

# **INFORME DE PROGRESO**

## **2013 - 2014**



Consultores en Ingeniería y Arquitectura, S.A.



Consultores en Ingeniería y Arquitectura, S.A.

Zaragoza, 5 de febrero de 2014

A través de este comunicado, la dirección de SERS Consultores en Ingeniería y Arquitectura, S.A. quiere hacer pública la renovación del compromiso adquirido con la aplicación, desarrollo y difusión de los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial.

Desde el inicio de nuestra actividad, la dirección de SERS ha considerado el capital humano como el mayor activo de la empresa, y de acuerdo con esta premisa se han desarrollado múltiples acciones encaminadas a favorecer el bienestar de sus trabajadores buscando siempre una adecuada conciliación de la vida laboral y familiar.

Durante el pasado año se ha trabajado fundamentalmente en la difusión de los Diez Principios entre nuestros principales grupos de interés, comenzando por nuestros propios empleados, y se han desarrollado herramientas con el fin de extender su comunicación a clientes y proveedores e implantar indicadores para realizar un adecuado seguimiento a los resultados obtenidos. Además se ha integrado la Prevención de Riesgos Laborales en el sistema de gestión implantado logrando su certificación por una entidad acreditada independiente.

Siguiendo con el camino emprendido, en el próximo año se desarrollarán nuevos objetivos con el fin de lograr la inclusión de la Responsabilidad Social en el sistema de gestión actualmente implantado en SERS, formalizando de este modo el compromiso mostrado por nuestra empresa desde el inicio de su actividad con el espíritu que resumen los Diez Principios del Pacto Mundial.

Fdo.: Joaquín Bernad Bernad

Presidente

### PRINCIPIO 1

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

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

En lo que se refiere a la labor interna, nuestra empresa ha desarrollado **planes de formación** para todos los trabajadores, identificando las carencias existentes y las oportunidades de desarrollo. Además, a todos los nuevos trabajadores se les ha facilitado un **Manual de Bienvenida** que recoge las características propias de la empresa y los datos esenciales que deben conocer antes de comenzar su trabajo.

Respecto a la comunicación con los clientes, actuales y potenciales, se ha realizado una **revisión de la página web** y de las memorias de presentación de la empresa. También se han realizado **encuestas de satisfacción** respecto a los trabajos desarrollados en el pasado año.

Por último, en lo referente a nuestra labor de cooperación, se sigue desarrollando en **Haití**, a través de la DINEPA (Dirección Nacional de Agua Potable y Saneamiento) y financiado por el FCAS (Fondo Español para Cooperación en Agua y Saneamiento), un trabajo que tiene como misión ayudar a superar la situación de bloqueo en la inversión de ayuda humanitaria y para el desarrollo del país en el sector del agua.

Además, durante este pasado año, SERS ha colaborado profesional y económicamente en la ejecución del **abastecimiento a las comunidades rurales de Monte Plata** (República Dominicana). En septiembre del presente año se inauguró el abastecimiento a las Comunidades Rurales de La Reforma y La Sabana de los Botados, y el barrio la Esperanza de Monte Plata. Todos pertenecen a la provincia de Monte Plata, la segunda más pobre de la República Dominicana. Con relación al servicio de agua, el Informe de Desarrollo Humano 2008 del PNUD, coloca a la provincia como la que tiene mayor necesidad de agua en los hogares a nivel nacional (71%).

El promotor ha sido el WCCE-Consejo Mundial de Ingenieros Civiles, y el Agente Ejecutor la CEZOPAS (Centro Zonal de Pastoral Social).

La actuación ha consistido en la ejecución de pozos con equipo de bombeo, filtros de arena y depósitos elevados, más conducciones de distribución a puntos de agua colectivos.

La inversión ha sido de 186.000 USD, de los cuales el FCAS -Fondo de Cooperación Española de Agua y Saneamiento (AECID) ha financiado el 80%. El otro 20 % lo ha dispuesto el CEZOPAS que ha contado con donaciones de alguna empresa española, entre las que se encuentra **SERS**, para afrontarlo parcialmente.

### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Dentro de nuestra labor de seguimiento, anualmente se realizan mediciones, a través de indicadores desarrollados al efecto, de eficacia de la formación y de satisfacción del cliente.

El resultado de nuestra colaboración en República Dominicana ha sido la inauguración, el día 26 de septiembre, del abastecimiento realizado.

### **Objetivos**

Nuestros objetivos para el presente ejercicio en relación con este principio son, el aumento del indicador existente para el cumplimiento de los planes de formación, el desarrollo de nuevas encuestas de satisfacción del cliente que recojan de forma más explícita las características del trabajo desarrollado, y la realización de una nueva actuación de cooperación internacional.

## **DERECHOS HUMANOS**

### **PRINCIPIO 2**

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

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

Actualmente todos nuestros proveedores son evaluados al inicio de nuestra relación con el fin de asegurar su concordancia con nuestras políticas de Calidad y respeto al Medio Ambiente. Durante el pasado ejercicio se evaluaron nuevos proveedores y se les solicitó la información pertinente en relación con dichos aspectos. Además se ha comunicado a todos nuestros proveedores los cambios en nuestra política que recientemente incluyen criterios de protección de riesgos laborales.

### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Se ha evaluado la actividad de cada uno de nuestros proveedores y se han obtenido índices de calidad en relación con los servicios que nos han prestado. En base a ello se han clasificado los proveedores y se ha actualizado el listado de proveedores autorizados.

### **Objetivos**

Incluir en la evaluación de proveedores criterios relacionados con la salud de los trabajadores y de prevención de riesgos laborales.

## **NORMAS LABORALES**

### **PRINCIPIO 3**

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

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

SERS tiene definidos canales de comunicación con sus trabajadores a través de sugerencias internas que son recogidas, evaluadas y contestadas. Se han realizado formaciones internas acerca de los cambios del Sistema de Gestión implantado, especialmente en lo referente a la reciente incorporación de criterios de prevención de riesgos laborales y se aplican contantemente las condiciones laborales recogidas en el convenio colectivo vigente que rige para todos sus trabajadores.

### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Como consecuencia de las sugerencias recibidas se han implantado nuevos métodos de trabajo y se han establecido objetivos para la mejora de los existentes. El 100% de las sugerencias recibidas han derivado en acciones concretas de mejora.

### **Objetivos**

Desarrollar nuevos métodos de participación interna que faciliten el intercambio de información.

## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 4

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

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

La inclusión de criterios de prevención de riesgos laborales ha ocasionado el desarrollo de documentación interna sobre riesgos psicosociales, incluyendo la detección y actuación ante situaciones de acoso, sobre los que se han realizado sesiones formativas para los trabajadores de nuestra empresa. Además, se ha implantado un sistema de horarios flexibles que facilite la conciliación de la vida familiar y laboral.

#### **¿Cómo se han medido los resultados?**

La implantación del horario flexible, ha permitido que el 100% del personal adapte su horario de trabajo en las entradas y salidas a su situación personal.

#### **Objetivos**

Avanzar en el desarrollo de la conciliación y estudiar fórmulas de teletrabajo.

## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 5

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

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

Las características de nuestra actividad dejan poco espacio para la existencia de situaciones en las que se produzcan conflictos relacionados con posibles casos de trabajo infantil, sin embargo, como parte de nuestro compromiso como empresa colaboramos en la medida de nuestras posibilidades con iniciativas que ayuden a proporcionar un mejor entorno a niños en situaciones desfavorables, tal como lo demuestra las colaboración realizadas en Haití y la República Dominicana.

## NORMAS LABORALES

### PRINCIPIO 6

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

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

La plantilla de SERS está formada por hombres y mujeres en porcentajes similares, no constituyendo esta circunstancia condicionante alguno en el momento de la contratación. La política de la empresa es la de facilitar la conciliación de la vida laboral independientemente del sexo del trabajador. Actualmente son varias las empleadas que disfrutan de jornadas reducidas, legalmente adoptadas para el cuidado de hijos, para facilitar dicha conciliación.

#### **Objetivos**

Los objetivos de la empresa en este aspecto incluyen medidas destinadas a favorecer la incorporación de personas con discapacidad que puedan desarrollar su carrera dentro de nuestra empresa.

## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 7

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

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

Nuestro compromiso con el Medio Ambiente y su preservación, materializado a través de la Certificación de acuerdo con la norma ISO 14001, está presente en cada una de las áreas de actividad de la empresa. Durante este periodo se ha seguido con la sistemática implantada en lo que se refiere a separación y reciclaje de los residuos generados en nuestra actividad, se ha avanzado en fórmulas de reducción de consumos eléctricos, de agua, papel o combustible, y se ha formado a los trabajadores sobre estas buenas prácticas de reducción de consumos. Además, se sigue materializando nuestro compromiso con el Medio Ambiente mediante la pertenencia y participación en el Club de Encuentros con la Agenda 21 Local de Zaragoza para el desarrollo del indicador Nº B 7

denominado: "Gestión sostenible de la Autoridad Local y de las empresas locales" recogido dentro de la Primera Generación de Indicadores Comunes Europeos.

#### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Nuestro sistema de gestión dispone de indicadores específicos para el control de los consumos de electricidad, combustible y papel, elementos identificados como más significativos en nuestra actividad y sobre los que se actúa constantemente. Los resultados de las mediciones indican una disminución de consumos en todos los casos.

#### **Objetivos**

Los objetivos a corto plazo se enmarcan en la realización de actuaciones que permitan continuar con esa disminución de consumos, avanzando en la edición electrónica de documentos y en el estudio de alternativas de iluminación de nuestras instalaciones.

### **MEDIO AMBIENTE**

#### **PRINCIPIO 8**

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

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

Nuestra empresa continúa con la aplicación de criterios medioambientalmente sostenibles integrando en todas sus actividades los procedimientos y políticas definidos en nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad Laboral de acuerdo con los criterios de las normas internacionales ISO 9001 y 14001 y OHSAS 18001. Respecto al Medio Ambiente, se han identificado y valorado los aspectos medioambientales significativos y se han propuesto objetivos encaminados a la reducción de su impacto.

#### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Además del análisis de los indicadores establecidos para el control de los aspectos ambientales identificados como significativos (consumos de papel, electricidad y combustible), se ha realizado el seguimiento a los objetivos planteados en el anterior ejercicio observando reducciones significativas de todos los consumos.



## **Objetivos**

Los objetivos planteados para el próximo año inciden en la reducción de consumos mediante el desarrollo de acciones concretas y medibles.

## **MEDIO AMBIENTE**

### **PRINCIPIO 9**

*Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.*

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

SERS ha implantado sistemas tecnológicos en su labor habitual que permiten reducir consumos de energía y desplazamientos, interconectando sus sedes mediante una red virtual e implantando sistemas de videoconferencia que permiten la colaboración entre los trabajadores internos situados en puntos distantes y también con cualquier colaborador externo que sea preciso.

### **¿Cómo se han medido los resultados?**

La disminución de consumos y tiempo que estos sistemas han facilitado se han visto reflejados en los resultados de los indicadores establecidos para la medición de consumos y también en el bienestar de nuestro personal reemplazando largos viajes por sesiones de trabajo a través de videoconferencia.

## **Objetivos**

El objetivo para los próximos ejercicios consiste en la extensión de la intranet a todas nuestras delegaciones con el fin de integrar a cualquier trabajador, independientemente de su situación geográfica, en el día a día de nuestra actividad.

## **ANTICORRUPCIÓN**

### **PRINCIPIO 10**

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

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

Nuestra empresa muestra un compromiso constante con la ética en las relaciones laborales y con nuestros clientes. A este respecto se ha comunicado tanto internamente como a los grupos de interés identificados nuestra política de gestión y se han realizado sesiones informativas internas con el fin de comunicar este compromiso.

### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Los resultados de las auditorías externas realizadas a nuestra empresa han derivado en la renovación de nuestros certificados, que muestran el cumplimiento con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001 con el siguiente alcance:

- "Diseño, desarrollo y realización de proyectos, anteproyectos, estudios de ingeniería civil y arquitectura.
- Elaboración de Estudios de obras viales, transporte y de obras hidráulicas.
- Dirección de obra y asistencia técnica para control y vigilancia de obra.
- Consultoría y asistencia técnica al proceso de expropiaciones, gestiones y ocupaciones de terrenos"

Además se han realizado las preceptivas auditorías contables con resultados altamente satisfactorios.

### **Objetivos**

Recientemente se ha realizado también la auditoría de certificación de nuestro Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de acuerdo con los requisitos de la norma OHSAS 18001 y se ha conseguido su reconocimiento mediante el correspondiente certificado con el mismo alcance. Es deseo de SERS avanzar en su desarrollo y en la completa integración de los sistemas implantados en el próximo ejercicio.