



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Emte Service SAU

INFORME DE PROGRESO
2014



Emte Service SAU
C/ Del Vallès, 2. Pol. Ind. Almeda
Barcelona

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Socios/Accionistas
06		Compatibilidad GRI-G4



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Cornellá de Llobregat, 5 diciembre de 2014.

Mediante la presentación del Informe de progreso 2014, renovamos nuestro compromiso de adhesión a los 10 Principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Durante este año 2014 hemos renovado las certificaciones de calidad y medio ambiente según normas ISO y superado la auditoría de seguimiento en materia de prevención de riesgos laborales, según norma OHSAS 18001.

Para nuestra organización es primordial la mejora continua en todos nuestros procesos internos, así como en la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo de todos nuestros empleados. Uno de nuestros objetivos principales es garantizar unas condiciones óptimas para el desarrollo profesional de todos nuestros trabajadores. Nuestros indicadores de siniestralidad demuestran cada año que el compromiso de esta dirección con la prevención de riesgos es constante, dedicando todos los recursos que son necesarios para poder alcanzar las metas definidas.

Este año estamos inmersos en un proceso de cambio a nivel directivo y de organización interna, pero este hecho no afecta al objetivo de seguir avanzando en la consolidación de los 10 principios del Pacto Mundial en nuestra cultura empresarial.

Así pues, expresamos nuestra voluntad de seguir esforzándonos para alcanzar un desarrollo sostenible y socialmente responsable.

Atentamente,



Luis Álvarez Torner
Director Negocio Mantenimiento y Servicios



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Emte Service SAU

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Del Vallès, 2. Pol. Ind. Almeda

Localidad

Cornellà

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.emteservice.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Luis Álvarez Torner

Persona de contacto

Anna Rubio

Número de empleados directos

747

Sector

Construcción e Ingeniería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Mantenimiento integral y gestión del mantenimiento de todo tipo de instalaciones, obras, Empresa de Servicios Energéticos (ESE)

Ventas / Ingresos

55288000

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Las comunidades con las que la empresa tiene influencia directa

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

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?

Definido por la dirección de la empresa

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

En la web del Pacto Mundial y de forma interna a empleados o clientes que lo soliciten

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

A través de los directivos de la empresa. En caso de existir alguna sugerencia se trata en las reuniones de dirección y si consideran aplicable algún punto en la estrategia de la empresa, se incorpora.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La entidad es una sociedad anónima unipersonal y pertenece a un grupo empresarial

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

A través de los indicadores del sistema integrado de gestión, se mide la evolución de la implantación de los 10 Principios. En reunión anual se trata el resultado del año anterior en todos los puntos

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

El comité de calidad es también el responsable del análisis de la evolución en la implantación de los Principios. Lo integran el Director de Negocio, Director de Operaciones, Rble. PRL y Rble. SIG

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 tenemos proyectos de este tipo

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.emteservice.com



METODOLOGÍA

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

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



6

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades
contemplados

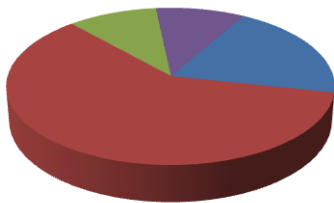
ANTICORRUPCIÓN



0

Desafíos u Oportunidades
contemplados

**Políticas aplicadas
por grupos de interés**



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

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 2
Empleados: 6
Proveedores: 1
Accionistas: 1
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Satisfacción del cliente

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Cada año se envía una encuesta de satisfacción a una amplia selección de nuestros clientes. Los resultados generan un informe que se analiza en una reunión del comité de calidad.

El objetivo respecto a este elemento es conseguir una valoración media de las encuestas recibidas superior a la del año anterior.

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. La empresa tiene implantado un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, prevención y gestión energética según normas ISO y certificado por terceros. Desde el año 2004 el sistema ha ido evolucionando de forma que a día de hoy, esta política forma parte de la cultura de nuestra organización. Nuestro objetivo principal es la mejora continua en todos los procesos de la empresa. Para ello cada año se establecen metas y objetivos concretos que hacen que poco a poco, se avance hacia una mejor calidad de nuestro servicio.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Se realizan auditorías tanto del sistema integrado como del servicio que prestamos al cliente. Las del

sistema son internas y externas cada año, realizadas por auditores independientes. Las internas del servicio las realiza la responsable del sistema integrado de gestión y se refieren al servicio que prestamos al cliente.

Los objetivos sobre este elemento son siempre superar las auditorías con el mínimo número de no conformidades detectadas.

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin.

La parte más importante de este elemento son las encuestas anuales que se les envía a los clientes.

Además existen otras valoraciones que junto con el resultado de las encuestas, reflejan el nivel general de satisfacción de nuestros clientes. Las otras valoraciones que se tienen en cuenta son desde las posibles reclamaciones directas que se reciben, a los informes que los técnicos reportan a dirección sobre su gestión.

Principalmente no recibir ninguna reclamación, conseguir fidelidad de los clientes y mejorar el resultado de la encuesta de satisfacción del año anterior.

Formación - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. La empresa dispone de un plan de formación anual definido según la solicitud de cada responsable de departamento. También existe la posibilidad de realizar cursos no planificados si surge una necesidad concreta. El departamento de recursos humanos centraliza esta gestión.

El objetivo principal es disponer de un personal formado adecuadamente según las competencias del puesto a desempeñar. Si se consigue, al final todo representa un mejor servicio y un aumento de la calidad del mismo.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Relación duradera con los clientes

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Realmente no existe como tal y de hecho no se creará. Pero nuestro canal equivalente sería el propio personal ya que el cliente tiene perfecto conocimiento del organigrama de la empresa y del responsable al que dirigirse en cada caso. Por tanto, no hay problema en caso de querer realizar alguna reclamación

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. No disponemos de un procedimiento concreto para controlar este apartado pero se obtienen estos datos desde el departamento comercial. Se lleva un riguroso control de los contratos que llevamos, duración, fecha de inicio y final, etc. De esta forma se puede saber casi de forma inmediata cual es la fidelidad de nuestros

clientes

Pues el objetivo principal es que nuestra relación sea lo más duradera posible. Hay casos en que esto es muy complicado dado que una parte de nuestros clientes son organismos públicos y dado que las adjudicaciones son a partir de concursos, no importa la relación que hayas establecido con los que han sido tus clientes. Todo es objetivo. En el ámbito privado es donde se puede hacer más hincapié en una mayor duración de los contratos y la relación

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. El sistema de gestión dispone de las herramientas necesarias para tratar las reclamaciones de los clientes. Se dispone de un impreso en el que se registra la reclamación y se envía al responsable que corresponda. También tenemos un centro de recepción de avisos telefónicos que funciona las 24 horas que funciona también como canal de atención de reclamaciones para una parte de nuestros clientes. El objetivo es que no recibamos ninguna reclamación que gestionar.

Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. En realidad no es una implantación de ningún procedimiento concreto. Es una filosofía de trabajo. Si le demuestras a los clientes que pueden confiar en ti, ellos te devuelven esa confianza. Pues a través de esa confianza fidelizar a los clientes estableciendo una relación duradera, siempre que sea posible

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Convenio Colectivo - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. El comité de empresa vela por el cumplimiento del convenio colectivo en la organización.

Contrato de Trabajo - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Todos los trabajadores firman un contrato laboral. Es un documento imprescindible antes de iniciar la actividad en la empresa.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. No existe como tal pero nuestro departamento de recursos humanos centraliza cualquier tipo de denuncia, reclamación o problema que pueda tener un trabajador. También el comité de empresa está a disposición de todo el que necesite realizar cualquier tipo de reclamación. A largo plazo sería posible crear un comité ético pero aún no está definido.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa

política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Todos los trabajadores de la empresa están cubiertos por un convenio colectivo. Mantener el porcentaje actual que es el 100%.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. La empresa acuerda con el trabajador que lo desee, reducción de jornada y cambios de horario por maternidad/paternidad. El comité de empresa hace propuestas que luego se debaten con dirección. Es deseable que los trabajadores puedan aumentar la conciliación con su vida familiar.

Incumplimiento del convenio colectivo

Convenio Colectivo - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los

empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Conciliación familiar y laboral

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin
Los empleados disponen de diferentes medidas de conciliación familiar y laboral

Política de Recursos Humanos - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin
Se dispone de una política de recursos humanos en materia de conciliación que establece unas bases de igualdad para todos los trabajadores. El comité de empresa negocia con la dirección medidas para facilitar la conciliación: horario de entrada flexible, reducción de jornada, cambios de horarios, etc.
El objetivo es seguir trabajando para aumentar la satisfacción de los trabajadores

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están

dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin
No es exactamente lo que se hace. Se realizó un estudio del clima laboral desde el departamento de prl. Era anónimo y a partir de los resultados se inician acciones de mejora

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin
Los empleados disponen de diferentes medidas de conciliación según está definido por la política de recursos humanos: flexibilidad horaria, jornada reducida, flexibilidad en los días de vacaciones, etc.
Desde el departamento de recursos humanos se dispone en todo momento de los indicadores que expresan los porcentajes de empleados que disfrutan de las diferentes medidas

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Intranet - Acción / Proyecto

El departamento de RRHH define cada año el plan de formación. Se establece en colaboración con los responsables de todos los departamentos de la empresa. Con independencia de este plan existe también la posibilidad de realizar formación no incluida si el responsable considera que es necesaria para que el empleado desarrolle su función de forma más competente

Es el portal al que todos los empleados tienen acceso y por tanto, está disponible toda la información medioambiental existente

Que todos los empleados estén formados e

informados en materia de medio ambiente

Política de Reducción de Consumo - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Nuestras oficinas centrales están certificadas según la norma UNE 50001 de gestión energético. Esto significa que disponemos de una política de reducción de consumos tanto de energía como de agua. Para el control de estos consumos tenemos indicadores mensuales. Nuestro objetivo siempre es reducir los consumos respecto al año anterior.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Disponemos de un registro en formato Excel de los objetivos y de una planificación de su seguimiento. Se celebran reuniones para analizar resultados. El objetivo en este caso es precisamente el cumplimiento de los mismos en un porcentaje lo más elevado posible.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Nuestras instalaciones disponen de una herramienta informática específica de control de consumo eléctrico en tiempo real. También se realiza una supervisión de las facturas recibidas. Disminución de consumo respecto al año anterior.

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del

cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Se realiza en control medio de consumo de agua por trabajador en nuestras oficinas centrales. Esta información se obtiene de las facturas que nos envía la compañía cada dos meses. El objetivo único es la reducción del consumo de agua respecto al año anterior.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Se contabiliza el consumo de papel anual de las oficinas centrales. Este consumo depende de muchos factores y por tanto no se considera un indicador. No hay uno específico relacionado con el consumo de papel. Sí se controla para ver si su aumento o disminución tiene relación con algún otro dato o factor controlable.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Se realizan diferentes acciones para formar y sensibilizar al personal. Cuando se incorpora un nuevo empleado se le da formación ambiental junto con la de prevención. También se envía información a los empleados cada dos años sobre sensibilización ambiental. En este desafío los objetivos van relacionados con la reducción de residuos y el correcto reciclaje.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de

los empleados

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Cada año se envía a una selección de clientes una encuesta de satisfacción de nuestro servicio. Una parte de las cuestiones que se les plantean tienen relación con nuestros operarios y técnicos y su preparación. En función de sus respuestas se analiza el nivel general de profesionalidad y competencia del personal.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. El departamento de RRHH define cada año el plan de formación. Se establece en colaboración con los responsables de todos los departamentos de la empresa. Con independencia de este plan existe también la posibilidad de realizar formación no incluida si el responsable considera que es necesaria para que el empleado desarrolle su función de forma más competente. Aumentar el porcentaje de empleados que reciben formación específica y especializada ya que la inicial, la recibe el 100% del personal.

Plan de Igualdad - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. La empresa dispone de plan de igualdad firmado por la dirección y el comité. El plan contiene diferentes puntos y objetivos a medio

y largo plazo

Plan de Formación y Desarrollo - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. El departamento de RRHH define cada año el plan de formación. Se establece en colaboración con los responsables de todos los departamentos de la empresa. Con independencia de este plan existe también la posibilidad de realizar formación no incluida si el responsable considera que es necesaria para que el empleado desarrolle su función de forma más competente. Aumentar la formación de ciertos colectivos de empleados para que su trabajo, que tiene incidencia directa en el cliente, sea más competente.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Existe un documento de evaluación de un empleado que cumplimenta el responsable. Se realiza a los 6 meses de haber sido contratado y luego al cabo de 2 años. A partir de estos datos se puede analizar si el trabajador necesita formación de algún tipo para mejorar sus competencias. El objetivo principal es tener una rotación de personal mínima ya que esto implica que la selección ha sido buena y que la inversión de tiempo y formación realizada en esa persona, revierte en el buen funcionamiento de la empresa.

Intranet - Acción / Proyecto

El departamento de RRHH define cada año el plan de formación. Se establece en colaboración con los responsables de todos los departamentos de la empresa. Con independencia de este plan existe también la posibilidad de realizar formación no incluida si el responsable considera que es necesaria para que el empleado desarrolle su función de forma más competente. El grupo empresarial al que pertenecemos dispone de

una intranet a la que todo empleado tiene acceso con una clave privada. En este portal está disponible toda la información de interés, desde políticas hasta el recibo de nómina.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

El departamento de RRHH define cada año el plan de formación. Se establece en colaboración con los responsables de todos los departamentos de la empresa. Con independencia de este plan existe también la posibilidad de realizar formación no incluida si el responsable considera que es necesaria para que el empleado desarrolle su función de forma más competente

La empresa entrega a los nuevos empleados un manual de acogida que incluye toda la información de interés. Es de obligada lectura ya que explica desde la política integrada al modo en que se pueden solicitar las vacaciones

El objetivo es que el 100% de los empleados reciban un manual de acogida

Accidentes laborales

Auditorías - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin.

El personal del departamento de prl realiza constantes auditorías de nuestro personal en obra. Estas visitas de seguridad generan informes y acciones correctivas para evitar los accidentes laborales

Pues el principal objetivo es aumentar cada año el número de auditorías y visitas de seguridad realizadas

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

La empresa dispone de servicio de prevención propio en tres de las cuatro especialidades. La prevención de accidentes laborales es una prioridad en la empresa ya que con independencia de lo que significan propiamente, de cara al servicio prestado a nuestros clientes también resulta un valor añadido. El responsable del departamento reporta directamente a dirección y analizan resultados mediante diferentes indicadores

El principal es mejorar los indicadores del departamento de prl. También aumentar la formación en materia de prevención es uno de los principales objetivos. El aumento de las visitas de seguridad sería también otro de los objetivos del próximo año.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Todos los trabajadores de la empresa reciben formación inicial en materia de prevención. A partir de aquí, cada cierto tiempo y dependiendo del tipo de trabajo que se desempeña, hay una planificación de formación concreta para cada persona. Se lleva un control de toda la formación que se realiza

Aumentar la formación específica y especializada es uno de los objetivos, ya que la inicial la realiza el 100% de los trabajadores

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

El responsable del departamento dispone de indicadores de accidentalidad, incidencia y gravedad que reporta a dirección. A partir de estos valores se analizan resultados y se establecen planes de acción para mejorar resultados

El objetivo es reducir cada año dichos indicadores. Es complicado a veces ya que un solo accidente que conlleve varios días de baja puede alterar ciertos valores pero se trabaja duramente para conseguir el

ideal que sería 0 accidentes

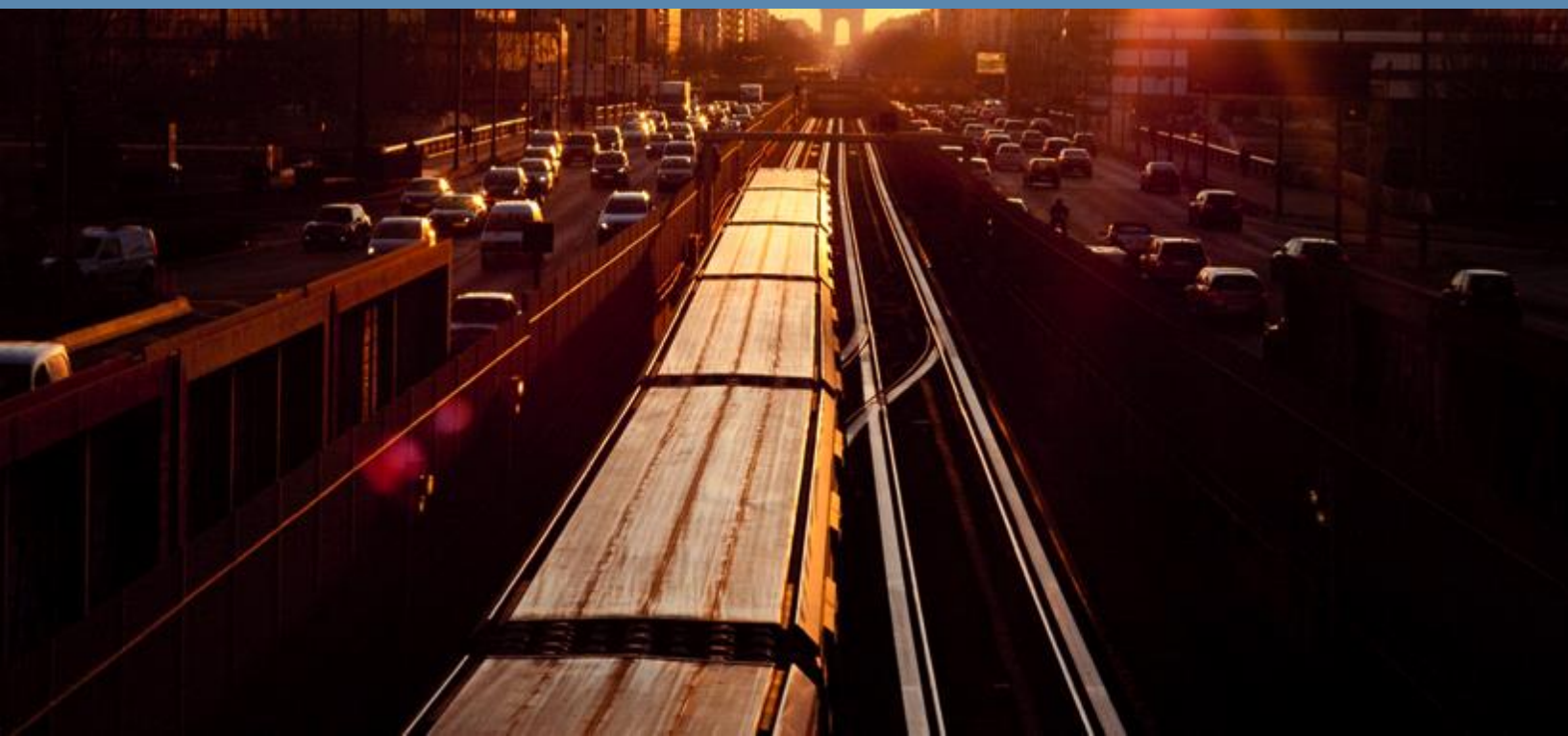
Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa

también están relacionados siempre con ese fin. Nuestra empresa está certificada de OHSAS desde el año 2010. Se procedió a su renovación en el año 2013 y en estos momentos el certificado está vigente hasta 2016. El objetivo es mantenerlo y además en las auditorías externas, conseguir un total de 0 no conformidades.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Política de Compras - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Disponemos de una política de compras corporativas que nuestra empresa también aplica, dado que es a nivel de grupo empresarial. Aplicar esta política siempre y establecer relaciones duraderas y de confianza con los proveedores.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Nuestro departamento de compras realiza encuestas periódicas a los técnicos para poder conocer el grado de satisfacción con el servicio del departamento y los proveedores. Un objetivo es mejorar los resultados de la encuesta anterior.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Nuestros proveedores están clasificados según el servicio que nos prestan. Si recibimos reclamaciones sobre ellos bajan su puntuación de forma que si al final de un proveedor se reciben muchas quejas, puede acabar perdiendo la homologación para trabajar con nosotros. Conseguir proveedores que no generen ningún tipo de problema que suponga un mal servicio a nuestros clientes.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Se plantea la posibilidad de enviar esta comunicación meramente informativa. No hay ninguno concreto al respecto pero es posible que a corto plazo se envíe nota informativa de la adhesión.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Plan de negocio - Política

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Existe un plan de negocio gestionado por el cuadro directivo de la empresa. Están definidos en ese plan.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa

política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. No son propiamente auditorías, son reuniones periódicas con la dirección del grupo para evaluar el avance del plan de negocio. No existen como tal en este apartado.

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin. Esta implantado y certificado. Es una herramienta más para controlar la actividad de la empresa que desprende unos resultados que se analizan en las reuniones de dirección. No existen como tal para este elemento.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

