

## INFORME DE PROGRESO 2013



## INDICE

<b>INDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>1. MENSAJE DE LA GERENCIA</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b> .....	<b>5</b>
<b>3. MODELO DE NEGOCIO</b> .....	<b>7</b>
3.1 Nombre y Naturaleza de la Propiedad.....	7
3.2 Sectores y Servicios ofrecidos .....	7
3.2.1. Servicios de Limpieza .....	7
3.2.2. Otros servicios integrales .....	8
3.2.2.2. Destrucción de Documentos. ....	9
3.2.2.3. Calidad del Aire: .....	9
3.2.2.4. Mantenimiento: .....	9
3.2.2.5. Servicios medioambientales: .....	9
3.5. Estructura operativa de la Organización .....	10
3.6. Localización y áreas de Operación .....	13
3.7. Dimensiones de la Organización .....	13
3.6. Cambios significativos .....	13
3.7. Premios y Distinciones .....	14
<b>4. GOBIERNO CORPORATIVO</b> .....	<b>15</b>
4.1. Estructura del Gobierno .....	15
4.2. Mecanismo de Comunicación .....	15
<b>5. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA</b> .....	<b>16</b>
<b>6. GESTION DE SOSTENIBILIDAD</b> .....	<b>18</b>
6.1. La relación de los Grupos de Interés .....	18
<b>7. RESULTADOS ECONÓMICOS</b> .....	<b>19</b>
7.1. Importe neto cifra de negocio .....	19
7.2. Resultados antes de impuestos .....	19
7.3. Gastos de la actividad .....	20
7.4. Gastos de aprovisionamiento.....	20
7.5. Gastos de personal .....	20
7.6. Distribución de gastos .....	21
<b>8. RESULTADOS AMBIENTALES</b> .....	<b>22</b>
8.1 Consumo de energía eléctrica .....	22
8.2. Generación de residuos de envases .....	23
8.3. Generación de residuos de papel .....	24
8.4. Consumo de tóner .....	24
8.5. Consumo de combustible .....	25
<b>9. RESULTADOS SOCIALES</b> .....	<b>26</b>
9.1. Número de trabajadores por puesto de trabajo .....	26
9.2. Número de trabajadores por tipo de contrato .....	27
9.3. Salud y Seguridad en el trabajo .....	28
9.4. Formación.....	28
9.5. Número de trabajadores por tipo de jornada de trabajo .....	30
9.6. Número de trabajadores por sexo .....	31
<b>10. TABLA DE CONTENIDOS GRI</b> .....	<b>36</b>

## 1. MENSAJE DE LA GERENCIA

Por segundo año SERVIMIL S.A renueva su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, muestra de la búsqueda de la mejora continua de nuestras actividades para prestar unos servicios excelentes a nuestros clientes, minimizar los impactos negativos y maximizar los resultados positivos relacionados con nuestro comportamiento ambiental y social.

Las directrices de nuestro compromiso son:

- Mejora continua de los procesos, utilizando las mejores técnicas y maquinaria disponible en el mercado.
- Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- Cumplir los requisitos legales y otros cualesquiera aplicables a nuestras actividades, en especial en materia ambiental.
- Prevenir la contaminación de nuestros procesos de prestación del servicio.
- Mejora del impacto de nuestras actividades en la sociedad, teniendo una importancia fundamental las políticas de igualdad de género y de integración de discapacitados y personas en exclusión social.

**SERVIMIL** fue constituida como Sociedad Anónima en el año 1981 y comenzamos nuestra actividad comercial principal a partir de 1985.

Dentro de la gestión de servicios externalizados para todo tipo de organizaciones públicas y privadas, nuestra actividad principal es la limpieza integral.

Estamos clasificados por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Ministerio de Economía y Hacienda.

Somos miembro asociado de la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza (ASPEL), miembro de FENI (Fédération Européenne du Nettoyage Industriel), AENOR y CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales).

SERVIMIL dispone de un SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE conforme a las normas UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001. La organización se encuentra certificada desde el año 1999 en calidad y desde el 2004 en medio ambiente. También dispone de un SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO de acuerdo con la Norma OSHAS 18001, desde el año 2009.

Nuestro ámbito de actuación cubre todo el territorio nacional, encontrándose la Sede Central en Madrid y disponiendo de Centros Operativos en varias Comunidades Autónomas.

Contamos con personal cualificado y acreditado para el desarrollo de la actividad, así como medios materiales y técnicos necesarios que aseguran una calidad en los servicios prestados a sus clientes.

En este momento, la plantilla actual es de 939 personas y el volumen de negocio previsto para el año 2014 es de diecinueve millones quinientos mil euros.

En consonancia con el compromiso de aplicar el principio de mejora continua e innovación, en el año 2013 se han mantenido integrados las políticas de gestión, los principios económicos, sociales y relativos al medio ambiente para mantener nuestra idiosincrasia. Por este motivo nos hemos

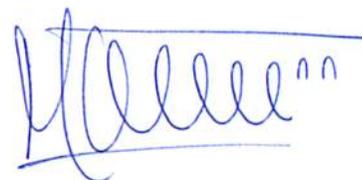
propuesto, como parte de nuestra estrategia, aplicar, de manera continua un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que nos lleve a mejorar y optimizar nuestro desempeño en tres planos de acción: económico, ambiental y social.

Para cumplir con este nuevo desafío, y como incorporación a nuestra responsabilidad social, consideramos de vital importancia la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas complementando así nuestra gestión comprometida con la **Responsabilidad Social Empresarial (RSC)**, por lo que vamos a realizar nuestra memoria de sostenibilidad del ejercicio 2013 a partir del modelo *Global Reporting Initiative (GRI, adaptándolo también a las necesidades de adhesión al Pacto Mundial)*.

Esta memoria nos permitirá la medición, rendición de cuentas y comunicación de nuestros objetivos a los grupos de interés internos y externos, al tiempo que fortalecemos el compromiso con las personas que conformamos SERVIMIL.

Es una satisfacción para mí presentar la memoria de responsabilidad social corporativa de SERVIMIL correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por parte de la empresa durante el año 2013.

Esta memoria es fiel reflejo del compromiso de SERVIMIL con los aspectos sociales, económicos y medioambientales, así como con su personal, que en definitiva son las personas que construyen la calidad del servicio de SERVIMIL y se enmarca dentro de la apuesta empresarial por lograr la excelencia en la gestión y en la calidad del servicio.



Junio de 2014

D. Manuel Casteleiro

Director Gerente

## 2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Con una antigüedad en el mercado de 30 años, podemos afirmar que SERVIMIL es una empresa referente en el sector multiservicios por nuestra calidad en el servicio, pero, sobre todo, somos una organización que siempre busca crear instancias para mejorar las condiciones de vida de las personas. Lo hemos conseguido, en gran medida, gracias a los **valores**, la **misión** y la **visión**, que hemos incorporado y transmitido en el día a día a todas las personas que integramos esta organización.

La **Misión** de SERVIMIL es la prestación de servicios externalizados en todo tipo de edificios, oficinas, grandes superficies comerciales, fábricas, laboratorios, hospitales, museos, bibliotecas, etc., sea cual fuere su volumen y problemática. Para ello disponemos de los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para el desarrollo de estas actividades, que aseguran una calidad en los servicios prestados a sus clientes, logrando la satisfacción y preferencia de los mismos por el trato personalizado que realizamos y por el coste competitivo de nuestros servicios.

El objetivo fundamental de SERVIMIL es satisfacer al máximo las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales, ofreciendo un servicio de alta calidad, con unos costes competitivos y contribuyendo a la sostenibilidad de nuestro entorno. Todo este esfuerzo deriva en seguir siendo líderes en nuestro sector.

La estrategia general de la compañía se apoya en seis puntos clave:

1. Respetar y fomentar la protección de los Derechos Humanos Fundamentales.
2. Adecuada selección y formación del personal.
3. Exhaustivo control y supervisión de los servicios a prestar.
4. Constante preocupación por mejorar la calidad.
5. Respeto al medio ambiente.
6. Integración de la prevención de riesgos laborales en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa.

