

Memoria de
Responsabilidad
Social



2014

Índice

1. CARTA DEL DIRECTOR GERENTE
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
4. POLÍTICA DE GESTIÓN ÉTICA
5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
 - 5.1 SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE (SGE 21:2008)
 - 5.2 PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
6. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
7. INDICADORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES
8. REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1. CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

Desde SERVIMIL reafirmamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, y prueba de ello es la implantación de la norma SGE21:2008 para ratificar nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad de todas nuestras actuaciones con nuestros grupos de interés.

Buscamos la mejora continua de nuestras actividades para prestar unos servicios excelentes para nuestros clientes, minimizar los impactos negativos y maximizar los resultados positivos relacionados con nuestro comportamiento ambiental y social.

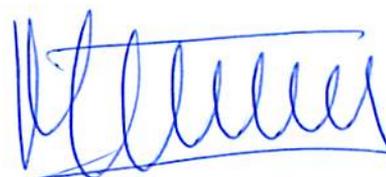
El presente documento pretende resumir las grandes líneas desarrolladas por SERVIMIL en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

Por otro lado, consideramos de vital importancia la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, complementando así nuestra gestión comprometida con la **Responsabilidad Social Empresarial (RSC)**.

Es una satisfacción para mí presentar la memoria de Responsabilidad Social de SERVIMIL correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por parte de la empresa durante el año 2014.

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.

Os deseo una agradable lectura de esta memoria y esperamos que les ayude a conocer las actividades que SERVIMIL realiza y el firme compromiso que tiene con la sostenibilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Manuel Casteleiro".

Febrero de 2015
D. Manuel Casteleiro
Director Gerente

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Datos Identificativos

Nombre de la empresa:	SERVIMIL, S.A.
CIF de la empresa:	A-28717007
Dirección de la empresa:	C/ Princesa, 29-4ªDcha 28008, Madrid
Teléfono/Fax:	915593926 / 915593972
Página web:	www.servimil.com
Email:	rsc@servimil.com

Presentación

SERVIMIL es una empresa española con más de 30 años de experiencia, con vocación de Facility Services y especializada en la prestación de servicios de limpieza, técnicos y auxiliares de todo tipo de instalaciones.

Una empresa moderna y eficaz, que dispone de los medios materiales y conocimientos técnicos más avanzados necesarios para ocupar la posición privilegiada que tiene en el mercado español.

Actualmente presta servicio en todo el territorio nacional, encontrándose su Sede Central en la calle Princesa, 29, 4ª derecha, de Madrid y manteniendo delegaciones operativas distribuidas estratégicamente en diferentes Comunidades.



Prestamos servicios de limpieza, técnicos y auxiliares a toda clase de sectores, aplicando a cada uno de ellos planes de limpieza especializados. La meta es optimizar costes y obtener la satisfacción del cliente y el usuario final:

- Administración pública e Instituciones
- Industria en general
- Oficinas y despachos
- Instituciones sanitarias
- Grandes superficies comerciales
- Agroalimentario
- Hotelero

Servicios de limpieza:

SERVIMIL dispone de profesionales especializados en atender todo tipo de limpiezas técnicas, de carácter eventual o periódico. Estos son, entre otros, los servicios especializados que ofrecemos:

- Limpiezas de finales de obra.
- Cristalización y abrillantado de pavimentos.
- Limpieza de cristales en altura.
- Pavimentos de moqueta.
- Protección y eliminación de graffitis.
- Tratamiento de pavimentos de PVC y parquet.
- Persianas y cristales.

Servicios técnicos:

En SERVIMIL también ofrecemos una serie de servicios técnicos homologados que ayudan a mejorar las instalaciones de su empresa y la calidad de sus servicios:

- Control de plagas: Desratización, Desinfección y Desinsectación.
- Higiene Ambiental: Limpieza e Higienización de Sistemas de Climatización.
- Mantenimiento y conservación.
- Jardinería.

Servicios auxiliares:

Contar con un buen equipo profesional de servicios es fundamental para las empresas. Por eso, en SERVIMIL también ofrecemos diferentes perfiles profesionales que complementan la plantilla de los clientes y mejoran sus servicios:

- Telefonistas
- Logística
- Ordenanzas y mozos
- Azafatas

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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.

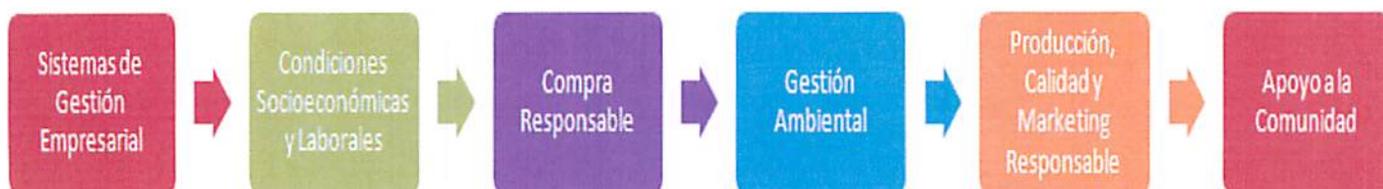
La estrategia general de la compañía se apoya en seis puntos clave:

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 e 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.

4. POLÍTICA DE GESTIÓN ÉTICA

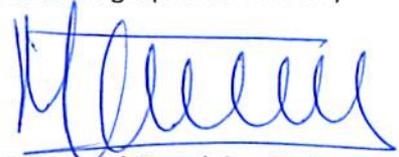
La Dirección de SERVIMIL, empresa con vocación de Facility Services y especializada en la prestación de servicios de limpieza, técnicos y auxiliares de todo tipo de instalaciones, ha afirmado su compromiso ético de integrar en la estrategia y gestión de la empresa aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que superen las exigencias de la legislación y ha decidido establecer un Sistema de Gestión Ética y Responsabilidad Social basado en la Norma SGE 21.

Del compromiso de la Dirección deriva la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, la cual se rige por los siguientes valores y principios:

- Cumplir los requisitos acordados con los clientes, atendiendo a sus demandas y dando respuestas adecuadas a las mismas.
- Asegurar que todas las actividades se desarrollan conforme a los requisitos legales que resulten de aplicación, así como a cualquier otro requisito asumido por SERVIMIL, respetando las reglas de la libre competencia y mercado.
- Mostrar transparencia en la comunicación y el diálogo con todas las partes interesadas.
- Facilitar y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, mediante la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral certificado en base a la norma OHSAS 18001.
- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, y no ser cómplices en la vulneración de los mismos.
- Fomentar el desarrollo personal, laboral y social del personal, promocionando la concienciación medioambiental y social mediante programas de formación, promoviendo la promoción profesional, el reconocimiento a las personas, la conciliación de la vida familiar y laboral, la no corrupción, la libertad de sindicación, el derecho a la negociación colectiva y garantizando los derechos de la infancia y juventud.
- Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a puestos de trabajo, formación, desarrollo profesional y la retribución.
- Asegurar la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial, religión, discapacidad, edad u orientación sexual entre otras. Asimismo, controlar expresamente que el personal no sea objeto de conductas no deseadas y que supongan un atentado contra la dignidad.
- Crear alianzas con empresas colaboradoras y proveedores, con el fin de establecer compromisos mutuos en materia de responsabilidad social.
- Prevenir la contaminación y establecer estrategias contra el cambio climático y la mejora del desempeño medioambiental de SERVIMIL, mediante la implementación de un sistema de gestión ambiental certificado en base a la norma ISO 14001.
- Fomentar que se informe sobre cualquier comportamiento ilegal o no ético.
- Proteger la información confidencial de los diferentes Grupos de Interés.

- Desarrollar los principios del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en todas las áreas de actividad de la empresa, con objetivos y programas de actuación concretos de carácter periódico.

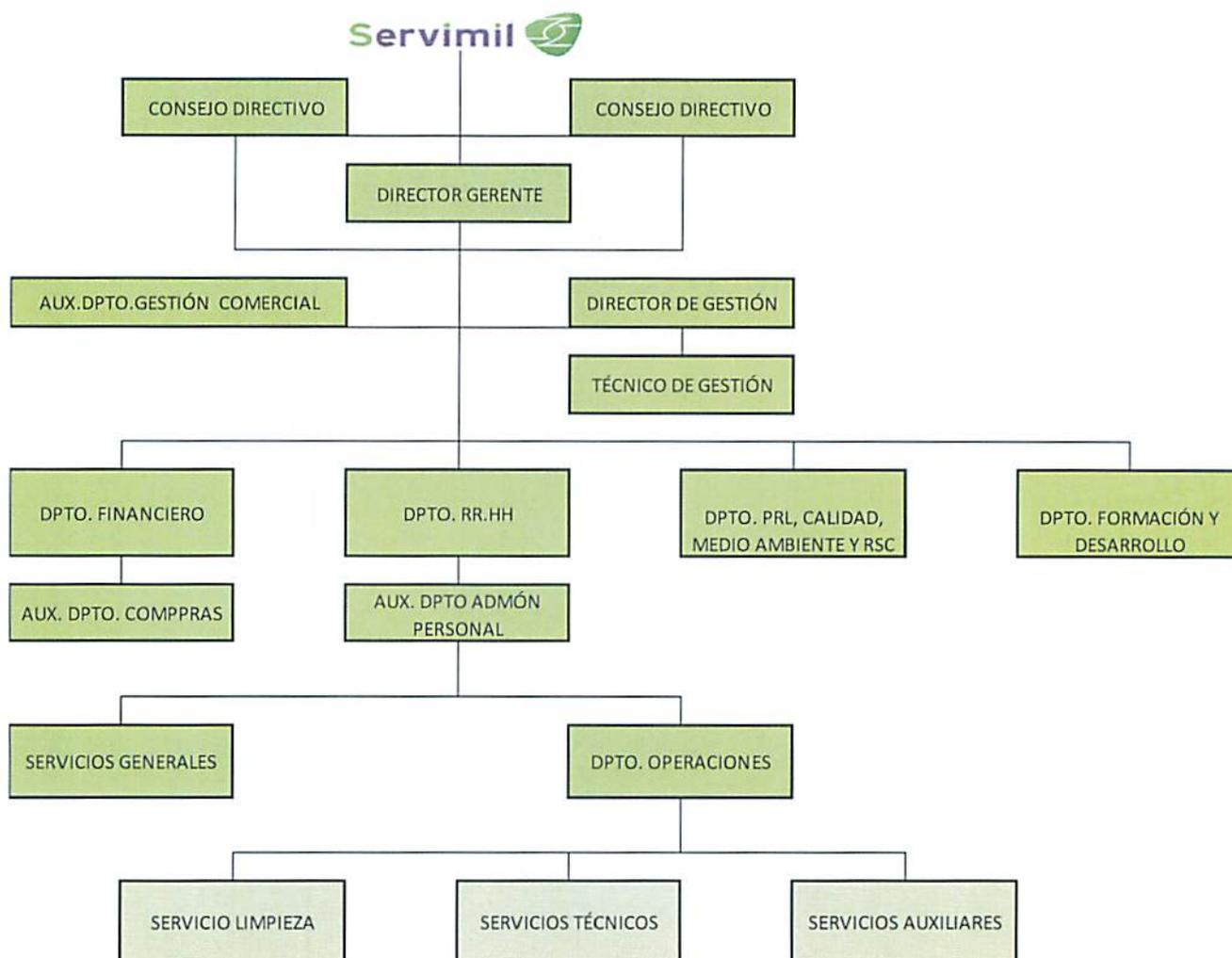
La Dirección de SERVIMIL se compromete a impulsar la presente Política de Gestión Ética y comunicarla a todo su personal, además de ponerla al alcance del resto de grupos de interés y del público en general.



Fdo. D. Manuel Casteleiro Castro
Director Gerente
Enero 2015

Estructura operativa de la Organización:

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



5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

5.1 SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE (SGE 21:2008)

En SERVIMIL llevamos años desarrollando iniciativas aisladas en materia de Responsabilidad Social pero en el año 2014 hemos comenzado la implantación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable basado en la norma SGE 21:2008, para lo cual nos ha resultado de gran ayuda los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud, Ocupacional existentes en la Organización, en los cuales se dispone de las correspondientes certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

A continuación se detallan las principales acciones emprendidas durante 2014 en Responsabilidad Social acorde a las nueve áreas de gestión especificadas en la Norma SGE 21:2008:

Alta Dirección

- Publicación de los siguientes documentos en la página web de la empresa para facilitar su difusión:
 - Política de Gestión Ética
 - Política Anticorrupción
 - Código Ético y de Conducta
- Se ha constituido un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social con integrantes representativos de las diferentes áreas de la organización.
- Establecimiento de un Plan de Responsabilidad Social que recoge las líneas estratégicas, objetivos, metas e indicadores para el periodo 2014-2016
- Se ha elaborado un Mapa de Diálogo con los Grupos de Interés.
- Realización de una auditoría para garantizar el cumplimiento de la empresa con la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Se ha publicado en Junio de 2014 del Informe de Progreso del Pacto Mundial correspondiente a 2013.

Clientes

- Se ha superado con éxito la auditoría realizada por la entidad de certificación SGS correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2008 de la Organización.
- Se han empezado a utilizar cuestionarios de satisfacción con clientes como complemento de la metodología utilizada por la empresa para analizar el nivel de satisfacción de los clientes y poder detectar mejoras en la prestación de servicios.
- La empresa mantiene contactos con la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid (FESORCAM), la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad (FAMMA) y la Cruz Roja para en la medida de lo posible promover la accesibilidad en la contratación de personal.

- Para favorecer la accesibilidad del personal sordomudo que trabaja en la Organización, se le ha entregado un terminal de teléfono en modo de vibración y se ha designado una persona encargada de cada trabajador que le avisa en caso de emergencia y que le facilita instrucciones por escrito.
- Se ha elaboración de un Código de Conducta Publicitaria.

Proveedores

- Se ha elaboración un Código de Conducta de Proveedores y un Acuerdo de Adhesión al mismo, el cual ha sido enviado a los principales proveedores de la empresa junto con el Código Ético y de Conducta de la Organización.
- Diseño de un sistema de diagnóstico y evaluación de proveedores en base a criterios de Responsabilidad Social.

Personas Que Integran La Organización

- Ese han mejorado en los casos que se detallan a continuación, las políticas de conciliación referidas en los convenios colectivos que resultan de aplicación:
 - Personal de oficina: Reducción horario de comida para salir antes (de 2 horas a 1,5 horas), jornada intensiva en verano y navidad.
 - Concesión de permiso NO retribuido hasta un máximo de 15 días por atención a hijos menores, o familiares de primer grado, por enfermedad grave y/o hospitalización
 - Disfrute fuera de periodo vacaciones a colectivos inmigrantes
- Se han empezado a utilizar cuestionarios de clima laboral para analizar el nivel de satisfacción de los trabajadores y poder establecer mejoras al respecto.
- Se ha superado con éxito la auditoría realizada por la entidad de certificación CERNE correspondiente al Sistema de Seguridad y Salud Laboral basado en la OHSAS 18001.
- La empresa ha elaborado Fichas Perfiles de todos los puestos de trabajo y ha comenzado a realizar una evaluación del desempeño de sus trabajadores.
- Se ha realizado formación sobre el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable a todo el personal de oficina y a los integrantes del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- Elaboración de un Proceso de Reestructuración Responsable para aplicar en el caso de que fuera necesario.
- Se han establecido mecanismos de consultas, quejas y denuncias en materia de Responsabilidad social, los cuales se han incluido en el código Ético y de Conducta.

Entorno Social

- Se ha realizado una identificación de Impactos Sociales por Grupos de Interés.
- Los encargados de la empresa han participado con la Cruz Roja en un Programa de Valores, Actitud y Compromiso con la empresa.
- Se han realizado donaciones a la Cruz Roja
- Se ha patrocinado el evento (Mediterranean Challenge) para recaudar fondos para la Asociación española contra el Cáncer

Entorno Ambiental

- Se ha superado con éxito la auditoría realizada por la entidad de certificación SGS correspondiente al Sistema de Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001:2004 de la Organización.

Inversores

- Se ha elaborado y difundido entre los accionistas un Código de Buen Gobierno.

Competencia

- Somos miembro asociado de la Asociación de Empresas de Limpieza (A.S.P.E.L.), que a su vez es miembro de FENI (Fédération Européenne du Nettoyage Industriel), AENOR y CEOCE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales)
- Se ha participado como patrocinador del I Evento de Facility Management & Services (FMS) que se celebró el pasado 16 de octubre en el Hotel Husa Princesa de Madrid.

Administraciones Competentes

- En el evento mencionado con anterioridad (I Evento de Facility Management & Services) se contó también con la participación de la Administración Pública.
- Asistencia a una presentación realizada por la Administración Pública sobre la Huella de Carbono.

Por todo lo anterior y demás acciones que no se han incluido en el listado anterior por no extendernos demasiado, esperamos dar un paso más en nuestro compromiso y lograr la certificación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable basado en la Norma SGE 21:2008 en el primer trimestre de 2015.

5.2 PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa está integrado en la estrategia de la Organización y fruto de este compromiso surge el Plan de Responsabilidad Social de SERVIMIL para el periodo 2014 - 2016, el cual persigue el crecimiento sostenible de la empresa en los ámbitos económico, ambiental y social, teniendo en cuenta a los diferentes agentes afectados por nuestras actividades.

Afianzar la correcta implantación de la Responsabilidad Social en SERVIMIL, es una de las directrices estratégicas que recoge el Plan Responsabilidad Social. Ahora se trabaja desde una planificación de la Responsabilidad Social alineada con los objetivos estratégicos de la empresa.

Para la elaboración del Plan de Responsabilidad Social se han tenido en cuenta las opiniones de los principales grupos de interés de la empresa, y se han establecido las siguientes líneas estratégicas:

1. Implicar al personal en la mejora continua de la empresa y promover su participación en actividades de Responsabilidad Social
2. Mejorar la satisfacción y relación con los clientes
3. Reducir el impacto ambiental
4. Extender el compromiso de Responsabilidad Social a proveedores y empresas subcontratadas
5. Implicación social de la empresa

A continuación se detallan los resultados obtenidos en 2014 para cada uno de los objetivos de nuestro Plan de Responsabilidad Social:

Línea Estratégica 1. Implicar al personal en la mejora continua de la empresa y promover su participación en actividades de Responsabilidad Social

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	RESULTADO 2014
Mejorar los índices de absentismo de la empresa en un 1 %	Formación e información preventiva	Cálculo del absentismo sobre las horas totales trabajadas	Conseguido
	Adecuada vigilancia de la salud		No conseguido
Realizar formación específica para todos los especialistas	Detección de necesidades formativas con el Comité de empresa	Nº de cursos específicos	Realizado
	Selección de cursos específicos para especialistas		Realizado
	Impartición de los cursos seleccionados		Realizados 4 cursos específicos
Integración del manual de prevención con el de calidad y medio ambiente	Integrar el manual de prevención con el de calidad y medio ambiente	Realizado/No realizado	Realizado
Informatizar el 100 % de los registros de los especialistas y gestores de servicios	Recopilar todos los registros de especialistas y gestores de servicios	% de registros digitalizados	Conseguido
	Digitalizar todos los registros		87,50 %
Medir la satisfacción de los empleados mediante encuestas de clima laboral 10% personas encuestadas en 2014	Diseño de encuestas de clima laboral	% personas encuestadas	Realizado
	Entrega de encuestas a empleados		Realizado
	Tabulación e informe de análisis resultados		6%
Formar al personal en RSC 100% personal estructura 2014	Preparación Manual RSC	% trabajadores formados en RSC	Realizado
	Elaboración calendario de formación		Realizado

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	RESULTADO 2014
	Realizar jornada de sensibilización en centros de trabajo		100% personal estructura
Planes de formación específica 50% personal total en 2014	Diseñar un plan de formación basándose en la evaluación de las necesidades de los trabajadores	Nº de cursos específicos según necesidades individuales	8 son cursos específicos (50%) de los impartidos 53% de trabajadores formados son con cursos específicos

Línea Estratégica 2. Mejorar la satisfacción y relación con los clientes

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	RESULTADO 2014
Aumentar un 25% el número de visitas de inspección (calidad, medio ambiente, prevención) en los centros de trabajo	Elaboración de calendario de visitas	Nº de Visitas Realizadas	39 visitas Aumento de 50%
	Informes de inspección		
	Comparativa de visitas		
Implantar un sistema acreditado de gestión socialmente responsable que nos distinga de nuestra competencia	Estudio de investigación de sistemas de gestión existentes y su adecuación a nuestra actividad.	Realizado/No realizado	Realizado
	Solicitud de presupuestos varios		Realizado
	Implantación del sistema en cuestión		Realizado
	Selección de organismo acreditado		Prevista certificación primer trimestre de 2015
Medir la satisfacción de los clientes mediante encuestas de satisfacción 15% de clientes en 2014	Diseño de encuestas de satisfacción de clientes	% encuestas realizadas	Realizado
	Entrega de encuestas a clientes		Realizado
	Tabulación e informe de análisis resultados		11,53%

Línea Estratégica 3. Reducir el impacto ambiental de la empresa

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	RESULTADO 2014
Cálculo de la Huella de Carbono	Estudio de investigación del cálculo de la Huella de carbono a nivel empresarial	Realizado/No realizado	Realizado
	Obtención de datos para los distintos indicadores		No realizado
	Cálculo de la huella de carbono		No realizado
Realizar una campaña de sensibilización ambiental destinada a la Segregación de Residuos en Instituto Geológico Minero	Visitar el centro de trabajo y revisión de los cubos de segregación	Realizado/No realizado	Realizado
	Realizar un tríptico informativo sobre segregación de residuos		Realizado
	Impartir una charla de sensibilización para el personal del centro		Realizado
	Visitar el centro de trabajo y revisar los cubos de segregación para comprobar los resultados		Realizado
Reducción del 50% de la generación de residuos de pilas en la oficina	Campaña de sensibilización al personal para reducir la generación de pilas en la oficina	% de reducción de pilas	Realizado
	Realizar seguimiento del consumo de pilas en la oficina trimestralmente		Realizado
	Realización del cálculo del consumo de pilas respecto al año anterior		Reducción de un 52%

Línea Estratégica 4. Extender el compromiso de Responsabilidad Social a proveedores y empresas subcontratadas

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	RESULTADO 2014
Evaluación de proveedores con criterios de RSC 10% proveedores evaluados-2014	Creación de un Código de Conducta de Proveedores	% de proveedores evaluados	Realizado
	Diseño de una metodología de evaluación y clasificación de proveedores en base a criterios de RSC		Realizado
	Clasificación proveedores con criterios RSE		Realizado
	Evaluación de proveedores		19,44% de proveedores evaluados

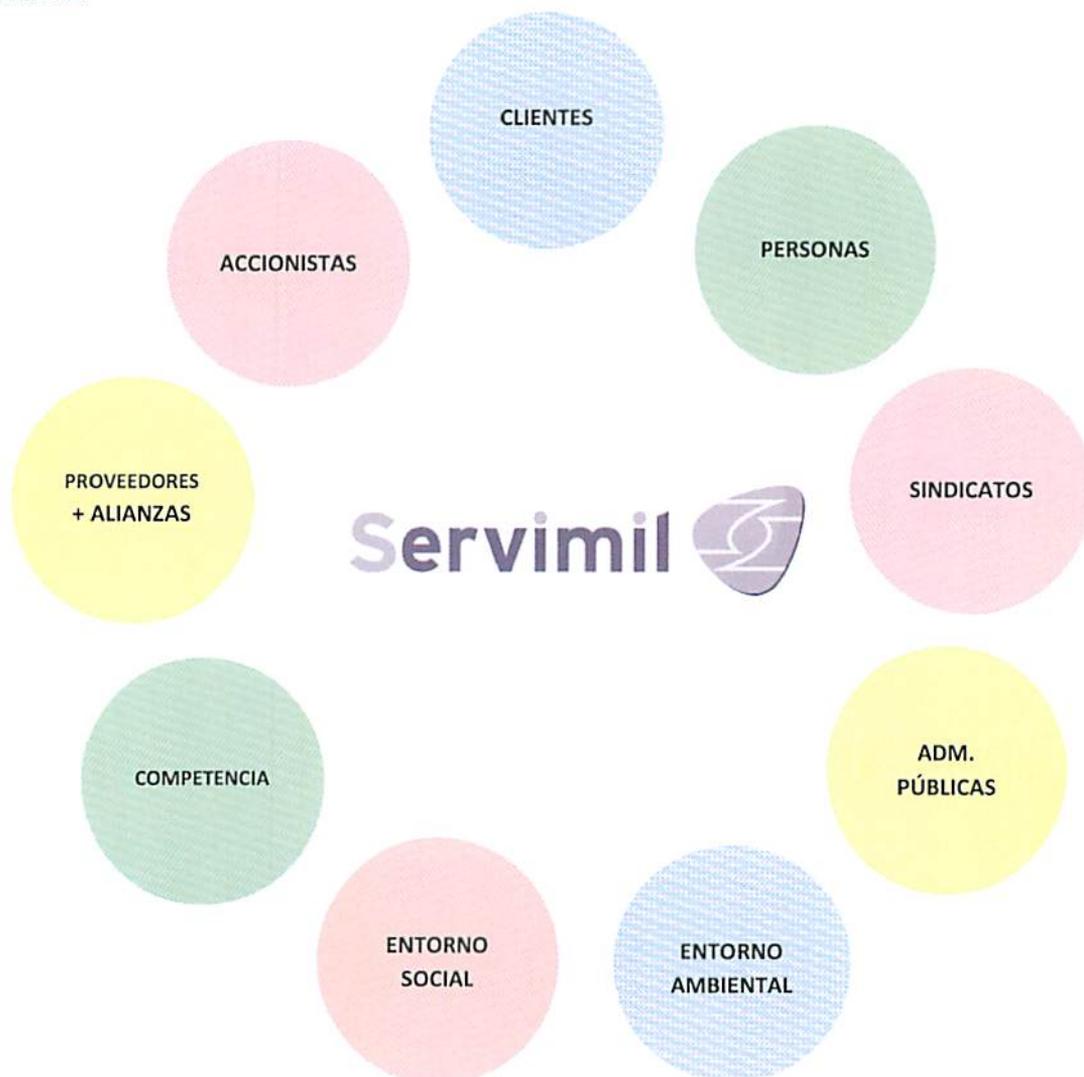
Línea Estratégica 5. Implicación social de la empresa

OBJETIVO	METAS	INDICADOR	RESULTADOS 2014
Patrocinio de eventos 1 en 2014	Patrocinar eventos (deportivos, sociales, culturales, medioambientales, etc.)	Nº de eventos patrocinados	1 evento
Donaciones 1500 en 2014	Aportar donativos a ONG's, asociaciones, federaciones, etc.	Donaciones efectuadas	1764,29 euros en dos donaciones
Presencia de la empresa en foros, eventos y jornadas relacionadas con la Responsabilidad Social 1 en 2014	Participar en foros, eventos y jornadas relacionadas con la Responsabilidad Social	Nº de foros, eventos y jornadas divulgativas	Asistencia a 1 jornada

6. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Identificación de Grupos de Interés

En SERVIMIL hemos identificado nuestros grupos de interés con el objetivo de definir las distintas necesidades y expectativas de cada uno de ellos y poder satisfacer adecuadamente las mismas.



Priorización de Grupos de Interés

Una vez identificados nuestros grupos de interés, los hemos priorizado en base a dos variables:

Su influencia: En qué medida el grupo de interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en la organización o en la capacidad que tiene esta de alcanzar sus objetivos y estrategias

Su dependencia: La capacidad que tiene el grupo de interés de elegir otra alternativa a la ofrecida por la organización.

Mecanismos de Diálogo con los Grupos de Interés

En SERVIMIL hemos establecido diferentes mecanismos de comunicación con nuestros grupos de Interés tanto para informar como para conocer sus inquietudes de tal forma que demos respuesta a sus expectativas y demandas con la finalidad de mejorar la relación con ellos.

SERVIMIL adquiere el compromiso de desarrollar planes de acción y comunicación para poder detectar las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés.

CATEGORÍA	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN RESPECTO AL GRUPO DE INTERÉS	MEDIOS DE DIALOGO/INTERACCIÓN
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del servicio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Buena atención ▪ Ausencia de quejas y problemas (PRL, medio ambiente, calidad, etc.) ▪ Precio ajustado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fidelizar al cliente. ▪ Ausencia de quejas y problemas (PRL, medio ambiente, calidad, etc.) ▪ Precio justo acorde al servicio. ▪ Reconocimiento valor añadido de la empresa frente a la competencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones comerciales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones ▪ Visitas a centros ▪ Página web ▪ Informes y documentos control trabajos ▪ Email, teléfono y correo postal
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabilidad ▪ Volumen de compra <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fidelidad ▪ Pago en plazo ▪ Estar homologados por la empresa ▪ Colaboración para la mejora de productos y servicios ▪ Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntualidad en las entregas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del producto/servicio. ▪ Buenos precios y ofertas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información sobre novedades del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones comerciales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones ▪ Visitas a centros ▪ Página web ▪ Email, teléfono y correo postal
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Estabilidad. ▪ Cobro puntual. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficacia ▪ Comunicación ▪ Condiciones de trabajo adecuadas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conciliación. ▪ Crecimiento profesional <ul style="list-style-type: none"> ▪ Igualdad ▪ Apoyo ▪ Reconocimiento ▪ Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del trabajo. ▪ Cumplimiento de normas. ▪ Sensación de pertenencia a la empresa y no al centro de trabajo. ▪ Dar buena imagen de la empresa. ▪ Bajo índice de absentismo y accidentes de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier acogida trabajador <ul style="list-style-type: none"> ▪ Circulares ▪ Reuniones ▪ Visitas a centros <ul style="list-style-type: none"> ▪ Escritos ▪ Clima laboral ▪ Formación ▪ Comunicación interna <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas comités ▪ Email, teléfono y correo postal
ENTORNO SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia ▪ Ausencia de molestias. ▪ Crear riqueza económica. ▪ Integrar a personas de difícil incorporación. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar la responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visibilidad como empresa solidaria y generadora de empleo. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir legislación. ▪ Bajo índice de denuncias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web ▪ Comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones ▪ Código de Conducta ▪ Informe de Progreso Pacto Mundial ▪ Informe de Sostenibilidad ▪ Email, teléfono y correo postal

CATEGORÍA	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN RESPECTO AL GRUPO DE INTERÉS	MEDIOS DE DIALOGO/INTERACCIÓN
ENTORNO AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento legal. ▪ Reducir impacto ambiental <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación ▪ Ausencia de molestias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visibilidad como empresa respetuosa con el medio ambiente. ▪ Cumplir legislación. ▪ No tener denuncias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web ▪ Comunicaciones ▪ Reuniones ▪ Declaración ambiental ▪ Informe de Progreso Pacto Mundial ▪ Informe de Sostenibilidad ▪ Email, teléfono y correo postal
INVERSORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rentabilidad-beneficio. ▪ Valor de sus activos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aportar capital si es necesario. ▪ Creer y apoyar a la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuentas anuales ▪ Reuniones
COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Colaboración ▪ Cumplimiento legislación y servicios acordados. ▪ Competencia leal. ▪ Precios de mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No tener denuncias. ▪ Establecer colaboraciones (mejorar servicios, mejorar precios, mejora de convenios, etc.) ▪ Precios de mercado ▪ Competencia leal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones ▪ Página web ▪ Email, teléfono y correo postal
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia ▪ Colaboración ▪ Cumplimiento legislación. ▪ Ausencia de multas y sanciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir legislación. ▪ No tener denuncias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicaciones de la administración ▪ Inspecciones. ▪ Multas, sanciones ▪ Conciliación y juicios <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones ▪ Email, teléfono y correo postal
SINDICATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento legal laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar la colaboración (ej. temas de PRL) ▪ Reducción de las denuncias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones ▪ Página web ▪ Email, teléfono y correo postal

7. INDICADORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

RESULTADOS ECONÓMICOS

Importe neto cifra de negocio

En relación a las previsiones realizadas para 2014, se ha alcanzado una facturación de 19,4 millones de euros, casi un millón más que en 2013.



Resultados antes de impuestos

Los resultados antes de impuestos de 2014 son de 386,88 miles de euros menos que en 2013.



Gastos de aprovisionamiento

Los gastos de aprovisionamiento de productos y servicios han aumentado respecto al 2013 en 145.27 miles de euros, los cuales suponen un 3,12% del total de gastos de la empresa.

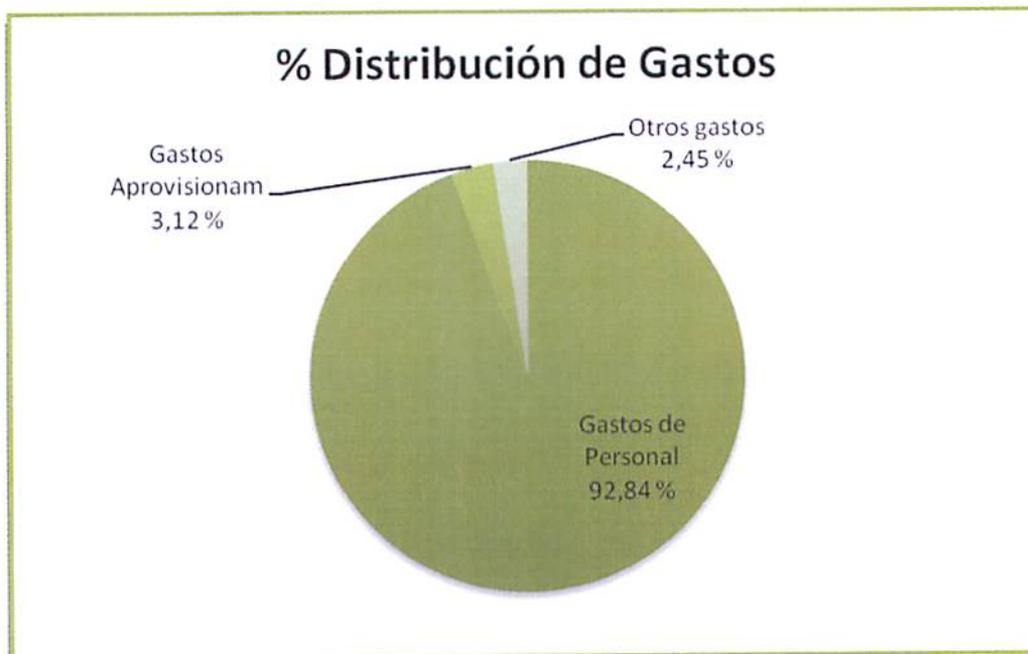


Gastos de personal

La suma de los gastos de personal alcanzó en 2014 la cifra de 18,02 millones de euros, lo que suponen casi 2 millones de euros más respecto a 2013, y, como se puede apreciar en el siguiente apartado supone casi un 93% del total de los gastos de la empresa.



Distribución de gastos



Satisfacción del cliente

A finales de 2014 hemos empezado a utilizar cuestionarios de satisfacción con clientes como complemento de la metodología utilizada por la empresa para analizar el nivel de satisfacción de los clientes y poder detectar mejoras en la prestación de servicios.

La encuesta de satisfacción se ha realizado a un total de 6 clientes, lo que representa un 11.53% del total de clientes. La valoración general de estos clientes ha sido 4,33 sobre 5 puntos, lo que significa que están muy satisfechos con el servicio prestado con SERVIMIL y que no tienen ninguna queja sobre la empresa o el personal.

Cabe destacar que durante el año 2014 se habían mantenido reuniones con más clientes y se habían registrado mediante el Registro de Opinión de Clientes correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización.

Proveedores

En 2014 hemos comenzado a evaluar a nuestros proveedores con criterios de Responsabilidad Social, concretamente hemos evaluado al 19,44 % de proveedores.

Respecto a proveedores que disponen de certificados de calidad, la cifra asciende al 47 % mientras que aquellos que tienen certificados de medio ambiente son el 22 %.

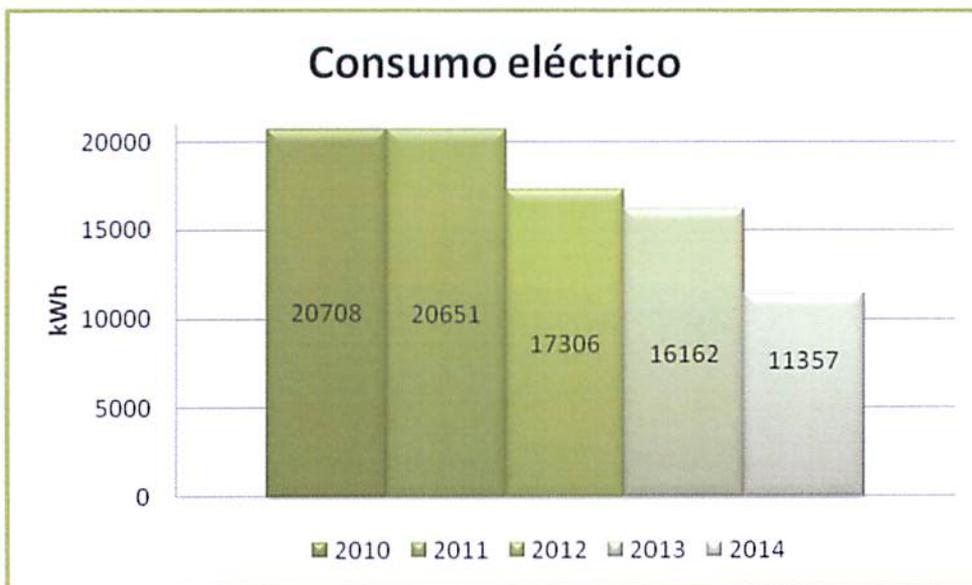
RESULTADOS AMBIENTALES

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

ASPECTO AMBIENTAL	SIGNIFICATIVO
1- Emisiones a la atmósfera del proceso de aspiración	NO
2- Emisiones a la atmósfera procedente de los vehículos	SI
3- Emisión ruidos maquinaria	NO
4- Vertido de aguas de lavado de las rejillas	NO
5- Generación de residuos de tóner	SI
6- Generación de residuos de pilas alcalinas	NO
7- Generación de residuos de baterías de móviles	NO
8- Generación de residuos de pilas botón	NO
9- Generación de residuos de papel y cartón	NO
10- Generación de residuos de fluorescentes	NO
11- Generación de residuos de envases y embalajes	NO
12- Generación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	NO
13- Generación de residuos de orgánicos	NO
14- Generación de residuos de medicamentos caducados	NO
15- Generación de residuos de envases vacíos de sellador	NO
16- Generación de residuos de Filtros HEPA y Pre-filtros de manta	NO
17- Generación de residuos de Cepillos	NO
18- Generación de residuos de Bolsas de basura	NO
19- Generación de residuos de mascarillas	NO
20- Generación de residuos peligrosos procedentes de los vehículos	NO
21- Generación de residuos de envases de productos de limpieza	SI
22- Vertidos sanitarios de oficina	NO
23- Vertidos de agua de fregado	NO
24- Consumo de líquido sellador	NO
25- Consumo de bolsas de plástico	NO
26- Consumo de energía eléctrica en la oficina	NO
27- Consumo de cepillos	NO
28- Consumo de Filtros HEPA y pre-filtros de manta	NO
29- Consumo de papel en la oficina	SI
30- Consumo de combustible	SI
31- Consumo de agua en centros de trabajo	SI
32- Emisiones a la atmósfera por incendios	NO
33- Residuos generados por incendios	NO
34- Residuos generados por derrames de líquido sellador	NO
35- Emisión por fuga de gas refrigerante	NO

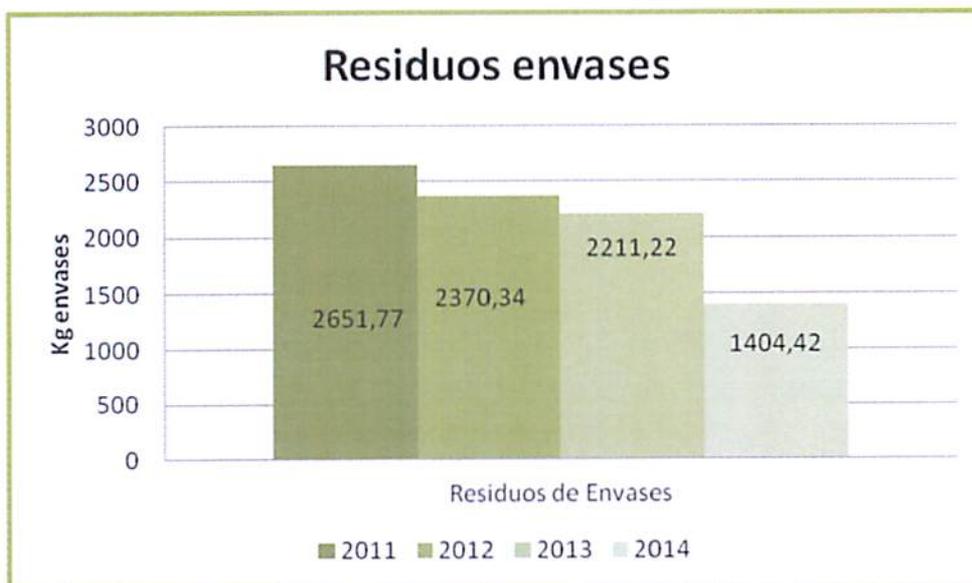
Consumo de energía eléctrica

La tendencia en los últimos cinco 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. En 2014 hemos consumido un 42,31 % menos de energía.



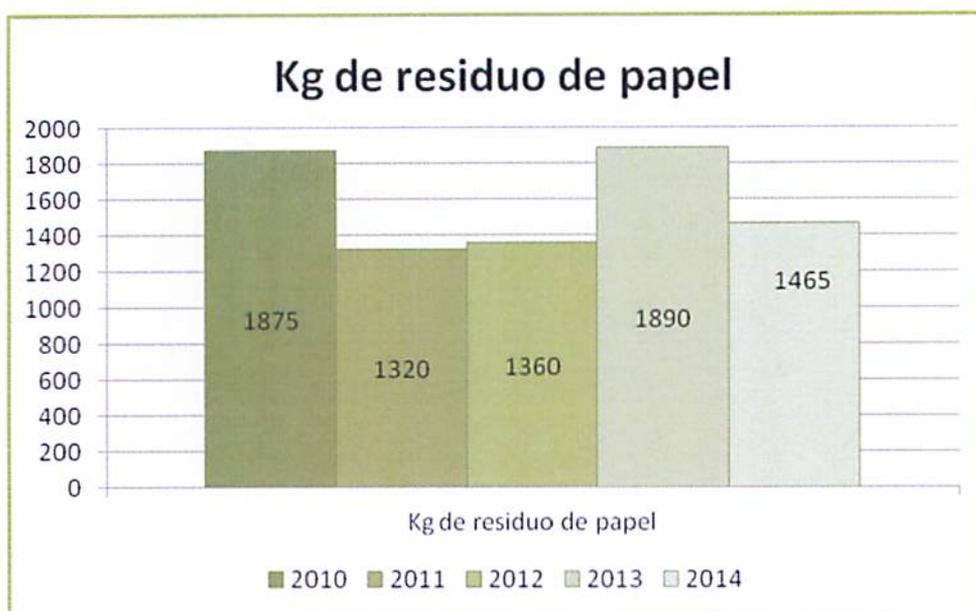
Generación de residuos de envases

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 2013 en un 57,45 %



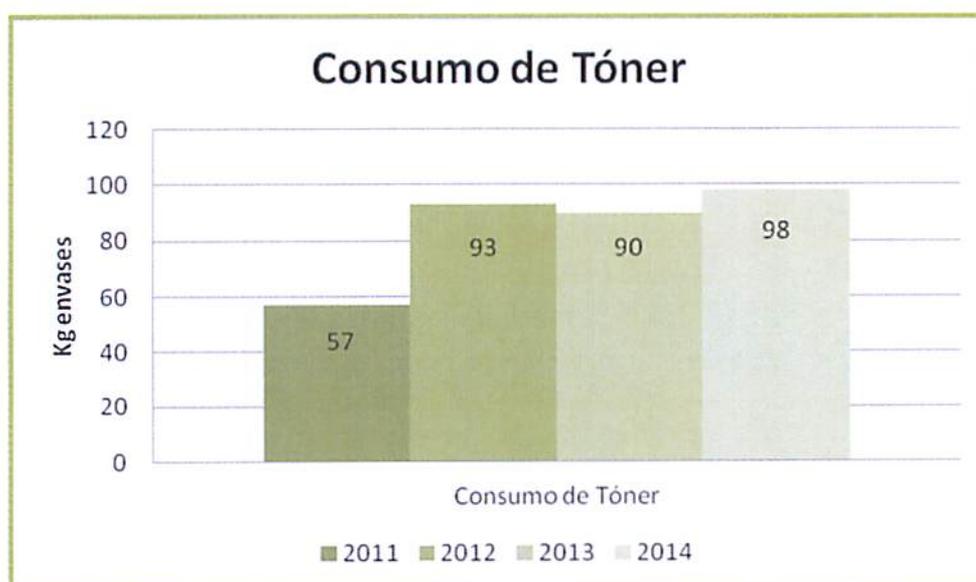
Generación de residuos de papel

Las cantidades de residuos de papel se generan en nuestras oficinas como consecuencia de la actividad administrativa. En 2014 se han retirado por gestor autorizado 1465 Kg, lo que supone un 29,01 % menos que en 2013.



Consumo de tóner

El consumo de tóner ha aumentado en 2014 un 8.89 % respecto a 2013, 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. Tenemos los servicios de un gestor autorizado, quien se encarga de la adecuada gestión de los mismos.



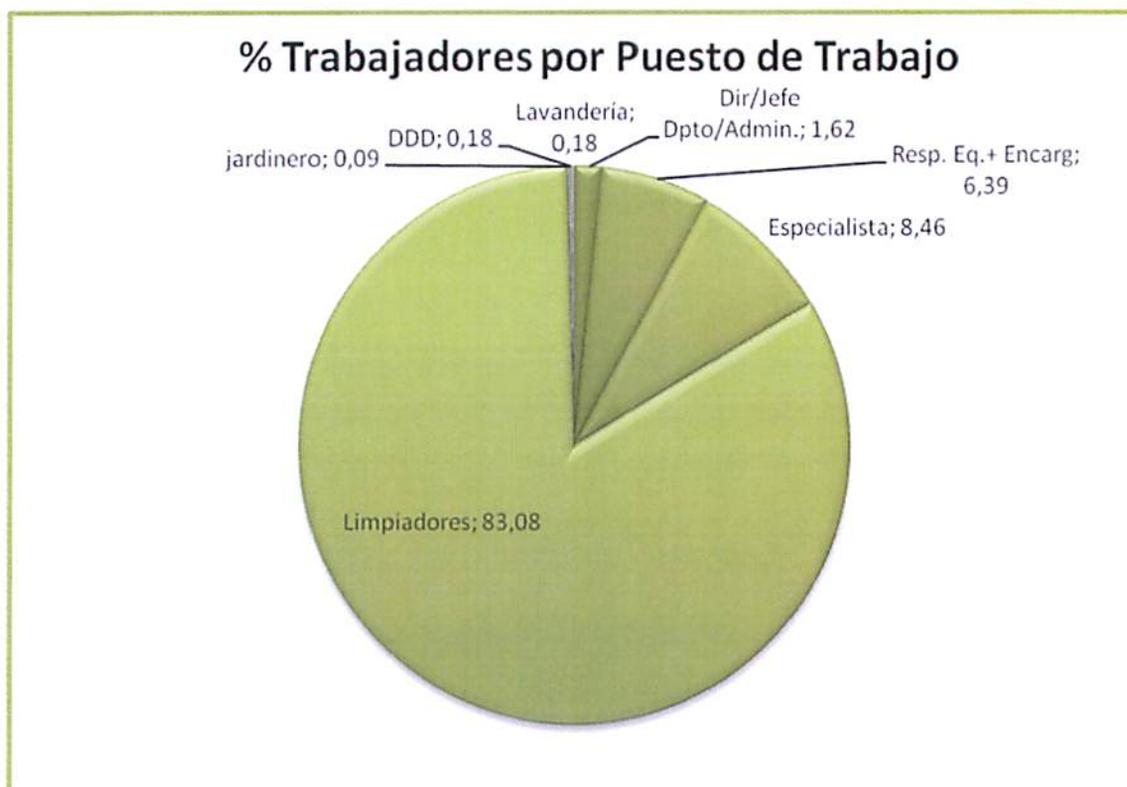
Consumo de combustible

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 2013, se ha aumentado el consumo en un 38,38%.



RESULTADOS SOCIALES

Número de trabajadores por puesto de trabajo



Número de trabajadores por tipo de contrato

A continuación se muestra la distribución de los trabajadores según el tipo de contrato. Se aprecia una ligera disminución respecto al número de contratos indefinidos con respecto al año anterior.



El número de contratos indefinidos representa un 73% del total de contratos que se realizan.



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 1995.

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.

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 auditorías legales superándolas siempre con éxito. No obstante y como compromiso de mejora continua de nuestra gestión de la prevención, desde el año 2009 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.

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.

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 2014 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:

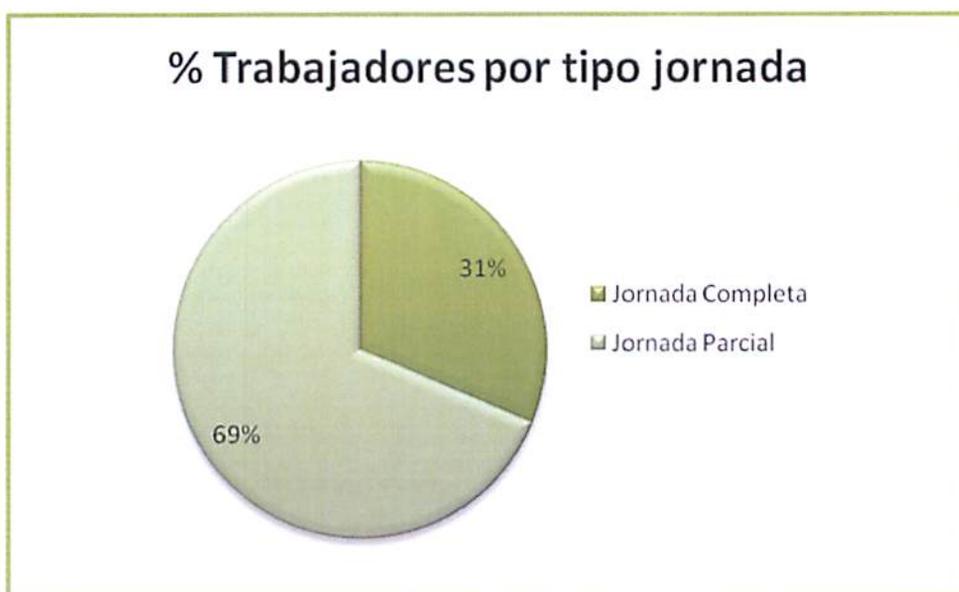


Merece especial atención que el 23,22 % de la plantilla ha recibido formación en Prevención de Riesgos Laborales y el 100% del personal de estructura formación en materia de Responsabilidad Social.

Número de trabajadores por tipo de jornada de trabajo



Durante 2014, el % de trabajadores por tipo de jornada queda representado en el siguiente gráfico:



Número de trabajadores por sexo

Otro aspecto que se fomenta desde la Dirección de SERVIMIL es la Política de Igualdad. Desde el año 2011 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.

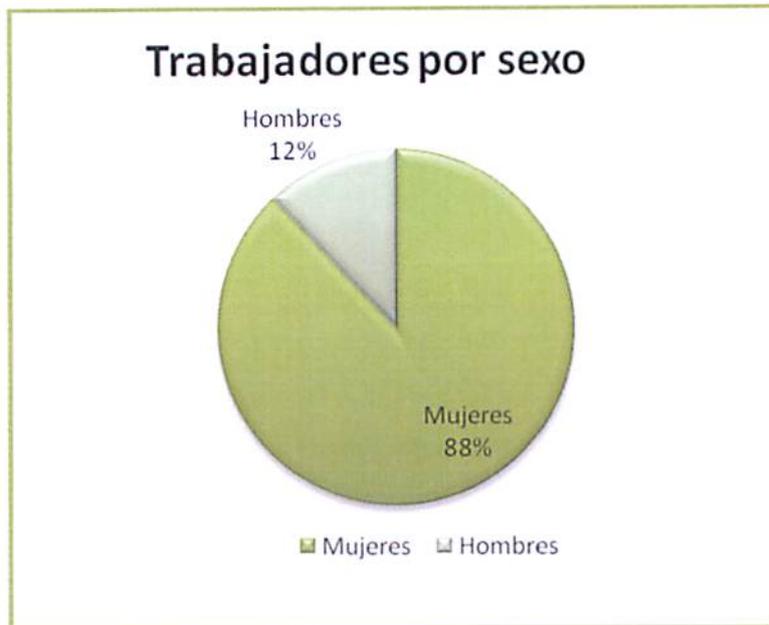
SERVIMIL tiene en su plantilla un porcentaje de mujeres muy elevado que desempeñan todo tipo trabajos, desde el Consejo Directivo, Jefas de Departamento y personal Administrativo, Gestoras de Servicios, Encargadas de Edificios, Jefas de Equipo y Limpiadoras. Se preocupa porque se respeten sus derechos, 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.

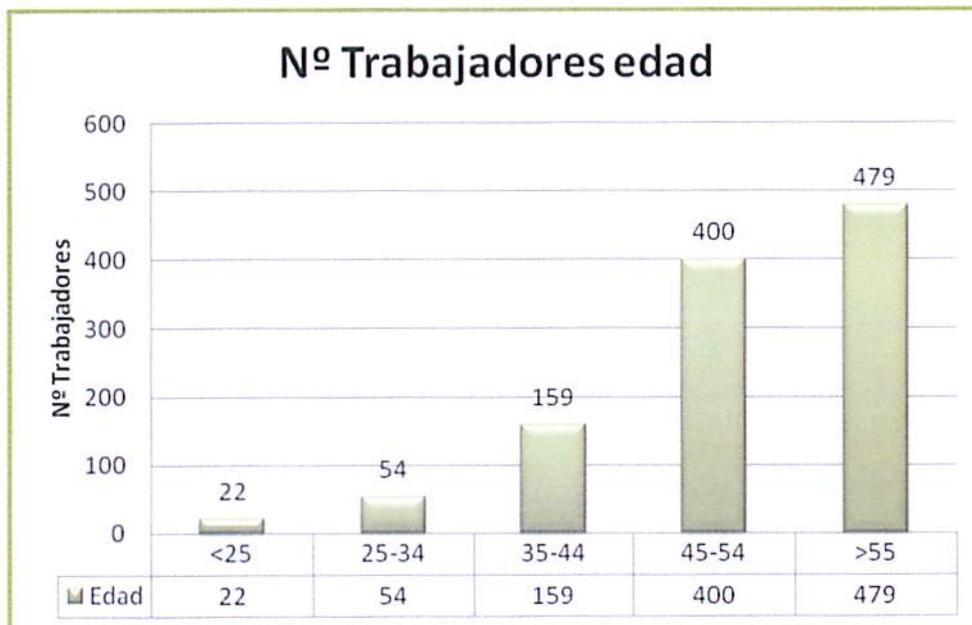
A continuación, las gráficas muestran el número de trabajadores por sexo y su evolución con positiva respecto al año anterior. Se mantienen los valores en la media habitual de los cuatro últimos años.



El porcentaje de mujeres en la plantilla de SERVIMIL alcanza un 88%, tal y como se ve en la gráfica siguiente:



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 de edad elevada.



Número de días perdidos por accidente laboral

Durante el año 2014 se han perdido 2165 días por causa de accidentes laborales, se ha producido un aumento del 47,68 % respecto a los valores del año anterior pero siendo ligeramente inferior a años anteriores.



Tasa de absentismo laboral

La tasa de absentismo laboral se mide a través del índice de siniestralidad. En 2014 ha aumentado un poco respecto a 2013 pero sigue siendo inferior que en 2011 y 2012.



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.

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 2014 hemos disminuido un poco el porcentaje de personal minusválido hasta obtener un 4,35 % aunque de momento nos encontramos muy por encima del mínimo exigido por la Ley.



8. REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

TIPO ACCIÓN	ACCIÓN	FECHA	EN QUÉ CONSISTE
Social	Programa de Valores, Actitud y Compromiso con la empresa"	Mayo 2014	Curso de los encargados y gestores donde participaron con Cruz Roja en los distintos ámbitos de actuación
Donación	Donar dinero	Mayo 2014	Donación a Cruz Roja
Patrocinio + Donación	Patrocinio de Mediterranean Challenge	Julio 2014	Patrocinar a tres nadadores para realizar la travesía a nado desde Mallorca hasta Barcelona fondos destinados a la Asociación española contra el Cáncer



**“Comprometidos con la Gestión
Responsable”**

rsc@servimil.com
www.servimil.com