



**INFORME DE PROGRESO**

**2013**

**CONSORCIO DE SERVICIOS**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	4
3. DESCRIPCION DE LA EMPRESA .....	4
4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA Y ESTRATEGIA.....	7
5. INDICADORES ECONÓMICOS.....	8
6. GRUPOS DE INTERES.....	8
7. ACTUACIONES SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL .....	10

## **1. INTRODUCCIÓN**

Consortio de Servicios S.A. elabora este informe para dar a conocer sus compromisos y actuaciones en materia de responsabilidad social y en particular sobre los diez principios del Pacto Mundial.

Este informe alcanza a todas sus delegaciones y a todos los servicios auxiliares que presta.

El criterio utilizado para la inclusión de la información mostrada es la relevancia de los impactos sociales que han tenido las actuaciones de la empresa.

La información se muestra de una manera concreta y esquemática, el período cubierto por este informe es el año 2013. El informe de progreso se presenta anualmente siendo éste el primero.

## 2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Tipo de organización: EMPRESA PRIVADA.

Nombre: CONSORCIO DE SERVICIOS S.A.

Dirección: CALLE JUAN DE MARIANA, 15      Ciudad: MADRID

Provincia: MADRID      Código Postal: 28045      País: ESPAÑA

Teléfono: 91 506 52 65      Fax: 91 528 92 39      Web: [www.gruposegur.com](http://www.gruposegur.com)

Número de empleados: 1045

Actividad: Prestación de servicios de ordenanzas, conserjes, recepcionistas, azafatas y conductores.

Nombre y cargo del más alto ejecutivo:

**D. Luis Suarez García**

Administrador único.

Nombre y cargo de persona de contacto:

**Dña. José López de Lacalle Fernández.**

Director Área de Servicios Auxiliares.

Teléfono: 91 5065265 Fax: 91 5289239 Email: jose.lopezdelacalle@gruposegur.com

Sector de Actividad: SERVICIOS AUXILIARES.

## 3. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

CONSORCIO DE SERVICIOS, S.A. es una empresa que pertenece 100% al GRUPO SEGUR, posee una permanencia en el mercado español de 40 años y una experiencia plural que ha consolidado con importantes Empresas de diferentes sectores del ámbito nacional.

Fue constituida el día 1 de Septiembre de 1973, figurando inscrita en el Registro de Madrid, al tomo 4120 general de la Sección 8 del Libro de Sociedades, folio 103 hoja número M-68463, inscripción 16 y N.I.F.: A-37014768; su Sede Social se encuentra ubicada en la Calle Juan de Mariana, 15 de Madrid.

CONSORCIO DE SERVICIOS, S.A. dispone a nivel Nacional de una estructura operativa que se basa en la organización de los servicios de forma lógica, atendiendo a las necesidades de los mismos, realizando la cobertura con los Recursos Humanos, Medios Auxiliares y Técnicos de acuerdo con cada circunstancia y en cualquier caso creando los niveles de organización y control que aseguren una calidad en la consecución de estos servicios.

La infraestructura de CONSORCIO DE SERVICIOS, S.A. incluye los Departamentos y Áreas adecuadas para la organización y seguimiento tanto técnico como administrativo de una plantilla de alrededor los 1.000 empleados.

CONSORCIO DE SERVICIOS, S.A. dispone de 6 Direcciones Territoriales, de las que dependen 30 Delegaciones Regionales con oficinas abiertas en las principales ciudades de España, distribuidas estratégicamente, con cobertura de áreas delimitadas por sus características y las de los servicios y que en cierta medida coinciden con Regiones del mapa político.

 Alicante	 Las Palmas	 Santander
 Badajoz	 León	 Sevilla
 Barcelona	 Logroño	 Tarragona
 Bilbao	 Madrid	 Tenerife
 Cádiz	 Málaga	 Toledo
 Ciudad Real	 Murcia	 Valencia
 Córdoba	 Oviedo	 Valladolid
 Granada	 Palencia	 Vigo
 Huelva	 Pamplona	 Vitoria
 La Coruña	 San Sebastian	 Zaragoza



Como responsable máximo de cada Dirección Territorial se designa a un Director Gerente, de quien depende cada una de las Delegaciones de su área territorial.