La **Visión** de SERVIMIL es continuar siendo empresa de referencia indiscutible en el sector multiservicios.

Una de las finalidades de SERVIMIL es el seguir desarrollando medidas con el objeto de continuar siendo una empresa activa socialmente y responsable con sus clientes, su personal, la sociedad y el medio ambiente.

El modelo de gestión de SERVIMIL desde el enfoque de la RSC, desarrolla acciones en ámbitos como:



Los Valores:

**Responsabilidad de la Compañía con sus Trabajadores**

- Respeto y consideración por todas las personas, sin discriminar por sexo, edad, procedencia, religión ni condición física.
- Garantizamos los Derechos Humanos de nuestros trabajadores y les proporcionamos los mismos derechos y oportunidades a todas las personas que integran nuestra empresa.
- Motivación y Formación continua del personal de Servimil
- Compromiso de la empresa con la Seguridad y Salud de sus trabajadores

**Orientación al cliente y a los servicios que ofrece Servimil**

- Políticas de mejora de atención al cliente
- Promoción del diálogo y el compromiso de nuestros clientes.
- Adecuada selección y formación del personal.
- Exhaustivo control y supervisión de los servicios a prestar.
- Ofrecer unos servicios personalizados a nuestros clientes: asesorándoles y ofreciendo respuestas con rapidez, profesionalidad y eficacia.

**Calidad**

- Mejora continua orientada a adoptar medidas preventivas antes que correctivas.
- Realizar los servicios ofertados con excelencia.
- Orientación a conseguir una mayor satisfacción de nuestros clientes, ofertando siempre unos precios competitivos.
- Control exhaustivo de nuestro personal que permite ir llevando a cabo el plan de trabajo cubriendo las necesidades e incidencias que puedan surgir.

**Medio Ambiente**

- Es fundamental para SERVIMIL el cumplimiento de todas las normativas y legislaciones vigentes dentro del ámbito del medio ambiente, siempre con actitud proactiva.
- Defendemos y preservamos el desarrollo sostenible y respetuoso del medio ambiente a través de la implantación y utilización de producto y mejoras tecnológicas adecuadas.
- Impartición de formación en la mejora de gestión medioambiental al personal de la empresa.
- Petición a nuestros proveedores y clientes del cumplimiento de la reglamentación Medio Ambiental.
- Cada año SERVIMIL se esfuerza en aprovechar mejor y disminuir el consumo de los recursos naturales.

### 3. MODELO DE NEGOCIO

#### **3.1 Nombre y Naturaleza de la Propiedad**

SERVIMIL está constituida como Sociedad Anónima en el año 1981 y comenzó a desarrollar su actividad comercial principal a partir de 1985.

#### **3.2 Sectores y Servicios ofrecidos**

Los sectores y actividades más habituales en los que **SERVIMIL** cuenta con numerosos clientes y presta sus servicios con sistemas de trabajo especializados son:

##### **Empresas e Instituciones:**

- Edificios corporativos, oficinas, sucursales, delegaciones.
- Ministerios, Gobiernos Autonómicos, Ayuntamientos.
- Auditorios, Teatros, Centros de Convenciones.

##### **Grandes Superficies:**

- Centros comerciales, de ocio y recintos feriales.

##### **Hospitales y Centros Sanitarios:**

- Hospitales públicos y privados, Centros de Especialidades y Salud,
- Ambulatorios y Clínicas.

##### **Industrial:**

- Automoción, Siderurgia, Aeroespacial, Naval, Textil, Generación de Energía.

##### **Alimentación:**

- Industria alimentaria, distribuidores, mercados.

##### **Laboratorios:**

- Laboratorios, Industrias químicas, Refinerías.

##### **Centros Educativos:**

Universidades, Institutos, Colegios, Guarderías, tanto de ámbito público como privado.

#### **3.2.1. Servicios de Limpieza**

La actividad principal de **SERVIMIL** es la limpieza integral de todo tipo de edificios, oficinas, grandes superficies comerciales, fábricas, laboratorios, centros sanitarios, hospitales, museos, bibliotecas, centros educativos, etc., sea cual fuere su volumen y problemática.

##### **Limpiezas de Mantenimiento:**

- Limpiezas diarias (diurnas/nocturnas/festivos)
- Limpiezas periódicas
- Limpieza de exteriores y viales

**Limpieza de Cristales y Fachadas:**

- Con o sin andamios
- Plataformas elevadoras
- Góndolas

**Limpiezas técnicas:**

- Tratamientos de suelos
- Limpieza de moquetas y textiles
- Abrillantado de suelos de piedra
- Abrillantado de suelos plásticos
- Tratamiento suelos de madera
- Limpieza y desengrase de plazas de garaje

**Servicios Complementarios Limpieza de:** falsos techos, suelos técnicos, pintadas y “graffitis”, limpieza de: metales y estatuas, de lámparas y luminarias y de cortinas y banderas.

**3.2.2. Otros servicios integrales****3.2.2.1. Gestión de residuos**

Retirada y depósito de los residuos generados por los clientes en sus instalaciones. Coordina en los centros de sus clientes, a través de un Gestor Autorizado la gestión y tratamiento final de todo tipo de residuos dentro de la legislación vigente, estos residuos son:

- Residuos asimilables a sólidos urbanos
- Papel y cartón
- Madera
- Envases y plásticos
- Residuos especiales y peligrosos
- Aceites
- Aerosoles
- Fluorescentes
- Materiales tóxicos
- Materiales infecciosos (Biosanitarios clases I, II, III y IV)
- Medicamentos caducados
- Pilas y baterías
- Residuos de alimentos
- Vidrio contaminado

Además, SERVIMIL colabora activamente con sus clientes en la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental propios.

### 3.2.2.2. Destrucción de Documentos.

Se gestiona la recogida y destrucción de documentos y se entrega un certificado de destrucción como prueba de que sus documentos han sido destruidos.

### 3.2.2.3. Calidad del Aire:

- SERVIMIL realiza estudios de calidad ambiental, a través de análisis ambientales para evaluar los índices de calidad del aire así como determinar las acciones correctoras y preventivas para favorecer la mejora de las condiciones ambientales de la instalación analizada.
- Limpieza e higienización de sistemas de climatización. SERVIMIL utiliza sistemas robotizados para la limpieza del interior de los conductos de aire, consiguiendo niveles de higienización establecidos en la Norma Española de Higienización de Sistemas de Climatización UNE-100012:2005.
- Control de calidad del aire interior. Permite controlar los niveles de higienización de sus sistemas de climatización y programar así las actuaciones de limpieza necesarias.

### 3.2.2.4. Mantenimiento:

Servicio integral para conseguir una óptima conservación y adecuación de los activos, ayudando a alargar la vida útil de las instalaciones e inmuebles.

- Mantenimiento Preventivo.
- Mantenimiento Correctivo.

### 3.2.2.5. Servicios medioambientales:

Control de Plagas. Gestionamos para nuestros clientes la prestación del servicio de:

- Desinfección.
- Desinsectación.
- Desratización.

