

Índice

Carta de renovación de compromiso
Información general

Perfil de la Entidad
Misión y Visión
Objetivos y temáticas de
Naciones Unidas
Más información

Delegaciones Obremo
Clasificaciones – Certificados
Actividades de telecomunicaciones
Actividades de gas
Actividades de agua
Actividades de mantenimiento de edificios
Actividades de Obras públicas, Construcción y
promoción
Actividades de detección y control
Sector de Energías Renovables

Principios del Pacto Mundial

OBREMO, S.L.

Datos de contacto:

C/Campos Crespo nº 4. 46017 Valencia
Teléfono: 96.357.76.03
Fax: 96.357.39.56

Correo electrónico: Obremo@Obremo.es

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Contenido

Carta de renovación de compromiso

Información General

1. Perfil de la Entidad
2. Misión y Visión
3. Delegaciones
4. Certificados
5. Actividades

Principios del Pacto Mundial

1. Derechos Humanos
2. Normas Laborales
3. Medio Ambiente
4. Anticorrupción

Información general

1. Perfil de la entidad
 - Clasificaciones
 - Dirección
 - Alto Cargo
 - N° Empleados
 - Delegaciones
 - Ventas/Ingresos
 - Grupos de Interés
2. Misión y Visión
3. Objetivos y temáticas de Naciones Unidas.
4. Periodo del Informe

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Carta de renovación del compromiso

Estimados miembros de la Red Española del Pacto Mundial:

Sirva la presente declaración de OBREMO, para poner de manifiesto nuestra clara intención de continuar renovando nuestro compromiso social, de seguir trabajando bajo las directrices establecidas por los 10 Principios del Pacto Mundial, y de transmitir las mismas entre nuestros Grupos de Interés.

Este ejercicio 2014 OBREMO ha procedido a la implantación de un Portal de Proveedores. En el mismo damos difusión a nuestro Código Ético y a los valores de Pacto Mundial. Queremos compartir nuestras buenas prácticas y los compromisos que la compañía va adquiriendo en materia ética, social y ambiental, siendo uno de nuestros principales objetivos fomentar una comunicación fluida, útil y veraz entre nuestros principales grupos de interés.



Ramón Carnicer Sánchez
Presidente

OBREMO, S.L.
Oficinas centrales: Calle Campos Crespo 4, Bajo
46017 Valencia
Tel 96 357 76 03 Fax 96 357 39 56
obremo@obremo.es www.obremo.es

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Información general

1. Perfil de la entidad:

OBREMO es un grupo empresarial orientado a la prestación de servicios públicos.

La actividad principal es el diseño, construcción, explotación y mantenimiento de instalaciones de servicios.

OBREMO es una marca de garantía en los sectores del gas, electricidad, telecomunicaciones, agua y energía solar.

Como estrategia de crecimiento y servicio a nuestros clientes, estamos comprometidos con la Calidad, el cuidado del Medio Ambiente, la Seguridad y salud y las últimas Tecnologías disponibles.

Dirección: C/Campos Crespo nº 4 - Valencia

Dirección WEB: www.OBREMO.es

Alto Cargo: Ramón Carnicer Sánchez, Presidente

Fecha de adhesión: 02/04/2011

Número de empleados: 260

Sector: Servicios

Actividad: Servicios y mantenimientos de infraestructuras para distribuidoras de gas, agua, telecomunicaciones, electricidad y energía.

Ventas/Ingresos: 2013

OBREMO: 51.128.137,21€

Empresa auditada por **K.P.M.G**

Desglose de otros Grupos de Interés:
Clientes, Empleados, Proveedores

Países en los que está presente y mercados servidos: España

Alcance del Informe de Progreso: A las empresas del Grupo y todas sus delegaciones.

Difusión del Informe de Progreso:
Mediante la WEB de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Información general

2. Misión y Visión:

Misión

Posicionar a OBREMO como la Empresa referencia en el Arco Mediterráneo en la prestación de servicios a las empresas nacionales, líderes en los Sectores de Agua, Energía y Telecomunicaciones. Nuestro esfuerzo se orienta en crear oportunidades de desarrollo personal a nuestros trabajadores y mejorar las comunidades donde desarrollamos nuestras operaciones siempre luchando por la integridad, la justicia y la honestidad, y manteniendo el compromiso del cumplimiento del Pacto Mundial.

Visión

OBREMO, será la empresa española de servicios de infraestructuras preferida por los grandes grupos nacionales en los Sectores de Agua, Energía y Telecomunicaciones, innovando y desarrollando con ellos los servicios más avanzados que les permitan crecer en calidad y cantidad con sus clientes finales (consumidores). Nos comprometemos a ayudar a nuestro personal a desarrollar su vida profesional con su vida personal y todo ello siendo un actor de desarrollo en las Comunidades dónde realizamos nuestro trabajo.

Comunicación

Somos conscientes de la necesidad de establecer canales de comunicación fluidos con nuestros Grupos de Interés, siendo ésta una herramienta necesaria de mejora. Por ello uno de los objetivos de la

organización es mejorar y desarrollar todos estos canales. Por ello hemos habilitado un portal de proveedores para la mejora y transparencia de comunicación, sirviendo el mismo como canal de comunicación sobre la importancia del cumplimiento de los valores que en el mismo se recogen.

3. Objetivos y temáticas de Naciones Unidas:

La empresa no tiene proyectos de colaboración ni desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas, con la excepción de nuestra adhesión a PACTO MUNDIAL.

4. Periodo del Informe:

El presente informe cubre el ejercicio 2013.

Delegaciones OBREMO

OBREMO trabaja en toda España y cuenta con Delegaciones abiertas con oficina y nave industrial en:

- **Valencia:**

C/ Campos Creso, 4 Bajo
46017 Valencia
Teléfono: 96.357.76.03
Fax: 96.357.39.56

- **Picaña:**

P.I. Alquería del Moret
C/Alquería del Moret, 3
46210 Picaña.
Teléfono: 96.397.93.11

- **Castellón:**

C/. Gobernador 77
12003-Castellón
Teléfono: 964.72.23.65

- **Alicante:**

P.I. El Carrús, C/ Inca 72
03206-Elche (Alicante)
Teléfono: 966.66.10.00

- **Barcelona:**

Carretera Can Rutí, 7
08916-Badalona
Teléfono: 93.721.09.90

- **Tiendas ONO:**

Centro Comercial La Maquinista
CL. Potosí, 2- Local 78. Planta 1.
08030-Barcelona

Centro Comercial Diagonal Mar
Avd. Diagonal. 3- Local 36-40. Planta 3.
08019. Barcelona

Centro Comercial Glories
Avd. Diagonal, 208. Local C 105- A.
Planta 0. 08028. Barcelona.

Tienda Lepanto
CL. Lepanto, 350- Esquina CL.
Industria. 08025. Barcelona

Tienda Terrassa
Rambla d'Egara, 192. 08221.
Terrassa

Tienda Santa Coloma
Avd. Santa Coloma, 49. 08922 .
Santa Coloma de Gramenet

Tienda Girona
Carrer La Creu, 43. 17002. Girona

- **Madrid:**

P.I. "Las Arenas". C/Horcajo, 20 Nave 22
28320 Pinto –Madrid
Teléfono: 91.426.60.60

- **Albacete:**

P.I. Romica. Avda. A Calle 16 Nave 3
02007-Albacete
Teléfono: 967.11.98.24/967.11.98.25

- **Murcia:**

Polígono Industrial Oeste
C/Humanidad S/N Bajo (NAVE C-4)
30820-Alcantarilla (Murcia)
Teléfono: 968.217. 209

- **Palma de Mallorca:**

P.I. "Son Castello" C/Gremi Forners,16
07009- Palma de Mallorca
Teléfono: 871.940.143

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Clasificaciones – Certificados

OBREMO está homologada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas como Contratista de Obras del Estado y como Contratista de Servicios del Estado según sendas clasificaciones que le permiten ejecutar obras y servicios en todo el Estado Español para cualquier Ente Público a nivel nacional, autonómico, provincial o local.

También está acreditada como Contratista de Obras por la Generalitat Valenciana para ejecutar obras públicas dentro del ámbito de la Comunidad Valenciana.

- Clasificaciones como contratista de obras de Estado

GRUPO	SUBGR	CATEG												
A	01	F	B	01	D	B	02	D	C	--	E	C	01	E
C	02	E	C	03	E	C	04	E	C	05	F	C	06	F
C	07	E	C	08	E	C	09	E	E	01	F	E	04	F
E	05	F	E	07	F	G	05	C	G	06	F	H	--	E
H	01	E	H	02	E	I	01	C	I	05	A	I	06	D
I	07	E	I	08	A	I	09	E	J	02	D	J	04	C
J	05	E	K	08	D									

- Clasificación empresa de servicios

GRUPO	SUBGR	CATEG												
0	03	D	0	05	B	P	01	C	P	02	D	P	03	D
V	03	D												

- Certificado ISO 9001: 2008 e ISO 14001:2004



- Certificado OHSAS 18001:2007



Actividades de Telecomunicaciones

En el campo de las telecomunicaciones, las principales áreas de trabajo son:

- Servicios de Construcción de distribución de redes de telecomunicaciones.
- Mantenimiento de planta externa de redes de telecomunicaciones.
- Mantenimiento de planta interna de redes de telecomunicaciones.
- Servicios de Construcción de instalaciones de cliente.
- Servicio de mantenimiento de urgencias 24 h. 365 días/año red distribución e instalaciones de cliente.
- Servicios de Construcción y mantenimiento de emplazamientos de telefonía móvil: infraestructura, radio BTS y transmisión.
- Instalación y mantenimiento de redes de cable radiante y salas técnicas en redes de metro.
- Instalación y mantenimiento de cables de fibra óptica.
- Servicios de comercialización.



CLIENTES:

- **Vodafone**
- **Telefónica**
- **ONO**

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Actividades de Electricidad

Dentro de esta actividad, debe destacarse, el conocimiento profundo y experiencia en los siguientes campos:

- Servicios de construcción y mantenimiento de redes de transporte y distribución de electricidad de media y baja tensión, aérea y subterránea.
- Instalación de redes y montajes eléctricos en baja tensión en viviendas, edificios comerciales, industrias, instalaciones deportivas, monumentos, fachadas,...
- Servicios de construcción y mantenimiento de Centros de Transformación.
- Trabajos en Baja y Media tensión.
- Mantenimiento e instalación de redes de alumbrado público.
- Mantenimiento e instalación de redes de iluminación exterior e interior.
- Servicios de eficiencia energética.
- Reparación de averías y servicio de atención de urgencias 24 horas.



CLIENTES:

- Iberdrola

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Actividades de Gas

Dentro de esta actividad, debe destacarse, el conocimiento profundo y experiencia en los siguientes campos:

- Servicios de Construcción y mantenimiento de Redes de transporte y distribución.
- Puesta en marcha y mantenimiento de estaciones de regulación y medida.
- Servicio de mantenimiento de redes con reten 24 horas.
- Control de estanqueidad de las tuberías.
- Lectura y cambio de contadores.
- Instalaciones industriales, comerciales y domésticas de gas.
- Instalación y mantenimiento de calefacciones.
- Trabajos de soldadura para montajes industriales.
- Servicios de construcción y mantenimiento de centros de almacenamiento de Gas Licuado y Petróleo.
- Comercialización de instalaciones de gas domesticas e industriales.
- Comercialización de aparatos de gas.
- Mantenimiento, reparación y Atención de urgencias de Instalaciones domésticas, comerciales e industriales.



CLIENTES:

- **Gas Natural**
- **Iberdrola Gas**
- **NATURGAS**
- **ENAGAS**
- **REPSOL**

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Actividades de Agua

Dentro de esta actividad, debe destacarse, el conocimiento profundo y experiencia en los siguientes campos:

- Servicios de construcción y mantenimiento de redes hidráulicas de transporte y distribución.
- Servicios de construcción de depósitos y balsas.
- Servicios de construcción de Estaciones de bombeo.
- Servicios de construcción de Estaciones de depuración de aguas residuales y potabilizadoras.
- Servicios de construcción de Acequias y canales.
- Servicios de construcción, mantenimiento preventivo y correctivo, limpieza y vigilancia de redes de distribución.
- Servicios de Construcción, ejecución de proyectos y supervisión de proyectos de regadíos, hidráulicos, agrícolas y de recuperación medioambiental.
- Cambio de contadores.
- Ejecución de instalaciones hidráulicas.



CLIENTES:

- **GRUPO Aguas de Valencia**
- **Ciclo integral de Agua Ayuntamiento de Valencia**
- **Canal Isabel II**
- **GRUPO Aguas de Barcelona**

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Actividades de Sector Infraestructuras

OBREMO ha realizado diversos proyectos para el mantenimiento de edificios en este sector pueden destacarse:

- Reformas de Centros Sociales.
- Construcción de Colegios e Institutos públicos.
- Construcción de Carreteras provinciales y locales (Variantes).
- Urbanización de plazas públicas para Ayuntamientos.
- Construcción de Centros de trabajo en zonas industriales.
- Reformas de oficinas y viviendas en general.
- Mantenimiento programado de viviendas.
- Construcción de edificios de viviendas Vivienda Protegida de Nueva Construcción y libres.
- Construcción de urbanizaciones.
- Construcciones de polideportivos.



CLIENTES:

- **Administraciones públicas locales provinciales y estatales**

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Sector de Energías Renovables

OBREMO, como empresa comprometida con el medio ambiente, y dado que desarrolla su trabajo desde sus orígenes dentro del sector de la Energía, ha apostado por el desarrollo de una división que de servicio a la ingeniería, instalación y mantenimiento de instalaciones para el aprovechamiento de las energías renovables.

Uno de las áreas de las renovables que ha tenido mayor desarrollo dentro de la actividad de OBREMO Energía Solar en los últimos años, ha sido el de la Energía Solar Térmica y Fotovoltaica. Los incesantes incrementos en los costes de los combustibles fósiles y de la energía eléctrica hacen que, tanto las instalaciones para la producción de agua caliente como las de producción de electricidad, tengan mayor demanda y se amorticen más rápidamente.

El cumplimiento por parte de España del acuerdo comunitario 20/20/20 para el año 2020, que obliga a la producción de un 20% de la energía mediante fuentes renovables, reducción de un 20 % de las emisiones de CO2 y aumento del 20 % en la eficiencia energética, pronostica un desarrollo intenso de las instalaciones que faciliten dicho compromiso.

La producción de energía térmica mediante biomasa brinda la posibilidad de consumir una materia prima con resultado neutro en cuanto a la emisión de CO2. Inició su penetración en el mercado como sustitutivo del gasóleo en zonas apartadas. Las calderas de biomasa han ido mejorando el grado de confort ofrecido al usuario, y en la actualidad permiten una única carga anual. El creciente encarecimiento de todos los combustibles junto con las ayudas a su

implantación de las agencias autonómicas de energía, hacen a esta energía muy competitiva y totalmente amortizable en un plazo inferior a cinco años.

Existe una máxima en el sector de las renovables que dice que *“La energía más barata es la no consumida”*. Para facilitar a las empresas, organismos públicos y particulares la reducción en el consumo innecesario de energía, así como en el cumplimiento del tercero de los compromisos 20/20/20, OBREMO cuenta, dentro del sector de renovables, con un grupo de especialistas en auditoría y gestión energética a fin de facilitar la reducción de la factura energética mediante medidas de rápida amortización. Igualmente se desarrollan auditorías de Calificación energética de edificios, a fin de cumplir los requisitos legales.

Dado que pretendemos ofrecer un servicio de Calidad y comprometido Medioambientalmente, el Sector de Energías Renovables está certificado ISO 9001 e ISO 14001.



GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 principios

Principios del Pacto Mundial

Derechos Humanos

Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Normas Laborales

Principio 3:

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

Principio 4:

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

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6:

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

Medio Ambiente

Principio 7:

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

Principio 8:

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

Principio 9:

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

Anticorrupción

Principio 10:

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

4 Grandes bloques

1. Derechos Humanos.
2. Normas Laborales.
3. Medio Ambiente.
4. Anticorrupción.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

Derechos Humanos

Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

El alcance a los Grupos de Interés respecto a estos Principios es el siguiente:

- **EMPLEADOS**

En 2013 hemos cumplido con nuestro objetivo de Implantación y Certificación de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series). Para nuestra organización es fundamental un sistema de trabajo basado en la seguridad y la salud de las personas, ya sean nuestros empleados, o cualquier persona involucrada directa o indirectamente a través de nuestros Grupos de Interés.

Involucrarse en un proyecto de estas características conlleva el máximo compromiso de la organización con la mejora continua en perseverar la salud de las personas y por ello nos comprometemos día a día con el cumplimiento de todos los objetivos de mejora incluidos en el informe de auditoría.

OBJETIVOS ALCANZADOS 2013	
Implantación y Certificación de sistema de Seguridad y Salud en el trabajo basado en el estándar OHSAS 18001:2007	✓
Redacción de la Instrucción de Trabajo I01.03 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS con la que OBREMO quiere implantar las medidas necesarias para prevenir, evitar y erradicar el acoso laboral(en cualquiera de sus vertientes)	✓
Realización de reuniones con los subcontratistas de las zonas en las que OBREMO tiene actividad	✓

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

Para el próximo ejercicio nos comprometemos a mantener los estándares de cumplimiento de nuestro Plan de Formación adaptándonos a las necesidades en base a la evolución de nuestras actuaciones.

METAS 2014	
	GENERAL
Mantener y mejorar de manera continua el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en el estándar OHSAS 18001:2007.	DERECHOS HUMANOS
Redacción de la Instrucción de Trabajo 101.04 "PERSONAL CON CARACTERÍSTICAS ESPECIALES", con la que OBREMO quiere garantizar la protección al personal con características especiales y sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo (menores de 18 años, con discapacidad física, psíquica o sensorial, en situación de embarazo, parto reciente y/o período de lactancia).	NORMAS LABORALES
En los reconocimientos médicos, además de la analítica estándar, se van a añadir los siguientes marcadores: -PSA (Antígeno Prostático Específico) a hombres mayores de 45 años. -Hierro y Ferritina, a mujeres en edad fértil.	MEDIO AMBIENTE
Redacción y aprobación del PLAN DE MOVILIDAD.	ANTICORRUPCIÓN
Realización de un Estudio Psicosocial.	
Implementación del Portal de Proveedores, donde todas las empresas subcontratistas puedan gestionar su documentación.	
Continuar realización de reuniones con los Subcontratistas de las zonas en las que OBREMO tiene actividad.	
Ampliar el número de acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa.	

Pacto Mundial y sus 10 Principios

▪ CLIENTES

Por lo que se refiere a nuestros clientes, estamos orgullosos de poder comunicar que hemos renovado de nuevo nuestras certificaciones. Mantenimiento de las Certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente establecidos.

OBJETIVOS ALCANZADOS 2013

1. RECLAMACIONES DE CLIENTE:

- El porcentaje de reclamaciones respecto a las instalaciones que se han realizado, ha disminuido respecto al año anterior y en ningún trimestre se ha superado el valor propuesto en el objetivo.
Esta ha sido la evolución de las reclamaciones de clientes de instalaciones (gas, calefacción, varios) en los 3 últimos años:



- Ha aumentado el porcentaje de reclamaciones comerciales cerradas en el plazo determinado respecto al valor medio obtenido en 2012.

2. INSTALACIONES DE GAS (SV)

- Se ha disminuido en más de un 5% el periodo medio de días que transcurren desde la firma del contrato hasta la puesta en gas de la instalación, respecto a los datos de 2012.
- Se ha mejorado en algo más de un 5% el valor del indicador "eficacia comercial" (nº captaciones / días trabajados) respecto al valor obtenido en 2012.

3. CONTROL DE EQUIPOS

Se ha mejorado el control del estado de los equipos de trabajo incluyendo en este control el mantenimiento de los grupos electrógenos.

4. CONTROL ACREDITACIONES

Con el fin de mejorar el control de la documentación de empresa de forma que esté continuamente actualizada, se ha desarrollado un proyecto basado en avisos que nos advertirá de los cambios que se producen referentes al personal técnico (altas/bajas/nuevas acreditaciones,..) que afecten a los certificados de acreditación de la empresa (instaladora Gas A, instaladora RITE, etc.).

Pacto Mundial y sus 10 Principios

5. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Se han realizado mejoras en las encuestas, ya que se hacen a la contratación de una instalación con el fin de minimizar las reclamaciones que podrían derivarse de la gestión comercial de los contratos.

Se ha realizado una mejora en la evaluación de la satisfacción del cliente: La planificación de la realización de encuestas, así como la valoración de las mismas se han integrado en un proceso de Workflow que arranca cuando el cliente tiene operativa la instalación y que nos permite un control más exhaustivo pero más sencillo tanto de las encuestas que ya están realizadas como de las que faltan por hacer.

SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD 2013

1. Porcentaje de defectos de obra/mes
2. RECLAMACIONES
 - Número de reclamaciones en obra /mes (canalización, mantenimiento y emergencias)
 - Media anual del nº total de reclamaciones SAT/nº instalaciones (9.28%)
3. Defectos de OCA (media anual): $V \text{ medio } 2013 \leq V \text{ medio } 2010/11/12$
4. SATISFACCIÓN CLIENTE:
 - Valoración trimestral del comercial
 - Valoración media del punto "trato comercial" ≥ 4

OBJETIVOS ALCANZADOS 2013	
RECLAMACIONES DE CLIENTES: El % de reclamaciones de instalaciones realizadas ha disminuido y ha aumentado el % reclamaciones comerciales cerradas en plazo respecto al año anterior.	✓
INSTALACIONES DE GAS Disminución en más de un 5% del período medio de días que transcurren desde la firma del contrato hasta la puesta en gas de la instalación y mejora en más del 5% del valor del indicador "eficacia comercial" respecto del año anterior,	✓
CONTROL EQUIPOS: Mejora del control de los equipos de trabajo, inclusive el mantenimiento de los grupos electrógenos.	✓
CONTROL ACREDITACIONES: Establecimiento de un sistema de control para la actualización de las acreditaciones del personal técnico y de las certificaciones de acreditación de la empresa.	✓
SATISFACCIÓN DE CLIENTES: Mejoras en la evaluación de satisfacción del cliente, con el fin de minimizar las reclamaciones.	✓

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

METAS 2014

SATISFACCIÓN CLIENTE

1. Al menos el 90% de los comerciales, tendrán una valoración media anual de satisfacción ≥ 4 (el valor máximo es 5).

Para alcanzarlo, las medidas a tomar son:

- Formación de los encuestadores
- Formación de los comerciales
- Seguimiento trimestral del indicador

2. Mejorar la valoración de la satisfacción de los instaladores de IRI.

Las medidas a tomar para ello son:

- Formar a los encuestadores
- Asegurarnos de la competencia de los instaladores
- Seguimiento trimestral del indicado

COMERCIAL

1. Aumentar la eficiencia comercial en la actividad de instalaciones de gas (SV y SH)
2. Mejorar el control de ventas:

Las acciones a emprender son:

- Valorar indicador : captación / visita realizada
- Formación de los comerciales
- Fidelización de comerciales

INSTALACIONES DE GAS (SV)

1. Disminuir en un 5% el periodo medio de días que transcurren desde la firma del contrato hasta la puesta en gas de la instalación.
2. Disminuir el tiempo transcurrido entre la captación comercial y el alta del contrato en el sistema.
3. Disminuir el tiempo transcurrido entre el estado "contratado" hasta el estado "en ejecución".
4. Disminuir el plazo de entrega de los boletines de instalación.

RECLAMACIONES

1. Disminuir los plazos de cierre de las reclamaciones de cliente.

Se plantea como **objetivo para el 2014** ampliar el alcance de nuestro certificado de calidad ISO 9001, incluyendo las diferentes actividades que OBREMO realiza en el sector de las Telecomunicaciones.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

METAS 2014	
<p>SATISFACCIÓN CLIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al menos el 90% de los comerciales, tendrán una valoración media anual de satisfacción ≥ 4 (el valor máximo es 5) Mejorar la valoración de la satisfacción de los instaladores de IRI 	GENERAL
<p>COMERCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia comercial en la actividad de instalaciones de gas (SV y SH) Mejorar el control de ventas 	DERECHOS HUMANOS
<p>INSTALACIONES DE GAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Disminuir en un 5% el periodo medio de días que transcurren desde la firma del contrato hasta la puesta en gas de la instalación: Disminuir el tiempo transcurrido entre la captación comercial y el alta del contrato en el sistema Disminuir el tiempo transcurrido entre el estado “contratado” hasta el estado “en ejecución” Disminuir el plazo de entrega de los boletines de instalación 	NORMAS LABORALES
<p>RECLAMACIONES: Disminuir los plazos de cierre de las reclamaciones de cliente</p>	
<p>CERTIFICADO CALIDAD ISO 9001:2008, ampliación del alcance de dicho Certificado, incluyendo las actividades que realiza OBREMO en el Sector de las Telecomunicaciones</p>	MEDIO AMBIENTE
	ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

▪ PROVEEDORES

Como objetivo y con el fin de involucrar cada vez más a nuestros grupos de interés sobre los Principios de Pacto Mundial, hemos actualizado nuestra Web, destacando un espacio en la misma para dar a conocer y publicitar el Pacto Mundial, así como los compromisos adquiridos. Además, seguimos siendo muy estrictos y exigentes con nuestros proveedores, velando por el cumplimiento de la legislación actual, en especial la laboral, además de velar por la transparencia y control de los servicios.

Todos nuestros proveedores / colaboradores, han firmado un código de buenas prácticas comerciales, para garantizar la calidad de los servicios prestados a nuestros clientes.

Se mantiene desde el Servicio de Prevención Propio, la realización de reuniones con todos nuestros subcontratistas, en las zonas en las que OBREMO tiene actividad, concienciando y trasladando procedimientos y mejoras, expidiéndose certificado de contenido y asistencia, para dejar evidencia documental de todas las acciones que se ejecutan.

Además durante el presente ejercicio OBREMO ha obtenido la Certificación OHSAS 18001:2007, la cual nos permitirá avanzar y mejorar - a nosotros mismos y a nuestros proveedores - en el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que al comprometernos en el cumplimiento de las especificaciones que contiene dicha certificación nos obliga a estar al día en los procedimientos establecidos.

METAS 2014

Para el próximo ejercicio nos comprometemos a la elaboración de un Código Ético, en el que traslademos a nuestros grupos de interés, entre ellos los Proveedores, la importancia y necesidad del mismo, en la medida en que constituye requisito necesario para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los Grupos de Interés.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

Normas Laborales

Principio 3:

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

Principio 4:

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

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6:

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

Nuestro marco de trabajo se encuadra dentro de un escenario dónde sólo cabe:

- La negociación.
- El cumplimiento del marco legal de la aplicación en el ámbito de las Relaciones Laborales.
- Preocupación y esfuerzo por garantizar puestos de trabajo seguros

Por todo ello ratificamos que trabajamos y cumplimos con todos los principios recogidos en este apartado de Normas:

- Negociación.
- Erradicación de trabajo forzoso.
- Nunca hemos contado ni contaremos con mano de obra infantil, ni nosotros ni nuestros grupos de interés.
- Trabajamos activamente en la Integración de colectivos desfavorecidos

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN ADOPTADAS

En el presente ejercicio 2013, las principales medidas de conciliación adoptadas son:

- Facilidad al empleado/a de atender problemas personales, sin tener que interrumpir su contrato laboral.
- Acumular vacaciones tras la baja maternal.
- Permisos de lactancia acumulados.
- Protocolo de protección de maternidad.
- Flexibilidad en la concesión de días de permiso.
- Formación en horario laboral.

COLABORACIONES 2013 PARA LA INTEGRACIÓN COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Convenio de Colaboración para la realización de formación práctica en Centros de Trabajo (FPCT) y de Prácticas No Laborales en Empresas (PNL) en los siguientes Centros:

- Centro de Formación Folgado S.L.U.
 - Instituto Inter, S.L.
 - Escuelas San José (Instituto Politécnico).
 - FREMM (Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia).
 - Ayuntamiento de Quart de Poblet.
 - Convenio de Colaboración –Ayuntamiento de Gavà. Programa de experiencia profesional para la ocupación juvenil en Cataluña “Jóvenes para la Ocupación”
- Acuerdo de Prácticas Formativas en:
- Fundación Universidad Empresa-ADEIT en el Departamento en el Departamento Administrativo-Financiero.
 - Universidad Politécnica de Valencia-Escuela Técnica Superior de Informática y en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas.
 - Universidad de Murcia - COIE (Centro de Información y Orientación de Empleo) .

METAS 2014

- Evaluación de riesgos psicosociales.
- Elaboración del plan de acción para mejora de resultados.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

FORMACIÓN Y EMPLEO

OBREMO apuesta por la formación como elemento clave en el desarrollo y avance profesional de los empleados que integran la compañía.

OBJETIVO ALCANZADO 2013

El 100% de la Plantilla se ha formado en Prevención de Riesgos Laborales.

En el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo OBREMO, se desarrollan y preparan cursos personalizados al puesto de trabajo para formación de personal y reciclaje del mismo, desde el ejercicio 2013 a través de nuestro portal de formación online.

En PRL, las Áreas en las que se ha impartido cursos son:

Cursos	Nº Trabajadores Formados
Carretillas Elevadoras	1
Medidas de Emergencia	52
Primeros Auxilios	10
Seguridad Industria Petroquímica	3
Normas Básicas	95
Trabajos en Altura	25
Aula Permanente	2
2º Ciclo de Convenio	9
Recurso Preventivo (60 horas)	5
Máster en PRL	1
-Espacios Confinados	16
-Administración-Comercial	35
-Almacenero	3
-Maternidad y Lactancia	2

METAS 2014

Ampliar el alcance del Plan de Formación a otras Áreas.

EVOLUCIÓN PLANTILLA

Los empleados del ejercicio 2013 respecto del 2012 se han incrementado en un 15%, siendo el número de empleados total del 2013 de 260.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

Medio Ambiente

Principio 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8:

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

Principio 9:

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

ENFOQUE PREVENTIVO

Dentro de nuestra estrategia empresarial OBREMO apuesta firmemente por la defensa y el respeto por el Medio Ambiente y ha adquirido el compromiso frente a sus clientes y a la sociedad en general, de adecuar sus procesos a la normativa medioambiental que le es aplicable, y así demostrar que es posible combinar el progreso tecnológico con el respeto al Medio Ambiente.

Con este motivo desarrollamos e implantamos un Sistema de Gestión Medioambiental según los requisitos de la norma ISO 14001 certificado desde febrero de 2002. El Sistema de Gestión Medioambiental facilita el control de los aspectos medioambientales y un conocimiento detallado de nuestro comportamiento.

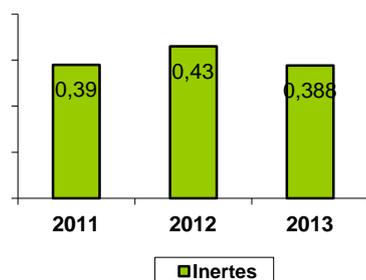
OBREMO tiene establecido e implantado un sistema para la segregación, el almacenamiento y la gestión de los residuos generados en función de las características de los mismos y siempre de acuerdo con la legislación vigente.

El apoyo de la dirección, la formación continuada de nuestros profesionales y la aplicación de las buenas prácticas medioambientales en los quehaceres diarios, han hecho de nuestra firma un claro ejemplo de empresa comprometida con el entorno.

OBJETIVOS MEDIO AMBIENTE ALCANZADOS 2013

RESIDUOS INERTES

1. Se ha disminuido la cantidad de residuos inertes generados por metro de zanja realizado aumentando en 1% los metros canalizado utilizando zanja reducida, respecto al 2012.



Pacto Mundial y sus 10 Principios

- Se ha reducido en un 20% las no conformidades detectadas por deficiencias en la gestión medioambiental en los almacenes respecto a las detectadas en 2012.



CONTROL OPERACIONAL

- Se colocaron señales plásticas en la pared identificando el residuo. El efecto producido ha sido positivo pues, a diferencia de años anteriores, únicamente en una ocasión se han detectado residuos depositados en el contenedor que no corresponde.

FORMACIÓN

- Se ha mejorado la formación/información medioambiental inicial de los representantes de comercio que se van incorporando a OBREMO.

Al inicio de su contrato, se les entrega un dossier con esta información:

- ¿Qué es un sistema de gestión medioambiental?
- Requisitos de la Norma ISO 14001
- Política medioambiental
- Planificación: Aspecto/Impacto medioambiental
- Control operacional:
 - Gestión de residuos en oficinas

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

- Emisiones a la atmósfera de CO2 y consumo de combustible

Buenas prácticas en oficina:

- Buenas prácticas para reducir el consumo de agua
- Buenas prácticas para reducir el consumo de electricidad
- Buenas prácticas en el uso del papel

Otras recomendaciones

Seguimiento y medición

Revisión por la dirección

2. Se ha ampliado y mejorado, a todos los centros de trabajo, la formación que se da al personal de obra de nueva incorporación.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

1. Se ha facilitado las consultas de los datos de consumos (papel, combustible) a través de la ERP, aunque hay que continuar mejorando el informe para consumo de combustible.
2. Se ha mejorado el formulario de inspección en almacén y se ha incluido un punto de emergencias en el que comprueba el estado y la accesibilidad de los extintores y BIE's.

CONSUMOS

1. Se ha elaborado un manual de uso y mantenimiento de las calefacciones para entregar a los clientes al finalizar la instalación que supone un menor consumo de gas y también menos emisiones.
2. En oficinas se ha apostado por el uso de buenas prácticas medioambientales y se han realizado algunas actuaciones como:
 - Se ha realizado un estudio de la eficiencia energética de las instalaciones centrales y se ha realizado un cambio de iluminación a LED.
 - La reutilización de material recuperado del archivo (archivadores, carpetas colgantes y fundas multitaladro) reduciendo así la generación de residuos.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

OBJETIVOS ALCANZADOS 2013	
RESIDUOS INERTES	✓
<ul style="list-style-type: none"> Disminución de la cantidad de residuos inertes generados por metro de zanja realizado aumentando en 1% los metros canalizado utilizando zanja reducida, respecto al 2012 Reducción 20% las no conformidades detectadas por deficiencias en la gestión medioambiental en los almacenes respecto al 2013 	✓
CONTROL OPERACIONAL: Se colocaron señales plásticas en la pared identificando el residuo	✓
FORMACIÓN	✓
<ul style="list-style-type: none"> Se ha mejorado la formación/información medioambiental inicial de los representantes de comercio que se van incorporando a OBREMO Se ha ampliado y mejorado, a todos los centros de trabajo, la formación que se da al personal de obra de nueva incorporación 	✓
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	✓
<ul style="list-style-type: none"> Se ha facilitado las consultas de los datos de consumos (papel, combustible) a través de la ERP Se ha mejorado el formulario de inspección en almacén y se ha incluido un punto de emergencias en el que comprueba el estado y la accesibilidad de los extintores y BIE's 	✓
CONSUMOS	✓
<ul style="list-style-type: none"> Se ha elaborado un manual de uso y mantenimiento de las calefacciones para entregar a los clientes al finalizar la instalación La reutilización de material recuperado del archivo 	✓

INDICADORES MEDIOAMBIENTALES 2013 (DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL)Aspecto	2011	2012	2013
Consumo eléctrico (Kw/ h trabajo)	1,39	1,31	1,32
Consumo Gasóleo (l/producción)	0,013	0,013	0,0108
Inertes (m3/m canalizado)	0,39	0,43	0,388
Residuos metálicos (Kg/m canalizado)	0,36	-----	0,0047
Envases contaminados (Kg/Km canalizado)	12,39	6,03	8,4
Aerosoles (Kg/Km canalizado)	1,15	1,78	1,1

GENERAL

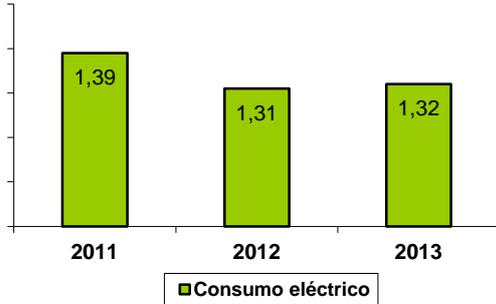
DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

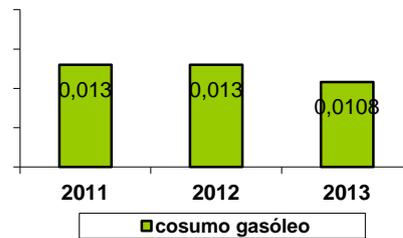
MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

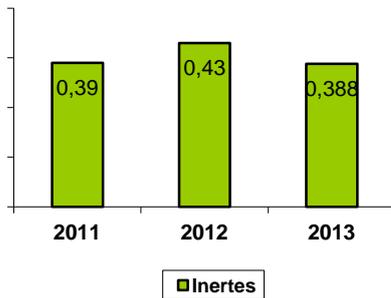
Pacto Mundial y sus 10 Principios



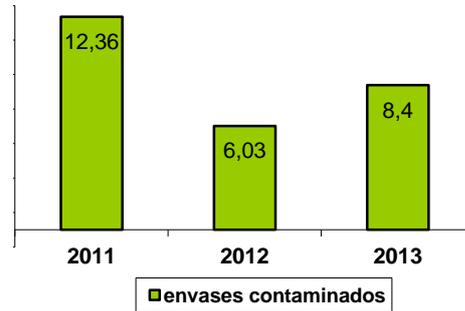
Desde 2011, se observa una tendencia de reducción en el valor del indicador de consumo eléctrico a lo largo del tiempo. En 2013 el valor del indicador ha aumentado ligeramente.



El valor del indicador de consumo de gasoil ha disminuido.



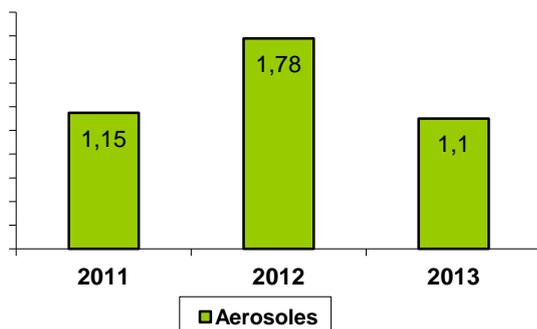
En 2012 se observó un aumento pero se ha vuelto a valores semejantes a 2011.



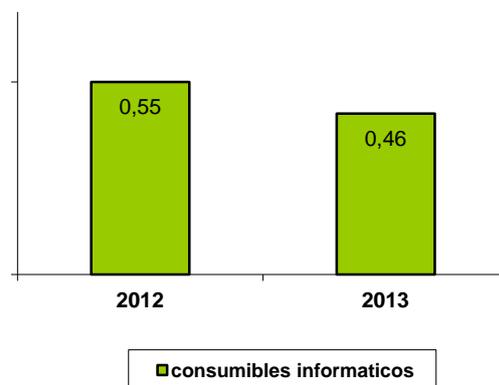
Se han producido una disminución en el valor de este indicador.

El aumento que se observó en 2011 fue debido fundamentalmente a las mudanzas (limpieza de naves etc).

Se observa una ligera disminución del valor del indicador. No se ha tenido en cuenta el consumo de 2011 al no disponer del dato en Kg/h trabajada sino en unidades/hora.



29



GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

METAS MEDIO AMBIENTE 2014

RESIDUOS

Aumentar en al menos un 1 %, respecto a 2013, el porcentaje de metros canalizados utilizando zanja reducida.

- ◊ Seguimiento trimestral de los porcentajes.
- ◊ Inspecciones en obra.
- ◊ Aportación mensual de los metros de obra realizados (con zanja reducida y normal).
- ◊ Revisión y tratamiento de los datos aportados por el área de producción.
- ◊ Reuniones periódicas con producción.
- ◊ Revisar la cartera de trabajo mensualmente.

CONSUMOS

Reducir en un 5% el consumo eléctrico respecto al consumido en 2013.

- ◊ Concienciación sobre consumo responsable.
- ◊ Medios difusión: folletos, Boletín de OBREMO, página Web.

Reducir en un 5% el consumo de papel en oficina respecto al consumido en 2013.

- ◊ Concienciación sobre consumo responsable.
- ◊ Medios difusión: folletos, Boletín de OBREMO, página Web.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Control de la gestión medioambiental de los subcontratistas a través del desarrollo de un Portal de Subcontratista.

De forma sistemática se ha impartido formación interna a personal de nueva incorporación Se les hace una charla de acogida en la que, entre otro temas, se da información general sobre el sistema de gestión medioambiental y se da a conocer la política de la empresa y el control operacional que les aplique dependiendo del puesto que vayan a ocupar.

METAS 2014
RESIDUOS: Aumentar en al menos un 1 %, respecto a 2013, el porcentaje de metros canalizados utilizando zanja reducida
CONSUMOS: Reducir en un 5% el consumo eléctrico respecto al consumido en 2013
CONTROL Y SEGUIMIENTO: Control de la gestión medioambiental de los subcontratistas a través del desarrollo de un Portal de Subcontratista

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

Pacto Mundial y sus 10 Principios

Anticorrupción

Principio 10:

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

PROVEEDORES

OBREMO en su labor de procurar que las relaciones con sus proveedores y resto de organizaciones se desarrollen de manera justa, incluye anualmente en su plan de actuación, acciones que van encaminadas en ese sentido.

Por ello, dentro de los objetivos marcados para el próximo ejercicio está la de participar activamente en incrementar las buenas prácticas en materia ética, social y ambiental entre sus proveedores. Tenemos que trabajar en identificar y compartir cuáles son esas buenas prácticas. Difundiremos el Código Ético que contiene los principios éticos y de conducta esperados. De igual manera incrementaremos el número de acciones de difusión para el incremento de los valores y principios recogidos en el Pacto Mundial.

De la misma manera, a través de nuestro Departamento de Servicios Generales continúa la labor de recogida de todas las evidencias documentales que se precisan recoger para garantizar el cumplimiento de la ley en todos los aspectos relacionados en ese ámbito.

OBJETIVOS ALCANZADOS 2013

- Mejorar la gestión y control a través de nuestra ERP.
- Continuar concienciando a nuestros grupos de interés de que a través de las auditorias, tanto internas como externas, que realizamos habitualmente se obtiene una valiosa información para detectar posibles casos de corrupción con lo cual deben de colaborar en su realización.
- Continuar realizando reuniones con los Subcontratistas de las zonas en las que OBREMO tiene actividad,

MEJORAS 2014

- Puesta en marcha del Portal de Subcontratistas, dónde todos los Subcontratistas pueden gestionar su Documentación, en las siguientes Áreas (Producción, PRL y Calidad y Medio Ambiente).
- Elaboración de un Código Ético.

GENERAL

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN