimiento
- Protección catódica
 - Realización de proyectos, estudios y planes de mantenimiento
 - Suministro, instalación y montaje de sistemas de protección catódica
 - Detección de fallos de revestimiento (Sistemas PCM / DCVG)
 - Equipos de televigilancia de protección catódica (Sistema HADES)

25 Auditoría

- Auditoría fin de garantía
- Auditoría de estado de instalaciones
- Auditoría de mantenimiento
- Auditoría de proveedores
- Auditorías energéticas

26 Ensayos y Mediciones

- Ensayos no destructivos:
 - Laboratorio acreditado por ENAC
 - Adaptación de ensayos no destructivos según necesidades (p.e. lugares de difícil acceso)
 - Procedimientos especiales
- Mantenimiento predictivo/Ensayos en máquinas:
 - Análisis de vibraciones
 - Alienados
 - Equilibrados
- Termografía
- Videoendoscopia
- Medidas de caudal
- Medidas eléctricas
- Eficiencia energética
 - Campañas de medidas
 - Protocolos de medida y verificación

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre	DIAGNÓSTICA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.		
NIF	B-85123875		
Fecha de constitución	Junio de 2007		
Objeto social	Servicios de consultoría técnica		
Dirección	Calle Proción 7, Madrid 28023		
Teléfono	917081650	Mail	info@diagnostica.com
Capital social	808.100 €		

ACCIONISTAS MAYORITARIOS

AZZO Tecnología, S.L.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE: Fernando J. Álvarez Moure
SECRETARIO: Manuel Ángel Lombó Álvarez

MEDIOS MATERIALES Y PLANTILLA

La inversión en medios materiales e intangibles productivos se cifra en 812.000 € desde la constitución de la empresa a mediados del año 2007. De este importe casi 600.000 € se corresponden con equipos y licencias de software técnicos que tecnifican y sustentan las actividades de consultoría que habitualmente se realizan.

PLANTILLA DE LA EMPRESA	Dirección y administración	7
	Producción	57
	Ventas	0
	I+D	4
	TOTAL	68

CERTIFICACIONES



- Certificado de sistema de Gestión de la Calidad por AENOR UNE-EN ISO 9001
- Certificado del Sistema de Gestión Ambiental por AENOR UNE-EN ISO 14001
- Certificado de acreditación del Laboratorio de Ensayos No Destructivos por ENAC (1019/LE1988) según UNE-EN ISO/IEC 17025

ALCANCE INFORME DE PROGRESO

Para DiagnóstiQA los grupos de interés definidos son: **clientes, proveedores y personal laboral.**

Desde su constitución en el año 2007 DiagnóstiQA viene prestando servicios a nivel internacional. En los últimos años el volumen de negocio en el exterior ha ido en aumento, al igual que el número de clientes y el número de países en los que se han prestado nuestros servicios.

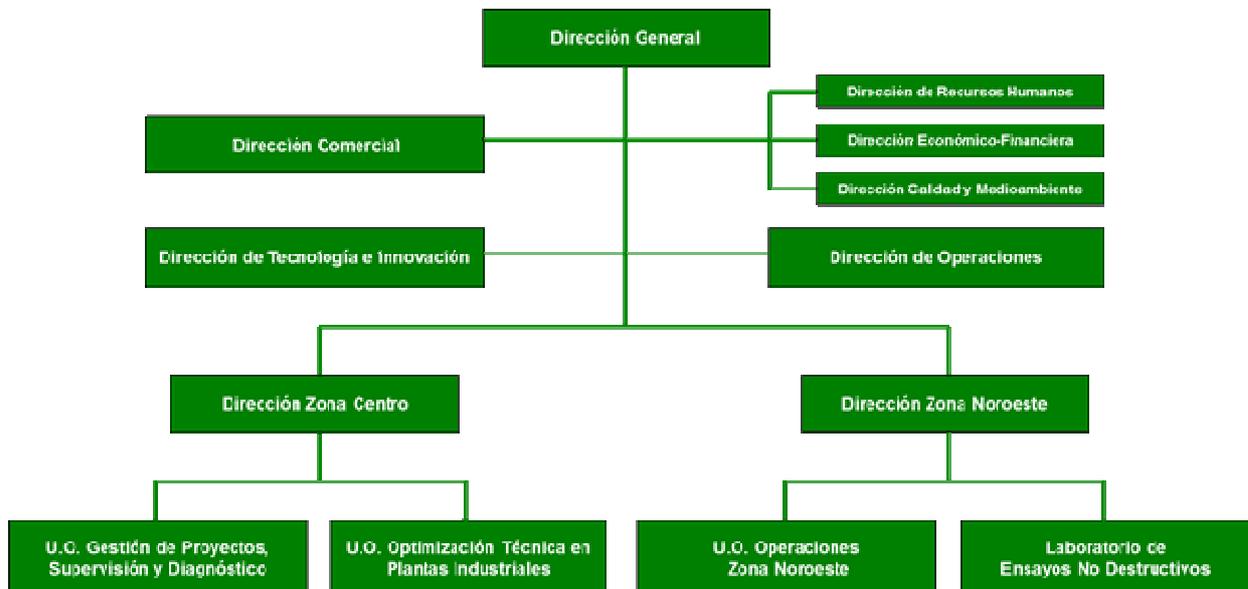
El informe de progreso incluye todos los ámbitos de trabajo.

