



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Ullastres Externalización de Contratos S.A.

INFORME DE PROGRESO
2013





ULLASTRES EXTERNALIZACION DE CONTRATOS S.A.
C/ Cristóbal Bordiu, 22
Madrid

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, a 21 de octubre de 2014

Con la adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial en Marzo de 2012, ULLASTRES EXTERNALIZACIÓN DE CONTRATOS, S.A. se compromete a respetar los derechos y principios universales así como los principios generales de gestión de la responsabilidad social para la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

El Sistema de gestión de la Responsabilidad Social complementa los sistemas de gestión de la organización con las nuevas consideraciones sobre responsabilidad social, velando por el cumplimiento de los derechos de las partes interesadas y fomentando el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades y de género.

Un sistema de gestión de responsabilidad social supone para la organización que lo implanta:

- ☞ Identificar lo grupos generales de interés para la actividades que desempeña la organización (empleados, consumidores, clientes, sociedad, administración pública, accionistas).
- ☞ Identificar sus necesidades y expectativas mediante metodologías que permitan la participación de los mismos en la definición.
- ☞ Dar respuestas a estas expectativas y necesidades mediante el cumplimiento de la legislación asociada y todos los requisitos internos necesarios que precise la organización.
- ☞ Verificar que se cumplen las necesidades de los grupos de interés.
- ☞ Comunicar esos resultados.

Tras realizar nuestro primer informe de Progreso manifestamos nuestro deseo de renovar el compromiso adquirido con los principios del Pacto Mundial.

Atentamente,



José Luis García Beltrán
Director General de Servicios Centrales



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

ULLASTRES EXTERNALIZACION DE CONTRATOS S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Cristóbal Bordiú, 22

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.ullastres.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ivan Ullastres Ortiz

Persona de contacto

M^a Jesús Ortega Redondo

Número de empleados directos

470

Sector

Utilidades (agua, gas y electricidad)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

LECTURAS, INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO DE CONTADORES DE AGUA, GAS Y ENERGIA ELECTRICA. SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE, GESTION DE IMPAGADOS Y POST VENTA,

Ventas / Ingresos

16.067.284,32

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Administración, Medioambiente

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

ESPAÑA

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

De acuerdo a los valores establecidos en Nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Se va a enviar a nuestros principales clientes y proveedores.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

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

A pesar de que no existe un procedimiento formal para la Incorporación de sugerencias de los Grupos de Interés, en todos nuestros Comités de Dirección se lleva a cabo un proceso de reflexión interna y análisis, estableciendo estrategias para satisfacer sus expectativas

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Anónima

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

Se analizan anualmente.

Indique la estructura de gobierno y quién o quienes a

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

COMITE DE DIRECCION: Director General / Consejero Delegado Responsable de RRHH Director de Servicios Centrales Director de Mantenimiento Técnico de Edificios Director de Instalaciones Térmicas Director de Contratos de Servicio

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.)

No

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.ullastres.com

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



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.



COE

En los últimos años, el Informe de Progreso se ha requerido de forma obligatoria únicamente a las organizaciones empresariales firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact). Con el objetivo de aumentar el compromiso de las organizaciones no empresariales, la Junta Directiva del Pacto Mundial decidió que dichas organizaciones deberán comunicar cada dos años la forma en la que

apoyan a la iniciativa mediante una Comunicación de Compromiso (COE).

Con el objetivo de facilitar la elaboración del COE, Global Compact sugiere unas acciones específicas para cada tipo de organización no empresarial. Así mismo se recomienda que la entidad establezca herramientas para la medición de los resultados.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

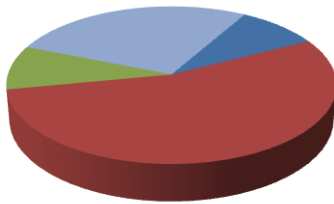
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Ciudadanía: 3
- Empleados: 5
- Medio ambiente: 3
- Administración: 1
- Clientes: 0
- Proveedores: 0
- Accionistas: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



6

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



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

Auditorías

Ullastres realiza auditorías internas en las que comprobamos el cumplimiento de los establecidos en la normativa legal. Además, anualmente AENOR, como entidad de certificación de nuestro sistema de gestión

Políticas Internas de Gestión

Todos nuestros trabajadores han sido informados que sus datos han sido almacenados en un fichero propiedad de la empresa. Además se les informa de cuáles son las normas, medidas y procedimientos de seguridad de las bases de datos y las consecuencias de su incumplimiento.

empresarial, comprueba en sus seguimientos, que cumplimos con los derechos y obligaciones en materia de Protección de datos de nuestros clientes y empleados.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Comunicación Interna y Externa

Ullastres firmo el pacto hace 2 años y el Informe de Progreso es enviado a todos nuestros clientes y a aquellos con los que nos gustaría comenzar a prestarles servicio.

