



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT



Montajes Eléctricos y Fomentos Sur S.L.

INFORME DE PROGRESO
2013



Montajes Eléctricos y Fomentos Sur S.L.
C/ Río Dílar s/n
Granada

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



MONTAJES ELÉCTRICOS Y FOMENTOS DEL SUR, S.L.

DOMICILIO SOCIAL-DELEGACIÓN GRANADA DELEGACIÓN MÁLAGA

C/Río Dilar, s/n
18110- Las Gabias, GRANADA
Tfno.: 958 53 46 76. Fax.: 958 53 45 95
Correo e.: granada@melfosur.es

C/Carlo Goldoni, nº 19 (P1 Guadalhorca)
29004 - MÁLAGA.
Tfno.: 952 23 89 07. Fax.: 952 96 26 06
Correo e.: malaga@melfosur.es

Las Gabias, a 3 de noviembre de 2014

Un año más, queremos expresar nuestro apoyo y promoción del Pacto Mundial y sus diez Principios.

Nuestros objetivos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, crecimiento y desarrollo internacional nos llevan a establecer una personalidad en materia de RSE propia y única para todo el Grupo.

Resulta esencial que el desarrollo y la expansión internacional del Melfosur vayan de la mano del cumplimiento de los Derechos Humanos y una Política de empresa Responsable Socialmente.

En un entorno socio-económico como el actual, se hace más evidente la necesidad de buscar una forma de desarrollo más sostenible y equilibrada. Por ello en MELFOSUR queremos integrar estos valores en el producto final que recibe el cliente y la sociedad.

Por último, aprovecho para expresar nuestro deseo de renovar nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial con el objetivo de seguir avanzando en su desarrollo en los próximos años.

**MONTAJES ELÉCTRICOS
Y FOMENTOS DEL SUR, S.L.**
C.I.F. B-10.465
Río Dilar, s/n.
18110 LAS GABIAS (Granada)

D. Antonio López Román.
Administrador Único



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Montajes Eléctricos y Fomentos Sur S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Río Dílar s/n

Localidad

Las Gabias

Provincia

Granada

Comunidad Autónoma

Andalucía

Dirección Web

www.melfosur.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Antonio López Román

Persona de contacto

Rubén Delgado Sánchez

Número de empleados directos

170

Sector

Energético

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Montajes de redes eléctricas de baja y alta tensión, subestaciones, centros de transformación, energía fotovoltaica Trabajos en tensión alta tensión.

Ventas / Ingresos

16.201.178,45 €

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

Clientes, Empleados, Medioambiente, Proveedores

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

no se contemplan

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Hemos seleccionado aquellos grupo con los que la empresa tiene una mayor interacción.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España, Nicaragua.

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

Todo el grupo

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

Progreso?

Incluyendo aquellos que afecten directamente al cumplimiento de los Diez Principios

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Por la web propia y del Pacto Mundial

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Melfosur realiza periódicamente encuestas de satisfacción del cliente que son valoradas y analizadas por el departamento de calidad y cuyos resultados son trasladados a la Dirección para la toma de las decisiones oportunas. Estas decisiones son reflejadas en el Acta de Revisión del Sistema. También se tienen en cuenta observaciones u opiniones manifestadas

por email o personales. Se realizan reuniones periódicas con los trabajadores en las que pueden manifestar sus sugerencias de manera anónima.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

S.L.

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

De momento no, pero se está planteando incluirlo como objetivo para próximos años.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Es responsabilidad directa del Administrador Único velar por la implantación y cumplimiento de los 10 Principios, con el apoyo y coordinación del departamento de Recursos Humanos, Calidad y Medio Ambiente.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Actualmente no.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

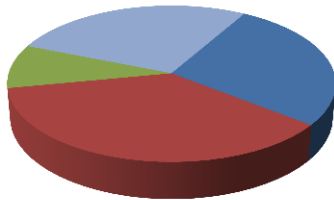
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Cientes: 3
- Empleados: 4
- Proveedores: 1
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 3

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



3

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Satisfacción del cliente

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Recogemos dentro de nuestra política la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Política de Calidad

[Descargar documento adjunto](#)

Valoración negativa de los clientes

Buzón de sugerencias

Existe un buzón de sugerencias a disposición de los clientes en la página web donde pueden manifestar su impresiones con la empresa.

Encuestas de Satisfacción

Se realizan encuestas anuales de las que se han obtenido los siguientes datos. QUEJAS Y RECLAMACIONES Este año no hemos recibimos demasiadas quejas de los clientes, las cuales no han tenido mucha trascendencia, por lo que no se han registrado. FELICITACIONES Este último año hemos recibido dos felicitaciones por parte de nuestro cliente ENDESA: • 13/3/2013: Por parte de Alvaro J. García-Cabrera, Director General de García Cabrera Asesores de Urbanismo, debido a su profesionalidad en la reparación de una avería en Villanueva de la Concepción el día 25 de febrero. • 28/01/2014: por parte del Jefe de División de Endesa al personal de Melfosur por la entrega y profesionalidad mostrada por el temporal de navidad, pero que se ha ido mostrando a lo largo del año. FIDELIZACIÓN CLIENTES Para estudiar la fidelización de los clientes se han comparado los listados de clientes de los últimos años y así poder valorar los clientes que están satisfechos con nuestro trabajo y siguen contando con nosotros para la ejecución de sus instalaciones. Destacar que ha ido creciendo con el paso de los años, lo cual es muy positivo y muestra como nuestros clientes valoran el

esfuerzo que se hace por ofrecer un servicio de calidad, aunque en este último año se ha notado un decrecimiento, lo cual se debe a la actual situación económica que se está atravesando.

Gestión de incidencias

Los productos no conformes, en general, provienen de la ausencia de algún elemento del Sistema de Calidad y Medioambiente o de desviaciones de éstos respecto a los requisitos especificados. Una vez detectado el producto no conforme, se genera un Parte de No Conformidad/Acción Correctiva (Parte NC/AC) y, en la medida de lo posible, se identificará y segregará adecuadamente hasta decidir su tratamiento. Dicho PARTE DE NC/AC se redactará con original y copia, entregándose ésta al Área Responsable de la ejecución de las medidas adoptadas para la resolución de la No Conformidad. Una vez ejecutadas dichas medidas, se cumplimentará el original del PARTE DE NC/AC por el Responsable de Calidad y Medioambiente o por el Responsable de SST (según el tipo de no conformidad) quien cerrará el PARTE DE NC/AC y archivará el original en su carpeta correspondiente

Comunicación Interna y Externa

Este procedimiento tiene como objetivo el establecer una guía metodológica para garantizar las comunicaciones internas que se deben establecer entre todos los departamentos de la empresa, así como establecer los mecanismos de recepción, documentación, y respuesta a comunicaciones que provengan del exterior de la empresa, ambas relacionadas con la gestión de calidad. Medioambiente y seguridad y salud en el trabajo. Así mismo, se indica el procedimiento a seguir en cuanto a la participación y consulta en materia de prevención de riesgos laborales.

ALCANCE

En comunicaciones internas, se cubrirán los siguientes aspectos:

Informar a todo el personal sobre la política, los objetivos, y sobre el comportamiento en lo que respecta a la gestión de calidad, medioambiente y SST de la empresa.

Informar a todo el personal sobre la evolución del comportamiento medioambiental de la empresa.

Informar a todo el personal sobre los cambios que afecten a su SST.

Opiniones del personal en cuestiones de calidad, medioambiente y SST.

Comunicaciones interdepartamentales.

En comunicaciones externas:

Dar a conocer al exterior la política de calidad, medioambiente y SST de la empresa, así como establecer los mecanismos de respuesta a las comunicaciones externas de clientes, público en general, autoridades, administraciones, etc.

En participación y consulta:

Participación de los trabajadores en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.

Consulta de los trabajadores ante cualquier cambio en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo.

Código Ético / Conducta

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Horas de formación por empleado

Contamos con un indicador que representa un dato muy identificativo dentro del sistema de gestión integral de la calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Se tienen indicadores para esta información, que se contrastan anualmente para observar la evolución de la formación de los operarios.

Conciliación familiar y laboral

Convenio Colectivo

la empresa tiene firmemente implantado el convenio laboral en el que se recogen los derechos de los trabajadores.

Encuestas de Satisfacción.

Se realizan encuestas anuales de las que se han obtenido los siguientes datos.

QUEJAS Y RECLAMACIONES Este año no hemos recibido demasiadas quejas de los clientes, las cuales no han tenido mucha trascendencia, por lo que no se han registrado. FELICITACIONES Este último año hemos recibido dos felicitaciones por parte de nuestro cliente ENDESA: • 13/3/2013: Por parte de Alvaro J.

García-Cabrera, Director General de García Cabrera Asesores de Urbanismo, debido a su profesionalidad en la reparación de una avería en Villanueva de la Concepción el día 25 de febrero. • 28/01/2014: por parte del Jefe de División de Endesa al personal de Melfosur por la entrega y profesionalidad mostrada por el temporal de navidad, pero que se ha ido mostrando a lo largo del año. FIDELIZACIÓN CLIENTES Para estudiar la fidelización de los clientes se han comparado los listados de clientes de los últimos años y así poder valorar los clientes que están satisfechos con nuestro trabajo y siguen contando con nosotros para la ejecución de sus instalaciones. Destacar que ha ido creciendo con el paso de los años, lo cual es muy positivo y muestra como nuestros clientes valoran el esfuerzo que se hace por ofrecer un servicio de calidad, aunque en este último año se ha notado un decrecimiento, lo cual se debe a la actual situación económica que se está atravesando. se han realizado encuestas de satisfacción entre los trabajadores. analizar los resultados de esas encuestas y adoptar las medidas oportunas

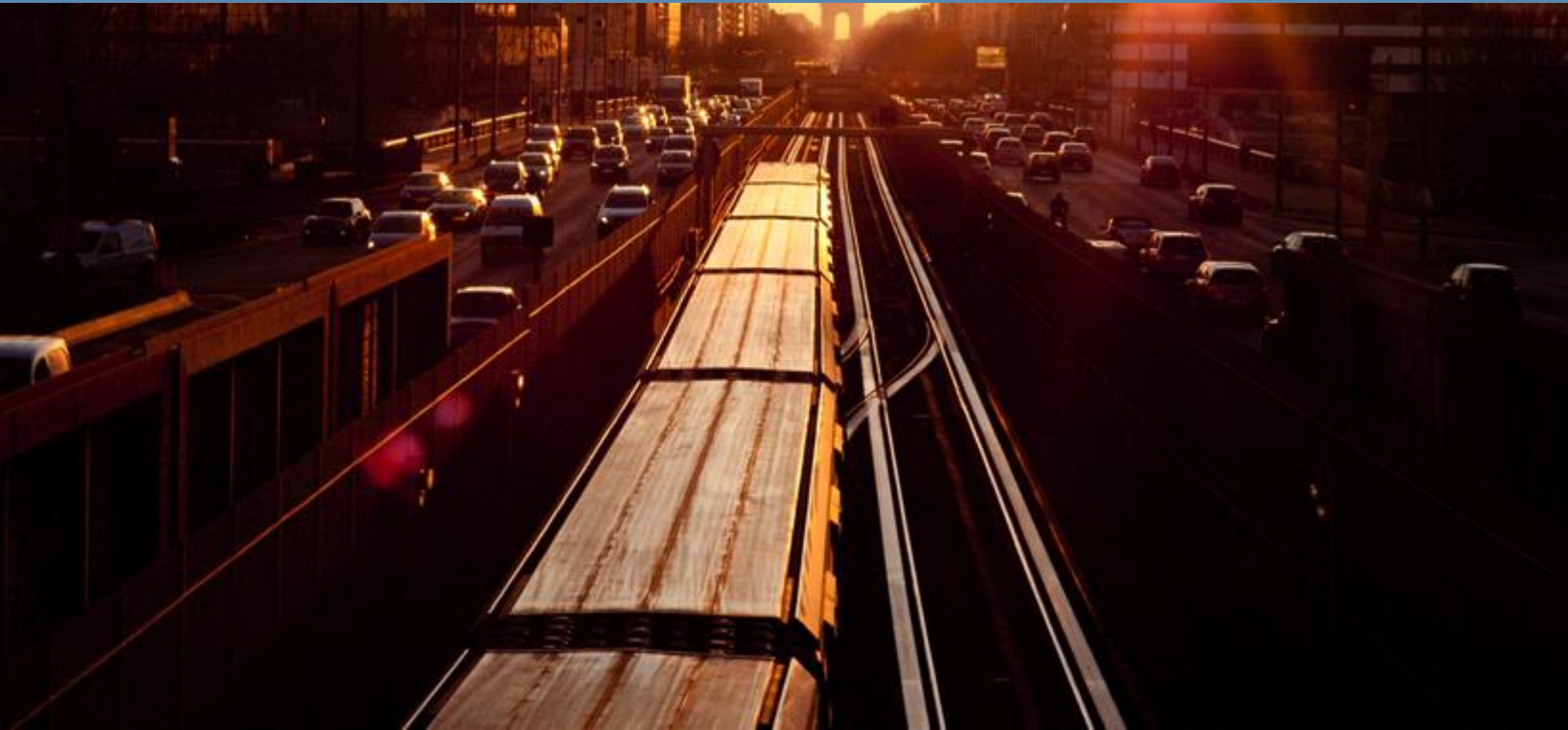
Falta de información a los empleados

Encuestas de Clima Laboral

A través del comité de empresa, pueden manifestar la situación laboral y posibles mejoras se van a realizar nuevas encuestas entre los empleados y se analizarán los resultados obtenidos.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Política de Calidad

La entidad tiene fijado dentro de su Sistema Integral de Q, MA, SST una valoración inicial de los proveedores.

Revisiones periódicas

La evaluación de proveedores es de aplicación a todos los proveedores de materiales y/o componentes que sean utilizados en los servicios de montajes e instalaciones que realiza MONTAJES ELECTRICOS Y

FOMENTOS SUR,S.L., así como los proveedores que, ocasionalmente, realicen trabajos como subcontratistas de la misma. Quedan excluidos de esta evaluación los proveedores de productos sin requisitos específicos tales como alquileres de maquinaria, materiales de ferretería, áridos, cementos y demás material de obra civil. La gestión interna de las compras es de aplicación a todas las compras realizadas por MONTAJES ELECTRICOS Y FOMENTOS SUR, S.L. relacionadas con los productos o servicios citados anteriormente.

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Es muy importante para nosotros el conocimiento del impacto ambiental de nuestras actividades, para así primero evitarlo, segundo minimizarlo y tercero corregirlo, en la medida de lo posible.

[Descargar documento adjunto](#)

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Todas las actividades y productos desarrollados por la empresa susceptibles de originar una incidencia sobre el medio ambiente, así como las posibles nuevas actividades que se puedan desarrollar en el futuro como consecuencia de la incorporación de nuevas tecnologías o cambio en los procesos productivos y que de igual forma puedan tener incidencia medioambiental.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Nuestra empresa, ha identificado todas sus actividades, y de cada una de ellas ha determinado los aspectos e impactos ambientales generados. Toda esta información se encuentra registrada en un Listado de Actividades y un Listado de Aspectos e Impactos Ambientales que el Director de Calidad y Medioambiente cumplimenta y actualiza. Periódicamente, se revisa el Listado de Actividades para mantenerlo actualizado, de forma que identifique actividades nuevas de nuestra empresa o modificación de las existentes, así como nuevos aspectos e impactos ambientales.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