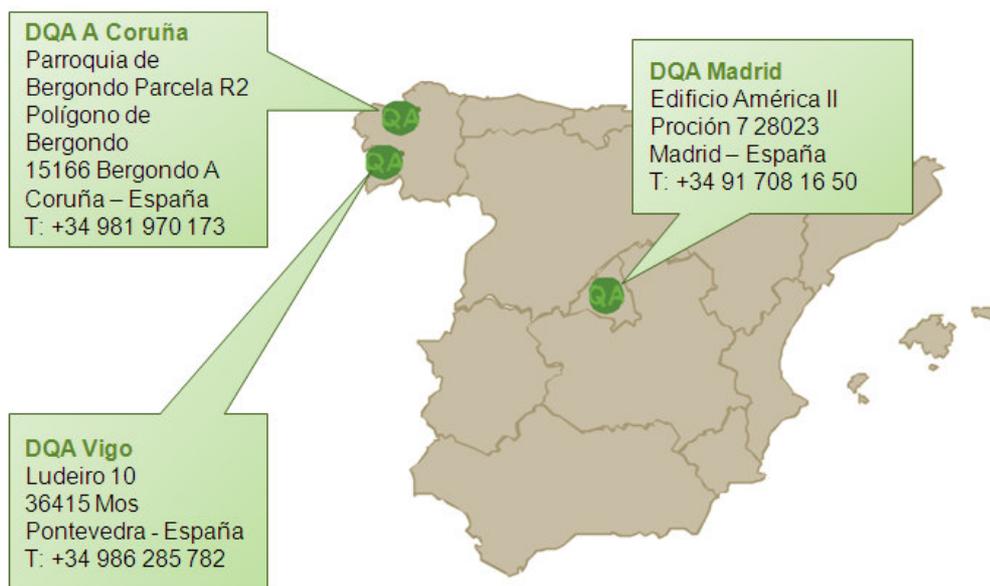


ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La actividad comercial de la empresa no es centralizada, a pesar de existir una figura de Director Comercial en el organigrama:

- Desde el punto de vista de gestión, la empresa se **estructura en tres unidades operativas**, cada una de ellas dirigida por un responsable de unidad, que realiza en su zona la actividad comercial local correspondiente.
- Desde la dirección comercial se centraliza y coordina la actividad comercial en los grandes clientes multinacionales que son habituales como clientes de DiagnóstiQA (empresas españolas multinacionales que contratan servicios no solo en España sino en el extranjero, en instalaciones energéticas gestionadas o construidas por ellos en el extranjero).





DiagnóstiQA tiene 3 oficinas ubicadas en Madrid y Galicia. El principal negocio se encuentra en España y cubre todo el ámbito nacional.

PRESENCIA INTERNACIONAL

Desde su constitución DiagnóstiQA ha prestado servicios a nivel internacional en diferentes países como refleja el mapa.



PRINCIPALES CLIENTES

La mayor parte de los clientes son multinacionales pertenecientes al sector energético e industrial, dado que son las que mayor cuota de mercado abarcan en el tipo de negocio en el que DiagnóstiQA desarrolla la mayor parte de sus actividades.



ASOCIACIONES

AEM: Socios adheridos de la Asociación Española de Mantenimiento. Miembros de los Comités de Energía y de Industria Química y de Proceso



AEE: Socios colaboradores de la Asociación Empresarial Eólica



AEND: Socios de la Asociación Española de Ensayos No Destructivos



PTE-EE: Socios y miembros de la Junta Directiva de la Plataforma Tecnológica Española de Eficiencia Energética



AENOR: Presentes en los Comités de Normalización de Auditorías Energéticas y de Combustibles Gaseosos e Instalaciones y Aparatos de Gas



SEDIGAS: Asociación Española de Gas. Presentes en el Grupo de Trabajo de Gestión de Integridad de Redes



Las cifras

EVOLUCIÓN DE NEGOCIO



El año 2007 se caracterizó por el inicio y lanzamiento de la actividad. El año 2008 y el 2009 supusieron la consolidación del negocio de la empresa.

En un entorno de crisis económica, en 2010, la empresa demostró el nivel de madurez de su negocio al obtener unos resultados similares a los del año anterior.

En los años, 2011 y 2012, se consiguió un importante aumento del volumen de negocio, logrando superar el punto de equilibrio para los recursos con los que se contaba.

Esta tendencia ha disminuido en el año 2013 en términos de volumen de negocio y rentabilidad.

Sin embargo, la actividad internacional durante 2013 se ha incrementado notablemente respecto al año anterior.

DATOS ECONÓMICOS

	2011	2012	m€ 2013
Producción	3.980	5.205	4.078
Facturación	3.813	5.293	3.797
Costes Directos	2.892	3.803	2.747
Margen Bruto Proyectos	1.089	1.402	1.330
Costes Departamentos	174	506	421
Margen Gestión	915	896	909
Costes Compañía	614	591	641
Costes Financieros	-9	-54	-63
BAI	310	360	331

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

€

2013	1.179.506
2012	450.101
2011	130.442

AYUDAS FINANCIERAS

€

2013	70.688
2012	62.406
2011	233.704

PLANTILLA

	2011	2012	2013
Titulado Superior	19	17	20
Titulado Medio	20	19	19
Técnico no titulado	21	24	26
Administrativo	5	6	3
TOTAL	65	66	68

	2011	2012	2013
Directivos (%)	7,0	5,5	6,3
Mujeres directivos (%)	25	25	25
Mujeres (%)	29,4	29,7	24,8
Mayores de 45 años (%)	20,3	22,8	20,5
Menores de 30 (%)	19,0	17,7	9,6
No nacionales (%)	1,7	1,4	1,6
Contratos fijos (%)	76,8	63,5	77,1
Horas cursos / empleado	34,4	39,3	35,5
Expedientes por acoso laboral / sexual	0	0	0

CURSOS IMPARTIDOS A EMPLEADOS (2013)

PRL	19
Área Técnica	19
Gestión	4

SEGURIDAD Y SALUD

	2011	2012	2013
Reconocimientos médicos realizados (%)	85	89	94
Siniestralidad – Incidencia (Accidentes con baja *1.000 / horas y promedio empleados)	17	0	31
Siniestralidad – Frecuencia (Accidentes con baja *1.000.000 / horas y promedio empleados)	9	0	17
Siniestralidad – Gravedad (Días baja por accidente *1.000 / horas y promedio empleados)	0,1	0	0,1

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

	2011	2012	2013
Cuota aceptación ofertas (%)	67	48	65
Incumplimiento planificación trabajos (%)	3	6	5
Evaluación Satisfacción Clientes (%)	83	86	82
Pedidos Rechazados (%)	0	0	0
Puntuación clientes “Adaptación a necesidades”	9	9	8
Puntuación cursos externos de formación	7,9	8,3	8,6
Índice de recurrencia y satisfacción de clientes significativos	N.A.	6,0	5,4

MEDIO AMBIENTE

	2011	2012	2013
Consumo eléctrico (kWh/persona)	642	600	610
Consumo de papel (kg consumido / persona)	12,4	11,5	10,1
Reciclaje de residuos % (kg papel reciclado / kg papel consumido)	39,6	40,3	43,2
Consumo de agua (m ³ / persona)	1,6	1,9	1,8
Consumo gasoil (litros / 100 km)	N.A.	6,06	5,95

Derechos humanos

PRINCIPIO 1

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

La empresa dispone de una política recogida en el Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente según norma ISO 9001 e ISO 14001, que contempla todos los aspectos relativos a calidad y prevención de riesgos laborales. Dicho Sistema recoge una política de Recursos Humanos que incluye los aspectos relativos al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Se tiene en cuenta la opinión de los empleados para el desarrollo de nuevos objetivos y se ofrece la formación necesaria para el buen cumplimiento de las actividades laborales.