Cada una de nuestras Delegaciones tiene una estructura formada al menos por un Delegado Regional, un Jefe de Servicios, y Coordinadores de Servicios en número adecuado a la plantilla que depende de esa Delegación, así como personal administrativo para el normal desarrollo de la gestión de la misma (nóminas, confección de cuadrantes, distribución de materiales y uniformidad, etc.).

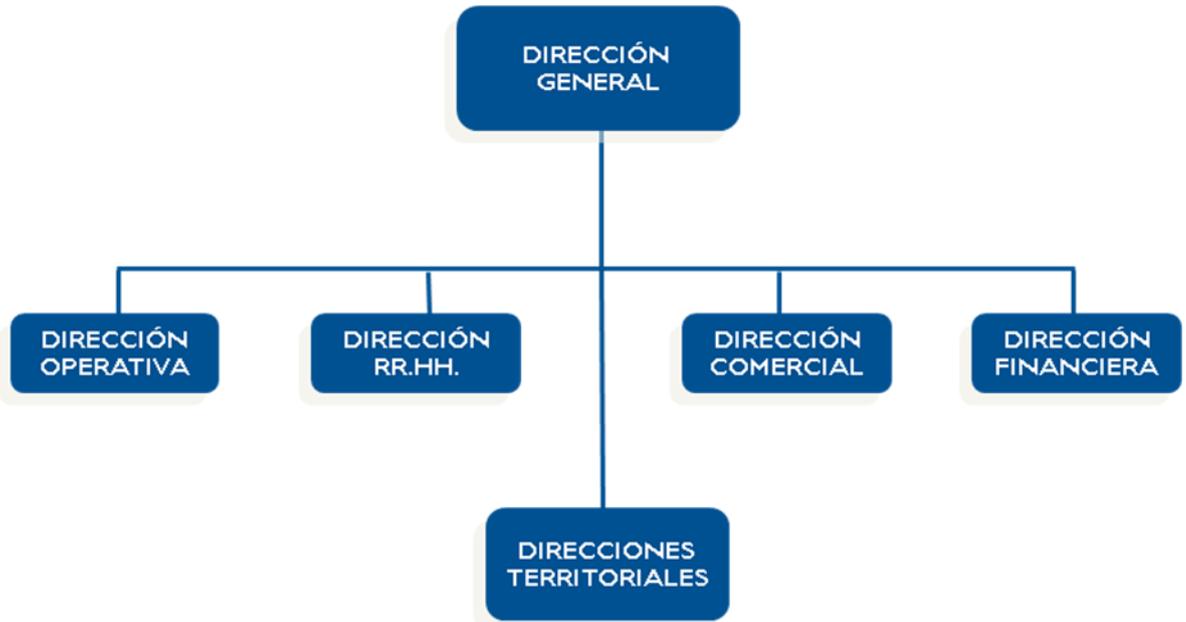
El equipamiento de cada Delegación está formado a tenor de las características de la misma y de los servicios que de ella dependen, contando en cada caso con vehículos para supervisión y control de los centros de trabajo y diverso equipamiento auxiliar.

Cada servicio a su vez, dispone del equipamiento auxiliar y técnico adecuado a las características y necesidades del mismo.

La Sede de CONSORCIO DE SERVICIOS, S.A. en Madrid, cuenta con un Centro de Control y Atención al Cliente las 24 horas que coordina con las Delegaciones el seguimiento de los servicios en aquellas horas en que estas no son operativas como "oficinas".

Todas las Delegaciones mantienen un servicio de coordinación y supervisión las 24 horas adaptado a las necesidades y características de los servicios.

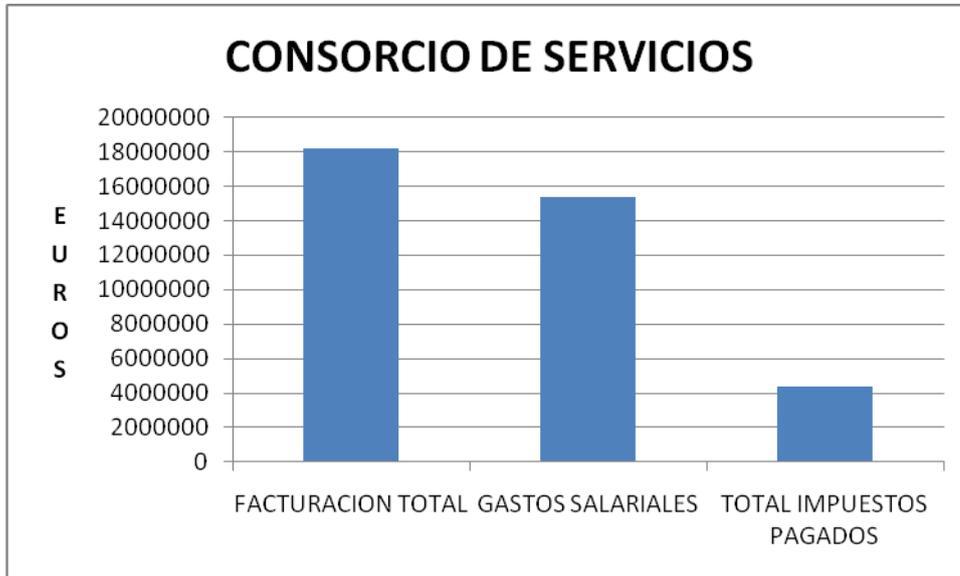
#### 4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA Y ESTRATEGIA



Existe un Comité de Gestión Ética y Socialmente Responsable que se ha reunido semestralmente y en el que se han debatido temas importantes como la implantación y certificación en la norma SGE 21:2008.

## 5. INDICADORES ECONÓMICOS

Consortio de Servicios ha superado los beneficios del año anterior en un 37%, los indicadores económicos se muestra a continuación:



## 6. GRUPOS DE INTERES

Los Grupos de Interés son los siguientes:

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
ACCIONISTAS	Accionistas
EMPLEADOS	Comité Gestión Global
	Mandos Intermedios
	Auxiliares
	Administrativos
	Técnicos
CLIENTES	Ayuntamientos
	Administraciones Autonómicas
	Administraciones Estatales
	Empresas
	Particulares
PROVEEDORES/ SUBCONTRATISTAS	Proveedores Uniformidad y Equipos
	Proveedores Vehículos
	Proveedores Materiales

	Servicios
	Entidades Financieras
COMUNIDAD	Vecinos
	Asociaciones Municipales
	Ciudadanía
COMPETENCIA	Empresas de Servicios Auxiliares

## **7. ACTUACIONES SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL**

### **7.1. DERECHOS HUMANOS**

#### **7.1.1. PRINCIPIO 1**

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

Consortio de Servicios ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los factores de riesgo en Derechos Humanos no habiendo detectado ningún riesgo con respecto a los diferentes grupos de interés.

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:

Consortio de Servicios ha continuado aplicando sus políticas empresariales que definen sus compromisos y estrategias en todos los ámbitos de actuación.

Las políticas con las que cuenta Consortio de Servicios son:

- Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable
- Política Anticorrupción
- Política de Publicidad Responsable
- Código ético
- Política de Seguridad y Salud
- Política de Calidad
- Política de Medio Ambiente

Asimismo la empresa cuenta con sus propios procedimientos internos en los que se encuentra la relación con los proveedores.

Se incluyen las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad.

*Seguimiento y medición de las políticas con respecto a los diferentes grupos de interés:*

**Empleados:** se han realizado encuestas de clima laboral al 20% de la plantilla para comprobar la satisfacción con respecto a la empresa, auditorías del sistema de gestión cuyo uno de los fines es precisamente analizar los registros de entrega del Código Ético y comprobar el conocimiento por parte de los trabajadores de las políticas de empresa.

**Clientes:** se han realizado encuestas al 10% de los clientes para conocer el grado de cumplimiento de los requisitos y su nivel de satisfacción, así como conocer sus necesidades y expectativas. Asimismo se realizan auditorías en los distintos lugares de trabajo de los clientes para comprobar el correcto desempeño del trabajo y el cumplimiento de las políticas.

Consortio de Servicios ha puesto en funcionamiento una herramienta informática en la Web para que los clientes canalicen las quejas, reclamaciones e incidencias que crean oportunas. No obstante se realiza un seguimiento personalizado para cada cliente. Asimismo se dispone de un procedimiento de incidencias en los servicios.

**Proveedores:** los proveedores firman un compromiso en materia de responsabilidad social empresarial, son evaluados por el Departamento de Compras y se auditan para comprobar los requisitos establecidos.

<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>CÓMO SE HA REALIZADO EL SEGUIMIENTO</b>
EMPLEADOS	Encuestas Auditorías Buzón de Sugerencias Canales de Comunicación Protocolos de prevención de acoso y PRL Comité
CLIENTES	Encuestas Auditorías

	Servicios personalizados de atención Procedimiento de gestión de incidencias.
PROVEEDORES	Auditorías Evaluación por Departamento de Compras Carta de Compromiso en Responsabilidad Social

### Indicadores

El número de empleados informados sobre el Código Ético ha sido de un 95%.

Incumplimiento de normativas de Seguridad y Salud del cliente: 0

Supervisión por Organismos Reguladores en materia de Seguridad y Salud: 2

### **Índices de siniestralidad:**

Nº	INDICADOR	LIMITE ACEPTABLE	RESULTADOS 2013			
			1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE
1	Nº ACCIDENTES	≤5	6	7	5	10
2	INDICE DE FRECUENCIA	≤35	16,20	16,70	10,29	21,29
3	INDICE DE INCIDENCIA	≤45	7,35	7,58	4,67	9,66
4	INDICE DE GRAVEDAD	≤1,5	0,17	0,50	0,19	0,31
5	DURACIÓN MEDIA BAJAS (DM)	≤30	10,33	29,71	18,80	14,40
6	Nº TOTAL JORNADAS PERDIDAS	≤300	62	208	94	144

### 7.1.2. PRINCIPIO 2

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

La empresa ha realizado un diagnóstico en el que se ha evaluado los factores de riesgos en Derechos Humanos de la cadena de suministro y ha encontrado un riesgo:

GRUPO DE INTERES	RIESGO
PROVEEDORES	Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos.

El riesgo señalado tiene el impacto social de contribuir al incumplimiento de los Derechos Humanos.

Consortio de Servicios cuenta con un procedimiento interno de proveedores, en donde se evalúan en función de su calidad y su compromiso con los Derechos Humanos.

#### Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Consortio de Servicios ha obtenido los compromisos en materia de responsabilidad social corporativa de los proveedores más importantes. Asimismo se ha recopilado la documentación que acredita un correcto funcionamiento de la gestión de prevención de riesgos laborales.

Las políticas en esta materia están expuestas para que todos los grupos de interés las tengan presentes en sus relaciones con la empresa.

#### Indicadores

Número de cartas de compromiso firmadas y documentación relativa a las principales empresas proveedoras: 70%

Numero de quejas y consultas sobre los proveedores: 0

## 7.2. NORMAS LABORALES

### 7.2.1. PRINCIPIO 3

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

GRUPO DE INTERÉS	POLÍTICA
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio específico</li> <li>• Contrato de Trabajo</li> <li>• Procedimiento de acoso sexual, por razón de sexo y laboral.</li> </ul>

No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.

Consortio de Servicios ha cumplido sus obligaciones respecto al Convenio Específico de Consortio de Servicios.

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

El convenio actualmente en vigor es el firmado en 2009.

#### **Indicadores**

Se garantiza el correcto funcionamiento de la negociación colectiva a través de las reuniones del Comité de Empresa donde se discuten las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los trabajadores.

#### 7.2.2. PRINCIPIO 4

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

No tenemos factores de riesgo que incumplan este principio.

Consortio de Servicios dispone de políticas y procedimientos que garantizan la eliminación del trabajo forzoso o bajo coacción.

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

Se ha continuado vigilando el cumplimiento de este principio.

#### **Indicadores**

A través de las quejas registradas en este sentido a través de cualquier medio de comunicación.

Denuncias recibidas durante 2013: 0

#### 7.2.3. PRINCIPIO 5

*Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

Consortio de Servicios no tiene factores de riesgo que permitan el trabajo infantil.

<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>RIESGO</b>
Empleados	Normativa vigente Convenio colectivo

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

Consortio de Servicios no permite el trabajo infantil en su ámbito de influencia.

**Indicadores**

A través del registro de denuncias.

Denuncias: 0

**7.2.4. PRINCIPIO 6**

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

Consortio de Servicios ha realizado un diagnóstico en que se han evaluado los factores de riesgo en discriminación en la contratación, formación y promoción y no ha encontrado ningún factor de riesgo.

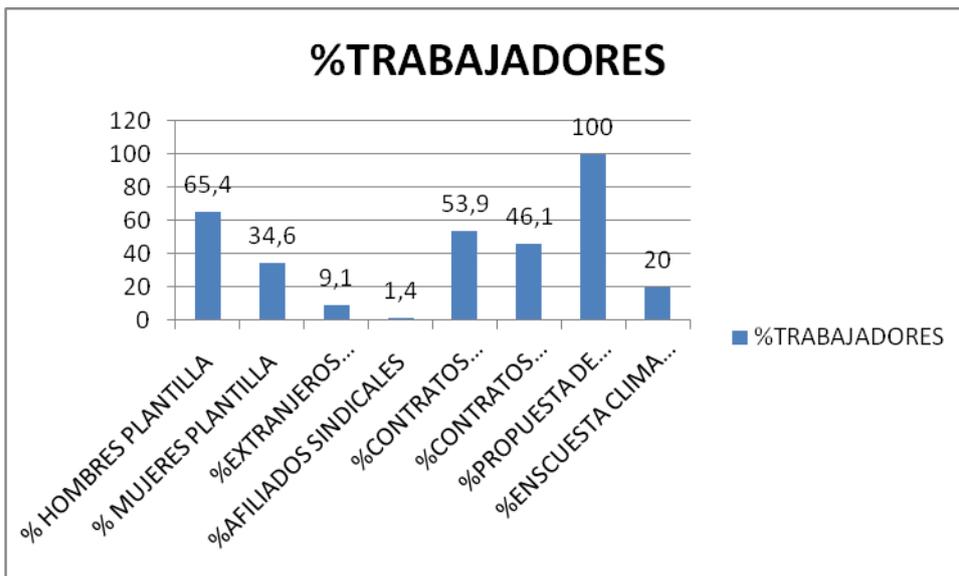
<b>GRUPO DE INTERÉS</b>	<b>POLÍTICA</b>
Empleados	Plan de igualdad Código Ético Convenio Colectivo

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

El Comité de Igualdad se ha reunido dos veces para estudiar la evolución de la empresa en este ámbito.

**Indicadores**

% HOMBRES PLANTILLA	65,4
% MUJERES PLANTILLA	34,6
%EXTRANJEROS PLANTILLA	9,1
%AFILIADOS SINDICALES	1,4
%CONTRATOS INDEFINIDOS	53,9
%CONTRATOS TEMPORALES	46,1
%PROPUESTA DE CONCILIACIÓN CONCEDIDAS	100%
%ENSCUESTA CLIMA LABORAL PLANTILLA	20%



### 7.3. MEDIO AMBIENTE

#### 7.3.1. PRINCIPIO 7

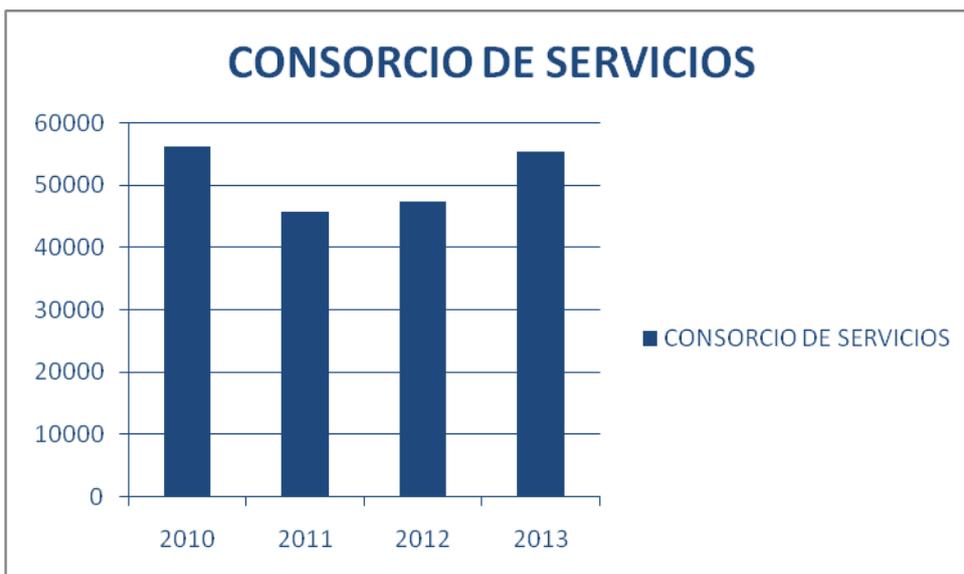
*Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

La empresa en su afán de favorecer la sostenibilidad global de los servicios sigue manteniendo objetivos de reducción de consumo de recursos naturales: electricidad, gas, gas-oil, gasolina, papel y agua.

#### **Indicadores**

Consumos anuales de electricidad:



#### 7.3.2. PRINCIPIO 8

*Las empresas deben apoyar iniciativas para el respeto medio ambiental.*

Consortio de Servicios ha identificado y evaluado los aspectos ambientales de su actividad no teniendo ningún aspecto significativo.

Consortio de Servicios cuenta con la certificación ISO 14001. La política medio ambiental se encuentra publicada en la página Web del Grupo Segur.

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

Consortio de Servicios ha realizado campañas de sensibilización medio ambiental de sus trabajadores.

**PRINCIPIO 9**

*Las empresas deben apoyar la difusión de tecnologías ecológicas.*

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

La empresa en su afán de dar ejemplo en el uso de tecnologías que favorezcan el medio ambiente realiza las ofertas en donde se incluyen vehículos siempre de bajo consumo y alta eficiencia energética.

**7.4. ANTICORRUPCIÓN**

**7.4.1. PRINCIPIO 10**

*Las empresas deben luchar contra la corrupción y el soborno.*

Consortio de Servicios ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad, no habiendo detectado riesgos en relación a este principio con sus diferentes Grupos de Interés.

Consortio de Servicios tiene su propia Política Anticorrupción, en ella se definen los principios, los gastos permitidos y/o regalos promocionales, los canales de denuncias y consultas y la potestad sancionadora de la empres en esta materia.

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio**

Se han analizado la relación con diferentes grupos de interés para identificar posible situación de corrupción no encontrándose ninguna.

**Indicadores**

Número de denuncias en este aspecto: 0