Convenio Colectivo

Ullastres cumple con la legislación aplicable en esta materia en España.

Contrato de Trabajo

Ullastres establece como parte de su contrato un Adendum en el que se anexiona todas las condiciones y requisitos del trabajo a ejecutar para que tanto empleados como empresa, conozcamos de antemano las condiciones mínimas exigidas, que son las que exigen a Ullastres sus clientes, proveedores, administración, sociedad y accionistas.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

La seguridad y la salud de los empleados es una prioridad para Ullastres. Es por ello que, junto al estricto cumplimiento de la legislación vigente (Ley de Prevención de Riesgos, Reglamento de Servicios de Prevención, etc.) la compañía está comprometida con la concienciación y la responsabilidad individual y colectiva de todos los empleados en la promoción de un modelo de prevención y gestión de riesgos que alcance, como objetivo último, un nivel de accidentalidad igual a cero.

[Descargar documento adjunto](#)

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

Ullastres en colaboración con Mutua Universal ha impartido formación sobre los principales riesgos de accidente "in itinere" e "in mission". Gran parte de los trabajadores desarrollan gran parte de su jornada laboral en vehículos. Es por ello que existe una importante incidencia de los accidentes viales tanto in itinere (desplazamientos al ir o volver del trabajo) como in mision (desplazamientos dentro de la jornada laboral). Para luchar contra estos, Ullastres ha enfatizado en la formación e información a los trabajadores sobre los riesgos, con esta campaña especial de seguridad en la conducción.

Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta

De todos es conocido el serio problema que supone la Corrupción y el Soborno en nuestros días. Cobra especial relevancia en el sector en el cual Ullastres ejerce la actividad de contratación de obra y servicios con la Administración pública y empresas grandes. Identificamos en las negociaciones del día a día, innumerables intentos y en algunos casos hechos reales en los que nos vemos castigados por competencia desleal, debido a favoritismos y compra de voluntades que inciden directamente en la libre competencia y libre mercado. El daño que ocasiona este tipo de prácticas es irreparable para aquellas empresas y organizaciones que están seriamente comprometidas con la honradez y la excelencia en las relaciones personales

Honradez en las negociaciones y en las transacciones comerciales ha sido una máxima a lo largo de estos años, así como el espíritu de establecer relaciones de confianza y colaboración con agentes internos y externos a la empresa han estado presentes en toda actividad. Ullastres ha dotado a la empresa de unos Principios a gestionar a través de nuestro Código Ético que intenta abordar todos los riesgos asociados.

[Descargar documento adjunto](#)

Comunicación Interna y Externa

Ullastres firmo el pacto hace 2 años y el Informe de Progreso es enviado a todos nuestros clientes y a aquellos con los que nos gustaría comenzar a prestarles servicio.

Estamos convencidos que la acción debe ser comunicada y hacerla pública es muy necesario para dotar, al compromiso adquirido de mayor contundencia y rotundidad de posicionamiento de la empresa en el mercado y sector de actividad.

Este año entregaremos el Código Ético a todos nuestros trabajadores y se colocará accesible al resto de los grupos de interés en nuestra página web.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

Honradez en las negociaciones y en las transacciones comerciales ha sido una máxima a lo largo de estos años, así como el espíritu de establecer relaciones de confianza y colaboración con agentes internos y externos a la empresa han estado presentes en toda actividad. Ullastres ha dotado a la empresa de unos principios a gestionar a través de nuestro Código Ético que intenta abordar todos los riesgos asociados.

Ausencia de evaluaciones de desempeño

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional

Un sistema de evaluación del desempeño permite:

A LOS EVALUADORES

- Fomentar la comunicación y cooperación con el evaluado. ? Dar sentido a la actividad de los evaluados dentro de la organización, dándoles a conocer sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

- Dar información a los colaboradores sobre las prioridades y pautas para el desarrollo de su trabajo.
- Reforzar la sensación de equidad gracias al reconocimiento de los esfuerzos personales.
- Potenciar el conocimiento y las relaciones interpersonales con sus colaboradores.