El objetivo del Sistema es mantener un proceso de evaluación y mejora continua que contemple todos los aspectos de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales involucrados en las actividades y procesos desarrollados por la empresa.

- ❑ Desarrollar servicios caracterizados por la ética profesional, el juicio independiente, el rigor técnico y la contrastada competencia técnica de los profesionales que los lleven a cabo, primando la calidad sobre otras consideraciones.
- ❑ Adoptar y cumplir las exigencias legales y sociales en materia de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.

Los objetivos que se pretenden cumplir sobre los grupos de interés se mantienen y van enfocados a:

- ❑ Conseguir mejorar la valoración de los clientes en los diferentes departamentos de la Empresa respecto a la valoración del año anterior.
- ❑ Mantener un adecuado ambiente de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades necesarias para asegurar la conformidad del servicio, en cuanto a las condiciones de trabajo necesarias relacionadas con factores físicos, ambientales y de otro tipo como: temperatura, humedad y otras condiciones climáticas, ruido, iluminación, limpieza e higiene.

El Sistema de Gestión de Calidad recoge diferentes acciones relativas a los diferentes grupos de interés. Se han definido acciones correctivas y preventivas:

Las acciones correctivas se pueden originar como consecuencia de:

- ❑ No conformidades de carácter grave o repetición de no conformidades de carácter leve.
- ❑ Desviaciones encontradas en auditorías.
- ❑ Decisiones tomadas en la revisión del sistema por la Dirección.
- ❑ Evaluación de quejas o reclamaciones de los clientes.

- ❑ Resultados de mediciones de la satisfacción de clientes.
- ❑ Análisis de datos.

Cualquier persona de la organización puede detectar la necesidad de iniciar una acción correctiva. Cuando esto ocurra se lo comunicará al Gerente de la unidad implicada, quien analizará su tratamiento y la someterá a aprobación del Director de Operaciones.

Posteriormente se realiza un análisis de la misma, con objeto de evaluar su magnitud (ocasional o repetitiva), determinar las causas que la han motivado y sus consecuencias y evaluando la extensión del problema detectado. De acuerdo con este análisis realizará una propuesta de acciones / responsables / plazos para su aprobación. Las acciones podrán ser “correctivas” (aquellas encaminadas a eliminar las causas que han dado lugar a la desviación con el fin de prevenir su recurrencia) y/o “reparadoras” (aquellas encaminadas a corregir el efecto provocado por la desviación).

Las acciones preventivas y correctivas se originan como consecuencia de:

- ❑ Análisis de datos.
- ❑ Conclusiones de las auditorías del Sistema.
- ❑ Propuesta de modificación o mejora del Sistema de Gestión iniciada en cualquier Unidad.
- ❑ Decisiones derivadas de la revisión del Sistema.
- ❑ Revisión de necesidades y expectativas cliente.
- ❑ Las mediciones de la satisfacción del cliente.

En el caso de detección de posibles problemas, deben desplegarse acciones preventivas que establezcan las pautas necesarias para eliminar dichos potenciales problemas.

DiagnóstiQA tiene definida una metodología para medir el nivel de satisfacción de sus clientes y mejorar así la eficacia del servicio prestado. Para analizar y evaluar la percepción del cliente acerca de cómo se satisfacen sus necesidades se procede de las siguientes maneras:

- ❑ Entrega al cliente, al finalizar el trabajo, de una encuesta para evaluar su grado de satisfacción o se cumplimentará mediante una entrevista personal.
- ❑ En el caso de actuaciones continuadas (duración superior a un año) se entregará la encuesta o se cumplimentará mediante una entrevista personal, anualmente.
- ❑ En los casos en los que el cliente comunique a DiagnóstiQA información sobre la evaluación de los servicios prestados no será necesario la realización de evaluación de la satisfacción del cliente.

Anualmente se realizará un análisis de los resultados de las encuestas evaluando los resultados obtenidos. Las reclamaciones, quejas y sugerencias que llegan de los clientes son otra fuente de entrada que ayuda a definir el nivel de cumplimiento de los requisitos del cliente y mejorar la eficacia en la prestación del servicio. El Gerente de Unidad analiza y valora si procede tomar alguna medida y la somete a aprobación de la Dirección de Operaciones. Seguidamente se comunica al cliente la decisión tomada. Posteriormente, se realiza un seguimiento de la eficacia de la acción tomada hasta el cierre de la misma.

DiagnóstiQA realiza, con periodicidad anual, una auditoría interna de la totalidad del Sistema de Gestión con el fin de obtener evidencias de que está funcionando

satisfactoriamente, buscar áreas de mejora y cubrir nuevas necesidades. Así mismo está sometida a auditorías externas de clientes, organismos certificadores y organismos acreditadores.

Para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio, DiagnósticoQA cuenta con un sistema de indicadores y estándares que permite hacer el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión, a fin de mostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Los indicadores se definen según el Cuadro de indicadores, donde se recoge toda la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento de los procesos.

El personal laboral de DiagnósticoQA se rige por el Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos. Esta norma general se aplica sobre toda la empresa.

Por otro lado, el Sistema de Gestión de Calidad implantado, recoge todos los factores relativos a principios éticos. El Director de Operaciones y los responsables de cada unidad se encargan de poner en conocimiento de los empleados dicho sistema.

En ciertos casos se establecen jornadas de formación para dar a conocer ciertas normas adquiridas, como es el caso de las jornadas anuales sobre el Plan de Emergencia y Evacuación, charlas sobre las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica de Tratamiento de Datos, cursos de Prevención de Riesgos Laborales.

DiagnósticoQA, para lograr la eficacia del Sistema de Gestión, asegura la identificación de todas las oportunidades de mejora y se compromete a emprender acciones para implementar soluciones que aseguren una mejora continua.

Se identifican áreas de mejora mediante el uso de la política, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la evaluación de los aspectos y del cumplimiento de los requisitos legales, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

En 2013, se ha introducido un nuevo indicador relativo a la satisfacción de clientes, denominado “Índice de recurrencia y satisfacción (IRS)”

Con este nuevo indicador se intenta medir de otra forma la satisfacción de clientes y no únicamente con la entrevista de satisfacción. No obstante afecta de manera muy importante el que la actividad sea creciente (se valora el incremento de facturación a un mismo cliente respecto al año anterior) y en entornos de crisis o cuando hay sectores en que disminuyen las necesidades, puede hacer que el índice disminuya aún cuando la satisfacción del cliente no lo haga. Por estos motivos se decide cambiar la fórmula de cálculo y el valor estándar.

En 2013 el IRS alcanza un valor algo inferior al dato obtenido en 2012. Se deberá evaluar el comportamiento en otros años para poder sacar conclusiones y en caso necesario definir objetivos al respecto.



PRINCIPIO 2

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

Para asegurar que la cadena de proveedores cumple con los requisitos que establece DiagnóstiQA, existe un procedimiento recogido en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente mediante el cual se evalúa a los nuevos proveedores y se realiza el seguimiento de los actuales de forma periódica. Uno de los criterios para evaluar a los proveedores es que estén certificados por la Norma ISO 9001 e ISO 14001. En 2013 no se han realizado cambios significativos en la evaluación de proveedores.

En 2013 se dieron de alta 9 nuevos proveedores. Así mismo se evaluaron proveedores puntuales, que al no haber tenido más de una compra o no ser significativos, no pasaron al listado de proveedores aceptados, y se eliminaron del listado de proveedores aceptados a 7 empresas por inactividad.

La lista actual de proveedores aceptados del año 2013 y tras la evaluación anual es de 72 empresa., El número de proveedores se estabiliza desde 2010 en torno a los 70.

Nº de Proveedores

2013	72
2012	70
2011	66
2010	72

Se ha producido en el año una No Conformidad asociada a un proveedor por un servicio con carencias en prevención de riesgos laborales. Finalmente se aceptaron las acciones correctivas que ha aportado, por lo que sigue de dado de alta. El número de pedidos ha sido de 182, frente a los 188 del año pasado.

Los proveedores de materiales (material de oficina, suministros informáticos y de equipos principalmente) y subcontrataciones (limpieza y mantenimiento de oficinas, subcontratación de actividades) son evaluados y registrados como evidencia de su aceptación en el registro Seguimiento y Control de los Proveedores. La evaluación inicial del proveedor se realiza en base a:

- Histórico de servicios en el caso de proveedor habitual o con referencias.
- Resultado en un periodo de prueba establecido.
- Certificaciones de calidad.
- Otras evidencias de competencia en la prestación del servicio.

Los aceptados se incorporarán al listado de proveedores, excepto los utilizados puntualmente, no más de un pedido al año; aunque si se realiza la evaluación y seguimiento de los mismos. Podrán no tenerse en cuenta los considerados como “No Significativos” (aquellos con compras anuales inferiores a 1.000 €).

De forma periódica se hace un seguimiento de los servicios prestados por los proveedores, calificando: adecuación, relación calidad/precio y plazo.

Con los datos proporcionados por el seguimiento de las compras y subcontrataciones se realiza una evaluación anual de los proveedores. En el informe de revisión del sistema por la Dirección se reflejarán los principales resultados y conclusiones de estas evaluaciones.

Se considerarán válidos todos los proveedores evaluados para los que no se haya detectado el resultado definido como “No Conforme” en ningún aspecto en relación a los servicios o productos suministrados. Se eliminarán del listado los proveedores sin compra durante 2 años seguidos. Si por necesidades de mercado fuese obligado realizar un pedido a un proveedor al que se ha retirado la calificación de aceptado, deberá documentarse en el apartado de “observaciones” del registro “Seguimiento y control de los proveedores”. Se podrá volver a aceptar a este suministrador si en la evaluación del pedido los tres aspectos son calificados, al menos, como “Bien”.

El seguimiento de cada una de las compras y subcontrataciones realizadas es responsabilidad del Gerente de la Unidad Operativa o Director que ha solicitado el suministro. Hay un listado de proveedores aceptados y una ficha por cada uno de los proveedores en los que se registran sus datos generales, los productos o servicios que suministra, la evaluación inicial, el seguimiento de las compras y subcontrataciones que se le realizan y las evaluaciones o seguimientos anuales.

Los aspectos que se evalúan son los siguientes:

- “Adecuación” del producto o servicio con lo requerido.
- Relación “calidad/precio”.
- “Plazo” de ejecución del servicio o de suministro del producto.

El responsable puede valorar cada aspecto como: Muy Bien, Bien, Suficiente, Mal o No Conforme.

Esta valoración del servicio (sobre la misma factura o por correo electrónico) se envía a Administración junto con la factura del proveedor para que se proceda al pago de la misma e indicando al proyecto en que debe ser imputada. En el caso de servicios continuados se podrá realizar un seguimiento del servicio con periodicidad anual.

Es responsabilidad de la Dirección de Operaciones mantener actualizado el listado de proveedores aceptados y de que en las fichas de cada uno de los proveedores se registren la evaluación inicial, el seguimiento de compras y subcontrataciones (que realiza Administración) y el seguimiento anual de los proveedores.



Estándares Laborales

PRINCIPIO 3

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

DiagnóstiQA cumple con los derechos y obligaciones de los trabajadores que recoge Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos. Además, efectúa la observancia de las normas de derecho que en cada momento estén vigentes en nuestra legislación

La política de DiagnóstiQA es fiel reflejo de los valores que inspiraron su creación y que forman parte de una cultura empresarial de la que sus trabajadores son la mejor expresión y el mejor seguro de su cumplimiento y transmisión interna y externa.

