



**INFORME DE
PROGRESO
2015**

ÍNDICE

- 1. MENSAJE DE LA GERENCIA**
- 2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. GOBIERNO CORPORATIVO**
- 5. ALCANCE Y PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA**
- 6. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD**
- 7. RESULTADOS ECONÓMICOS**
- 8. RESULTADOS AMBIENTALES**
- 9. RESULTADOS SOCIALES**

1. MENSAJE DE LA GERENCIA

Desde SERVIMIL reafirmamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, ratificando nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad de todas nuestras actuaciones con nuestros grupos de interés, y prueba de ello es el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable basado en la norma SGE21:2008.

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.

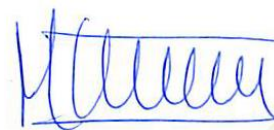
El presente documento pretende resumir las grandes líneas desarrolladas por SERVIMIL en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

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 2015.

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.



Fdo. D. Manuel Casteleiro Castro
Director Gerente
Marzo 2016

2. 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.

3. MODELO DE NEGOCIO

3.1. Datos Identificativos

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

3.2. 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, 4º 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.

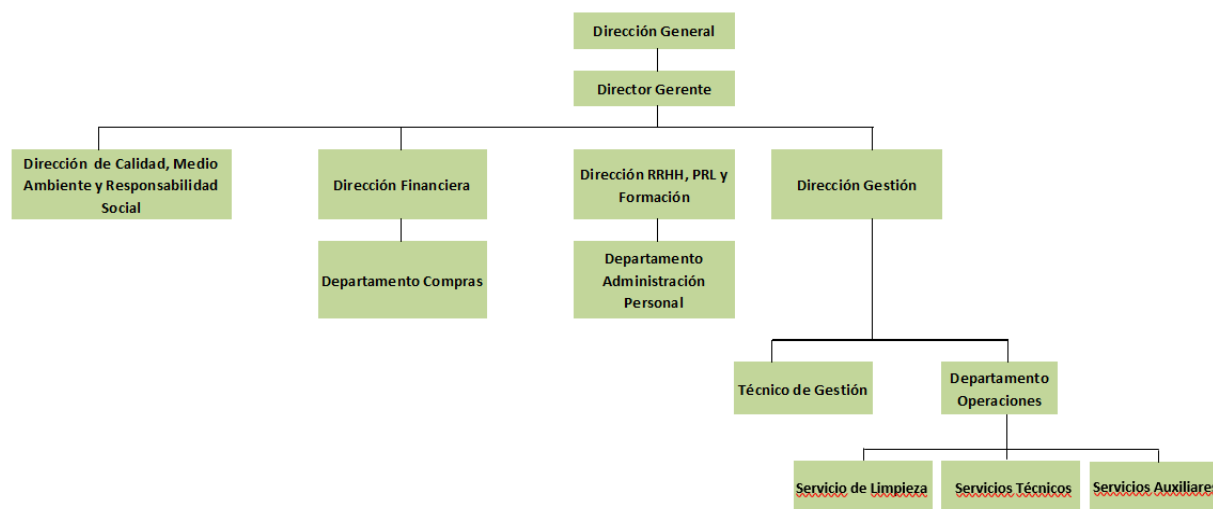
Servicios auxiliares:

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

3.3. Estructura operativa de la Organización:

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



3.4. Localización y áreas de Operación

El ámbito de actuación de SERVIMIL comprende el territorio nacional, disponiendo de centros operativos en la mayoría de las Comunidades Autónomas.

La Sede Central está en Madrid, ubicada en:

C/ Princesa, 29-4ªDcha 28008, Madrid
Tlf.: 915593926 Fax 915593972.

Además existen las siguientes delegaciones:

- **Delegación de Barcelona:**
Avd. Diagonal, 468 - 6º 08006 Barcelona
Tlf.: 93292 04 60 Fax: 93 415 98 97.
- **Delegación de Valencia:**
Avd. Cortes Valencianas, 39 46015 Valencia
Tlf.: 96119 96 20 Fax: 96 119 96 01.
- **Delegación de Sevilla:**
Paseo Delicias 1, 2º 41001 Sevilla
Tlf.: 95 456 29 63 Fax: 95 456 08 57.
- **Delegación de La Coruña:**
Calle Benito Blanco Rajoy, 7 15006 La Coruña
Tlf.:981 29 85 13 Fax: 981 13 20 89.
- **Delegación de Zaragoza:**
Calle Sanclemente, 25 50001 Zaragoza
Tlf.:976796376 Fax: 976238500

4. GOBIERNO CORPORATIVO

4.1. Estructura del Gobierno

Consejo de Administración:

- Presidente
- Consejeros
- Secretario no consejero

Órganos de Dirección

- Consejo Directivo
- Director Gerente

4.2. Mecanismo de Comunicación

El Director Gerente realiza reuniones periódicas con el Consejo Directivo, y éste a su vez se reúne periódicamente con el Consejo de Administración.

Anualmente se celebra una reunión de la Junta General de Accionistas, recibiendo completa información de los resultados y marcha de la compañía, así como acciones y líneas de actuación futuras.

SERVIMIL cuentan con Comité de Empresa, Comités de Centro y Delegados de Personal. La relación es a través del Departamento de Recursos Humanos y en ocasiones excepcionales directamente con el Director Gerente.

La Dirección de Prevención de Riesgos Laborales y de Calidad y Medio Ambiente es la responsable de comunicar las políticas, objetivos y logros en materia preventiva, ambiental y de calidad del servicio. Para ello se publica la información en los paneles de las oficinas centrales y centros de trabajo y se realizan las jornadas de sensibilización que se estimen oportunas.

5. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

La presente Memoria de Sostenibilidad tiene como objetivo recoger las principales actuaciones de la organización en materia de responsabilidad social corporativa en la relación con cada uno de sus grupos de interés.

Como ocurrió con la Memoria de años anteriores, la presente memoria incluye el compromiso adquirido a través de la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este compromiso consiste en cumplir con los 10 principios definidos en el Pacto en materia de Responsabilidad Social Corporativa (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción). En el proceso de determinar el contenido de la memoria se han tenido en cuenta las peculiaridades de las actividades de la organización y los intereses de sus grupos de interés.

Para la identificación de los aspectos relevantes a incluir en esta memoria se han tenido en cuenta los siguientes principios:

⇒ **Materialidad.** Umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante para ser incluido en la memoria. Teniendo en cuenta:

- Los intereses/aspectos principales planteados por los grupos de interés. Como principal fuente de información se emplean los

resultados de los procesos de comunicación y satisfacción del cliente del sistema de gestión de la organización.

- La comparación y análisis del comportamiento de empresas homólogas y competidoras.
 - La existencia de requisitos legales y su relevancia en relación con los grupos de interés.
 - Los mayores problemas de sostenibilidad identificados por expertos y organizaciones expertas en este campo.
 - Las políticas y estrategias de los sistemas de gestión implantados.
- ⇒ **Participación de los grupos de interés.** Los grupos de interés incluyen los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).
- ⇒ **Contexto de sostenibilidad.** La información contenida debe estar relacionada con la manera en que la organización contribuye a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.
- ⇒ **Exhaustividad.** La información suministrada debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales y para evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.

Los datos e información incluidos a esta memoria se corresponden con las actividades realizadas por SERVIMIL durante el año 2015.

Servimil se compromete a publicar sus resultados en materia de responsabilidad social corporativa con una periodicidad anual.

6. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

La relación de los 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:

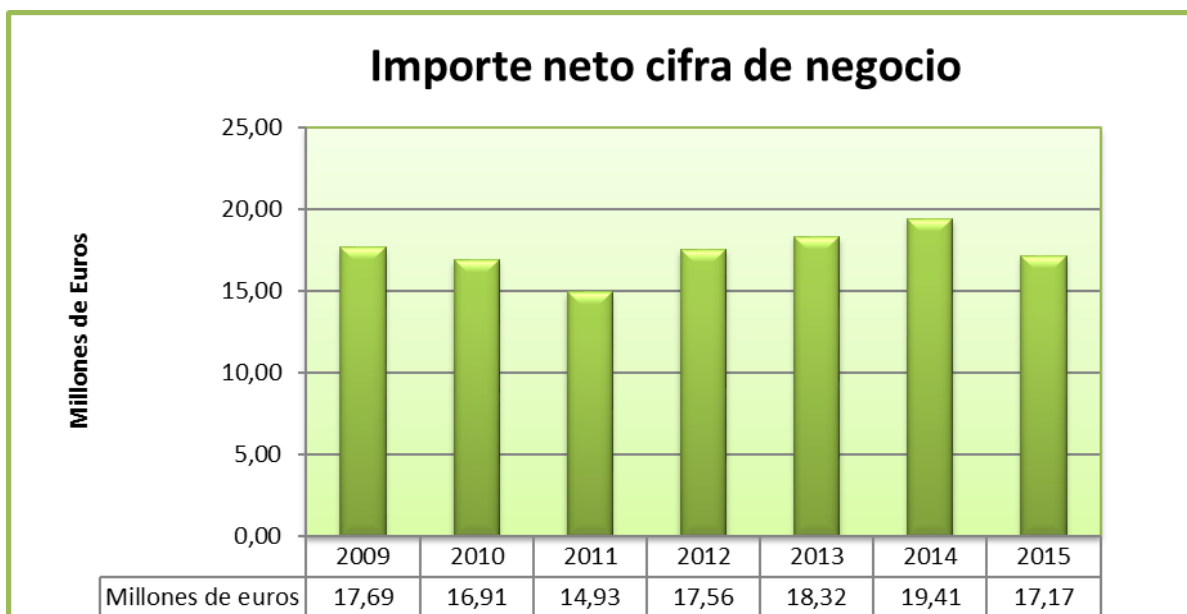
Su influencia: En qué medida el grupo de interés tiene poder, autoridad o valimiento para influir en la organización o en la capacidad que tiene esta de alcanzar sus objetivos y estrategias

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

7. RESULTADOS ECONÓMICOS

Importe neto cifra de negocio

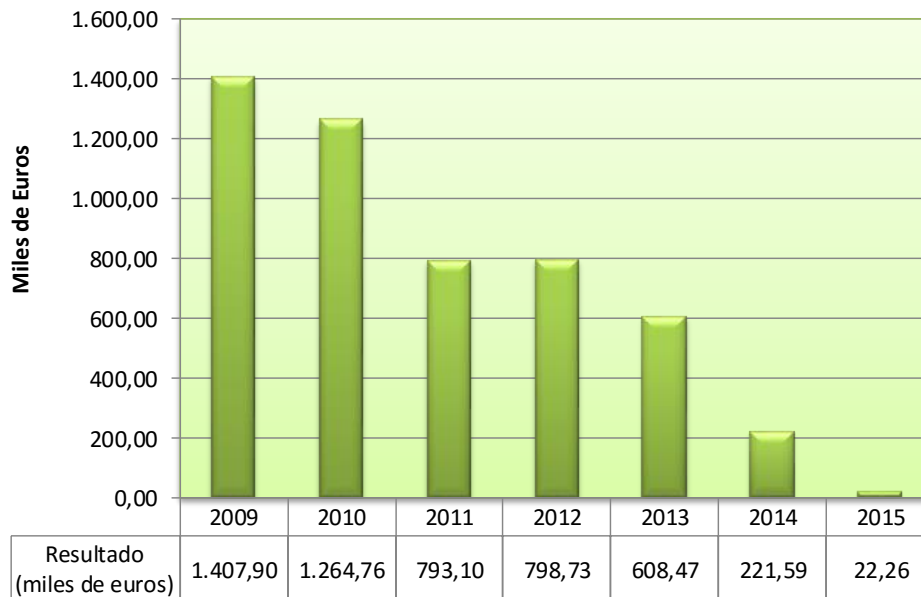
En 2015 la facturación de la empresa ha bajado respecto a 2014 en más de dos millones, alcanzándose un resultado de 17,17 millones de euros.



Resultados antes de impuestos

Los resultados antes de impuestos de 2015 son de 199,33 miles de euros menos que en 2014.

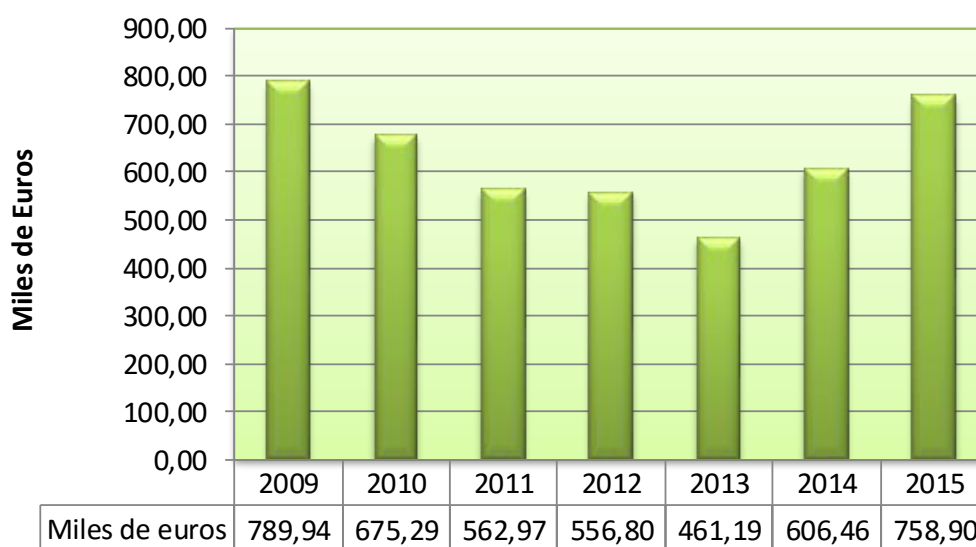
Resultado antes de impuestos



Gastos de aprovisionamiento

Los gastos de aprovisionamiento de productos y servicios han aumentado respecto al 2015 en 152,44 miles de euros, los cuales suponen un 3,12% del total de gastos de la empresa.

Gastos de aprovisionamiento

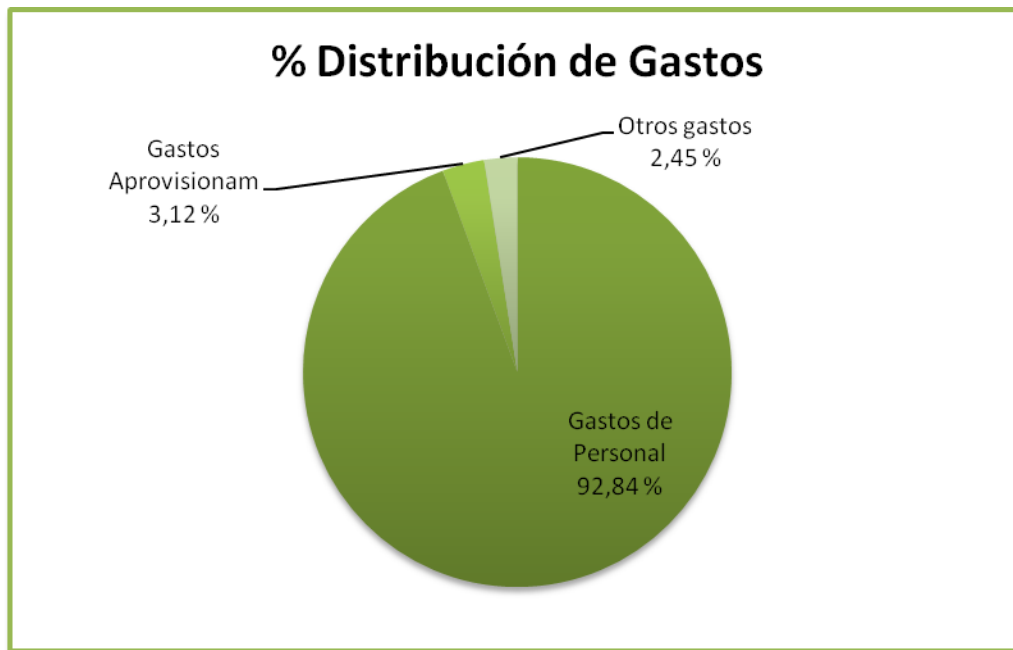


Gastos de personal

La suma de los gastos de personal alcanzó en 2015 la cifra de 15,71 millones de euros, lo que suponen 2,3 millones de euros menos respecto a 2014, y, como se puede apreciar en el siguiente apartado supone casi un 93% del total de los gastos de la empresa.



Distribución de gastos

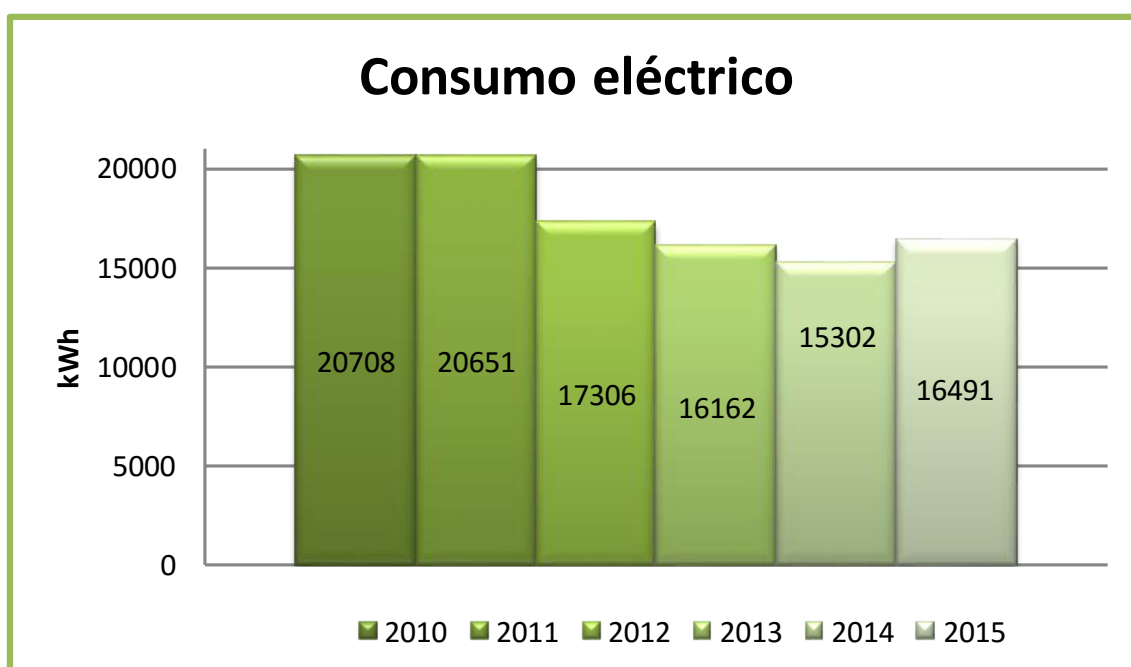


8.RESULTADOS AMBIENTALES

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.

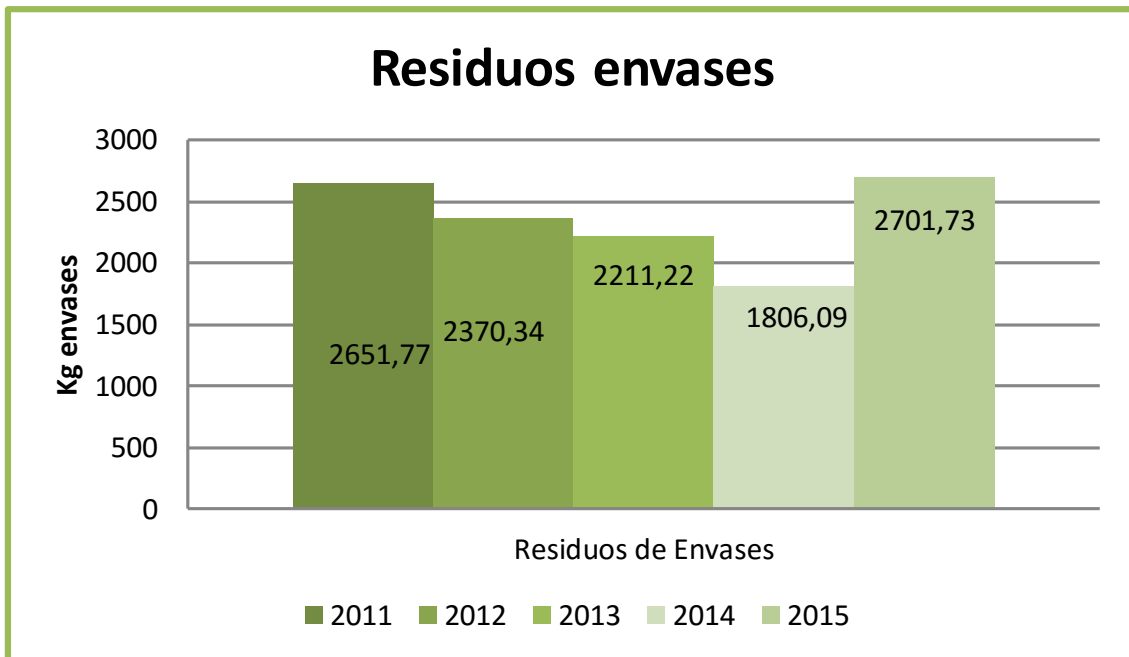
Consumo de energía eléctrica

En 2015 hemos aumentado el consumo de energía un 7,77 % en términos absolutos. Sin embargo, en términos relativos teniendo en cuenta el número de trabajadores en la oficina, se ha disminuido en un 28,40 %.



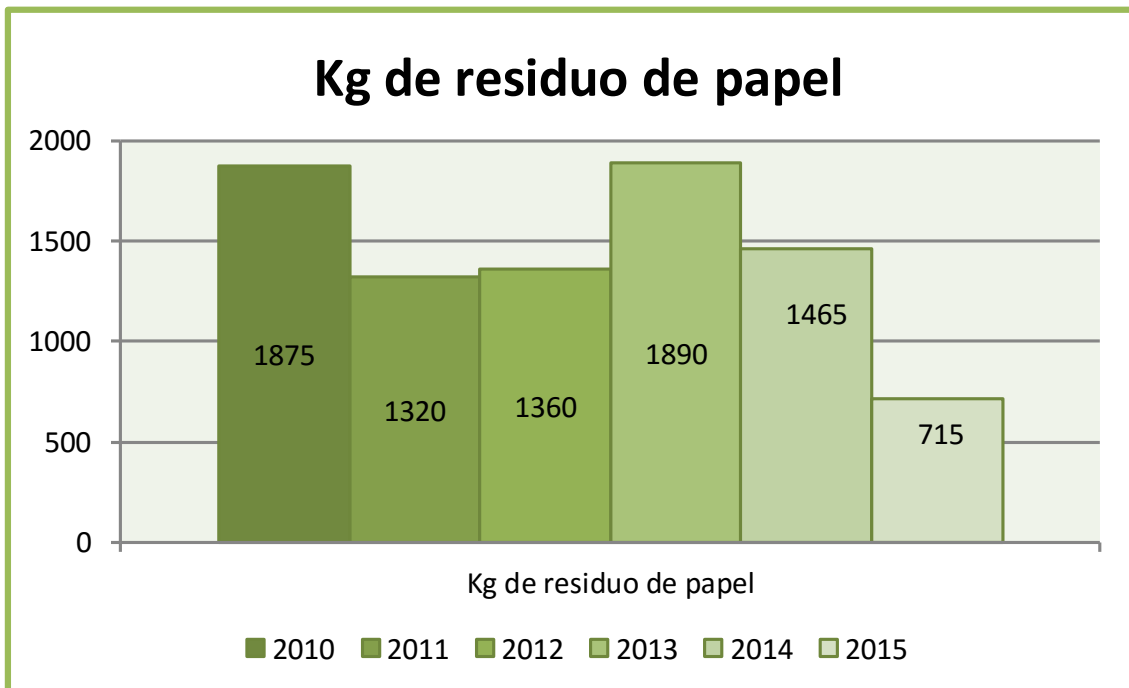
Generación de residuos de envases

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 el aumento de los mismos con respecto a 2014 en 895,64 Kg.



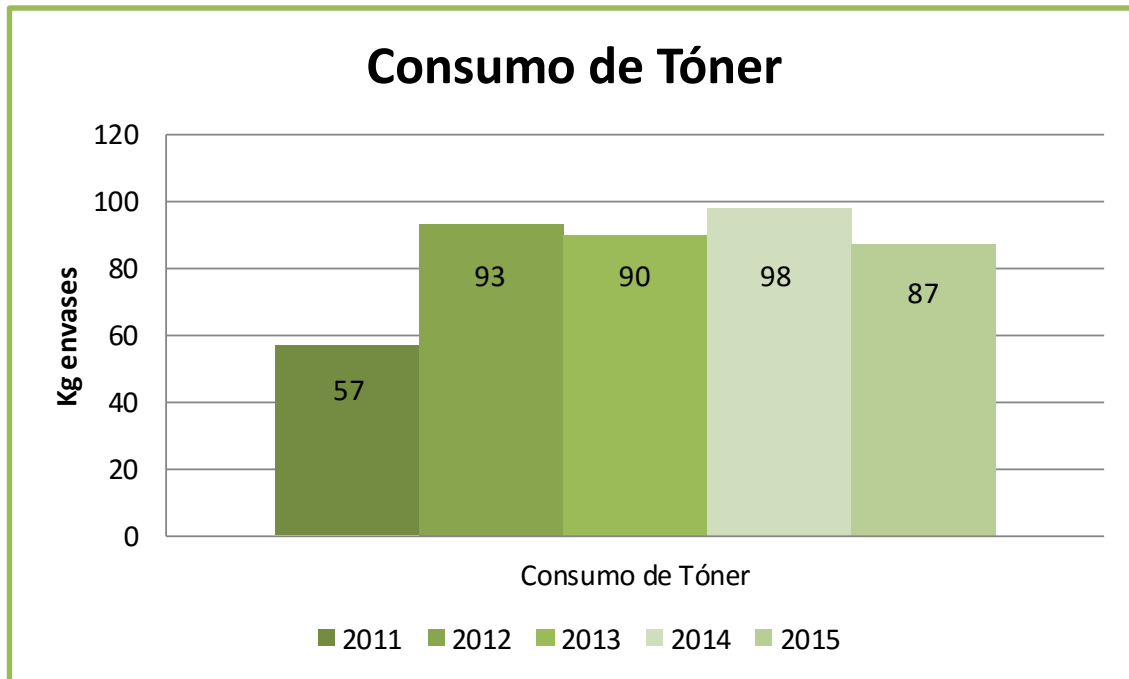
Generación de residuos de papel

Las cantidades de residuos de papel se generan en nuestras oficinas como consecuencia de la actividad administrativa. En 2015 se han retirado por gestor autorizado 715 Kg, lo que suponen 750 Kg menos que en 2014.



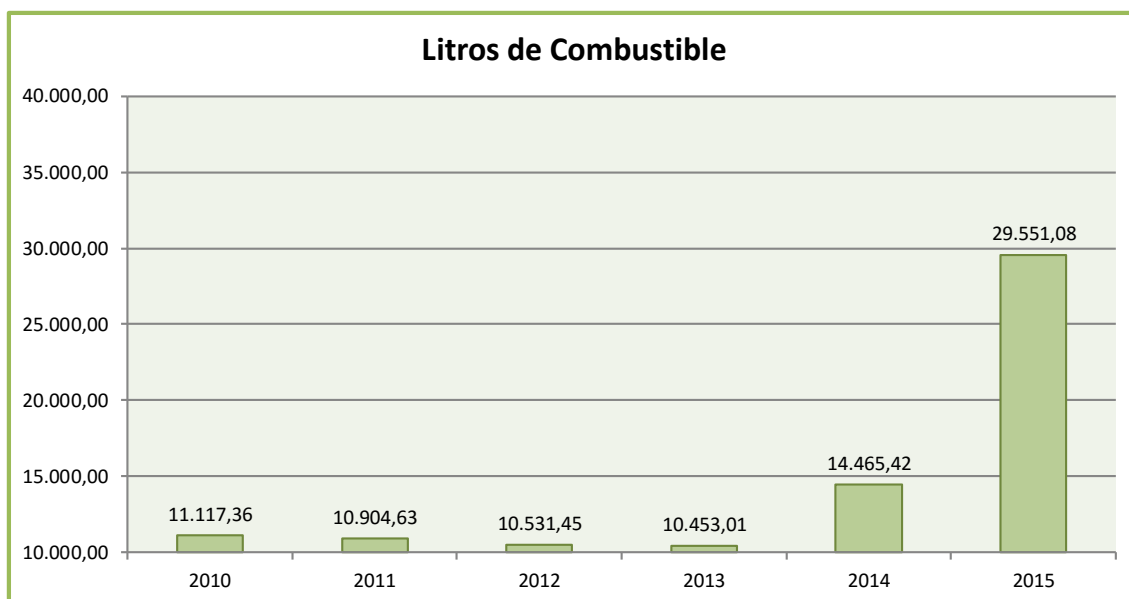
Consumo de tóner

El consumo de tóner ha disminuido en 2015 un 11,22 % respecto a 2014. Tenemos los servicios de un gestor autorizado, quien se encarga de la adecuada gestión de los mismos.



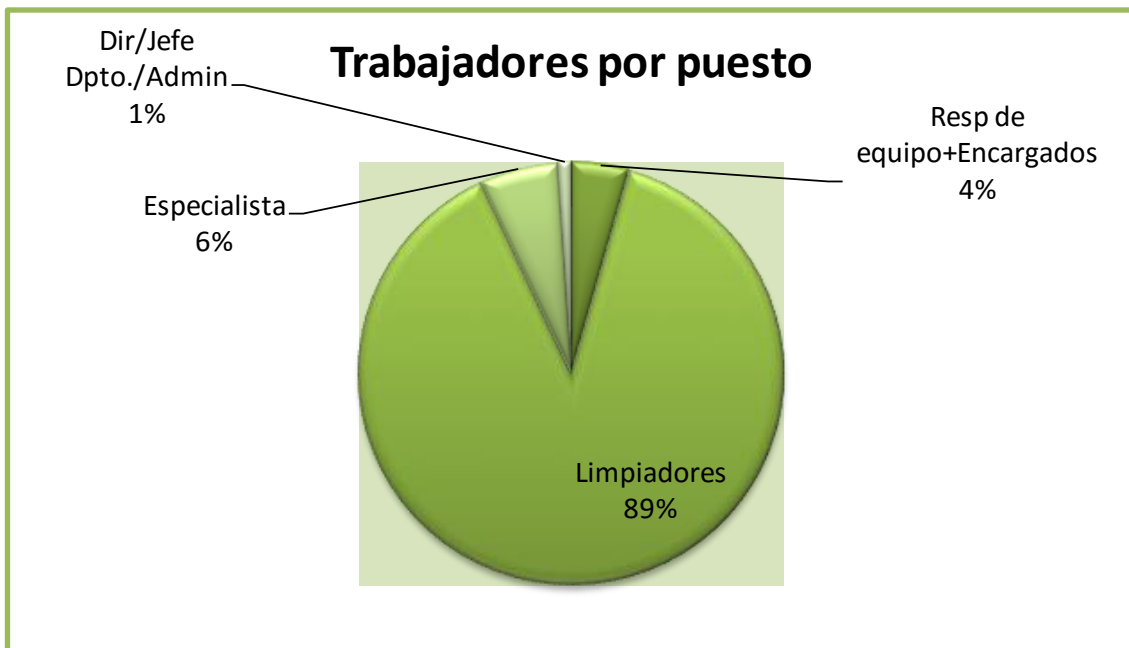
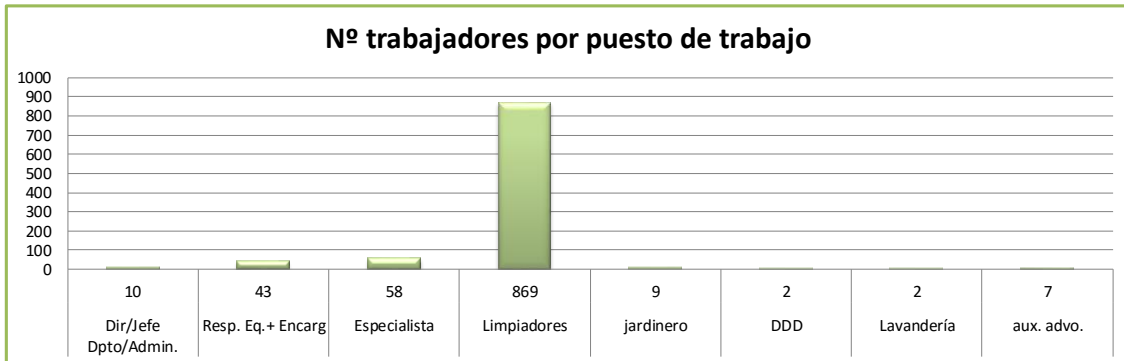
Consumo de combustible

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 2014 se ha aumentado notablemente el consumo de combustible debido principalmente al aumento de la flota de vehículos y porque el nuevo perfil de cliente son centros pequeños y muy dispersos geográficamente.



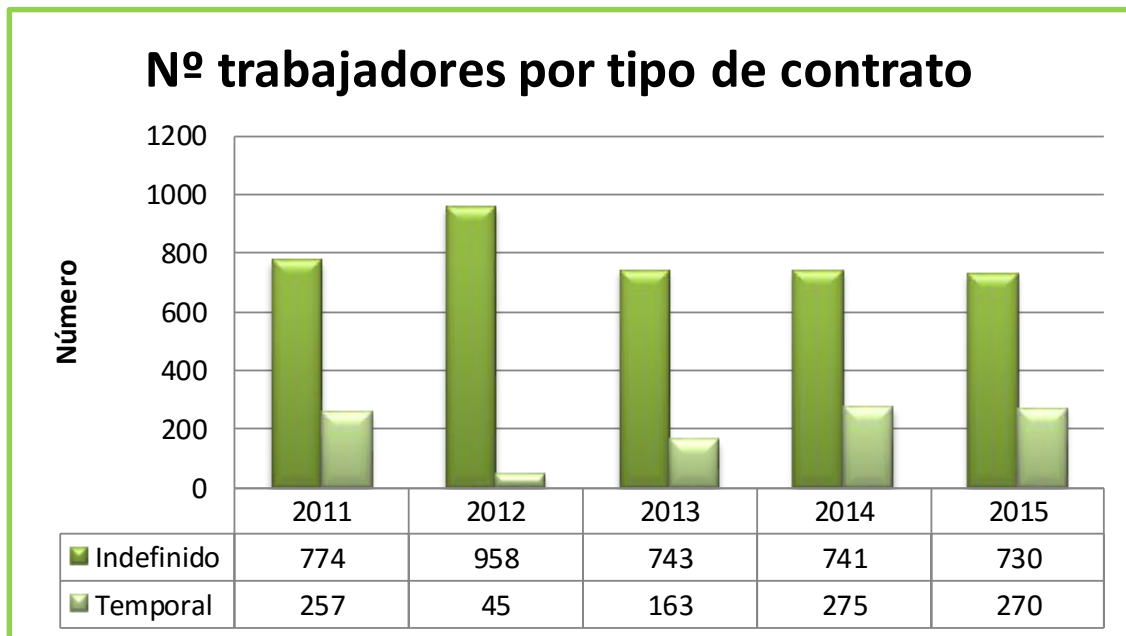
9.RESULTADOS SOCIALES

Número de trabajadores por puesto de trabajo

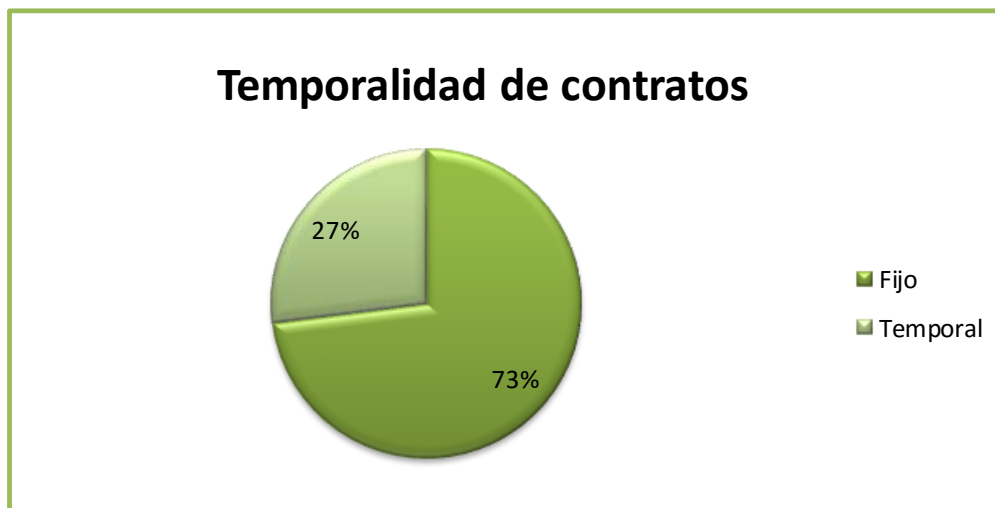


Número de trabajadores por tipo de contrato

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

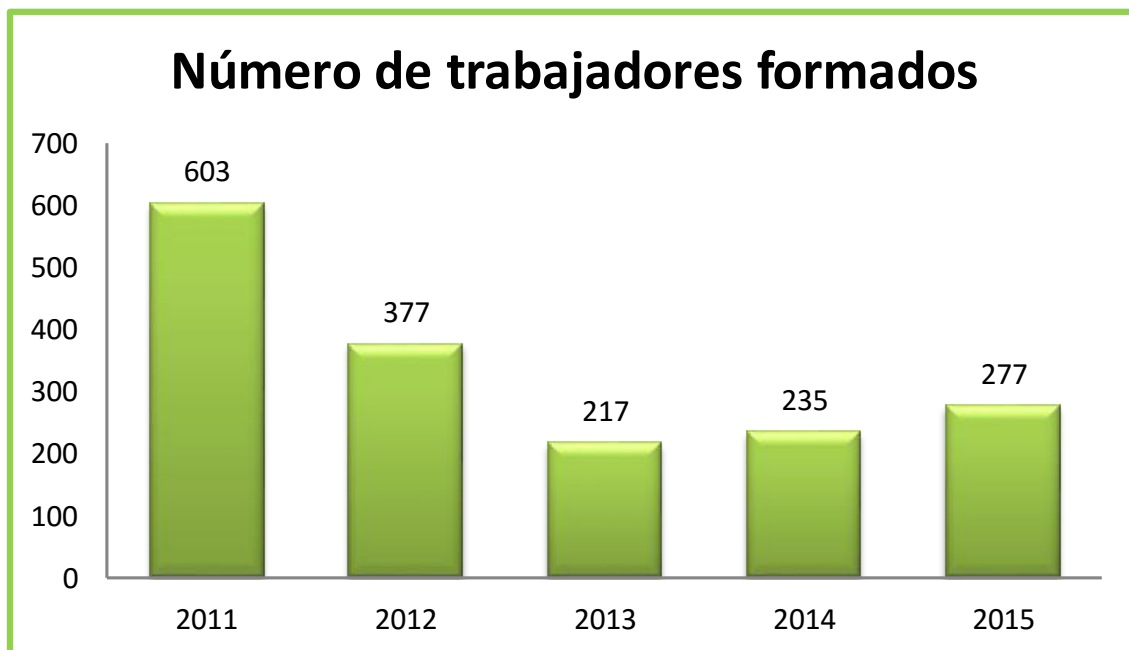
Los Departamentos de Recursos Humanos, Calidad y Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales de SERVIMIL, elaboran el Plan Anual de Formación una vez se realizan las consultas pertinentes al Comité de Empresa, Comités de Centros y Delegados de Prevención. El Plan de Formación Anual es supervisado 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

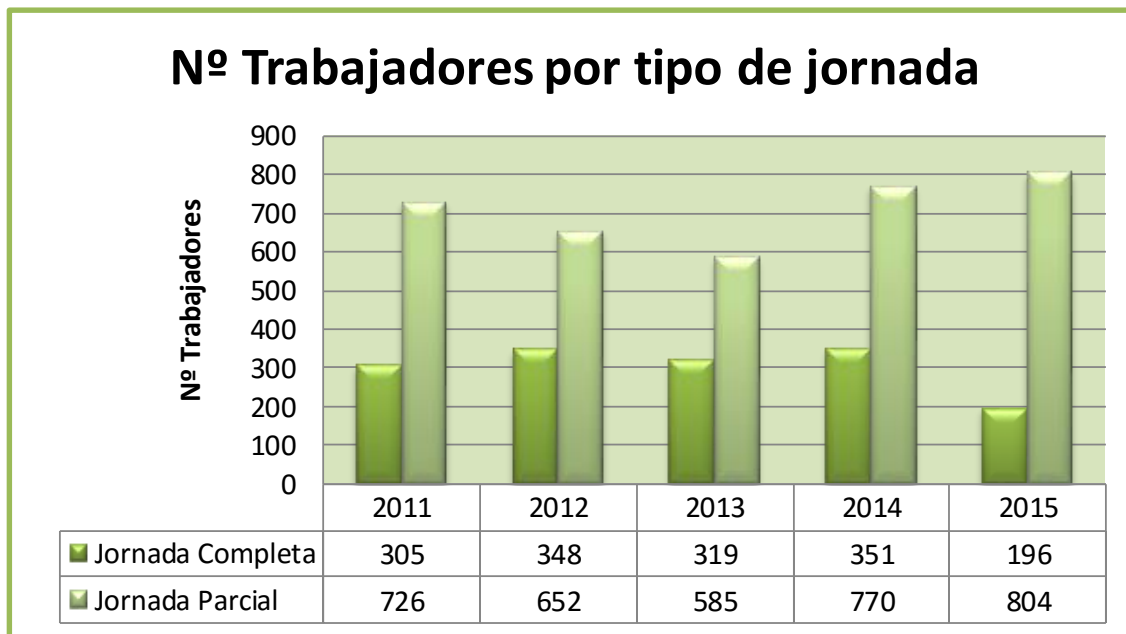
de las personas a sus puestos de trabajo, facilitando su promoción profesional y asegurando el éxito de la implantación de mejoras organizativas y de gestión.

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.

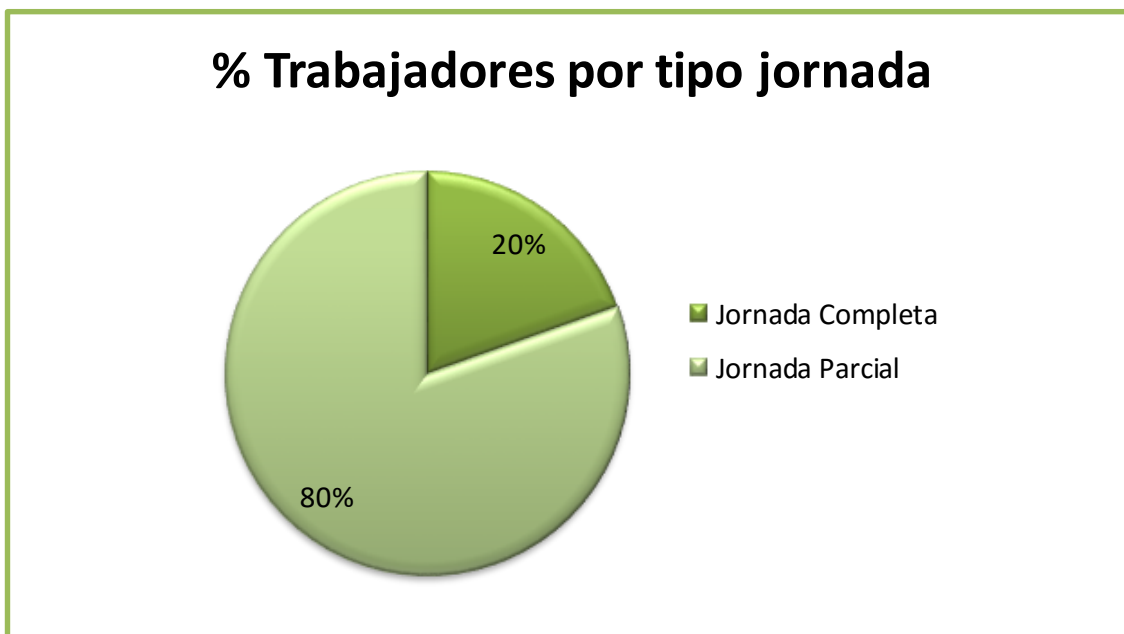
Cabe destacar que la disponibilidad de recursos para dar formación no ha sido en 2015 todo lo amplio que se deseaba. La necesidad de la optimización de recursos, ha disminuido las partidas relativas a formación. Todo ello sin olvidar nuestro compromiso de mantener adecuadamente formado a nuestro personal. A continuación se muestran gráficas que representan la formación de SERVIMIL:



Número de trabajadores por tipo de jornada de trabajo



Durante 2015, 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.

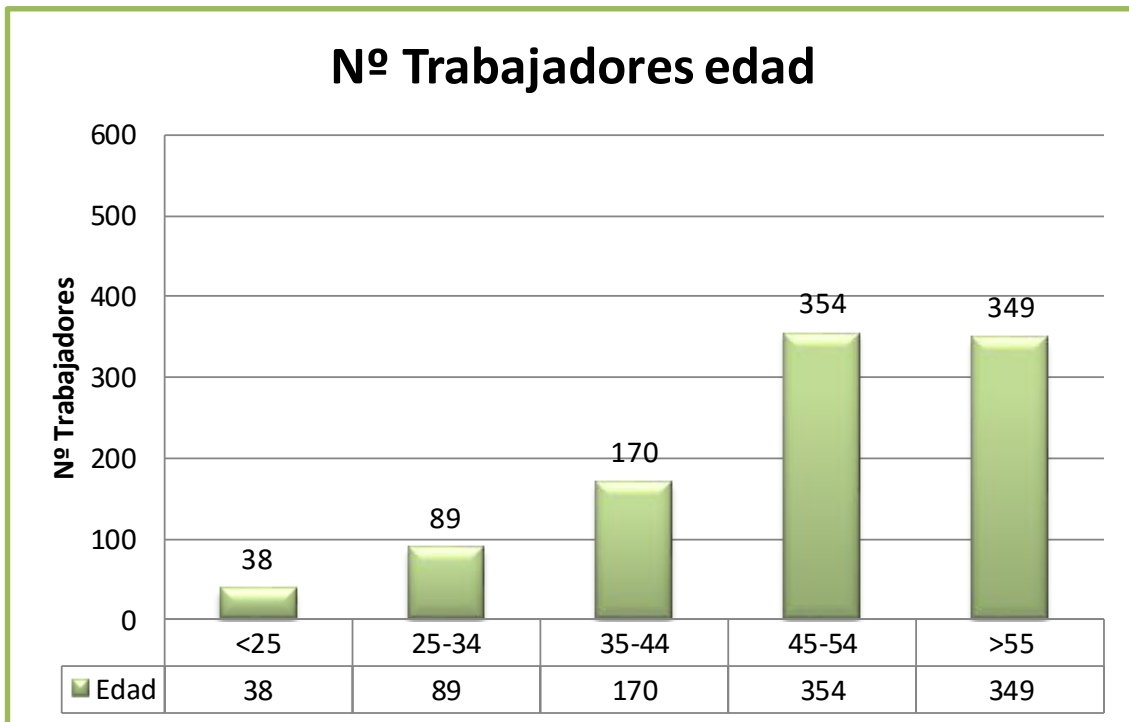
El objetivo del Plan es la eliminación de cualquier desigualdad en el seno de SERVIMIL entre mujeres y hombres, para lo que se pretende establecer medidas de acción positiva que permitan superar las actitudes y estereotipos sociales existentes sobre mujeres, garantizando la igualdad en las condiciones 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.

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 entre 45-54 años y a continuación de personas mayores de 55 años, lo que significa que tenemos una plantilla con una media de edad elevada.



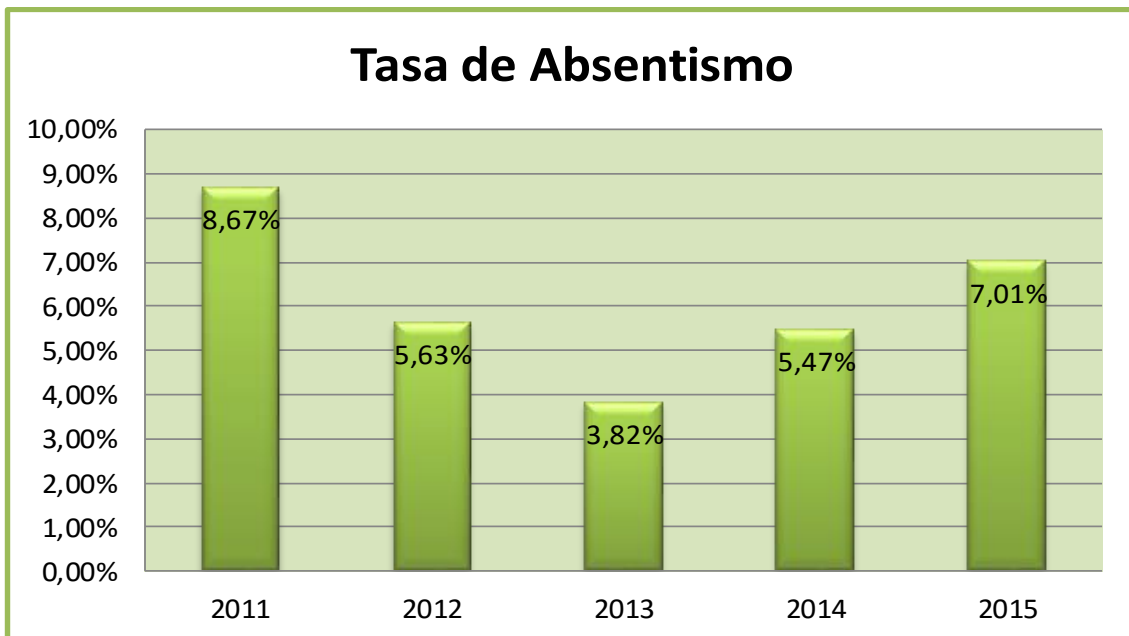
Número de días perdidos por accidente laboral

Durante el año 2015 se han perdido 2689 días por causa de accidentes laborales, se ha producido un aumento del 24,2 % respecto a los valores del año 2014.



Tasa de absentismo laboral

La tasa de absentismo laboral se mide a través del índice de siniestralidad. En 2015 ha aumentado 1,54 respecto a 2014.



Representación en comités de seguridad y salud

Todos los trabajadores se encuentran representados bien en el Comité de Seguridad y Salud central o 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 2015 hemos bajado el porcentaje de personal minusválido hasta obtener un 2,50 %.