A LOS EVALUADOS

- Desarrollar la comunicación con su superior inmediato.
- Tener información sobre cómo es percibida su actuación profesional.
- Definir, con el evaluador, planes de acción para mejorar su competencia profesional.
- Conocer los parámetros por los cuales va a ser valorada su actividad laboral.

Contratación de mano de obra infantil

Normativa Vigente

Ullastres desde el 2012 ha documentado su compromiso en este asunto. La normativa legal contempla dichas situaciones e indica las medidas a tomar para evitar estas situaciones

Convenio Colectivo

Los Convenios Colectivos a los que estamos suscritos contemplan la prohibición de la contratación de mano de obra infantil y la condenan. Ullastres cumple con la legislación aplicable en esta materia en España.

Difusión de la Política

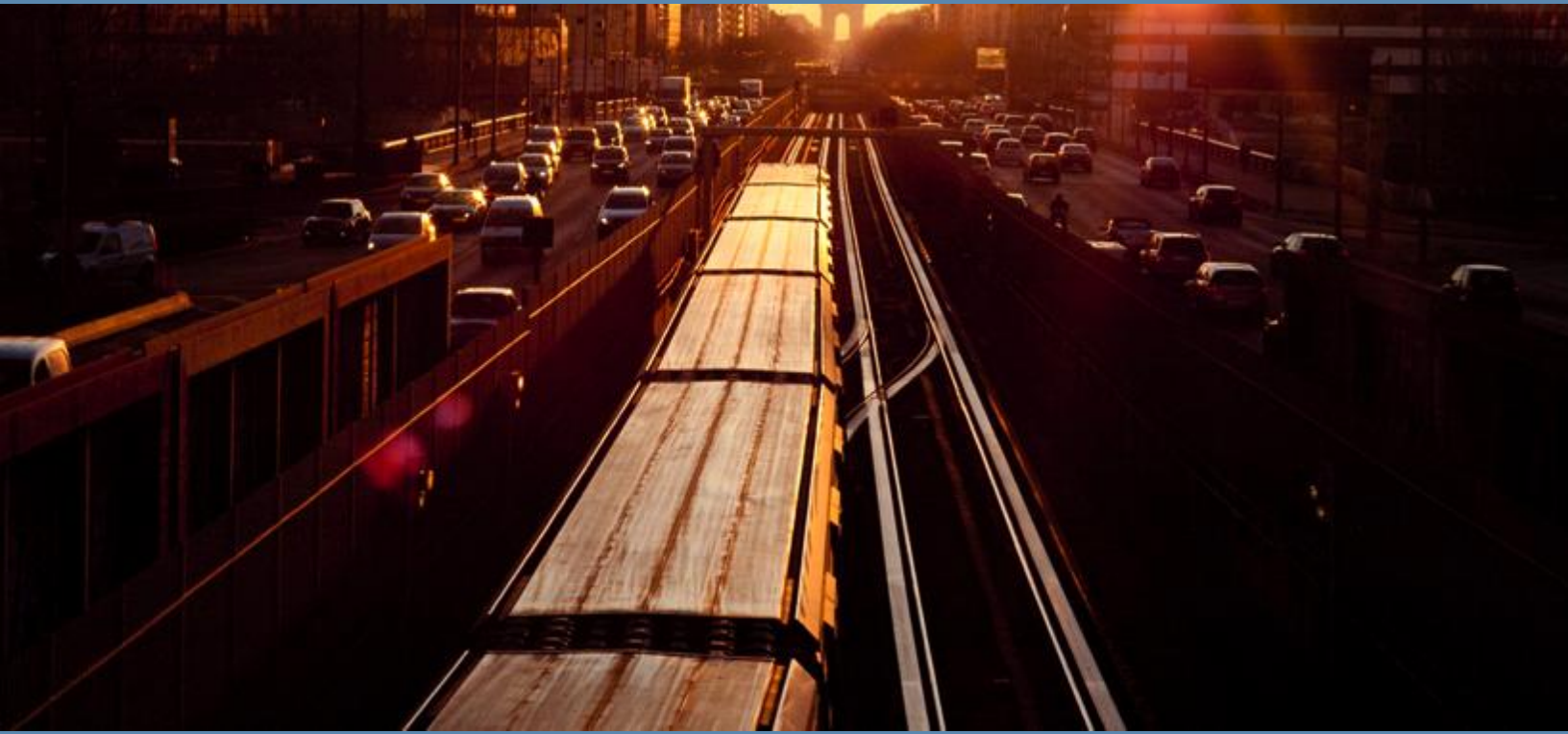
Nuestra Política se ha reflejado en nuestro Código Ético que va a ser entregado en breve a todos nuestros trabajadores y va a colgarse en nuestra página web para que esté a

disposición de todos nuestros grupos de

interés.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Código Ético Comercial

Analizando detalladamente y pormenorizadamente la Cadena de Valor del Grupo Ullastres, determinamos que la globalización de la producción hace que algunos de nuestros proveedores se ubiquen en áreas geográficas consideradas de riesgo por la ONU, donde todavía pueden existir

Número de auditorías llevadas a cabo

El Sistema de Calidad y Medio Ambiente del Grupo evalúa anualmente a todos sus proveedores y subcontratistas que habitualmente colaboran con nosotros. Analizamos la calidad de sus trabajos, su compromiso con el Medio Ambiente y con la seguridad y salud de sus trabajadores y de los nuestros y su compromiso con los Derechos Humanos

Crear Sistema de Clasificación Proveedores

Poseemos un sistema de clasificación de Proveedores por su pertenencia histórica al Grupo, por sus referencias, por sus sistemas certificados que nos permiten realizar una evaluación inicial antes de incorporarlos como Proveedores Homologados para Ullastres

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Política de Reducción de Consumo

Durante el 2013 hemos seguido colaborando con la AERCCA y con la Comunidad de Madrid para informar a todos nuestros clientes del Plan RENOVE de Repartidores de Costes de Calefacción Central y Válvulas con Cabezal Termostático que permite regular su propio confort y gasto y así poder conocer su consumo de calefacción y pagar solo su propio consumo.

www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com

Comunicación Interna y Externa

Ullastres firmo el pacto hace 2 años y el Informe de Progreso es enviado a todos nuestros clientes y a aquellos con los que nos gustaría comenzar a prestarles servicio.

Ullastres está realizando varias Campañas informativas para dar a conocer las subvenciones que da la Comunidad de Madrid a todas las Comunidades de Propietarios que quieran instalar Repartidores de Costes de Calefacción Central y Válvulas con cabezal Termostático. Tenemos una página web: www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com donde vamos incorporando las últimas novedades sobre el tema.

[Descargar documento adjunto](#)

Número de estudios, informes o comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Ullastres colabora en el Comité Técnico de AENOR para crear el Reglamento Particular de la Marca AENOR de servicios para Empresas que realizan el servicio de medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Consumo de papel anual en kilogramos

Ullastres calcula el beneficio obtenido con el reciclaje del papel de la oficina (reducción de la tala de árboles, emisiones, consumo de agua) a parte establecemos objetivos de reducción de su consumo de papel, estableciendo metas parciales

[Descargar documento adjunto](#)

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

Hemos informado a todas las Delegaciones de los kilos de papel que han reciclado y hemos recordado las buenas Prácticas para reducir el consumo de papel en nuestras oficinas (las 3 R) con carteles informativos.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Manual de Calidad y Medioambiente

Ullastres tiene establecido como conocer y definir los aspectos medioambientales de las actividades, procesos, productos y servicios del Grupo y delimita las responsabilidades respecto a los aspectos medioambientales a todos los niveles de la compañía.

Consumo de recursos

Para la selección de aspectos medioambientales de nuestra empresa, tomamos todos aquellos que pudieran aparecer, sea en la cuantía e importancia que sea. De la evaluación que posteriormente se hará

se deducirá cuáles son los importantes o significativos, pero no debemos hacer dicha selección a priori, sin haber evaluado. Se seleccionan, pues, todos los que pudieran aparecer en el transcurso de la actividad de la Empresa. A continuación pasamos a enumerar los aspectos ambientales a tener en cuenta inicialmente,

junto a aquellos departamentos (incluidas oficinas y almacenes) que pueden verse afectados, aunque se analizará cada Departamento en particular.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT