

## Índice

Carta de renovación de compromiso	2
Perfil de la Entidad	4
Estrategia y Gobierno	5
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
Más información	
Principios del Pacto Mundial	6
Derechos Humanos	8
Normas Laborales	11
Medio Ambiente	13
Anticorrupción	15

Datos de contacto:

**Servicios de Infraestructuras Eléctricas de Levante, S.L.**

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

## Carta de renovación del compromiso con el Pacto Mundial

Estimados miembros de la Red Española del Pacto Mundial:

En Servicios de Infraestructuras Eléctricas de Levante S.L (SIEL S.L) seguimos apostando por el desarrollo de soluciones sostenibles. Un año más hemos renovado nuestro compromiso con la Red Española de Pacto Mundial siguiendo sus recomendaciones. Queremos fomentar la transparencia comunicativa y hacer partícipes a nuestros grupos de interés a fin de que sean conscientes de cuáles son nuestros objetivos. Por ello nuestro principal objetivo para el próximo ejercicio es mejorar la transparencia y comunicación con nuestros proveedores.

Queremos continuar difundiendo, concienciando e implicando a nuestros grupos de interés, así como a nosotros mismos, con la finalidad de conseguir día a día una sociedad más comprometida con tan necesarios e importantes valores.

SIEL, S.L., manifiesta por tercer año consecutivo su clara intención y firme compromiso de renovación con los 10 Principios establecidos en el PACTO MUNDIAL, así como la difusión de los mismos entre nuestros Grupos de Interés y en nuestro ámbito de influencia

Atentamente,



José María Ros Ramón  
Administrador

**SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS  
ELECTRICAS DE LEVANTE, S.L.**  
C.I.F B-97.944.714  
Ciudad de Melilla, nº 6  
46017 VALENCIA

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

## Contenido

### Carta de renovación de compromiso

1. Perfil de la Entidad
2. Estrategia y Gobierno
3. Objetivos y temáticas de Naciones Unidas
4. Más información

### 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
- Nº Empleados
- Delegaciones
- Ventas/Ingresos
- Grupos de Interés

### 2. Estrategia y gobierno

### 3. Objetivos y temáticas de Naciones Unidas.

### 4. Periodo del Informe

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

## Información general

### 1. Perfil de la entidad:

SIEL S.L, es una empresa de ámbito nacional, dedicada a servicios, infraestructuras y mantenimientos de instalaciones de energía, electricidad, gas y agua.

#### Clasificaciones:

- Instaladora Gas A
- Instaladora RITE
- Mantenedora RITE

Dirección: C/ Ciudad de Melilla, 6 46017 Valencia

Alto cargo: Administrador Único – José María Ros Ramón

Número de empleados: 70

Delegaciones: Madrid y sede central en Valencia

Ventas/Ingresos: 7.850.161€

#### Grupos de Interés:

Clientes, empleados y proveedores

### Compromiso Pacto Mundial

Desde nuestra organización, queremos continuar impulsando los 10 Principios del PACTO MUNDIAL por tercer año consecutivo.

SIEL S.L manifiesta y ratifica su compromiso de renovación con los 10 Principios establecidos en el PACTO MUNDIAL.

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

## Información general

### **2. Estrategia y gobierno:**

SIEL centra su estrategia de futuro en tres pilares fundamentales:

Por un lado la **Implantación de sistemas** que ayudan a la planificación y optimización de recursos y procesos, garantizando de esta manera la calidad del servicio y un seguimiento de la actividad que permiten una mejora continua en el servicio que prestamos a nuestros clientes, dándole visión a dichos sistemas.

**La formación continua** tanto a personal propio como colaboradores externos, como refuerzo indispensable para ofrecer un servicio de calidad.

Por otro, la **transparencia en la comunicación** con nuestros grupos de interés es fundamental para que sean concededores de las metas de la compañía y por consiguiente su aportación a las mismas.

### **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.

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

## Pacto Mundial y sus 10 principios

El informe que presentamos se encuentra estructurado en 4 grandes bloques que a su vez recogen los 10 Principios establecidos en PACTO MUNDIAL según sus temáticas.

### 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.

### 2. Normas Laborales:

### 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.

## Pacto Mundial y sus 10 principios

### 1. Medioambiente:

#### 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.

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.