Entre los valores se concretan varios principios relacionados con las normas laborales y que son asumidos como compromisos por DiagnóstiQA:

- ❑ Implantar un sistema integrado de gestión sometido a un proceso de evaluación y mejora continua que contemple, entre otros aspectos, la prevención de riesgos laborales involucrados en las actividades y procesos desarrollados.
- ❑ Crear un marco profesional y humano en el que los trabajadores desarrollen habilidades crecientes y se sientan debidamente retribuidos. Fomentar la auto responsabilidad profesional y el compromiso mutuo a largo plazo caracterizado por un ambiente laboral de confianza, trabajo en equipo y compatible con las necesidades de conciliación de la vida personal.
- ❑ Adoptar las medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, con énfasis en la formación e información de los mismos.

DiagnóstiQA apoya la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva tal y como se refleja en el Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos.

El procedimiento de DiagnóstiQA para atender las quejas, sugerencias, ideas, etc. de los empleados se realiza a través de una comunicación directa a los responsables de cada Área.

En 2013 los empleados de DiagnóstiQA no han considerado necesario ejercer su derecho de libre sindicación. No hay un representante sindical en la empresa. Por tanto, no es necesario el desarrollo de objetivos al respecto.



PRINCIPIO 4

“Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

Entre los principales objetivos de DiagnóstiQA se encuentra la necesidad de mantener un marco profesional y humano en el que los trabajadores desarrollen habilidades crecientes y se sientan debidamente retribuidos. Fomentar la responsabilidad profesional y el compromiso mutuo a largo plazo caracterizado por un ambiente laboral de confianza, trabajo en equipo y compatible con las necesidades de conciliación de la vida personal.

Las políticas creadas al respecto, cumplen los requisitos establecidos en el Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos y la normativa nacional vigente.

Indicador	Política
Jornada Laboral	Calendario Laboral
Vacaciones	Calendario Laboral
Permisos Retribuidos	Convenio Colectivo
Desarrollo Profesional	Política de Retribución Variable
Conciliación de la vida familiar y laboral	Convenio Colectivo
Prevención de Riesgos Laborales	Sistema de Prevención de Riesgos Laborales
Seguro complementario de accidentes de trabajo	Sistema de Prevención de Riesgos Laborales
Desplazamientos	Política de Compensación por Desplazamiento Política de Viajes
Exenciones fiscales	Política de Exenciones Fiscales Trabajos Extranjero
Protección de datos	Política de Buenas Prácticas en el Uso de Información

Las políticas se revisan de forma anual y, en caso necesario, se actualizan, comunicándolo a todo el personal laboral.

Conciliación Familiar

El Director General de DiagnóstiQA elabora de forma anual un calendario laboral que da a conocer a todos los empleados, en el cual se detallan: número de días laborables de vacaciones, días festivos y libres según el Convenio, horario de verano con jornada intensiva, horario de invierno con jornada completa.

Indicadores Conciliación Familiar

% de plantilla con Flexibilidad Horaria	100
Empleados con Jornada Reducida	1
Empleados con Teletrabajo	0



Retribución Variable

Se mantiene la Política de Retribución Variable como parte complementaria de la retribución de los trabajadores. Esta política se elabora con el objetivo de contribuir a reforzar el compromiso mutuo entre los trabajadores y la compañía. DiagnóstiQA asignará anualmente a cada trabajador con retribución variable, una cantidad económica objetivo en función de su posición y responsabilidad y el resultado dependerá del resultado económico del ejercicio anterior.

En 2013 se ha establecido una Política de Exenciones Fiscales para el personal laboral que realice trabajos en el extranjero. El documento se ha elaborado en base a la Ley 35/2006 de 28 de noviembre sobre Impuesto de la Renta de las Personas Físicas. El objetivo es establecer los criterios para la aplicación de la exención fiscal a los empleados que realicen viajes y que puedan ser objeto de la aplicación de esta exención sobre los rendimientos del trabajo percibidos por trabajos efectivamente realizados en el extranjero.

Protección de Datos

Ante la necesidad de adaptación a la legislación vigente en materia de Protección de Datos y Seguridad en la Información, se ha establecido una política de buenas prácticas en el uso de sistemas de la información.

Los objetivos de esta política son:

- ❑ Adecuar las actividades desarrolladas por DiagnóstiQA a lo establecido en la normativa vigente en cuanto a Protección de Datos, asegurando el derecho fundamental a la protección de los datos personales.
- ❑ Optimizar la disponibilidad de los sistemas informáticos de DiagnóstiQA.

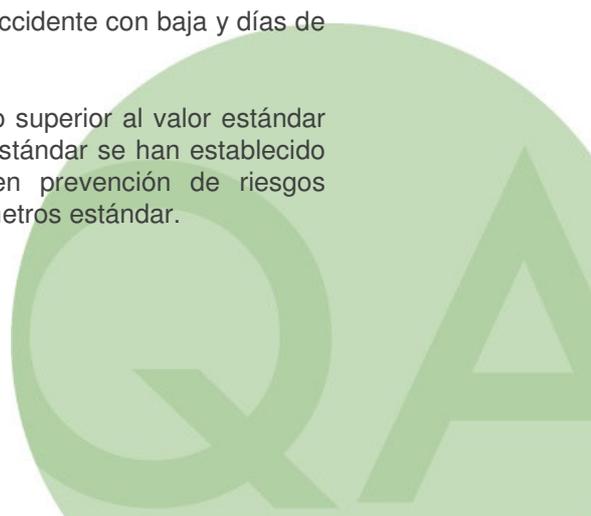
Así mismo y de acuerdo a lo establecido en el Art. 9 de la LOPD se ha aprobado el Documento de Seguridad en el que se definen las políticas, normas y procedimientos, con el objeto de garantizar la seguridad respecto a la captación, tratamiento, uso y destino de los Datos de Carácter Personal. Estas medidas han de ser observadas por todas las personas que traten los Datos de Carácter Personal y usen los sistemas de DiagnóstiQA, aun habiendo finalizado su relación laboral con la empresa.

Seguridad y Salud

Dentro de la política de Recursos Humanos, la dirección de DiagnóstiQA ha elaborado unos indicadores relativos a vigilancia de la salud y siniestralidad de los empleados. Los indicadores para el 2013 son:

- ❑ Número de trabajadores que han realizado la revisión médica debe ser superior al valor estándar del 80%.
- ❑ Siniestralidad: tres indicadores relativos al número de accidente con baja y días de baja por accidente.

En 2013, el indicador “Siniestralidad: incidencia” ha sido algo superior al valor estándar (31,1 frente a 30,0), Para reducir el indicador a los valores estándar se han establecido labores de concienciación y una formación planificada en prevención de riesgos laborales. El resto de indicadores se han ajustado a los parámetros estándar.



Formación

El indicador relativo a formación de los empleados es:

- Número de horas totales de formación al año por trabajador debe ser superior a 40 horas/ año

El valor de las horas de formación obtenido en 2013 ha seguido disminuyendo (como ocurre desde 2010) por el lógico descenso de las necesidades al aumentar la experiencia de la plantilla y por otro lado también afectado por el descenso de actividad y por tanto de nuevas incorporaciones que suelen precisar de formación inicial. El valor obtenido ha sido de 35,51 horas / persona. En este caso el valor estándar del indicador debe ser adecuado a la realidad actual de DiagnóstiQA.

PRINCIPIO 5

“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

Debido a la creciente presencia de DiagnóstiQA en países en vías de desarrollo, es importante mantener los estándares laborales que se cumplen en España. DiagnóstiQA cumple los requisitos de la legislación vigente en contra del trabajo infantil en todos sus proyectos, tanto a nivel nacional como internacional.

Todos los empleados que trabajan en la empresa y los que han sido contratados para trabajos específicos en otros países, han sido seleccionados en España y son residentes del mismo.

Con lo anterior, de momento, no es necesario establecer una política específica relativa a la erradicación del trabajo infantil. El cumplimiento de la legislación es suficiente por el mínimo riesgo que implica a este respecto.

PRINCIPIO 6

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

La selección de personal se realiza de acuerdo con procedimientos objetivos, respetando los principios constitucionales de mérito, igualdad y capacidad y manteniendo unas retribuciones justas y equilibradas.

La Dirección de Recursos Humanos de DiagnóstiQA tiene un procedimiento para realizar una adecuada política de contratación, formación y promoción de los empleados y velar por el cumplimiento de la misma.

La política de contratación que realiza el personal responsable de Recursos Humanos de DiagnóstiQA se basa en el cumplimiento del perfil para un puesto de trabajo, que las

personas seleccionadas dispongan de la formación y cualificación adecuadas para las tareas a desempeñar, sin tener en cuenta el sexo de la misma. Con esto, se cumple el Artículo 47 - "No discriminación en las relaciones laborales. Acoso y violencia en el lugar de trabajo" del Convenio Colectivo que cumple DiagnóstiQA.

Durante el ejercicio 2013 no se han desarrollado acciones específicas que fomenten la igualdad dentro de la empresa, debido a que es un código ético inherente en el personal responsable de Recursos Humanos y en los responsables de cada Área que colaboran en la selección de personal. Además, la previsión de plantilla es que siga la tendencia estable de los últimos años.

La información relativa al personal directivo de la empresa se desglosa en el organigrama del Sistema de Gestión de Calidad. DiagnóstiQA realiza un control documentado del personal laboral que se actualiza con cada modificación realizada.



Medio Ambiente

PRINCIPIO 7

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

DiagnóstiQA tiene desarrollado los sistemas de calidad y medioambiente en un único sistema de gestión certificado por AENOR para la oficina de Madrid.

Se realiza una Evaluación Medioambiental continua para determinar la situación actual en cuanto a los Aspectos Ambientales y obtener información acerca del estado de:

- ❑ Los aspectos e impactos medioambientales.
- ❑ Los requisitos legales que resultan de aplicación.
- ❑ El grado de adecuación a los requisitos legales aplicables.
- ❑ Áreas de potencial mejora en relación al medio ambiente.

Así mismo se mantiene actualizada esta identificación, cuantificación y evaluación de aspectos ambientales.

Se han emprendido diversas acciones para la oficina de Madrid:

- ❑ Identificación industrial de vertido en el ayuntamiento de Madrid: verificado con el Ayuntamiento que la documentación aportada y tramitada es correcta.
- ❑ Pequeño Productor de Residuos Peligrosos: no se han producido residuos peligrosos en 2013 (eximidos de la presentación del Plan de Minimización).
- ❑ Instalaciones: verificado el cumplimiento de obligaciones de mantenimiento de las instalaciones de climatización, de protección contra incendios y de alarma.
- ❑ Condiciones ambientales: verificados los niveles de temperatura, humedad y ruido.
- ❑ Certificación energética de edificios: se identifica, que en el caso de un hipotético cambio de oficina, se deberá disponer de dicho certificado.

Anualmente se realiza un análisis cualitativo y cuantitativo de cada acción. Se incorporan en una matriz de evaluación y se compara el valor anual resultante con el valor de referencia establecido. El resultado obtenido se considera para cada acción como “Significativo” o “No Significativo”.

Legislación Medioambiental

DiagnóstiQA realiza la verificación de los requisitos legales en materia de medio ambiente a través de la aplicación informática ECONORMAS. En 2013 no se han detectado incumplimientos.

Se relaciona la nueva legislación aplicable incorporada:

- ❑ Ley 5/2013, de 11 de junio, por la modificación de la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.

- ❑ Real Decreto 238/2013, de 5 de abril, por el que se modifican determinados artículos e instrucciones técnicas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (y posterior corrección de errores).
- ❑ Posible aplicación del Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios, aplicable en un futuro posible cambio de oficina. Modelo de certificado según Resolución de 19 de julio de 2013 de la CAM.

PRINCIPIO 8

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

DiagnóstiQA a través del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente ha desarrollado diversas acciones enfocadas a la optimización del consumo de recursos naturales.

La política de DiagnóstiQA en materia de Calidad y Medio Ambiente pone de manifiesto la importancia que da al Medio Ambiente que forman parte de una cultura empresarial desde su creación.

Durante el año 2013 no se han producido hechos ni circunstancias que hayan derivado en una necesidad de modificar la Política de Medio Ambiente. Por tanto, esta Política sigue siendo la vigente y se considera adecuada para el funcionamiento de la Organización, no considerándose necesario realizar modificaciones. Los objetivos de la política se mantienen:

- ❑ Promover en los trabajadores, proveedores y clientes la sensibilidad medioambiental hacia todos los comportamientos, actividades y procesos de la Compañía, como mejor estímulo para desarrollar acciones que minimicen el impacto de los mismos.
- ❑ Adoptar las medidas adecuadas para prevenir la contaminación y disminuir el daño al medio ambiente como resultado de las actividades propias y de las de proveedores y colaboradores

Para cumplir estos objetivos, se han establecido indicadores medioambientales que van encaminados a la optimización del consumo de recursos naturales relacionados con actividad laboral, la reducción del consumo de recursos naturales y conseguir reducir el consumo al año por debajo de los valores indicados.

	Valor 2013	Objetivo 2013	Consecución	Objetivo 2014
Consumo eléctrico (kWh/persona)	610	< 750	Sí	N.C.
Consumo de papel (kg consumido / persona)	10,1	< 20	Sí	N.C.
Reciclaje de papel % (kg reciclado / kg consumido)	43,2	> 25	Sí	N.C.
Consumo de agua (m ³ / persona)	1,84	< 1,75	No	1,80
Consumo gasoil (litros / 100 km)	5,95	< 7,5	Sí	N.C.

N.C.: No cambia el objetivo

DiagnóstiQA ha establecido otros indicadores relativos a la reducción de consumo de recursos naturales. Se analizan las emisiones de CO₂ debidas a consumo eléctrico.

Emisiones (kg CO₂)

2013	4.197
2012	4.527
2011	4.571

La evaluación y seguimiento de los aspectos medioambientales la realiza el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. De forma semestral se revisa la consecución de los objetivos fijados para cada periodo. Además de forma anual se analiza en las auditorías internas y externas la consecución de los objetivos.

PRINCIPIO 9

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

DiagnóstiQA difunde el uso responsable de los recursos naturales en sus oficinas. En la sede de Madrid, se han ido implementado medidas de ahorro energético en base al principio de que “La Mejor Energía es la que No Se Consume”.

Ejemplo de ello es el uso de equipos auxiliares de las luminarias eficientes, la sectorización del funcionamiento de la iluminación y climatización. Además hay carteles que promueven el buen uso de la energía.

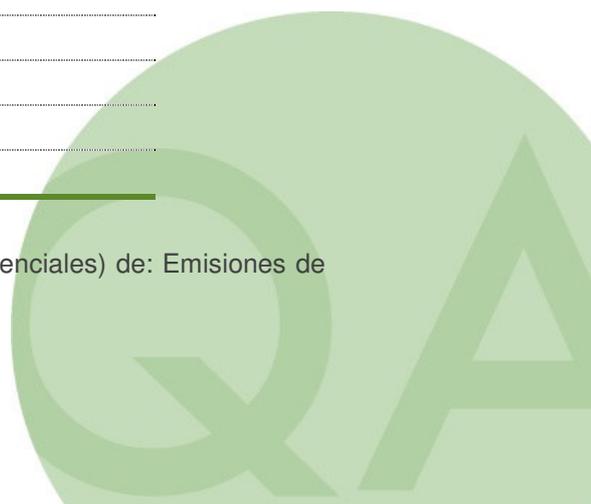
En los últimos años se viene realizando un seguimiento de las condiciones de contratación de la energía eléctrica, habiéndose reducido la potencia contratada aproximadamente a la mitad desde las condiciones originales cuando su fundó la empresa.

Se realiza seguimiento y medición de varios indicadores, para contribuir a la minimización de su afección medioambiental:

Indicadores Ambientales

Generación de residuo: papel y cartón
Generación de residuo: botes de partículas magnéticas y líquidos penetrantes
Generación de residuo: pilas y baterías usadas
Generación de residuo: cartucho de tóner
Generación de residuo: tubos fluorescentes
Consumo de gasoil de automoción
Consumo de papel
Consumo de agua y vertido de aguas residuales

También se realiza seguimiento y medición (Condiciones Potenciales) de: Emisiones de gases refrigerantes del sistema de climatización.



En la evaluación ambiental de 2013 realizada en la oficina de Madrid ha resultado como **“Significativo” el aspecto: Consumo de energía eléctrica**. La acción llevada a cabo en 2013, ha sido el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Energética en la oficina de Madrid. Para ello, se ha elaborado un Informe de Revisión Energética que se ajusta a lo marcado por la Norma UNE 50001 de Gestión Energética. En él se han analizado los sistemas consumidores de energía de la oficina:

Distribución de Consumo (%)	
Generación y distribución de climatización (frío y calor)	36,4
Ofimática	36,5
Iluminación	19,7
Otros sistemas menores (equipos de restauración, etc)	7,4

Para todos los sistemas listados se ha realizado un estudio de su estado actual y, en los puntos donde se ha detectado potencial, se ha evaluado la viabilidad técnico económico de la implantación de mejoras de eficiencia energética, detallando las acciones a realizar, su coste, su ahorro asociado y el periodo de retorno de las inversiones necesarias.

Medida de Ahorro Energético	% Ahorro
Instalación de fluorescentes	3
Apagado de SAI y servidor los días no laborables	9

De las medidas planteadas, en 2013, se ha realizado el cambio del servidor por otro más eficiente con un menor consumo eléctrico.

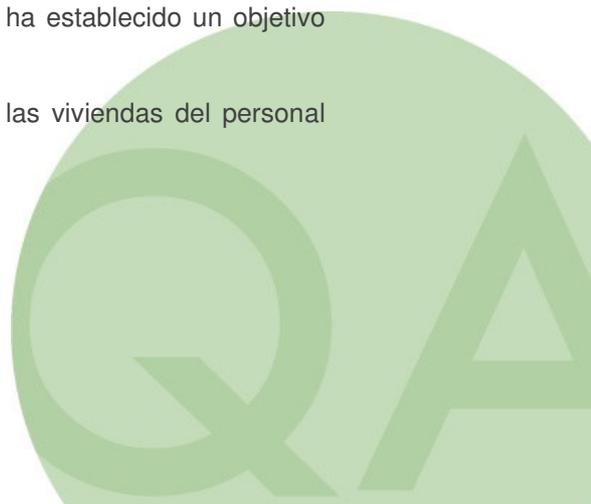
De los resultados de la evaluación de los aspectos medioambientales se plantean varios objetivos para el año siguiente:

- ❑ Formación inicial en el Sistema integrado de Calidad y Medioambiente y en el resto de aplicaciones de la empresa para las nuevas incorporaciones.
- ❑ Finalizar la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente a la norma de Gestión Energética UNE-EN ISO 50001 y su implantación en la oficina de Madrid.

La empresa mantiene un Área de Eficiencia Energética la cual lleva a cabo proyectos de ahorro energético favoreciendo la reducción del consumo energético y de agua de otras empresas y organismos públicos. Además de promover la formación relativa a la Eficiencia Energética.

Para fomentar el buen uso de la energía a nivel interno, se ha establecido un objetivo para el siguiente periodo:

- ❑ Estudio de optimización de la potencia contratada en las viviendas del personal laboral de la empresa.



Anticorrupción

PRINCIPIO 10

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

DiagnóstiQA garantiza la imparcialidad de todo su personal a la hora de emitir los juicios técnicos, dictámenes, recomendaciones, y diagnósticos y en todas las actuaciones que realiza en nombre del cliente, que siempre están referenciados a normas y estándares, criterios de buenas prácticas, directrices establecidas por el cliente y obligaciones contractuales.

Por otro lado se realiza un control a proveedores y clientes sobre posible competencia desleal.

Los objetivos al respecto son: desarrollar servicios caracterizados por la ética profesional, el juicio independiente, el rigor técnico y la contrastada competencia técnica de los profesionales que los lleven a cabo, primando la calidad sobre otras consideraciones.

En la Política de DiagnóstiQA, establecida por el Director General, se destacan los compromisos a nivel de la empresa en cuanto a confidencialidad.

DiagnóstiQA ha sido concebida desde su constitución como una empresa totalmente independiente, no estando relacionada ni accionarialmente ni de ningún otro modo con grupos financieros ni con ingenierías, fabricantes, instaladores, proveedores, usuarios o cualquier otro grupo cuyos intereses pudieran condicionar directa o indirectamente sus actuaciones. En la Política de DiagnóstiQA, establecida por el Director General, se destacan los compromisos a nivel de empresa en cuanto a independencia, imparcialidad e integridad. La totalidad de los empleados conoce esta política.

El Procedimiento de Gestión de Independencia, Imparcialidad e Integridad recogido en el Sistema de Gestión de Calidad es facilitado a todo el personal de DiagnóstiQA. Además los responsables de cada Área aseguran el cumplimiento de las obligaciones de los empleados en materia de conducta y ética profesional.

En el periodo 2013 no se han desarrollado objetivos al respecto.

DiagnóstiQA no dispone de un seguimiento del cumplimiento de los códigos de conducta por escrito, pero mantiene un canal de comunicación con clientes, proveedores y empleados para identificar posibles incidencias.



Certificados y Políticas

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0546/2008

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

DIAGNÓSTICA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

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

para las actividades: Servicios técnicos de consultoría, asistencia técnica, supervisión, inspección y diagnóstico para el sector energético e industrial en el ámbito de la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia de sus instalaciones, equipos y procesos.

que se realizan en: CL PROCIÓN, 7 PORTAL 1 OFICINA 2B EDIFICIO AMERICA II. 28023 - MADRID

Fecha de primera emisión: 2008-04-30
 Fecha de última emisión: 2014-04-30
 Fecha de expiración: 2017-04-30

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

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-2008/0240

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

DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

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

para las actividades: Servicios técnicos de consultoría, asistencia técnica, supervisión, inspección y diagnóstico para el sector energético e industrial en el ámbito de la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia de sus instalaciones, equipos y procesos.

que se realizan en: CL. PROCIÓN, 7 PORTAL 1 OFICINA 2B EDIFICIO AMERICA II. 28023 - MADRID

Fecha de primera emisión: 2008-04-30
 Fecha de última emisión: 2014-04-30
 Fecha de expiración: 2017-04-30

Avellino BRITO MARQUINA
 Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

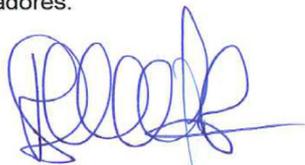
Génova, 6. 28004 Madrid, España
 Tel. 902 102 201 - www.aenor.es



	POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE		
	Referencia:	DQA-POL-00 Ed. 02	28/01/08

La política de DiagnósticoQA en materia de Calidad y Medioambiente es fiel reflejo de los valores que inspiraron su creación y que forman parte de una cultura empresarial de la que sus trabajadores son la mejor expresión y el mejor seguro de su cumplimiento y transmisión interna y externa. Estos valores se concretan en los siguientes principios asumidos como compromisos por DiagnósticoQA:

- 1) Implantar un sistema integrado de gestión sometido a un proceso de evaluación y mejora continua que contemple todos los aspectos de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales involucrados en las actividades y procesos desarrollados.
- 2) Fomentar las ideas innovadoras con objeto de satisfacer la expectativa de valor en sus servicios declarada a sus clientes, sus trabajadores y a la sociedad.
- 3) Desarrollar servicios caracterizados por la ética profesional, el juicio independiente, el rigor técnico y la contrastada competencia técnica de los profesionales que los lleven a cabo, primando la calidad sobre otras consideraciones.
- 4) Establecer con sus clientes relaciones duraderas basadas en la confianza, adoptando sistemáticas que garanticen la supervisión de los trabajos, el tratamiento de reclamaciones y la evaluación de la satisfacción del cliente.
- 5) Crear un marco profesional y humano en el que los trabajadores desarrollen habilidades crecientes y se sientan debidamente retribuidos. Fomentar la auto responsabilidad profesional y el compromiso mutuo a largo plazo caracterizado por un ambiente laboral de confianza, trabajo en equipo y compatible con las necesidades de conciliación de la vida personal.
- 6) Adoptar y cumplir las exigencias legales y sociales en materia de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.
- 7) Promover en sus trabajadores, proveedores y clientes la sensibilidad medioambiental hacia todos los comportamientos, actividades y procesos de la Compañía, como mejor estímulo para desarrollar acciones que minimicen el impacto de los mismos.
- 8) Adoptar las medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, con énfasis en la formación e información de los mismos.
- 9) Adoptar las medidas adecuadas para prevenir la contaminación y disminuir el daño al medio ambiente como resultado de las actividades propias y de las de proveedores y colaboradores.



Fernando Álvarez Moure
Director General