Conservación de Exteriores y Jardinería. Cuidamos de las zonas verdes de nuestros clientes, comprendiendo nuestros trabajos las siguientes tareas:

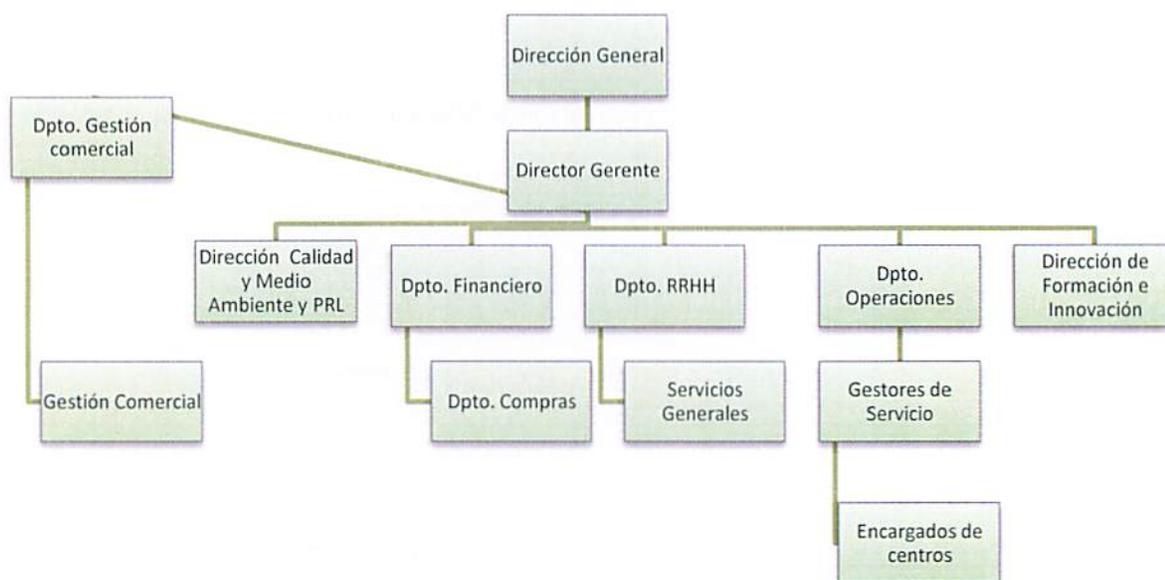
- Barrido manual o mecánico de calles y viales.
- Limpieza de zonas ajardinadas.
- Riegos, mantenimiento de instalaciones de riego.
- Reparación y mejora del terreno:
  - Siega
  - Abono
  - Entrecavados
  - Aireación
- Tratamientos fitosanitarios.
- Labores de reposición.
- Podas.

Suministros Higiénicos

- Suministro y reposición de papel higiénico, toallitas y gel de manos.
- Instalación de dispensadores y seca-manos.
- Suministro y reposición de contenedores higiénico sanitarios, ambientadores y bacteriostáticos

**3.5. Estructura operativa de la Organización**

El organigrama de SERVIMIL, donde se definen las relaciones entre las distintas funciones es el siguiente:



Las funciones y responsabilidades del personal que aparece en el organigrama se describen a continuación:

**Consejo Directivo:**

- Apoderados responsables de la coordinación general y de la representación exterior.
- Aprueban todos los procedimientos y los manuales de calidad, de gestión ambiental y de prevención de riesgos laborales.
- Responsables de definir todas las políticas de SERVIMIL (en cuestión laboral, ambiental, de calidad y de prevención).

**Director Gerente:**

- Responsable de la gestión y planificación relativa a personal, comercial y operativa de la empresa y por tanto de los resultados.
- Elaboración de presupuestos y concursos.
- Control del cumplimiento de las actividades y metas de SERVIMIL en cada cliente, así como la relación directa con los mismos.

**Directora de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente:**

- Ha sido nombrado por el Consejo Directivo, como representante específico suyo con autoridad para desarrollar las funciones y responsabilidades del servicio de prevención propio de SERVIMIL.
- Se asegura de que los requisitos del sistema de gestión en la prevención están establecidos, implantados y mantenidos de acuerdo, por un lado con la normativa vigente, y por otro lado con la norma OHSAS 18001:2007.
- Ha sido nombrado por el Consejo Directivo, como representante específico suyo con autoridad para desarrollar las funciones y responsabilidades en materia de calidad y medio ambiente
- Se asegura de que los requisitos del sistema de gestión ambiental y de calidad están establecidos, implantados y mantenidos de acuerdo con las normas UNE-EN ISO 14001:2004 y UNE-EN ISO 9001:2008.

**Departamento Financiero:**

- Responsable de la gestión financiera y contabilidad.
- Control de la tesorería, facturación y análisis financiero.
- Gestión de compras y proveedores.

**Departamento de Recursos Humanos:**

- Responsable de la política de contratación.
- Responsable y coordinador de las relaciones laborales.
- Administración del personal.
- Responsable de la selección.

**Departamento de Formación**

- Responsable planificación y gestión de formación en la empresa.
- Responsable de formación del personal
- Gestión de consultoras externas de formación.

**Director de Gestión Comercial**

- Es responsable de la identificación de potenciales clientes.

- Realización de presupuestos y estudios técnicos.
- Gestión y fidelización de clientes.
- Identificación y satisfacción de necesidades de clientes mediante la introducción de nuevas líneas de servicios.
- Análisis y evaluación de los resultados de la gestión de ventas, informes, desviaciones y propuestas de ajustes necesarios.
- Puesta en marcha de grandes clientes.

**Departamento de Gestión Comercial:**

- Asistencia a la Dirección.
- Seguimiento y control de la contratación.
- Actividades de comunicación.
- Captación de datos.
- Diseño y elaboración de proyectos.

**Departamento de Operaciones:**

- Coordina al personal operativo de SERVIMIL, siendo los responsables directos de este departamento los Gestores de Servicio.

**Gestores de Servicio:**

- Planificación y coordinación de servicios.
- Supervisión de los servicios.
- Gestión de recursos.
- Control de almacenes, equipos y maquinaria.
- Coordinación entre el personal operativo y el personal de estructura de SERVIMIL.
- Relación directa con los clientes de los centros que gestionan.

**Encargados de Centro:**

- Son el primer escalón de la operativa de SERVIMIL que está asignado directamente a un solo cliente, realizando allí su trabajo.
- De él dependen directamente todo el personal obrero adscrito al centro de trabajo del que son encargados (responsables de equipo, especialistas, limpiadores/as, etc.)
- Seguimiento y control diario de todo el personal a su cargo.
- Organización diaria de las diferentes operaciones a realizar en el centro.
- Coordinación directa con los Gestores de Servicio para el correcto funcionamiento del centro, el cumplimiento de la calidad del servicio, así como el cumplimiento de los diferentes procedimientos definidos por SERVIMIL.

**Servicios Generales:**

- Atención telefónica.

- Atención personal.
- Correo.
- Mensajería.
- Aprovisionamiento y archivo.

### 3.6. Localización y áreas de Operación

El ámbito de actuación de SERVIMIL comprende el territorio nacional, disponiendo de centros operativos en la mayoría de las Comunidades Autónomas.

La Sede Central está en Madrid, ubicada en:

C/ Princesa, 29-4ªDcha 28008, Madrid

Tlf.: 915593926 Fax 915593972.

Además existen las siguientes delegaciones:

- **Delegación de Barcelona:**  
Avd. Diagonal, 468 - 6º 08006 Barcelona  
Tlf.: 93292 04 60 Fax: 93 415 98 97.
- **Delegación de Valencia:**  
Avd. Cortes Valencianas, 39 46015 Valencia  
Tlf.: 96119 96 20 Fax: 96 119 96 01.
- **Delegación de Sevilla:**  
Paseo Delicias 1, 2º 41001 Sevilla  
Tlf.: 95 456 29 63 Fax: 95 456 08 57.
- **Delegación de La Coruña:**  
Calle Benito Blanco Rajoy, 7 15006 La Coruña  
Tlf.:981 29 85 13 Fax: 981 13 20 89.
- **Delegación de Zaragoza:**  
Calle Sanclemente, 25 50001 Zaragoza  
Tlf.:976796376 Fax: 976238500

### 3.7. Dimensiones de la Organización

SERVIMIL cuenta con una plantilla de 939 trabajadores y durante el año 2013 se ha alcanzado un importe neto de cifra de negocio de 18.317.992,70 euros.

### 3.6. Cambios significativos

De las decisiones tomadas por la Gerencia y el Consejo Directivo de Servimil cabe destacar la decisión de optimizar los recursos de la organización y para ello a lo largo de 2013 se han producido los siguientes cambios de relevancia:

- Se ha nombrado un único responsable para los sistemas de gestión, de este modo una única persona es la dirige los sistemas de ISO 14001, 9001 y OHSAS 18001.
- Se han implantado en diversos centros nuevos sistemas de dosificadores de productos, reduciendo así el impacto ambiental de consumo de productos, ya que se trata de productos concentrados para diluir a través de los sistemas instalados. De esta forma se asegura un uso óptimo de los productos. Productos que, además disponen de etiqueta ecológica.

### 3.7. Premios y Distinciones

SERVIMIL ha recibido numerosas **cartas de agradecimiento y certificados** donde exponen la excelente colaboración, dedicación, respuestas inmediatas y trato recibido por parte de nuestro personal.

#### Las Certificaciones:

Durante 2013 Servimil, como en anteriores ocasiones ha superado sus auditorías de sistemas de gestión con éxito y resultados muy satisfactorios. Los resultados han sido el mantenimiento de la certificación.

En cuanto la sistema de gestión de PRL, gracias a la adecuada gestión de nuestro Sistema de Prevención Propio, en las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada; se encuentra perfectamente integrado en la actividad de la empresa. Además de las auditorías obligatorias por la normativa vigente, Servimil dispone del certificado OHSAS 18001, superando con éxito las auditorías anuales.

#### El Patrocinio:

Como consecuencia del interés de SERVIMIL en desarrollar y promover la participación en actividades deportivas fomentando el trabajo y el esfuerzo en equipo, la empresa patrocina una embarcación deportiva. Se trata de la embarcación de Vela Clase Platú 25 SERVIMIL. Es un barco monotipo de regatas, de 7.5 metros de eslora y 2.5 metros de manga, con una tripulación de 5 personas. Igualmente, patrocinamos el Trofeo Servimil, y participamos en la regata de Grand Prix Costa del Sol.

En el mes de agosto se decidió patrocinar un evento solidario que tendrá lugar en 2014 con tal de promover la lucha contra el cáncer y fomentar el Salvamento y Socorrismo.

#### **4. GOBIERNO CORPORATIVO**

##### **4.1. Estructura del Gobierno**

###### **Consejo de Administración:**

- Presidente
- Consejeros
- Secretario no consejero

###### **Órganos de Dirección**

- Consejo Directivo
- Director Gerente

##### **4.2. Mecanismo de Comunicación**

El Director Gerente realiza reuniones periódicas con el Consejo Directivo, y éste a su vez se reúne periódicamente con el Consejo de Administración.

Anualmente se celebra una reunión de la Junta General de Accionistas, recibiendo completa información de los resultados y marcha de la compañía, así como acciones y líneas de actuación futuras.

SERVIMIL cuentan con Comité de Empresa, Comités de Centro y Delegados de Personal. La relación es a través del Departamento de Recursos Humanos y en ocasiones excepcionales directamente con el Director Gerente.

La Dirección de Prevención de Riesgos Laborales y de Calidad y Medio Ambiente es la responsable de comunicar las políticas, objetivos y logros en materia preventiva, ambiental y de calidad del servicio. Para ello se publica la información en los paneles de las oficinas centrales y centros de trabajo y se realizan las jornadas de sensibilización que se estimen oportunas.

## 5. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

La presente Memoria de Sostenibilidad tiene como objetivo recoger las principales actuaciones de la organización en materia de responsabilidad social corporativa en la relación con cada uno de sus grupos de interés.

Como ocurrió con la Memoria de 2012, la presente memoria incluye el compromiso adquirido a través de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este compromiso consiste en cumplir con los 10 principios definidos en el Pacto en materia de Responsabilidad Social Corporativa (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción).

En el proceso de determinar el contenido de la memoria se han tenido en cuenta las peculiaridades de las actividades de la organización y los intereses de sus grupos de interés.

Para la identificación de los aspectos relevantes a incluir en esta memoria se han tenido en cuenta los siguientes principios:

- ⇒ **Materialidad.** Umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante para ser incluido en la memoria. Teniendo en cuenta:
  - Los intereses/aspectos principales planteados por los grupos de interés. Como principal fuente de información se emplean los resultados de los procesos de comunicación y satisfacción del cliente del sistema de gestión de la organización.
  - La comparación y análisis del comportamiento de empresas homólogas y competidoras.
  - La existencia de requisitos legales y su relevancia en relación con los grupos de interés.
  - Los mayores problemas de sostenibilidad identificados por expertos y organizaciones expertas en este campo.
  - Las políticas y estrategias de los sistemas de gestión implantados.
- ⇒ **Participación de los grupos de interés.** Los grupos de interés incluyen los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).
- ⇒ **Contexto de sostenibilidad.** La información contenida debe estar relacionada con la manera en que la organización contribuye a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.
- ⇒ **Exhaustividad.** La información suministrada debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales y para evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.

Los datos e información incluidos a esta memoria se corresponden con las actividades realizadas por SERVIMIL durante el año 2013.

Servimil se compromete a publicar sus resultados en materia de responsabilidad social corporativa con una periodicidad anual.

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria es:

**Lorena Hernández Toral**  
C/ Princesa nº 29 - 28008 - Madrid  
[sistemasdegestion@servimil.com](mailto:sistemasdegestion@servimil.com)

## 6. GESTION DE SOSTENIBILIDAD

### 6.1. La relación de los Grupos de Interés

Los grupos de interés tenidos en cuenta para la gestión de la sostenibilidad y la publicación de esta memoria son los siguientes:

- Accionistas
- Empleados, incluyendo su representación sindical
- Clientes
- Proveedores
- Sociedad civil
- Competidores
- Administración pública

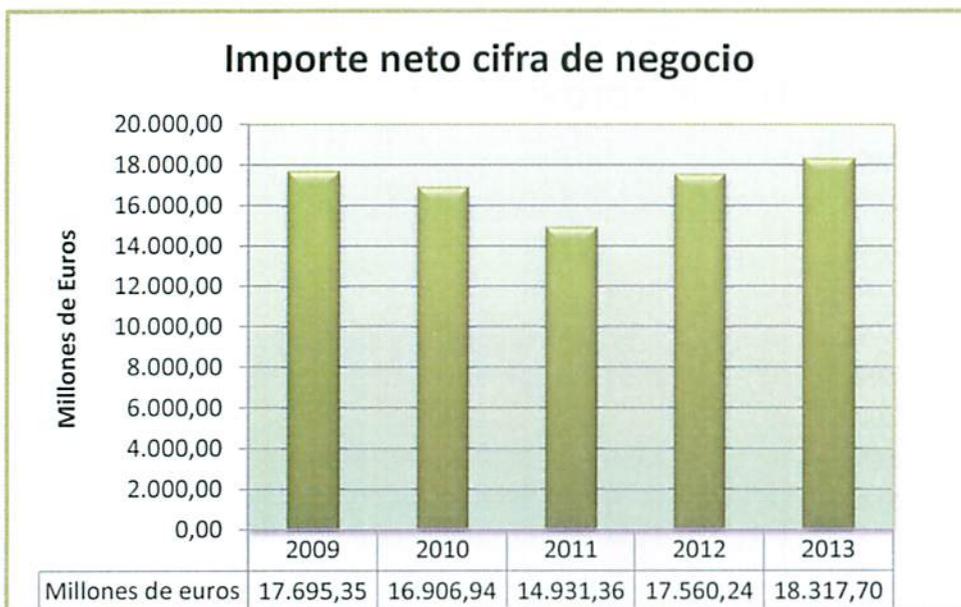
Los indicadores de desempeño planteados en esta memoria son el resultado de las comunicaciones e intereses de los diferentes grupos de interés. Nuestro sistema de gestión dispone de metodologías para interactuar con cada uno de ellos: cuestionarios, reuniones, comunicaciones, etc.



## 7. RESULTADOS ECONÓMICOS

### 7.1. Importe neto cifra de negocio

En relación a las previsiones realizadas para 2013, se ha alcanzado una facturación de 18,3 millones de euros, casi un millón más que en 2012.



### 7.2. Resultados antes de impuestos

Los resultados antes de impuestos de 2013 son de 608 mil euros.



### 7.3 Gastos de la actividad

### 7.4. Gastos de aprovisionamiento

Los gastos de aprovisionamiento de productos y servicios se ha reducido con respecto al 2012, con una diferencia de 17%. Supone un 2,61% del total de gastos de la empresa, tal y como se puede apreciar en el apartado 7.6.

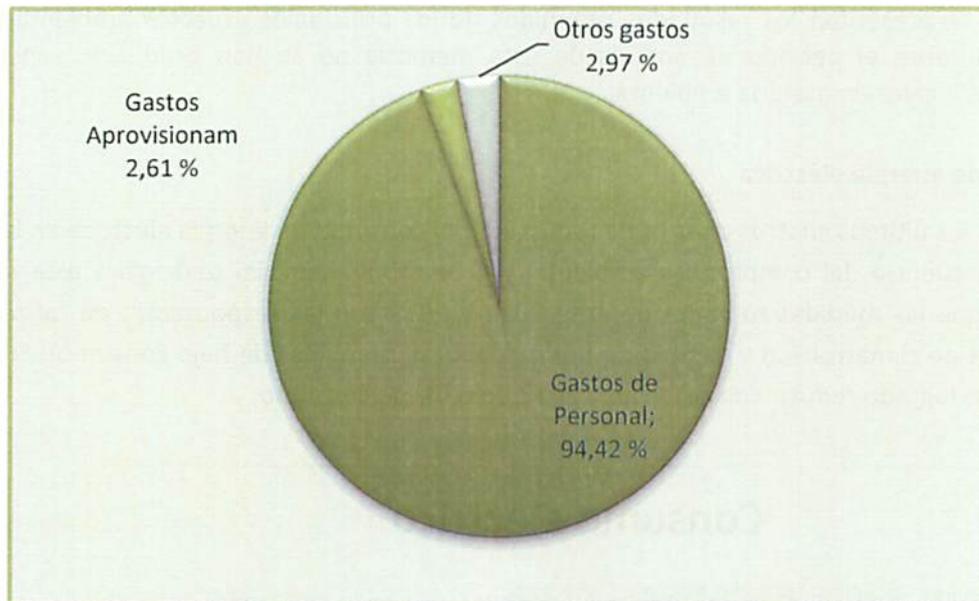


### 7.5. Gastos de personal

La suma de los gastos de personal alcanzó en 2013 la cifra de 16, 72 millones de euros, lo que supone un 4,77% menos con respecto a 2012, y, como se puede apreciar en el siguiente apartado supone casi un 95% del total de los gastos de la empresa.



### 7.6. Distribución de gastos

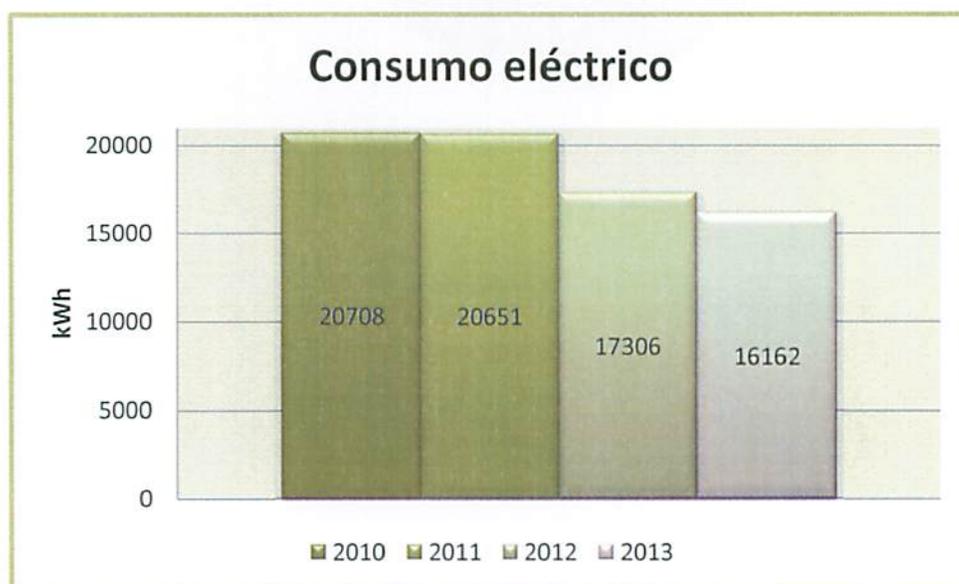


## 8. RESULTADOS AMBIENTALES

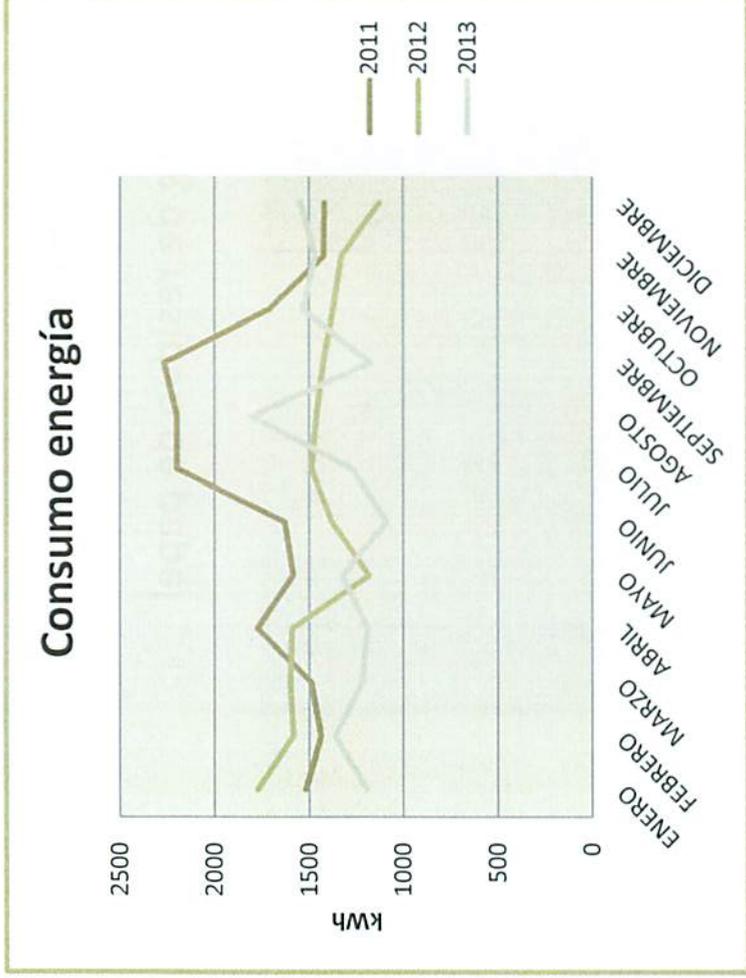
A continuación se presentan los resultados obtenidos de los principales aspectos ambientales de la organización. Durante el periodo de análisis de esta memoria no se han producido sanciones ni incumplimientos legales en materia ambiental.

### 8.1 Consumo de energía eléctrica

La tendencia en los últimos cuatro años es de reducción del consumo de energía eléctrica en la oficina, ello como consecuencia del compromiso ambiental y la sensibilización del personal a este respecto. Cabe destacar que las medidas tomadas durante 2012 y 2013 son las responsables de tal reducción (nuevos equipos de climatización y cambio de horario laboral, bombillas de bajo consumo). En valores absolutos hemos logrado reducir con respecto a 2012 un 6,6% de consumo.

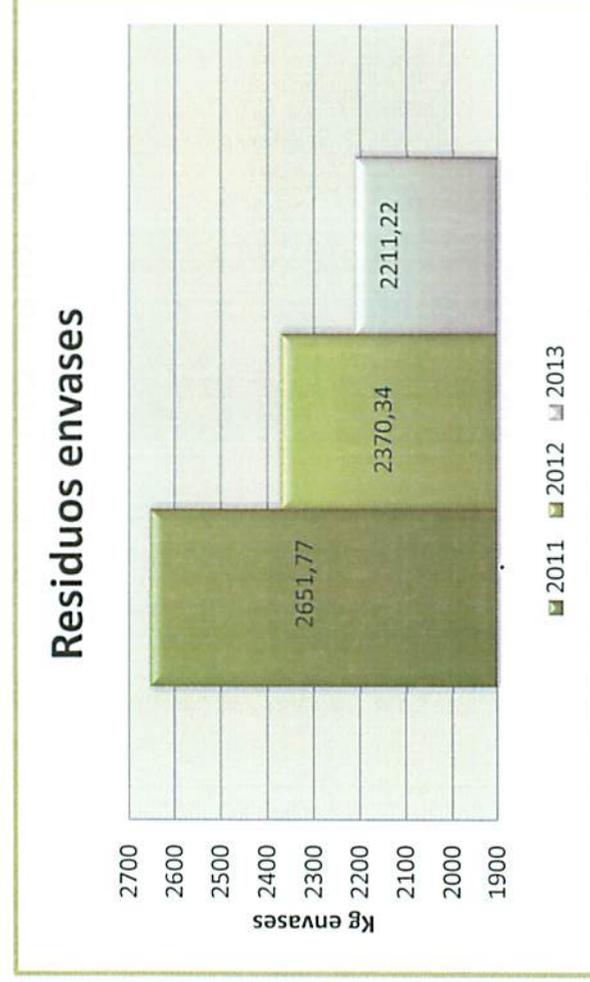


A continuación se muestra la evolución a lo largo del año del consumo de energía. Tal y como se muestra en la gráfica, el consumo de energía coincide con las estaciones. Existe un pico en febrero debido al uso de calefacción y el mayor consumo coincide con los meses de verano debido al uso del aire acondicionado. El último trimestre del año vuelve a registrar un aumento de los valores de energía coincidiendo con el otoño y la bajada de temperaturas.

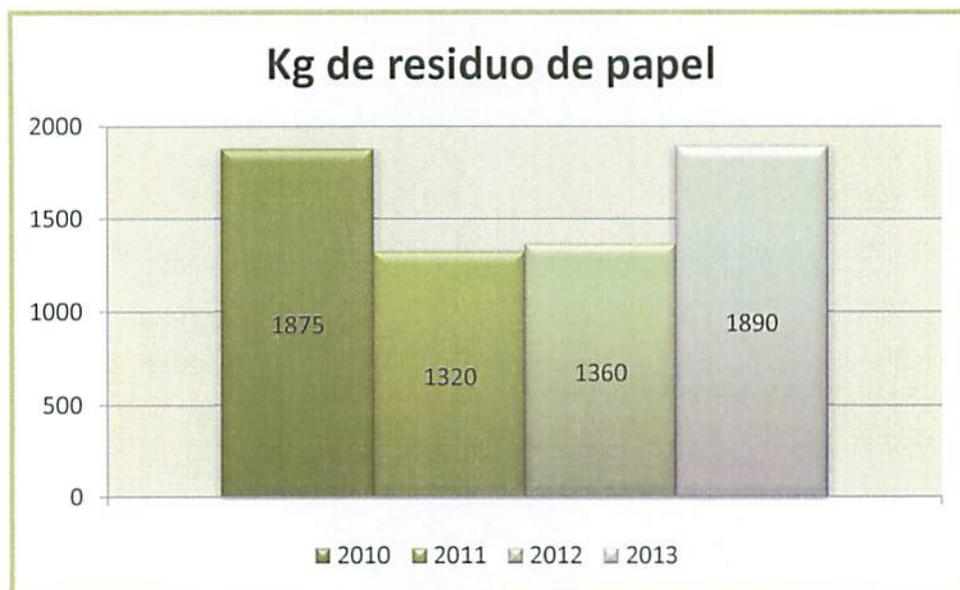


#### 8.2. Generación de residuos de envases

Como consecuencia del consumo de productos de limpieza envasados en plástico se produce un alto consumo de este parámetro, se trata de productos no peligrosos y asimilables a los residuos domésticos y municipales. Cabe destacar la reducción de los mismos con respecto al 2012, en un 6,6%

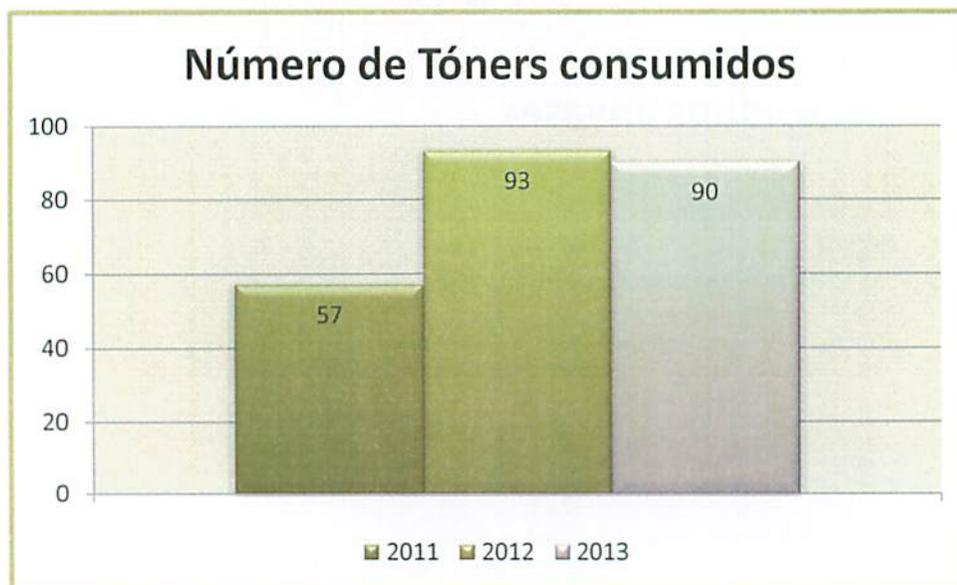


### 8.3. Generación de residuos de papel



Las cantidades de residuos de papel que generan en nuestras oficinas como consecuencia de la actividad administrativa. Anualmente se retiran por gestor autorizado a tal efecto unos 1300 Kg. En 2013 se han registrado unos valores más elevados que en años anteriores y se debe principalmente a que durante este año se ha producido limpieza del archivo.

### 8.4. Consumo de tóner



El consumo de tóner se ha reducido un 2,5% con respecto a 2012, ello es debido a que la presentación de ofertas en los concursos públicos deben hacerse en formato papel, si bien es admisible el formato electrónico de manera complementaria, sólo admiten documentación física y firmada con la rúbrica

original del responsable correspondiente. Por ello se tiene un consumo tan elevado, en 2013 el volumen de concursos ha aumentado.

Tenemos los servicios de un gestor autorizado, quien se encarga de la adecuada gestión de los mismos.

#### 8.5. Consumo de combustible

Como consecuencia de los traslados de nuestros Gestores de Servicios a los centros de trabajo y del personal operativo de Servimil para desarrollar los servicios y la maquinaria que lo requiere, es necesario el consumo de combustible. Con respecto al 2012 se ha reducido este consumo en un 0,75%.



**9. RESULTADOS SOCIALES**

**9.1. Número de trabajadores por puesto de trabajo**



### 9.2 Número de trabajadores por tipo de contrato

A continuación se muestra la distribución de los trabajadores según el tipo de contrato. Se aprecia un ligero descenso del número de contratos indefinidos en respecto al año anterior pero se mantiene en valores muy elevados.



El número de contratos indefinidos sigue representando el 80% del total de contratos que se realizan.



### 9.3. Salud y Seguridad en el trabajo

SERVIMIL ha sido una empresa comprometida con la Seguridad y la Salud de sus trabajadores desde los inicios de su actividad. La integración de la prevención en la actividad se produjo mucho antes de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales del año 1.995.

Como gran empresa, tenemos constituido un Servicio de Prevención Propio que, junto con la Dirección, ha elaborado una Política de Prevención de riesgos que expresa el compromiso de la Empresa con la seguridad, la higiene y la salud laboral de sus trabajadores, clientes y proveedores. Nuestra Política de Prevención se encuentra publicada en nuestra web: [www.servimil.com](http://www.servimil.com).

Una de las mayores prioridades de SERVIMIL es la seguridad y la salud laboral equiparable a otras marcadas en el ejercicio y desarrollo de su actividad.

Por otro lado, somos conscientes de que todos los trabajadores deben asumir como propias y cumplir las normas de prevención en su puesto de trabajo con el mismo tesón y esfuerzo que las normas sobre el desarrollo de su trabajo.

Con todo ello, el objetivo de la Empresa es que trabajemos todos, de forma conjunta, para evitar los riesgos, combatirlos en el origen y dar prioridad a la prevención, a la protección y a la formación donde sea necesaria.

SERVIMIL dispone de una Evaluación de Riesgos Laborales a partir de la cual ha planificado su actividad preventiva, organizando no sólo los medios humanos y materiales necesarios, sino también asignando los recursos económicos precisos para la consecución de los objetivos propuestos.

Así, SERVIMIL dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, y de un Programa Anual de actividades.

SERVIMIL lleva a cabo las auditorias legales cada dos años, superándolas siempre con éxito. No obstante y como compromiso de mejora continua de nuestra gestión de la prevención, desde el año 2.009 contamos con el Certificado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001. Esta certificación supone la realización de auditorías anuales (además de las legales) que son superadas con éxito desde la obtención del certificado.

Con todo ello hemos conseguido implicar a todos los miembros de la organización en la prevención, tanto propia como ajena, creando una cultura preventiva en todos los escalones jerárquicos y con una meta de siniestralidad cero.

Tenemos establecidas medidas preventivas en todos los ámbitos de actuación y operaciones de trabajo, primando la prevención colectiva, pero si ésta no es posible se dota a los trabajadores de equipos de protección individual (EPI's) y de Instrucciones Operativas precisas, así como se imparten cursos de formación específicos y prácticos para salvaguardar su seguridad.

### 9.4. Formación.

Los Departamentos de Recursos Humanos, Calidad y Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales de SERVIMIL, elaboran el Plan Anual de Formación una vez se realizan las consultas pertinentes al Comité de Empresa, Comités de Centros y Delegados de Prevención. El Plan de Formación Anual es supervisado por los Órganos de Dirección.

Desde un punto de vista genérico el Plan de Formación tiene como objetivo básico cubrir las necesidades detectadas en la empresa así como, las necesidades de los trabajadores. De este modo la formación es partícipe en la estrategia de la organización, permitiendo la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo, facilitando su promoción profesional y asegurando el éxito de la implantación de mejoras organizativas y de gestión.

La introducción de las últimas tecnologías en la empresa está estrechamente unida a los esfuerzos destinados a la formación del personal. En 2011 se mejoraron los conocimientos de informática de los Gestores, facilitándoles, a finales del mismo dispositivos móviles para una mejor comunicación, disponiendo de correo electrónico propio para sus gestiones. Durante 2013 se ha podido comprobar la efectividad de los mismos y la agilidad de los trabajos con estos equipos.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, y la implicación de los diferentes Departamentos de la empresa así como de la Dirección en el Plan Anual de Formación, conseguimos una visión conjunta de las necesidades de nuestros trabajadores que prestan servicio en los diferentes centros de los clientes, y conseguimos dar una formación continua que aumenta los conocimientos y la satisfacción de nuestros empleados, a la vez que revierte en una mejor calidad del servicio ofertado.

Cabe destacar que la disponibilidad de recursos para dar formación no ha sido en 2013 todo lo amplio que se deseaba. La necesidad de la optimización de recursos, ha disminuido las partidas relativas a formación. Todo ello sin olvidar nuestro compromiso de mantener adecuadamente formado a nuestro personal. A continuación se muestran gráficas que representan la formación de Servimil:



El número de trabajadores formados supone casi un 24% de la plantilla de 2013. La tendencia de la formación es disminuir y ello se debe a que la gran mayoría de nuestros trabajadores han sido formados en años anteriores.

**9.5. Número de trabajadores por tipo de jornada de trabajo**



Durante 2013, el % de trabajadores por tipo de jornada queda representado en el siguiente gráfico:



### 9.6. Número de trabajadores por sexo

Otro aspecto que se fomenta desde la Dirección de SERVIMIL es la Política de Igualdad. Desde el año 2.010 contamos con un Plan de Igualdad consensuado entre Dirección y Representación Sindical.

El objetivo del Plan es la eliminación de cualquier desigualdad en el seno de SERVIMIL entre mujeres y hombres, para lo que se pretende establecer medidas de acción positiva que permitan superar las actitudes y estereotipos sociales existentes sobre mujeres, garantizando la igualdad en las condiciones de partida y de futuro.

SERVIMIL tiene en su plantilla un porcentaje de mujeres muy elevado que desempeñan todo tipo trabajos, desde el Consejo Directivo, Jefas de Departamento y personal Administrativo, Gestoras de Servicios, Encargadas de Edificios, Jefas de Equipo y Limpiadoras. Se preocupa porque se respeten sus derechos, obtengan sus ayudas para guardería o comedor y tengan horarios de jornadas continuas para poder compatibilizarlos con su vida familiar.

Tal y como se establece en la Ley Orgánica 3/2007, “la igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos sobre los derechos humanos”. SERVIMIL intenta apostar cada día más por la capacidad, la formación y la motivación es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos sobre los derechos humanos a sus trabajadoras para que puedan ir ascendiendo en la empresa y mejorar tanto profesional como personalmente.

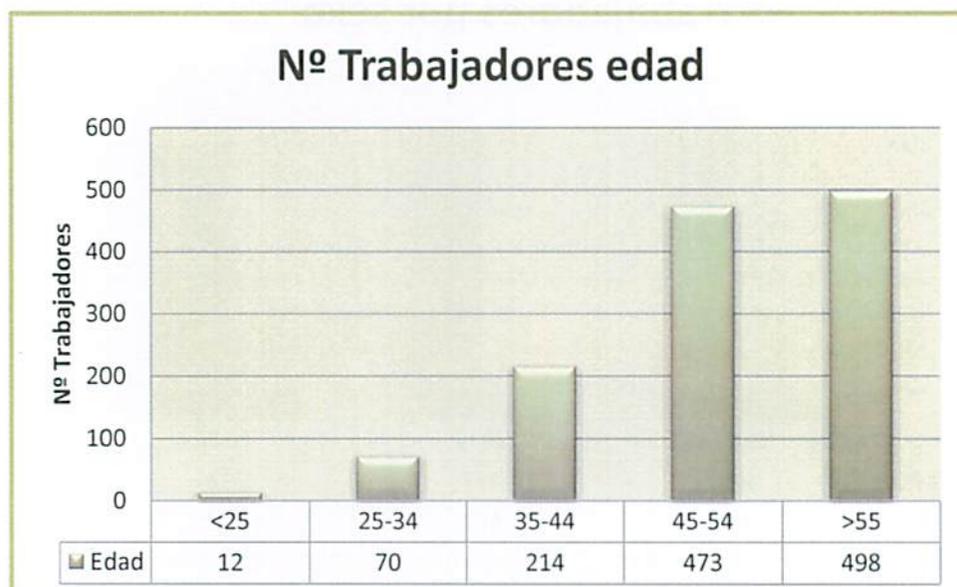
A continuación, las gráficas muestran el número de trabajadores por sexo y su evolución con respecto a 2011 y 2012. Se mantienen los valores en la media habitual.



El porcentaje de mujeres en la plantilla de Servimil alcanza un 87%, tal y como se ve en la gráfica siguiente:



#### 9.7. Número de trabajadores por rango de edad



Como se aprecia en la siguiente tabla, el porcentaje más alto de trabajadores se corresponde con personas mayores de 55 años, seguidamente por personas con edades comprendidas entre los 45 y 55 años. Lo que significa que tenemos un plantilla con una media elevada.



#### 9.8. Número de días perdidos por accidente laboral

Durante el año 2013 se han perdido 1466 días por causa de accidentes laborales, se ha producido un descenso del 32% respecto a los valores del año anterior. Se muestra una tendencia descendente respecto a las jornadas perdidas debido a accidente laboral, ello es debido sobre todo a que el número de accidentes se ha ido reduciendo año tras año.



### 9.9. Tasa de absentismo laboral

La tasa de absentismo laboral se mide a través del índice de siniestralidad, en 2011 se alcanzó un índice de absentismo del 8,67%, en 2012 se redujo en 3 puntos y en 2013 ha vuelto a descender alcanzando el 3,82%.



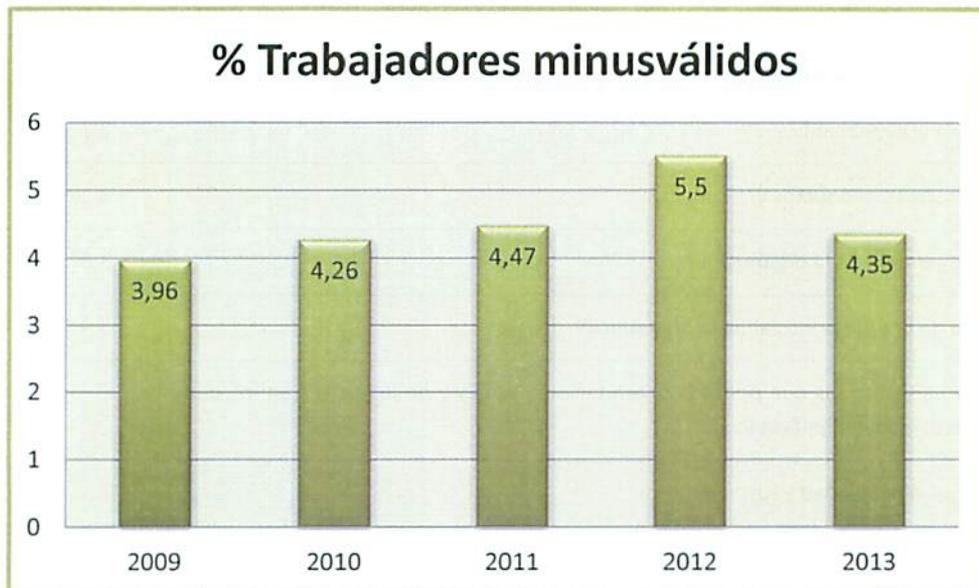
### 9.10 Representación en comités de salud y seguridad

Todos los trabajadores se encuentran representados bien en el Comité de Seguridad y Salud central, bien en los comités de los centros.

El Comité de Seguridad y Salud central se encuentra formado por ocho miembros en total, cuatro representantes de la empresa y cuatro representantes de los trabajadores, existiendo, además, Delegados de Prevención en cinco centros de trabajo. En los Comités de Seguridad y Salud y reuniones con los Delegados hay representación de la dirección a través del Servicio de Prevención Propio y la Dirección de RRHH.

### 9.11 Contratación de personal minusválido

SERVIMIL colabora con varias Asociaciones y Federaciones de Minusválidos a las cuales acude en caso de nuevas contrataciones. Durante el año 2012 mantuvimos una media del 5,5%, es decir más del doble del mercado por la ley, y en 2013 hemos descendido el porcentaje alcanzando el 4,35%. A pesar de este descenso seguimos por encima del mínimo exigido por la Ley y nuestro reto es aumentar este porcentaje en el próximo año.



## 10. TABLA DE CONTENIDOS GRI

Elemento GRI	Capítulo	Página
<b>1. Estrategia y análisis</b>		
Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	1	3
Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-
<b>2. Perfil de la organización</b>		
Nombre de la organización.	3.1.	7
Principales marcas, productos y/o servicios.	3.2.	7
Estructura operativa de la organización.	3.3.	10
Localización de la sede principal de la organización.	3.4.	12
Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas	3.4.	12
Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3.1.	7
Mercados servidos	3.4.	12
<b>Dimensiones de la organización informante</b>		
• Número de empleados.	3.5.	13
• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	3.5.	13
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	3.5.	13
• Cantidad de productos o servicios prestados	3.5.	13
• Activos totales.	-	-
• Propietario efectivo	-	-
<b>Desglose por país/región de lo siguiente:</b>		
• Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	-	-
• Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	-	-
• Empleados por países/regiones.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones</li> </ul>	3.6	12
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).</li> </ul>	-	-
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	3.7.	14
<b>3. Parámetros de la memoria</b>		
<b>Perfil de la memoria</b>		
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	5	16
Fecha de la memoria anterior más reciente	5	16
Ciclo de presentación de memorias	5	16
Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	5	17
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de la materialidad.</li> <li>Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	6	16
Cobertura de la memoria	6	16
Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	6	16
La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6	16
Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.  Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	6	16

Elemento GRI	Capítulo	Página
Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	6	16
Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de Valoración aplicados en la memoria.	6	16
<b>Índice del contenido GRI</b>		
Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	10	35
<b>Verificación</b>		
Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	-	-
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
<b>GOBIERNO</b>		
La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	4.1	15
Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1	15
En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	4.1	15
Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.  Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno</li> <li>• Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno</li> </ul> Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.	4.2	15
Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	-
Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	-	-
Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2	6
Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	-	-
Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	-	-
Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	-	-
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	-	-
Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	-	-
Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	-	-
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6.1	18
Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6.1	18
Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	6.1	18
Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	6.1	18

Elemento GRI	Capítulo	Página
<b>5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño</b>		
<b>Dimensión económica</b>		
EC1: Valor económico directo generado y distribuido ,incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	7	19
EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	-	-
EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	-	-
EC4: Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno	-	-
EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-
EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-
EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-
EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	-	-
EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-	-
<b>Dimensión ambiental</b>		
EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	8.4.	22
EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	-	-
EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8.1.	22
EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-	-
EN5: Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	-	-
EN6: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	-	-
EN8: Captación total de agua por fuentes.	-	-
EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-	-
EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-	-
EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-	-
EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	-	-
EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	-	-
EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	-	-
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales.	-	-
EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	-	-
EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-	-
EN18: Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	-	-
EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	-	-
EN 20: NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso.	-	-
EN21: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	-	-
EN22: Peso total de residuos generados según tipo y método de tratamiento.	8.2. y 8.3.	23
EN23: Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-	-
EN24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos, según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
EN25: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	-	-
EN26: Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	-	-
EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-	-
EN28: Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	-
EN29: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	-	-
EN30: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	-	-
<b>Dimensión social</b>		
<b>Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo</b>		
LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contratación y por región.	9.1. y 9.2.	26
LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	9.4. y 9.5.	26
LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	-	-
LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	-	-
LA5: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	-	-
LA6: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	9.10.	27
LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	9.6. y 9.7.	-
LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	-	-
LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	9.8.	
LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	-	-
LA12: Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	-	-
LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	9.9.	
LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	-	-
<b>Indicadores del desempeño de derechos humanos</b>		
HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-	-
HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	-	-
HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	-	-
HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	-	-
HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	-	-
HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-	-
HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-	-
HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	-	-
HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
<b>Indicadores del desempeño de Sociedad</b>		
SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.	-	-
SO2: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	-	-
SO3: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	-	-
SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	-	-
SO5: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	-	-
SO6: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-	-
SO7: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-	-
SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-	-
<b>Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos</b>		
PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	-	-
PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-
PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	-	-
PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-
PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	3.7.	

Elemento GRI	Capítulo	Página
PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-	-
PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-
PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	-	-
PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	-	-