#### Objetivos 2013 conseguidos:

1. Mantener y renovar el certificado OHSAS 18001:2007.
2. Mantener y mejorar la satisfacción del cliente.
3. Ampliar las actuaciones formativas a los proveedores y subcontratistas.
4. Mejorar la atención en averías y el control de seguimiento de las mismas.



## Pacto Mundial y sus 10 principios

### 1. Mantener y renovar el certificado OHSAS 18001:2007

En septiembre de 2013 se realiza auditoría de seguimiento del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales 18001:2007 (también se auditan sistema de gestión de calidad 9001:2008 y de medio ambiente 14001:2004) con resultado satisfactorio.

### 2. Mantener y mejorar la satisfacción del cliente

Para mejorar la satisfacción de nuestros clientes se ha realizado un curso de atención cliente por parte de nuestro personal técnico ya que además de realizar nuestro trabajo con la mayor calidad posible pensamos que es importante el trasladar la información de los trabajos realizados al cliente final y mantener una buena comunicación con el mismo.

### 3. Ampliar las actuaciones formativas a los proveedores y subcontratistas

Se realiza una formación trimestral al personal de las empresas subcontratistas para comunicar las pautas establecidas y seguir mejorando en la corrección actuaciones incorrectas, así como solucionar dudas, tanto a nivel de empresa como a nivel de técnico y de este modo unificar criterios de actuación

### 4. Mejorar la atención en averías y el control de seguimiento de las mismas.

Para lo cual se han realizado las siguientes acciones:

- Formación del personal del Call Center en atención telefónica y técnicas de comunicación.
- 100 % del personal técnico con carne APMR (agente de puesta en marcha y manipulación)
- Entrega de presupuesto de recomendación al 25% de las visitas de mantenimiento realizadas

**Metas 2014 en procesos productivos**

1. Desviación del objetivo mensual de visita de mantenimiento sea  $\leq 5\%$
2. Reducir 5% tiempo medio de atención de averías respecto año anterior
3. Aumento 5 % valoración de satisfacción de cliente en atención averías respecto al año anterior
4. Mejora del control de la documentación administrativa y de prevención de riesgos laborales del 100 % de las empresas subcontratistas

**Mejoras 2014 en la actividad:**

1. Reorganización de horarios para que el personal de oficinas tenga la opción de reducir el tiempo de comida en media hora para finalizar la jornada laboral a las 18.30 horas.
2. Implementación de un nuevo Sistema Informático que mejorará la gestión de la cartera y de la gestión del departamento de Call Center.
3. Mejora de la gestión de no conformidades del sistema, ya que se realizará desarrollo informático en Sistema Informático para tratar las mismas.

Somos una empresa comprometida con la seguridad y la salud de los trabajadores y del lugar de trabajo. En el 2012 obtuvimos la Certificación OHSAS 18001:2007. En el ejercicio 2013, se realizó auditoría de seguimiento y mantenemos dicho Certificado.

Este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, mejora los procedimientos sobre Prevención de Riesgos Laborales, está totalmente integrado con el Sistema de Gestión de Calidad y – Medio Ambiente que tenemos implantados.



En el presente ejercicio se auditan también el Sistema de Gestión de Calidad 9001:2008 y de Medioambiente ISO 14001:2004, ambas con resultado satisfactorio,

## 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.

Mantenemos nuestro compromiso en la mejora de la transparencia comunicativa, y para ello disponemos de la Intranet, para fomentar y mejorar la comunicación entre los empleados, y de un Código Ético, dónde se establecen valores y principios éticos, el cual difundimos entre nuestros Grupos de Interés y cumplimos.

La formación de los empleados en diversas áreas, consideramos que es otro de los aspectos esenciales en nuestra organización.

Durante el ejercicio 2013 se llevaron a cabo las siguientes acciones formativas:

- Sensibilización del personal de la empresa en el sistema de calidad, medio ambiente y gestión de residuos-charlas de concienciación respecto al Sistema Integrado de Gestión
- Atención al cliente, curso interno de personal de averías
- Formación interna sobre sistema informático de SIEL.
- Formación sobre Herramienta informática control técnicos.
- Formación en Calderas- para el personal técnico.
- Curso de APMR.
- Formación en Emergencias e incendios y Plan de Emergencias del Centro de Trabajo.

## Pacto Mundial y sus 10 principios

Mantenemos nuestro compromiso en la mejora de la transparencia comunicativa, y para ello disponemos de la Intranet, para fomentar y mejorar la comunicación entre los empleados, y de un Código Ético, dónde se establecen valores y principios éticos, el cual difundimos entre nuestros Grupos de Interés y cumplimos.

La formación de los empleados en diversas áreas, consideramos que es otro de los aspectos esenciales en nuestra organización.

Durante el ejercicio 2013 se llevaron a cabo las siguientes acciones formativas:

- Sensibilización del personal de la empresa en el sistema de calidad, medio ambiente y gestión de residuos-charlas de concienciación respecto al Sistema Integrado de Gestión
- Atención al cliente, curso interno de personal de averías
- Formación interna sobre sistema informático de SIEL.
- Formación sobre Herramienta informática control técnicos.
- Formación en Calderas- para el personal técnico.
- Curso de APMR.
- Formación en Emergencias e incendios y Plan de Emergencias del Centro de Trabajo.

En otro orden de cosas, mostramos nuestro máximo rechazo tanto al trabajo infantil, como al trabajo coaccionado/forzoso y a cualquier tipo de discriminación.

Por otro lado, nos comprometemos a defender la igualdad de trato y oportunidades en las condiciones de trabajo en todos los aspectos.

### Objetivos 2013 conseguidos:

- Incrementar el nº de reuniones interdepartamentales favoreciendo la comunicación.
- Continuar y ampliar las acciones formativas con especial atención a la referente a situaciones de emergencia, incluyendo a proveedores y subcontratistas.
- Realización de estudio psicosocial
- Continuar concienciando a nuestros grupos de interés sobre los Principios de PACTO MUNDIAL.

### Metas 2014:

- 100 % Formación Personal responsable (área producción) Nivel medio PRL
- 95 % Técnicos inspeccionados (procedimiento de trabajo, equipos, EPIS, gestión medioambiental).
- Mejora del control de la documentación administrativa y de prevención de riesgos laborales del

100% de las empresas subcontratistas.

- Incrementar el Número de Proveedores certificados en el Sistema de Gestión de Calidad ISO de 9001:2008.
- Incrementar acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa: esponsorización de asociación deportiva sin ánimo de lucro y colaboración con ONG.

#### Mejoras 2014

- Formación de riesgos de trabajos en altura para el personal que pudiese estar expuesto a dicho riesgo.

### 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.

Respecto a los Principios 7, 8 y 9 de PACTO MUNDIAL, referentes al Medio Ambiente, nos sentimos satisfechos de nuestra elevada conciencia medioambiental.



Por ello se consiguieron dos importantes Certificaciones que lo avalan. Primeramente tenemos documentada e implementada una política integrada de Calidad y Medioambiente según el estándar UNE-EN ISO 9001:2008 Y UNE-EN ISO 14001:2004 desde el año 2009.



Estos Certificados se renuevan anualmente mediante auditorías exhaustivas por parte de terceros.

En segundo lugar, nuestro principal cliente se encuentra totalmente comprometido con las políticas medioambientales instauradas a nivel nacional e internacional; ello nos obliga a cumplir ciertos requisitos incluidos en sus políticas medioambientales.

En el ejercicio 2013 en SIEL S.L nos comprometimos a minimizar el consumo de recursos y seguimos con la renovación de la certificación ISO 14001: 2004.



Las medidas llevadas a cabo para lograr esa disminución de recursos son:

- Disminuido de los consumos de papel, electricidad y de gasoil.
- Cambios de tubos fluorescentes por luminarias de bajo consumo, siendo el 100% de las luminarias de bajo consumo.
- Realización de estudio de eficiencia energética de las oficinas, dónde una de las medidas planteadas es el cambio de luminarias por LEDs,, lo que nos ahorraría bastantes recursos.

**Metas 2014:**

- Reducir un 5 % consumo de agua respecto al año 2013
- Mejorar la eficiencia energética de las oficinas  
Reducir en un 3 % consumo eléctrico respecto al año 2013

## Anticorrupción

### Principio 10:

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

### Objetivo 2013 conseguido:

En nuestra labor de continuar concienciando y comprometiendo a nuestros grupos de interés, hemos dado traslado de nuestro Código Ético a nuestros proveedores a través del Portal.

Con ello queremos identificar y compartir buenas prácticas en materia ética, social y ambiental.

### Meta 2014:

En aras de mantener una comunicación transparente con nuestros proveedores, nos comprometemos a realizar un Informe periódico para que tengan conocimiento de su valoración en referencia a sus competidores, valorando la producción, la calidad del servicio y los cumplimientos legales.

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN