



INFORME DE PROGRESO

Octubre 2015



COMMUNICATION ON
PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

INDICE

1. Carta de renovación de compromiso.
2. Perfil de la Entidad.
3. Estrategia y Gobierno.
4. Comprometidos con el pacto global.
 - 4.1 Principios del Pacto Mundial.
5. Metas conseguidas en 2014.
 - 5.1 Sobre nuestros clientes.
 - 5.2 Sobre nuestros Empleados.
 - 5.3 Sobre nuestros proveedores.
6. Objetivos 2015.
7. Certificados que nos avalan.



1: CARTA DE RENOVACIÓN

Valencia, 5 de octubre de 2015

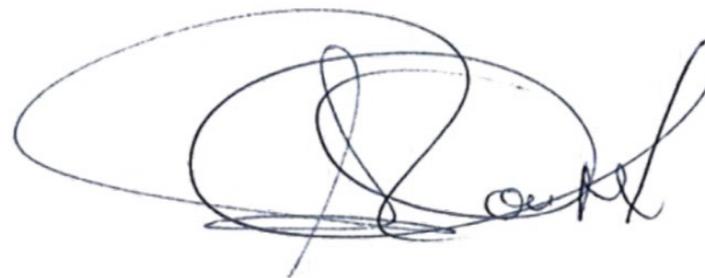
Estimados miembros de la Red Española del Pacto Mundial:

Sirva la presente declaración de SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS ELECTRICAS DE LEVANTE, para renovar nuestra clara intención de continuar apostando por nuestro compromiso social y de seguir trabajando bajo las directrices establecidas por los 10 Principios de Pacto Mundial.

Seguimos apostando por establecer, implantar y mejorar nuestro sistema de gestión de la seguridad de la información bajo la norma UNE-ISO/IEC 27001:2007 "Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Con ello demostramos el compromiso de la compañía con la seguridad de la información, y con ello proporcionamos una ventaja competitiva al cumplir los requisitos contractuales y demostrar a los clientes que la seguridad de su información es primordial.

Queremos continuar difundiendo, concienciando e implicando a nuestros grupos de interés, así como a nosotros mismos, en todas las buenas praxis en aras de la protección y transparencia de los sistemas de la información.

Atentamente,



José María Ros Ramón
Administrador

2: PERFIL DE LA ENTIDAD

SIEL S.L, es una empresa de ámbito nacional, dedicada a servicios, infraestructuras y mantenimientos de instalaciones de energía, electricidad, gas y agua.

Clasificaciones:

- Instaladora Gas A
- Instaladora RITE
- Mantenedora RITE

Número de empleados: 62

Alto cargo: Administrador Único – José María Ros Ramón

Delegaciones:

Madrid, Calle Arboleda 14, Local AR150, 28031

Valencia, (Sede central) Ciudad de Melilla 6, 46017

Compromiso: Desde nuestra organización queremos dar continuidad al compromiso adquirido con los principios del pacto mundial



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

3: ESTRATEGIA Y GOBIERNO

SIEL centra su estrategia de futuro en tres pilares fundamentales:

Por un lado la **Implantación de sistemas** que ayudan a la planificación y optimización de recursos y procesos, garantizando de esta manera la calidad del servicio y un seguimiento de la actividad que permiten una mejora continua en el servicio que prestamos a nuestros clientes, dándole visión a dichos sistemas.

La formación continua tanto a personal propio como colaboradores externos, como refuerzo indispensable para ofrecer un servicio de calidad.

Por otro, la **transparencia en la comunicación** con nuestros grupos de interés es fundamental para que sean conocedores de las metas de la compañía y por consiguiente su aportación a las mismas.

4: COMPROMETIDOS CON EL PACTO

CON EL PACTO MUNDIAL

La empresa desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas, a través de la firma y renovación del compromiso con los principios del Pacto Mundial .



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

1. APOYAR LOS DERECHOS HUMANOS. Las empresas con las que trabaja Siel, han de colaborar y respetar los derechos humanos conocidos universalmente dentro de su área de influencia

3. APOYAMOS LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA. Las empresas con las que trabaja Siel deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

COMPROMETIDOS

2. NO SER COMPLICES DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS. Las empresas deben de asegurarse de no ser cómplice de la violación de los derechos humanos.

4. ELIMINACIÓN DEL TRABAJO FORZOSO. Las empresas con las que trabajamos deben de abolir efectivamente el trabajo infantil.

5. ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL. Las empresas con las que trabajamos deben de apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

6. NO DISCRIMINACIÓN. Las empresas con las que trabajamos deben de apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

7. NO DAÑAR EL MEDIO AMBIENTE. Las empresas con las que trabajamos deben de apoyar la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

COMPROMETIDOS

8. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9. DESARROLLAR TECNOLOGÍA LIMPIA. Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

10. EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN. Las empresas con las que trabajamos deben abolir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

5. METAS ALCANZADAS DURANTE 2014

5. 1. SOBRE NUESTROS CLIENTES

Son un elemento clave en nuestra política de establecimiento y consecución de metas y objetivos y perseguimos ser un referente de garantía y calidad. Trabajamos para conseguir su máxima satisfacción.

- Incremento del grado de satisfacción en un 11.75%.
- Reducción en un 5% del tiempo medio de atención de averías.
- Implementación de un nuevo sistema informático que ha mejorado la gestión de clientes y atención del Call Center.
- Mejoras en el sistema informático para el seguimiento de las No conformidades, gestión y clasificación.



5. 2. SOBRE NUESTROS EMPLEADOS

Son nuestro principal activo. Es por lo que trabajamos en ampliar el desarrollo profesional de nuestros empleados, proporcionando un ambiente de trabajo que respete la dignidad, seguridad y salud de cada persona.

- Adopción de medidas de conciliación laboral y familiar a través de la reorganización y flexibilidad horaria.
- 100 % Mandos intermedios productivos formados en Nivel básico PRL (50 horas).
- Protocolo específico de trabajos en altura.
- 95% Técnicos inspeccionados, verificando con éxito el escrupuloso cumplimiento de procedimientos de trabajo, equipos, uso de Epis, y aplicación de todas las normas en gestión medio ambiental.
- Incremento de la concienciación de nuestros empleados en materia medio ambiental, reduciendo en un 17% el consumo de agua, y en un 9% el consumo eléctrico.



5. 3. SOBRE NUESTROS PROVEEDORES

Otra parte del éxito empresarial depende de establecer y generar puentes sólidos en la relación y comunicaciones con este fundamental grupo de interés.

Por ello, en aras de mejorar las comunicaciones y gestiones con nuestras empresas colaboradoras, hemos implementado el portal de proveedores. Esta herramienta nos permite agilizar las gestiones y mantener un trato más cercano con nuestras empresas colaboradoras.

Por otro lado, con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestros estándares de calidad, hemos implementado un informe periódico de seguimiento, donde valoramos su producción, calidad del servicio y cumplimiento de requisitos legales. Con el mismo fomentamos la mejora continua del servicio, así como la transparencia.



6. OBJETIVOS Y METAS PARA EL 2015

- Mejorar la satisfacción del cliente en atención averías en un 5 % respecto al año 2014.
- Concienciar de una conducción eficiente para un aminorar el consumo de gasoil. Prevemos una reducción del 3 % de combustible respecto al 2014.
- Aumentar formación técnica y capacitación del personal del mantenimiento.
- Certificar el SGSI acorde a la norma ISO/IEC 27001:2013
- Proteger la información mediante la concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información, respetando y salvaguardando la información.
- Gestión y seguimiento del absentismo, para ofrecer un buen servicio a la sociedad tanto en los casos de enfermedad común o accidente de trabajo.



7. CERTIFICADOS QUE NOS AVALAN

Certificado ES09/8393

El sistema de gestión de

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS ELÉCTRICAS DEL LEVANTE, S.L. (SIEL)

C/ Ciudad de Melilla, nº 6
46017 Valencia

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

Inspección de instalaciones de gas y calefacción para uso doméstico.

en/desde los siguientes emplazamientos
C/ Ciudad de Melilla, nº 6 - 46017 Valencia

Este certificado es válido desde
28 de septiembre de 2012 hasta 28 de septiembre de 2015.
Edición 2. Certificado con SGS desde septiembre de 2009.

Autorizado por


J. Moya
Director de Certificación
SGS ICS Ibérica, S.A. Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en http://www.sgs.com/clientes/certificados_clientes.htm. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.

Certificado ES09/8394

El sistema de gestión de

SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS ELÉCTRICAS DEL LEVANTE, S.L. (SIEL)

C/ Ciudad de Melilla, nº 6
46017 Valencia

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 14001:2004

Para las siguientes actividades

Inspección de instalaciones de gas y calefacción para uso doméstico.

en/desde los siguientes emplazamientos
C/ Ciudad de Melilla, nº 6 - 46017 Valencia

Este certificado es válido desde
28 de septiembre de 2012 hasta 28 de septiembre de 2015.
Edición 2. Certificado con SGS desde septiembre de 2009.

Autorizado por


J. Moya
Director de Certificación
SGS ICS Ibérica, S.A. Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en http://www.sgs.com/clientes/certificados_clientes.htm. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.

SGS

Certificado nº ES12/13364

El sistema de gestión de

**SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS
ELECTRICAS DEL LEVANTE, S.L. (SIEL)**

C/ Ciudad de Melilla, nº 6
46017 Valencia



ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

OHSAS 18001:2007

Para las siguientes actividades

Inspección de instalaciones de gas y calefacción para uso doméstico.

en/desde los siguientes emplazamientos

Central: C/ Ciudad de Melilla, nº 6 - 46017 Valencia
Delegación: Centro Oficinas Renta 92, C/ Arboleda, nº 14 - 28031 Vallecas (Madrid)

Este certificado es válido desde
28 de diciembre de 2012 hasta 28 de diciembre de 2015.
Edición 1.



Autorizado por

H. Mansilla
Director de Certificación
SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en <http://www.sgs.com/verify/Our-Company/Certified-Client-Directores/Certified-Client-Directores.aspx>. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de



COMMUNICATION ON
PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.