



# Inmela Servicios Eléctricos, SL

INFORME DE PROGRESO  
2015

Inmela Servicios Eléctricos, SL  
Polígono La Cuesta I c/ Valencia 2  
Zaragoza

# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	COE
05	Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li><li>Medioambiente</li><li>Socios/Accionistas</li><li>Administración</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li></ul>
06	Compatibilidad GRI-G4





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Presentamos el Informe de Progreso de seguimiento anual por sexto año consecutivo, con el objeto de aportar información relevante a todos nuestros Grupos de Interés, sobre la gestión llevada a cabo en todas las actividades desarrolladas por **Inmela Servicios Eléctricos** durante el año 2015.

**Inmela Servicios Eléctricos** ha cumplido los objetivos definidos como política de empresa, los cuales se detallan en el presente informe y garantizan nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

Damos constancia del cumplimiento del objetivo fundamental marcado para el 2015, de adaptar nuestro sistema de gestión de calidad y medio ambiente a la norma UNE-EN 9001:2015 y UNE-EN 14001:2015 respectivamente.

El proceso de globalización y la interacción y dinamismo entre empresas que existen en el panorama actual, junto con el uso creciente y extensivo de las nuevas tecnologías, producen un cambio acelerado y una enorme competitividad. Es por ello por lo que nos marcamos como objetivo para el año 2016, el afianzamiento y fidelización de nuestros clientes, a la vez que procuramos un crecimiento sostenible en nuestro entorno adaptándonos a los cambios que se producen.

Por último, me complace comunicar que **Inmela Servicios Eléctricos** continua apoyando los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra La Corrupción. Mediante esta comunicación, seguimos expresando nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Estamos comprometidos haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. **Inmela Servicios Eléctricos, S.L.** comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

La dirección de **Inmela Servicios Eléctricos** está firmemente comprometida con el modelo de Gestión Responsable y las iniciativas "Global Compact", de Naciones Unidas y reafirma su firme compromiso de desarrollo y seguimiento.

Daniel Clariana García

Director Gerente



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Inmela Servicios Eléctricos, SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Polígono La Cuesta I c/ Valencia 2

Localidad

La Almunia de Doña Godina

Provincia

Zaragoza

Comunidad Autónoma

Aragón

Dirección Web

<http://www.inmela.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Daniel Clariana García

Persona de contacto

José Luis Moñú Navarro

Número de empleados directos

58

Sector

Equipos Electronicos

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Instalaciones Eléctricas

Ventas / Ingresos

2400

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Socios/accionistas, Administración, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

La base para la identificación de los grupos de interés de nuestra organización, es la propia interacción de los procesos identificados para la gestión íntegra de todas las actividades que se desarrollan. Una radiografía rápida del mapa de procesos del Sistaman de Gestión de nuestra organización, deja a la luz la interacción de los diferentes grupos de interés que interactúan con nuestra organización.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

Toda la empresa

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Todos los datos aportados en el presente informe, se corresponden con nuestro sistema de Gestión certificado en Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Vía WEB: INMELA SERVICIOS ELECTRICOS:  
<http://www.inmela.com> RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL: <http://www.pactomundial.org>

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

Si

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Los grupos de interés elegidos son todas aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de Inmela Servicios Eléctricos.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Tal y como se indica en el siguiente punto, es la Alta Dirección la responsable de definir las pautas a marcar, mediante los distintos medios que ofrece nuestro Sistema de Gestión.

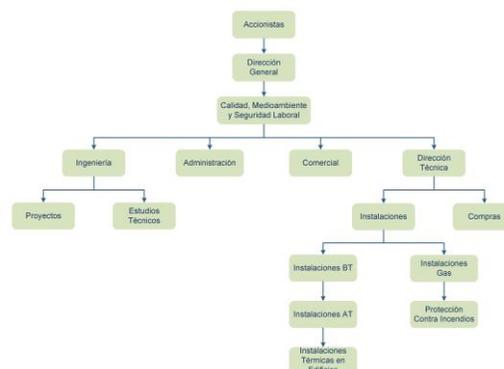
Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Mediante la Revisión del Sistema de Gestión de carácter anual. Se revisan y evalúan los indicadores y se definen las estrategias a seguir, mediante nuevos objetivos.

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

Dirección General: Daniel Clariana García  
Dirección Responsabilidad Social: Antonio Martínez Enrique

Organigrama



## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Se han dado los primeros pasos con UNICEF - Comité Aragón, para la toma de contacto y la evaluación de los proyectos actuales, para definir la viabilidad de

una posible colaboración entre nuestras organizaciones.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.inmela.com>





# METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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







# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

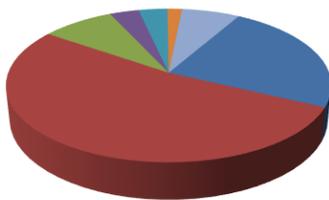
**ANTICORRUPCIÓN**



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Clientes: 14
- Empleados: 31
- Proveedores: 5
- Accionistas: 2
- Administración: 2
- Comunidad: 1
- Medio ambiente: 4

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



58



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Falta de prospección al cliente

Desde nuestra organización vemos como un claro riesgo, la falta de prospección al cliente. Por ello, se ha definido un objetivo que evalúa el número de contratos en vigor, las bajas y altas de los mismos. Esto nos sirve como un indicador de la confianza de nuestra cartera de clientes y así su fidelización.

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0 Observaciones Genéricas

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

#### Comentarios

De forma periódica se establecerán los Objetivos mediante una reunión a la que asistirán los Responsables de departamento correspondientes, la Dirección y el Responsable de Gestión. Para el establecimiento de Objetivos y Metas por el que se mantiene el compromiso de mejora continua se consideran los siguientes puntos: - Requerimientos legales de aplicación y cualquier otro que se haya suscrito. - Aspectos ambientales significativos de la organización. - Grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas establecidas el año anterior. - Las opciones tecnológicas existentes en el mercado. - Los requisitos financieros y de negocio. - La opinión de las partes interesadas. - Satisfacción de los Grupos de Interés. - Los resultados de auditorías anteriores. - La revisión del Sistema de Gestión por la Dirección. Los Objetivos y Metas están dirigidos a que las actividades desarrolladas se realicen con seguridad y eficacia desde el punto de vista ambiental y de la calidad de servicio, siguiendo las directrices de la Política de

Gestión definida por la Dirección. Una vez establecidos los Objetivos y Metas, se procede a su planificación, mediante el Plan de Gestión, donde se incluye, siempre que sea posible: 1.- Responsable de la implantación de los objetivos. 2.- Las metas que los desarrollan y los responsables de cada una de las metas. 3.- Los recursos asignados. 4.- Los plazos de ejecución. El Plan de gestión debe de ser aprobado por la Dirección. Ante nuevos proyectos, desarrollos, actividades, productos o servicios o modificación de los existentes, se procede a la revisión de los Objetivos y Metas, si procede, para asegurar que la gestión se aplique a éstos.

#### Objetivos

Contabilizar e inventariar todos los contratos en vigor, así como las altas nuevas y/o bajas.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general esta plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

#### Comentarios

Sirva la presente plataforma (rse@inmela.com), para facilitar en un mayor grado la comunicación entre nuestros clientes y nuestra empresa, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar.

#### Objetivos

Dar respuesta adecuada al 100% de las consultas recibidas por partes de los clientes.

### indicador de clientes prospectados/clientes

#### potenciales - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

### **Observaciones Genéricas**

Este es un objetivo fundamental para los tiempos que corren, debido a que el cumplimiento del mismo, marca la supervivencia de nuestra organización como empresa del sector.

### **Comentarios**

Trabajo de comerciales visitando a potenciales clientes, ofertando todas nuestras actividades y dando soluciones a los requerimientos de los mismos, mediante ofertas personalizadas.

### **Objetivos**

OBJETIVO INCREMENTAR EL N° DE CONTRATOS:

Iniciamos el año con un cómputo en 105 contratos, que debido a dicha estrategia, hemos acabado el año con un claro cumplimiento del objetivo al alcanzar 110 contratos firmados, acabando el año con 117 contratos en vigor. Por lo tanto, creemos necesario esta continuidad en los próximos años.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Satisfacción del cliente**

Inmela Servicios Eléctricos realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al servicio suministrado por la organización, con el objeto de conocer la satisfacción de los clientes con el mismo y establecer las mejoras necesarias. Desde La Dirección de Inmela Servicios Eléctricos, se ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente, según formato PO-01.02-R1, para conocer su valoración acerca del trabajo realizado por la organización. En ella se detallan indicadores de calidad referentes a: • Calidad del servicio. • Trato con el personal. • Satisfacción con los plazos de entrega.

---

### **Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad -**

#### **Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **0 Observaciones Genéricas**

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al

Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

### **Comentarios**

En complemento de la política de sostenibilidad Inmela Servicios Eléctricos, aprueba y divulga la Política de Gestión. El objetivo de esta política, es la plena satisfacción de nuestros clientes, en cuanto a expectativas y necesidades, a través de una mejora continua, así como proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable a todos sus trabajadores. Previendo los problemas que puedan llegar a surgir en nuestro proceso de ejecución de nuestros servicios, así como el consiguiente mantenimiento postventa, respondiendo de esta forma a sus necesidades, y siendo rigurosamente respetuosos con el entorno que nos rodea. Además deberemos cumplir con todas las leyes que nos sean aplicables, implantando una gestión y unas prácticas seguras en nuestras instalaciones y servicios.

### **Objetivos**

Divulgación de la política al 100% de nuestros grupos de interés, mediante WEB, planes específicos por obra, informes técnicos, documentos de formación, etc...

### **Auditorias de clientes - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

En disposición con nuestro compromiso de mejora continua, colaboramos con nuestros clientes en aportar toda la documentación que requieran, para cuantas auditorías sean necesarias llevar a cabo.

### **Comentarios**

La auditoría mas reciente, ha sido realizada con criterios de responsabilidad social mediante una evaluación general, con el objetivo de clasificarnos como proveedor de un fabricante de aerogeneradores. Dicha auditoría documental, ha tenido un periodo de ejecución de tres meses.

### **Objetivos**

Ofrecer a nuestros principales clientes, todos los medios necesarios para una cualificación íntegra de nuestra organización como proveedor de categoría A.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

### **Comentarios**

Utilizamos como plataforma para facilitar en un mayor grado la comunicación entre los clientes y nuestra empresa un buzón de correo "rse@inmela.com", siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden reclamar su derecho de acceso, modificación, oposición y cancelación.

### **Objetivos**

Responder el 100% de las comunicaciones recibidas.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

### **Comentarios**

Se ha realizado la auditoría interna, correspondiente a

la matriz de planificación del 2014 con fecha 01 de Febrero. En esta ocasión se ha realizado la auditoría interna de 9001, 14001, 18001, según la matriz de planificación. Como complemento, se han realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje electromecánico con nº de informe (12-2014) y (13-2014). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación.

### **Objetivos**

Conseguir cero No Conformidades significativas, pudiendo encontrar alguna desviación leve, que permita la mejora continua.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al servicio suministrado por la organización, con el objeto de conocer la satisfacción de los clientes con el mismo y establecer las mejoras necesarias.

### **Comentarios**

Desde la dirección de Inmela Servicios Eléctricos, se ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente, según formato PO-01.02-R1, para conocer su valoración acerca del trabajo realizado por la organización. En ella se detallan indicadores de calidad referentes a: • Calidad del servicio. • Trato con el personal. • Satisfacción con los plazos de entrega. Se realizará cuando la dirección o el responsable de gestión, estimen oportuno poner en manos de algunos clientes su intención de valorar la satisfacción de dichos clientes.

### **Objetivos**

Existe ciertamente una correlación entre el cálculo de satisfacción de los clientes del procedimiento PO-01.02 y la realidad vivida en las reuniones mantenidas con los representantes de nuestros principales clientes. El objetivo está marcado en 89,50%.

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

Para nosotros, la protección de los datos

personales que manejamos durante el desarrollo de nuestra actividad, es un riesgo elevado que puede poner en claro peligro la continuidad de nuestra organización. Por ello, todos nuestros empleados han firmado un acuerdo de confidencialidad, en el que se indica entre otras cosas: No revelar a ninguna persona ajena a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL sin el consentimiento debido, información a la que haya tenido acceso en el desarrollo de sus funciones excepto en aquellos casos en los que sea necesario para dar cumplimiento a sus obligaciones o por habérselo requerido por mandato legal o de la autoridad competente. Utilizar la información que se menciona en el apartado anterior únicamente en la forma que exige el desarrollo de sus funciones en INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL, y a no utilizarla de otra forma o finalidad. No utilizar de ninguna manera cualquier información que haya podido obtener utilizando su condición de empleado y que no sea necesaria para el desarrollo de sus funciones. Cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente, automática, nacional o comunitaria, relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal, y en particular, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre y sus disposiciones complementarias o cualquier otra norma que las sustituya o modifique en el futuro. Cumplir con los compromisos anteriores aún cuando se extinga, por cualquier causa, la relación laboral que lo une a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL. El empleado declara así mismo conocer que el incumplimiento de este compromiso puede generar el ejercicio de acciones disciplinarias por parte de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL, tal y como establece el Art. 58 del Estatuto de los Trabajadores. A los efectos de la Ley Orgánica 15/1999, INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL informa que los datos personales incluidos en el contrato laboral, en el currículum vital o en cualquier otro documento derivado de la relación laboral, serán incluidos en los ficheros LABORAL Y RECURSOS HUMANOS, creados bajo la responsabilidad de INMELA

SERVICIOS ELECTRICOS SL. El empleado declara que facilita voluntariamente estos datos para establecer una relación laboral con la empresa, siendo necesaria esta cesión para el mantenimiento y cumplimiento de la relación, así como para llevar a cabo las gestiones de personal, contable y administrativa de la empresa.

---

### **Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados**

#### **0 Observaciones Genéricas**

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

#### **Comentarios**

Conocer y cumplir las normas reguladoras de las actividades de Inmela Servicios Eléctricos relativas a su ámbito de responsabilidad.

#### **Objetivos**

Destrucción total de todos los datos que no se deban guardar en la empresa, bien por no haber una relación contractual y/o por extinción de la misma.

### **Política RSE - Política Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la responsabilidad social empresarial como parte de su contribución al desarrollo sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El presente código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

#### **Objetivos**

Debemos de finalizar su implantación y aseguramiento interno, a la vez que comenzar su comunicación a los grupos de interés.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

### **Comentarios**

Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de los clientes el correo rse@inmela.com como plataforma de comunicación, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar.

### **Objetivos**

Divulgación de las Políticas de empresa a todos los grupos de interés relevantes.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

### **Comentarios**

Se ha realizado auditoría para la comprobación del cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad en la protección de datos de carácter personal relativos a las personas físicas, utilizando

como normativa de referencia y contraste los siguientes documentos: a) Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. b) Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. c) Resoluciones vigentes en materia de seguridad de datos. d) Recomendaciones vigentes de la Agencia Española de Protección de Datos. e) Informes jurídicos de la Agencia Española de Protección de Datos. f) Ley orgánica 34/2002 de 11 de Julio, Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. g) Real Decreto 1332/94 de 20 de junio por el que se desarrollan algunos preceptos de la Ley Orgánica.

### **Objetivos**

Cero no conformidades

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético -**

### **Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

### **Comentarios**

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las

consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de solución pacífica.

### **Comentarios**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar la posibilidad de solución pacífica.

Responsable Departamentales, serán los responsables de comunicarse con las personas asignadas por nuestros clientes, para la solicitud de los datos adecuados a la titularidad de las propias reclamaciones, así como de informar de los mismos a los trabajadores de sus departamentos. Trabajadores Atención Directa, son los responsables de dar el trato correcto a los clientes, facilitándoles la hoja de reclamaciones e informando de los pasos necesarios para que la presenten de forma correcta. Para ello, deberán identificar el titular adecuado a cada tipo de reclamación, según consta en el ANEXO I. También deberán rellenar la cabecera de la hoja de reclamaciones y posteriormente, entregarla al cliente disconforme para que describa su reclamación. Por último, deberá dar traslado de la aparición de la reclamación al responsable de Gestión, con la aportación de la hoja de color Rosa de la hoja de reclamaciones presentada por los clientes.

### **Objetivos**

Atención del 100% de las reclamaciones o denuncias, en el menor tiempo posible.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Conciliación familiar y laboral

Como introducción sirva parte del texto extraído de la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. La Constitución Española recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión o cualquier otra condición. En el artículo 39.1, el texto constitucional establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

---

### Política de Igualdad - Política

#### Indicadores Relacionados

#### 0 Observaciones Genéricas

#### Comentarios

1. El compromiso con la efectividad del derecho constitucional de igualdad entre mujeres y hombres.
2. La integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas de la empresa, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar las diferencias retributivas.
3. Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo.
4. No discriminación directa e indirecta. Se considera discriminación por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.
5. Acoso sexual y acoso por razón de sexo. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular

cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

6. La protección de la maternidad. Discriminación por embarazo o maternidad constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.
7. El establecimiento de medidas que aseguren la conciliación del trabajo y de la vida personal y familiar de las mujeres y los hombres, así como el fomento de la corresponsabilidad en las labores domésticas y en la atención a la familia.
8. El fomento de la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres en las relaciones entre particulares.
9. La implantación de un lenguaje no sexista.

#### Objetivos

El objetivo marcada, no puede ser otro que la divulgación de la Política de Igualdad a todos los empleados de la empresa.

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

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Hogaño los empleados de Inmela Servicios Eléctricos seleccionan dentro de las posibilidades de la empresa, su mejor horario. Cuando por razones de conciliación familiar tienen que abandonar su puesto de trabajo, la empresa no pone ningún impedimento para que modifique su horario según necesidad.

#### Objetivos

#### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

#### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

## Observaciones Genéricas

Se toma como referencia la documentación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo “NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación”. Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa... Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas. En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos.

### Comentarios

El responsable de gestión, ha realizado satisfactoriamente el curso IGUALDAD Y PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN en Acciona Universidad Corporativa, con el objeto de comenzar a preparar la Política de Igualdad y su implantación en nuestra organización. Como medida para trabajar por la satisfacción de los empleados, ya que de las encuestas se puede comprobar que la satisfacción en este sentido es elevada.

### Objetivos

Divulgar la política de Igualdad a todos los niveles de la empresa.

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

0

## Observaciones Genéricas

En el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, se establece que las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los

trabajadores en la forma que se determine en la legislación laboral. En el caso de las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores, las medidas de igualdad a que se refiere el apartado anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad ... que deberá ser asimismo objeto de negociación en la forma que se determine en la legislación laboral. Sin perjuicio de enunciado anteriormente, las empresas deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad cuando así se establezca en el convenio colectivo que sea aplicable, y en los términos previstos en el mismo.

### Comentarios

Inmela Servicios Eléctricos, cuenta con 11 empleadas, con diversas ocupaciones dentro de la empresa. De las 11 empleadas, 4 de ellas disfrutaban de los beneficios sociales para la conciliación de sus vidas familiar y laboral.

### Objetivos

El objetivo de Inmela Servicios Eléctricos es dar cobertura al 100% de los empleados que soliciten alguna medida para la conciliación laboral y familiar.

---

## Discriminación por discapacidad

Art. 1 del Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo o las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos, nos dice: Los trabajadores que hayan sido declarados en situación de incapacidad permanente parcial, tienen derecho a su reincorporación en la Empresa, en las condiciones siguientes: 1. Si la incapacidad permanente parcial no afecta el rendimiento normal del trabajador en el puesto de trabajo que ocupaba antes de incapacitarse deberá el empresario reincorporarlo al mismo puesto o, en caso de imposibilidad, mantenerle el nivel retributivo correspondiente al mismo. En el supuesto de que el empresario acredite la disminución en el rendimiento, deberá ocupar al trabajador en un puesto de trabajo adecuado a su capacidad residual y, si no existiera, podrá reducir proporcionalmente el salario, sin que en ningún

caso la disminución pueda ser superior al 25 por 100 ni que los ingresos sean inferiores al salario mínimo interprofesional cuando se realice jornada completa. 2. Los trabajadores que hubiesen sido declarados en situación de incapacidad permanente parcial y después de haber recibido prestaciones de recuperación profesional recobrarán su total capacidad para su profesión habitual, tendrán derecho a reincorporarse a su puesto de trabajo originario, si el que viniesen ocupando fuese de categoría inferior, siempre que no hubiesen transcurrido más de tres años en dicha situación. La reincorporación se llevará a efecto previa la comunicación a la Empresa, y a los representantes del personal, en el plazo de un mes, contado a partir de la declaración de aptitud por el organismo correspondiente. Dando cumplimiento a la regulación en vigor nuestra organización contempla:

---

## **Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política Indicadores Relacionados**

### **0 Observaciones Genéricas**

La LISMI es la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, por la que todas las empresas españolas o allí establecidas, cuya plantilla sea superior a los 50 trabajadores, deben tener una "cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad" de un 2% de la plantilla, es decir, que este tanto por ciento esté reservado para personas con una discapacidad igual o mayor al 33%. A pesar de la existencia de esta normativa, existe un porcentaje de empresas que no cumplen con esta obligación legal. Por ello, en el año 2000 y con el objetivo de facilitar el cumplimiento de la ley, se establecieron una serie de medidas de carácter excepcional a la LISMI que se encuentran recogidas en el real Decreto 27/2000 del 14 de enero. Cinco años después, un nuevo Real Decreto (Real Decreto 364/2005 de 8 de abril), derogaba el anterior de cara a simplificar su aplicación. Los principios básicos de esta norma se basan en garantizar la realización personal y la total integración socio-laboral de las personas con discapacidad. Según el texto legislativo, se entiende por minusválido "toda aquella persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o

social se encuentren reducidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales". Para formalizar la condición de persona con discapacidad se obtiene un certificado expedido por el órgano de la administración designado, basándose en informes individualizados por equipos multiprofesionales. El informe contiene tanto el reconocimiento de la minusvalía como el grado de discapacidad y también se establece el reconocimiento de la aplicación de los derechos contemplados en la LISMI.

### **Comentarios**

Dentro del primer trimestre de cada año, con conocimiento de los representantes del personal, Inmela Servicios Eléctricos con un número de empleados fijos que exceda de 50, enviará a la Oficina de Empleo del INAEM de la provincia de Zaragoza, relación detallada de los puestos de trabajo ocupados por trabajadores minusválidos y de aquellos que por sus características queden reservados a los mismos.

### **Objetivos**

El objetivo es 100% de la Ley LISMI.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

### **Comentarios**

Integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas de Inmela Servicios Eléctricos, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar cualquier tipo de diferencias entre nuestros empleados.

### **Objetivos**

Todas las políticas se incluyen en los programas de formación, como punto de partida.

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

### **Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, establece en su artículo 38.1 que, las empresas empleen a un número de 50 o mas trabajadores vendrán obligadas a que, al menos, el 2% sean trabajadores minusválidos. Por otra parte, el artículo 5 de Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo establece, para las empresas que empleen a mas de 50 trabajadores fijos, la obligación de comunicar dentro del primer trimestre de cada año a la oficina de Empleo de la provincia en que tengan su sede social.

#### **Comentarios**

El día 6 de Febrero de 2014, Inmela Servicios Eléctricos, procede al envío de la comunicación del cumplimiento de la cuota de reserva del 2% para trabajadores discapacitados (Art. 5 R.D. 1451/1983), dirigida al SR. Director/a Provincial del Instituto Aragonés de Empleo de Zaragoza.

#### **Objetivos**

El objetivo propio de para este apartado, no puede ser sino proceder a la comunicación de la cuota de reserva del 2%, durante el primer trimestre de cada año.

### **Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Inmela Servicios Eléctricos apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### **Comentarios**

Inmela Servicios Eléctricos, tiene un claro compromiso de apoyo a la contratación de empleados con discapacidad. Tenemos cubierta la cuota del 2% de reserva para personas con discapacidad.

#### **Objetivos**

Contratación de personas con discapacidad, siempre

que salga un nuevo puesto y sea compatible con las aptitudes del puesto.

---

## **Regular la aceptación de regalos**

Los códigos de conducta son un elemento esencial para regular las relaciones laborales en las empresas. Informan a los trabajadores de aquellos aspectos que deben cumplir en su relación laboral con la compañía, teniendo en cuenta siempre la normativa laboral española (no se pueden sancionar conductas que no estén tipificadas en el convenio colectivo que resulte de aplicación a la empresa). En este sentido, no son pocas las situaciones en las que nuestra doctrina judicial se ha visto obligada a analizar este tipo de códigos y sus implicaciones legales. Una de ellas es la aceptación de regalos por parte de los empleados.

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **0Observaciones Genéricas**

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

#### **Comentarios**

Dentro del código de conducta en vigor, se contempla la relación con proveedores: La relación con los proveedores ha de realizarse sobre la base de que son colaboradores de la compañía, por lo que el tratamiento ha de ser de igual a igual y siempre dentro del marco legal. Está prohibido ofrecer, dar, solicitar o recibir cualquier tipo de cobro o pago fuera del contrato. Asimismo, no utilizará la posición de empleado para obtener ventajas personales.

#### **Objetivos**

Cero denuncias por aceptación de regalos.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

### **Comentarios**

Formación: Durante todos los procesos de formación, se realiza presentación de todas las políticas de la empresa. De ello, se deja constancia en los documentos de formación firmados por los trabajadores.

### **Objetivos**

Formación del 100% de los empleados en las políticas de la empresa.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

#### **Comentarios**

Utilizamos como plataforma para facilitar en un mayor grado la comunicación entre los clientes y nuestra empresa un buzón correo "rrhh@inmela.com", siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden reclamar, denunciar o informar de cualquier sugerencia de forma cómoda, para poder tramitar dichas sugerencias.

#### **Objetivos**

Responder al 100% de las sugerencias recibidas.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de solución pacífica.

#### **Comentarios**

No se ha producido ningún tipo de denuncia en este sentido. Las compras están localizadas básicamente, sobre una única persona, que actúa de hecho de forma ética con los proveedores. Para cada producto que se necesita, solicita presupuesto a todos los proveedores aprobados, seleccionando al proveedor con los criterios éticos establecidos.

#### **Objetivos**

Entendemos, que el único objetivo razonable, es la formación en la conducta ética de todos los operarios, con poder de compra.

---

## **Formación como medio para**

## mejorar la profesionalidad de los empleados

En Inmela pensamos que una mayor formación de los empleados además de mejorarles en las labores que desempeñan y actualizarles en las mismas, también ayuda a mejorar la comunicación interdepartamental al orientar su trabajo hacia la búsqueda de una mayor cohesión y vinculación con las funciones desempeñadas por sus compañeros.

---

### Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

#### Comentarios

La existencia de grupos de empleados con una gran carga de formación como requisito indispensable de los clientes, trae como consecuencia el decaimiento de otras áreas, especialmente las no operacionales.

#### Objetivos

Es por ello por lo que Inmela Servicios Eléctricos va a establecer un plan de formación que actualice las formaciones a todos los niveles y áreas de la empresa. Aumentando por tanto el ratio de horas de formación por empleado.

---

## Contratación de mano de obra infantil

Para divulgar las políticas de responsabilidad social de la empresa, nuestra organización incluye en los procedimientos de trabajo, las directrices de actuación para la actividad normal indicando como ejemplo, el procedimiento de compras con codificación PO-03.01 que indica: Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos:  Eliminar toda forma de trabajo infantil.

---

### Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

#### 0 Observaciones Genéricas

El procedimiento de compras establecido en Inmela

Servicios Eléctricos tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados a nuestros proveedores, así como los métodos de selección y control de los mismos.

#### Comentarios

El procedimiento de compras, incluye una clara Política de Compras Éticas. En su punto 3.1.3 Prácticas laborales, describe que todo proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: - Eliminar toda forma de trabajo infantil. - Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. - Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo. - Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos.

#### Objetivos

Inventariar la firma de la Política de Compras por el 100% de los proveedores mas relevantes.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

#### Comentarios

Se han modificado los siguientes procedimientos, (PO-04.01 Control de procesos de Instalaciones en BT/AT, PO-05.01 Control de Montaje Electromecánico y PO-06.01 Control de procesos de Mantenimiento), contemplando la siguiente coetilla: El órgano de gobierno en su totalidad, será responsable de velar por el correcto cumplimiento de la política de compras según lo dispuesto en el PO-03.01 "Compras" y concretamente en el punto 3.1.3 Prácticas laborales para promover y respetar los siguientes puntos: ? Eliminar toda forma de trabajo infantil. ? Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ? Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.

#### Objetivos

Divulgación al 100% de los trabajadores.

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

### **Comentarios**

A través del Departamento de Gestión, se canalizarán las consultas, comunicaciones y solicitudes de autorización a que se refiere el presente documento. Asimismo dicho responsable, será el encargado de recibir la comunicación de posibles incumplimientos y de dar las instrucciones que su aplicación requiera. A fecha de la edición del presente informe, no se ha recibido notificación alguna por incumplimientos.

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de solución pacífica.

### **Comentarios**

No se ha recibido ningún tipo de denuncia.

## **para el desarrollo de su actividad**

La falta de formación del empleado es un riesgo en el que nuestra organización no debe caer. Por ello, se ha definido un procedimiento específico que describe el sistema establecido en Inmela Servicios Eléctricos, para asegurarse de que todos los empleados tienen el nivel adecuado de formación sobre Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral, para poder realizar los trabajos con los niveles adecuados a su puesto de trabajo.

## **PRL - Política**

### **Indicadores Relacionados**

#### **0Observaciones Genéricas**

Para asegurarse de que todos los empleados de Inmela Servicios Eléctricos, tienen el nivel adecuado de formación sobre Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral, para poder realizar los trabajos con los niveles apropiados de calidad, seguridad y respeto al medio ambiente, se ha definido un procedimiento de formación, que establece todos los pasos a seguir para la consecución . Es responsabilidad del Departamento de Gestión de Inmela Servicios Eléctricos, seleccionar empresas de formación exterior, para impartir la formación necesaria que complementa la formación interna.

### **Comentarios**

Dentro de la formación obligatoria que se origina desde nuestro Sistema de Gestión, venimos realizando a lo largo del presente año 2014 una serie de jornadas formativas que pasamos a describir a continuación: Por la validez de los certificados de formación en cuanto a la periodicidad, se han venido impartiendo en los días (03, 04 y 05 de Febrero) la formación correspondiente al reciclaje de Habilitación para trabajos en tensión con una duración de 20 horas. Esta formación corresponde a los perfiles de puesto "Trabajos en Punto de Servicio de Endesa". Continuando con la formación del mismo grupo de operarios el día 18 de Febrero, se realizó un curso de Formación del Trabajos en Altura con Escaleras Manuales con una duración de 6 horas. El día 22 de Febrero se concluyó con la formación específica del puesto de trabajo de 6 horas de duración. Normas de ENDESA el día 15 de febrero con una duración de 6

## **Falta de formación del empleado**

horas. Durante el mes Abril, continuando con los operarios de “Montaje y Mantenimiento Electromecánico” se contrata a la empresa INIZIA Ingeniería, Prevención y Medioambiente, SL de Zaragoza para la realización de “Formación básica de Seguridad y Operacional en Aerogeneradores de VESTAS” con una duración de 20 horas. Después de actualizar la red de Inmela Servicios Eléctricos desde Windows Server 2003 a Windows Server 2012, este curso habilita a los usuarios de la red para ser capaces de implementar un entorno de Windows Server 2012, incluidos roles, características, y herramientas de administración. Podrán realizar la implementación inicial y la configuración de los servicios básicos, tales como servicios de dominio de Active Directory, servicios de red y configuración inicial de Hyper-V, con una duración de 16 horas. Para reforzar las aptitudes de los comerciales, se realiza un curso de “Habilidades emocionales y de comunicación en ventas para puntos de servicio”, específica para los puntos de Servicios Endesa. Durante el mes de Mayo, y por nuevo requisito de cliente, se procede a realizar un reciclaje de formación en riesgo eléctrico a los empleados del mantenimiento del parque eólico de Escucha (Teruel), con una duración de 6 horas. Durante el mes de Octubre, y por nuevo requisito de cliente, se procede a realizar un reciclaje de formación en trabajos en Altura a los empleados del mantenimiento del parque eólico de Escucha (Teruel), con una duración de 6 horas, como consecuencia de la modificación del Procedimiento de Trabajos en Altura para máquinas MADE. Se realiza la formación específica al puesto de trabajo de técnico de mantenimiento en parques eólicos a las nuevas incorporaciones para los parques de Aragón, La Muela II y III. Durante el mes de Diciembre, se imparte la formación de caducidad periódica bianual par los técnicos de mantenimiento en parque eólicos, consistiendo en Formación del puesto, extinción de incendios, trabajos en altura y primeros auxilios. Constancia de lo descrito, queda reflejado en la base de datos de los trabajadores con codificación PA-01.01-R2 del Sistema de Gestión. La suma total de horas contabilizadas asciende a 1068.

#### **Objetivos**

Base de datos con los requisitos de formación de todos nuestros empleados, al día, según los requisitos formativos de la matriz de formación.

#### **Formación - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Describir el Plan de Formación en INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. para el año 2014 para asegurarse de que todos los empleados tengan el nivel adecuado de formación para su reinserción en las obras que nuestra empresa, realice a partir del presente año, para poder realizar los trabajos con los niveles apropiados de calidad, seguridad y respeto al medio ambiente.

#### **Comentarios**

El Responsable de Gestión sobre la base de los perfiles profesionales, define las necesidades de formación, incluidas, la formación necesaria, contenido y reciclaje de formación para cada puesto de trabajo en la matriz formación PA-01.02-R1. Es responsabilidad del Departamento de Gestión de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. seleccionar empresas de formación exterior, para impartir la formación necesaria que complemente la formación interna.

#### **Objetivos**

100% del cumplimiento de la matriz de formación, para todos los operarios.

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Se toma como referencia la documentación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo “NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación”. Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa... Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas. En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos.

#### **Comentarios**

Los porcentajes correspondientes al grupo analizado en cada una de las casillas de clasificación se multiplican por el número de ponderación asignado y

el total de la suma se divide por 300. Con lo que los índices obtenidos oscilan entre un máximo de ponderación de +1 y un mínimo de cero, sin tener el punto medio (0,5) significación estadística. Como es fácil ver, lo que se intenta es cuantificar los resultados para poder establecer comparaciones en la intensidad y generalidad de los procesos estudiados. De forma que cada índice es una variable unidimensional que nos da la siguiente fórmula:  $i = (3M + 2B + P) / 300$  donde M representa el porcentaje de las personas que en ese grupo manifestaron estar muy contentas, B el porcentaje de aquéllas que manifestaron estar bastante satisfechas y P el porcentaje de las que contestaron estar poco satisfechas. Los índices calculados por aplicación de la fórmula anterior pueden aplicarse a los siguientes aspectos que consideramos se dan en la satisfacción. Obtenemos así los siguientes índices de satisfacción: • Con el salario percibido. • Con el tipo de trabajo. • Con los subordinados. • Con los directores o superiores. • Con los compañeros. • Con la promoción. • Con la organización. • Índice general de satisfacción en el trabajo. El índice de Satisfacción Laboral correspondiente al año 2013 se fija en 0,54

#### **Objetivos**

Realizar evaluación de la satisfacción de todos los empleados durante el año 2015.

#### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Para este ejercicio en concreto, se ha impartido formación al 60% del personal de la empresa, consolidadas en 1068 horas de formación.

#### **Objetivos**

Formación del 100% de los empleados.

---

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

El procedimiento de "Evaluación de Riesgos" es de aplicación para identificar y evaluar los riesgos laborales de las instalaciones correspondientes a Inmela Servicios Eléctricos, tanto en condiciones

normales como anormales de funcionamiento, así como en situaciones potenciales de peligro que se puedan producir. Se debe de aplicar siempre que se desarrollen nuevas actividades, productos o servicios o se modifiquen los existentes, o como consecuencia de cualquier otra circunstancia que pueda dar lugar a la aparición de nuevos riesgos laborales o modificación de los existentes. Debe de aplicarse previamente al establecimiento de objetivos y metas en Seguridad Laboral para mantener actualizada esta identificación.

---

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

111

#### **Comentarios**

Comunicación interna y consulta. Se entiende por comunicación interna cualquier información de carácter formal o informal facilitada al personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, ya sea originada en la propia empresa (procedimientos, instrucciones, objetivos, indicadores medioambientales) o procedente de partes externas tales como comunicaciones de tipo legal o cualquier otra información relacionada con el sistema de gestión que se considere interesante. La comunicación interna tiene por objeto: La difusión de la política, objetivos y metas y otros requisitos del Sistema de Gestión. La distribución de toda información generada por el Sistema que afecta a distintos niveles y funciones de la organización así como la concienciación del personal sobre la importancia de su papel y responsabilidad en su cumplimiento y de las posibles consecuencias de calidad del servicio y medioambientales de una falta de seguimiento de los procedimientos establecidos. A través de los medios de comunicación interna se pretende garantizar el acceso y conocimiento de la información relevante del Sistema de Gestión integrado a todos los empleados con el fin de promover la mejora continua. El canal de comunicación más habitual para fomentar la participación de todo el personal en el Sistema de Gestión será el de contacto personal diario. Se podrán realizar reuniones de Dirección con los diferentes Responsables cuando éstos lo consideren oportuno. Se podrán utilizar comunicados en forma de papel

mediante el empleo de tabloneros de anuncios, comunicados electrónicos en la web, a través de correo electrónico, reuniones... La política del Sistema de Gestión es difundida y conocida por todo el personal de la organización. Para ello puede mostrarse en diferentes puntos de la organización. Todo el personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, puede presentar sugerencias y/o solicitar información a sus superiores. Esta sistemática permite a los empleados de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, proponer iniciativas de mejora o solicitar información concreta sobre temas concretos relacionados con su trabajo. Estas sugerencias serán recogidas por el Responsable de Gestión quien las comunicará a los departamentos implicados y a Dirección, si procede, para su aprobación. Con todo lo anterior, se quiere dejar constancia del compromiso de la empresa con la comunicación, siendo ésta muy fluida en todas sus ejecuciones, ascendente, descendente y horizontal.

Comunicación externa. Se entiende por comunicación externa: Comunicaciones voluntarias sobre temas referentes a las actividades de la empresa (Política, Aspectos ambientales significativos, Manual...)? Respuestas a demandas de información por parte de la administración. ? Respuestas a demandas de información por parte de medios de comunicación. ? Respuestas a demandas de información por parte de otras partes interesadas externas (asociaciones, administración, clientes, proveedores o subcontratistas, público en general, etc). ? Relativas a los aspectos medioambientales significativos, política integrada y objetivos de la organización. ? Comunicaciones en situaciones de emergencia medioambiental. ? Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados anteriores. Cualquier comunicación externa, bien verbal o escrita, será transmitida al Responsable de Gestión. Éste evalúa la relevancia de las comunicaciones recibidas y en los casos en los que se consideren relevantes, cumplimentará el informe de comunicación externa y propondrá la respuesta. Dirección deberá aprobar las respuestas a las comunicaciones externas relevantes que le sean de aplicación. Se consideran comunicaciones relevantes: ? Las referentes a comunicaciones de la Administración u otros organismos oficiales (Notificaciones, inspecciones y sanciones). ? Las relativas a los aspectos medioambientales significativos, Política integrada y objetivos de la organización. ? Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados

anteriores, que puede ser considerada como relevante por Dirección y/o Responsable de Gestión por motivos ambientales. ? Reclamaciones de clientes INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, no tiene intención de realizar comunicaciones externas, referentes a los aspectos ambientales significativos derivados de nuestra actividad. Comunicación abierta con los Grupos de Interés. La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general esta plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana. Grupo de Interés Correo electrónico Trabajadores rrrh@inmela.com Clientes rse@inmela.com Proveedores calidad@inmela.com Candidatos lpd@inmela.com Trabajadores. Para que se comuniquen con la empresa desde donde se encuentren, y poder así expresar cuantas inquietudes, aclaraciones o cualquier tema que sea de su interés. Clientes. Sirva la presente plataforma, para facilitar en un mayor grado la comunicación entre nuestros clientes y nuestra empresa, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar. Proveedores. Pretende ser una plataforma de apoyo para complementar los cauces de comunicación actuales. Candidatos. Facilitar a las personas que vean en nuestra empresa un reflejo de sus inquietudes laborales y pretendan acceder a trabajar con nosotros. Inmela Servicios Eléctricos, desde esta plataforma de comunicación con los Grupos de Interés más relevantes, se compromete a que dicha comunicación fluya en todas las direcciones; ascendente, descendente y horizontal.

### **Objetivos**

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

### **Comentarios**

Se ha realizado la auditoria interna, correspondiente a la matriz de planificación del 2013-2015 con fecha 01 de Febrero de 2013. En esta ocasión, Jaione Legarreta ha realizado la auditoria interna de 9001, 14001, 18001. Como complemento, Antonio Martínez Enrique ha realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje electromecánico con nº de informe (9-2013) y (10-2013). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación. La auditoria de revisión del Sistema de Gestión Integrado, se llevó a cabo los días 15-16-17 de abril de 2013 con las siguientes e indicaciones de mejora. Oportunidades de mejora 18001: 1. Conservar registros de las mediciones higiénicas de iluminación de las oficinas, más allá de la percepción del técnico encargado de realizar dichas mediciones. Se comprueba que se deja por escrito informe de evaluación de riesgos laborales, y más concretamente de medidas de iluminación en las oficinas centrales, para los diferentes puestos diseñados. La evaluación constata la buena salud higiénica de los puestos analizados. 2. Comprobar que se realiza el mantenimiento previsto según las instrucciones del fabricante a la cesta Palfinger PK23002: Se comprueba la elaboración de la PO-07.02-IT-08 Instrucción Técnica, para establecer las directrices para la correcta utilización del camión con cesta, por los trabajadores de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, según las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los Equipos de Trabajo, marcadas por el Real Decreto 1215/1997. Y la revisión anual según el fabricante de la cesta porta persona. 3. En la investigación de los incidentes (ejemplo el ocurrido el 23-10-2012) asegurarse de que se realizan una

descripción de los trabajos realizados durante el mismo. Describir el sistema establecido en INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, para identificar, documentar e investigar las causas de las situaciones de peligro que hayan podido producir incidentes e implantar las Acciones Correctoras y/o Preventivas necesarias para reducir cualquier situación de peligro. Observaciones 18001: 1. Independientemente de que se disponga de los certificados de calibración inicial del fabricante, asegurarse de que los equipos de medida empleados en la realización de las medidas se encuentran en correcto estado de verificación. Se modifica el procedimiento PO-02.03 con fecha de 15/05/2013 para indicar de forma expresa lo siguiente respecto de la calibración de los equipos de medida: “cuando se crea necesario realizar algún tipo de medida para la evaluación higiénica de los puestos, o bien se subcontrata la realización de las medidas al servicio de prevención, previa comprobación de los equipos de medida, o bien, se calibran previo al inicio de las medidas”. 2. Mejorar la coordinación de actividades empresariales con aquellas empresas concurrentes en las mismas instalaciones. Se realizó dicha observación en base a una obra en la que no se simultaneaban empresas, sin embargo podemos señalar las obras de la planta fotovoltaica en Francia y la Instalación de BT en el túnel del Aneto como ejemplo del control sobre la coordinación entre empresas cuando nos toca realizar alguna obra en la que realmente es efectiva.

### **Objetivos**

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

#### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

Es responsabilidad del Responsable de Gestión de Inmela Servicios Eléctricos, asegurarse de que todo el personal que trabaja en la empresa ha recibido la formación necesaria a cada uno de los diferentes puestos de trabajo que se realizan en la empresa, así como todas las nuevas incorporaciones de nuevos operarios.

### **Objetivos**

Objetivo de 100% de empleados formados, según la matriz de formación aprobada.

---

## **Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales**

La selección de personal se realiza siguiendo los perfiles adecuados a los requisitos del puesto a ocupar. Los cambios de función o puesto van unidos a la obtención de los conocimientos necesarios para su desempeño. Está definido un Perfil de Cualificación en el que se especifica las características que debe presentar el personal cuya función esté vinculada al Sistema de Gestión. Este perfil es establecido por el responsable del departamento en el que se va a producir la incorporación/cambio de personal, en colaboración con el Responsable de Gestión. En este perfil se señala la formación académica o experiencia necesaria, pudiéndose seleccionar al personal por cualquiera de ambos criterios y pudiéndose establecer requisitos mínimos y requisitos deseables a cumplir. También se señalan los conocimientos del Sistema de Gestión requeridos, si procede, para realizar las tareas relacionadas con el puesto de trabajo en cuestión. La Dirección, junto el Responsable de Gestión determinará las necesidades de formación y adiestramiento y elaborará el Plan anual de formación, donde se definirán los objetivos, las acciones formativas, los destinatarios de la formación, las fechas y el método de evaluación. La Dirección, del centro proporcionará los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho plan. En cada revisión del sistema la Dirección valorará el resultado del plan de formación y la información pertinente se

tendrá en cuenta para la revisión del sistema. La sistemática establecida para la evaluación diferirá en función del tipo de formación recibida, pudiendo realizarse mediante: ☒ Entrevista con el personal que ha recibido la formación para conocer su opinión al respecto. ☒ Valoración de la aplicación práctica de la formación recibida por parte de Dirección y/o el Responsable de Gestión, transcurrido un periodo determinado para cada caso (se indica en el propio formato PA-01.01-R1).

---

### **Normativa Interna - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **0Observaciones Genéricas**

La Dirección, de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, ha dotado a todas las áreas de la organización, de los medios humanos y materiales necesarios para cumplir los requisitos especificados y para realizar todas las actividades previstas en su Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Laboral, así como para aumentar la satisfacción del cliente y prevenir la contaminación y prevenir los riesgos laborales inevitables.

#### **Comentarios**

La selección de personal se realiza siguiendo los perfiles adecuados a los requisitos del puesto a ocupar. Los cambios de función o puesto van unidos a la obtención de los conocimientos necesarios para su desempeño. Está definido un Perfil de Cualificación en el que se especifica las características que debe presentar el personal cuya función esté vinculada al Sistema de Gestión. Este perfil es establecido por el responsable del departamento en el que se va a producir la incorporación/cambio de personal, en colaboración con el Responsable de Gestión. En este perfil se señala la formación académica o experiencia necesaria, pudiéndose seleccionar al personal por cualquiera de ambos criterios y pudiéndose establecer requisitos mínimos y requisitos deseables a cumplir. También se señalan los conocimientos del Sistema de Gestión requeridos, si procede, para realizar las tareas relacionadas con el puesto de trabajo en cuestión. La Dirección, junto el Responsable de Gestión determinará las necesidades de formación y adiestramiento y elaborará el Plan anual de formación, donde se definirán los objetivos, las acciones formativas, los destinatarios de la formación, las fechas y el método de evaluación. La Dirección, del

centro proporcionará los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho plan. En cada revisión del sistema la Dirección valorará el resultado del plan de formación y la información pertinente se tendrá en cuenta para la revisión del sistema.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

#### **Comentarios**

El informe (8-2013) correspondiente a la Auditoría Interna del Sistema Integrado de la Empresa, según el Manual en revisión 3 de fecha 23/06/2011. La presente auditoría, se realiza según la matriz de planificación concentrada al periodo de validez de la certificación

del sistema, modificada en fecha 01 de Febrero de 2013. En base a ello, se realiza la revisión de los siguientes procesos: - PE-01 Despliegue de las políticas de la empresa. - PO-02 Planificación de las actividades. - PO-04 Instalaciones en Baja Tensión y Alta Tensión. - PO-05 Montaje Electromecánico. - PO-06 Mantenimiento IIEE. - PA-03 Recursos Humanos. Como puntos fuertes se puede destacar: "El sistema de Gestión ha madurado considerablemente desde su implantación inicial, adecuándose perfectamente a la realidad de la empresa". Todos los registros de control se encuentran en armonía con el manual de Gestión para las normas de referencia.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Comentarios**

De manera regular, se mantiene actualizada la Matriz de Competencia, en la que se definen los puestos, se le otorga una cualificación mínima, y se compara con la cualificación personal de los empleados, para determinar la valía de dichos empleados en los diferentes puestos de la organización. A fecha de emisión del presente informe, la fecha de la última actualización es el 11 de Abril de 2014. Encontrándose todos los empleados evaluados y aprobados para los puestos que desempeñan.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, (en adelante INMELA) en el desarrollo de su actividad para realizar instalaciones en Baja Tensión y Alta Tensión, trabaja día a día en la mejora continua, en la gestión y conservación de los recursos naturales. Y como tal, es consciente de la importancia de su protección. Conocedores del impacto ambiental de INMELA, queremos comprometernos en la mejora del desempeño socialmente responsable de nuestra actividad, y por ello, la implementación de nuestras políticas es un objetivo prioritario de INMELA. Para cumplir este compromiso la Dirección de INMELA, decidió implantar un Sistema de Gestión Integrado, según las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007. Esto nos obliga, entre otras cosas, a realizar la evaluación de todos nuestros proveedores. Para dicha evaluación necesitamos que Uds. nos envíen una copia del Certificado de su Sistema de Calidad, Gestión Ambiental y/o Gestión de Riesgos Laborales, en caso de poseerlo. Si Uds. no poseen un Sistema de Gestión acreditado por terceros, rogamos lean con atención las recomendaciones que les adjuntamos a continuación, ya que en el marco de nuestro compromiso, consideramos de gran importancia que todos aquellos que nos proporcionan servicios sean conscientes de que sus actividades pueden tener un impacto negativo sobre la sociedad y el entorno.

---

### **Código Ético - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

#### **0 Observaciones Genéricas**

Se dispone de un procedimiento que tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados por INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. a sus proveedores, así como los métodos de selección y control de estos.

#### **Comentarios**

POLÍTICA DE COMPRAS ÉTICAS 3.1 Responsabilidad de nuestros proveedores 3.1.1 Legalidad, cumplimiento de las regulaciones y subcontratación. Todo

Proveedor deberá estar propiamente incorporado a la legislación competente y vigente en todas sus operaciones en todo momento. En caso de incurrir en algún tipo de subcontratación para los productos y servicios ofrecidos a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, se responsabilizará de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.

3.1.2 Derechos humanos Los proveedores de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS deberán respetar el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no incurrir en abusos a estos derechos dentro de sus operaciones de negocio. Por ello, todo Proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados. En ningún caso estará permitido el castigo físico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder.

3.1.3 Prácticas laborales Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: ? Eliminar toda forma de trabajo infantil. ? Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ? Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo. ? Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos. ? Garantizar que sus empleados desarrollan su trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene. ? Respetar los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.

3.1.4 Medio Ambiente Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Así mismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser monitoreados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique. Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### **Objetivos**

Enviar a todos nuestros proveedores mas relevantes de los cuales no tengamos certificados de acreditación, la Política de Compras Éticas y nos la devuelvan firmada a modo de aceptación.

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

En la última revisión de proveedores, nos hemos dado cuenta de que nos faltan cuatro de los actualmente mas significativos. Por ello, se procede de nuevo a enviar la carta de proveedores, para que nos sea remitida de vuelta debidamente sellada.

### Objetivos

Asegurar la recepción de las cuatro comunicaciones a proveedores pendientes.

## Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

### Indicadores Relacionados

0

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

Anualmente se revisa la documentación de la evaluación de proveedores, con objeto de actualizar la misma (caducidad de certificados, etc.). Por otro lado y en función de las incidencias (sobre la base del volumen de compra realizado) y de la eficacia de las acciones correctivas tomadas a lo largo de los 2 años con los proveedores, se tomará la decisión de: - Rechazar al proveedor cuando existan otros proveedores en el mercado que puedan sustituirle. - Establecer un plan de calidad determinado para el proveedor, cuando éste sea proveedor único (nueva acción correctiva).

### Objetivos

100% de los proveedores reevaluados anualmente.

## Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

### Indicadores Relacionados

0

## Observaciones Genéricas

El Responsable de Gestión dispone del listado de proveedores aceptados en relación a los aspectos ambientales y a aquellos servicios relacionados con el desempeño ambiental de la organización, así como con la Responsabilidad Social Empresarial. En la elaboración del citado listado, se considerarán: - Transportistas de residuos peligrosos. - Gestores de residuos. - Empresas que realicen procesos subcontratados para Inmela Servicios Eléctricos. - Empresas de mantenimiento de los equipos e instalaciones relacionados con los aspectos ambientales significativos. - Proveedores de Materias

Primas.

## Comentarios

El Responsable de Gestión envía a los proveedores con los que se trabaja habitualmente una carta de compromiso con la Responsabilidad Social en la cual se establecen las recomendaciones que deben tener en cuenta los proveedores con cada uno de los aspectos ambientales, así como la Política de Gestión de nuestra organización.

### Objetivos

Disponer de la carta firmada o certificados de los proveedores que suman el 95% de las compras totales.

---

## Evaluación de proveedores

Inmela Servicios Eléctricos realizará, pondrá en marcha y evaluará a sus proveedores mediante un control en el que se incluirá además de los estándares fijados de calidad, el conocimiento y la implantación de los criterios de RSE.

---

## Política RSE - Política Indicadores Relacionados

0

## Observaciones Genéricas

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la responsabilidad social empresarial como parte de su contribución al desarrollo sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El presente código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

### Comentarios

La empresa redactó cartas y notificaciones a los proveedores que fueron enviadas a estos, encontrándose pendiente la recepción de las mismas

### Objetivos

Recibir las cartas debidamente selladas y cumplimentadas por los proveedores e incluirlo en el procedimiento de evaluación de proveedores

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**



---

## Satisfacción de expectativas

Un gran reto y objetivo para los directivos de la compañía es la creación de valor para los accionistas, no solo pensar en la búsqueda de valor a corto plazo, sino también, diseñar estrategias a largo plazo que generen un crecimiento sostenible de valor en el tiempo. La creación de valor para el accionista es el principal indicador para medir la rentabilidad de una empresa. El principal papel o responsabilidad de un directivo es aumentar el valor de la organización y para ello es indispensable el compromiso de todos los empleados. Para describir el papel del directivo en la creación de valor para el accionista es importante recalcar que la gestión financiera en las empresas tradicionalmente busca crear valor a través del control de indicadores como la rentabilidad, liquidez, crecimiento y riesgo, tomando como premisa que se genera valor si el rendimiento real supera la rentabilidad que exigen los accionistas. En este sentido, los directivos deben definir las estrategias para alcanzar y superar dichas exigencias, entregar a la organización herramientas para actuar en torno a los objetivos propuestos, monitorizar el desempeño de estas actividades mediante indicadores claramente definidos hacia las diferentes áreas y ajustar los elementos requeridos para alcanzarlas.

---

### Plan de negocio - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0 Observaciones Genéricas

El principio del EVA como herramienta en la toma de decisiones es el siguiente: “UNA EMPRESA CREA VALOR CUANDO LOS RECURSOS GENERADOS SUPERAN EL COSTE DE LOS RECURSOS”. El EVA tiene en consideración todos los costes financieros necesarios para acometer las inversiones en una empresa, que serán a su vez las que generen el beneficio del período. Cuando se habla de todos los costes financieros, no sólo se refiere a la carga financiera producida por la deuda externa, sino al coste que supone la inversión de los accionistas. Por tanto, también se incluye la rentabilidad mínima que exigen los accionistas por el

hecho de invertir en la empresa. Es decir, que se considera esta rentabilidad mínima exigida como un coste financiero adicional.

#### Comentarios

Tal y como se ha comentado en la introducción, el EVA se constituye como una medida del valor creado por una empresa en el transcurso de un período de tiempo. Del EVA podríamos señalar las siguientes características: • Es fácil de calcular. • Contempla el riesgo empresarial. • Tiene en cuenta todos los costes financieros, tanto de los recursos propios como ajenos. • Valora en cierta medida la liquidez de la empresa. • Se puede utilizar como herramienta para la evaluación de los responsables. El valor que arroja el cálculo del EVA, es una cantidad monetaria que se puede interpretar como la cantidad de valor creado por la empresa, durante el período para el cual se ha realizado el cálculo, después de cubrir tanto los costes de financiación de las fuentes externas, como la tasa mínima de rentabilidad exigida por los accionistas. Por tanto, podríamos afirmar que el EVA es positivo cuando la Rentabilidad Exigida por el accionista es menor a la Rentabilidad Financiera, y será más positivo cuanto mayor sea esta diferencia.

#### Objetivos

Rentabilidad exigida por los accionistas 7%

#### Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

El Manual Integrado de Gestión, basado en el código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, define las políticas, objetivos y compromisos de la Dirección en materia de Calidad - Medio Ambiente - Seguridad y Salud, siendo estas políticas adecuadas a los objetivos generales de la organización, a las expectativas y necesidades de sus principales Grupos de Interés (clientes, trabajadores, proveedores, sociedad en general, accionistas, etc.), a la prevención de la contaminación, de los riesgos laborales, del trabajo infantil, del trabajo forzoso y de la prevención de la corrupción, así como un marco para el cumplimiento de los requisitos legales en todas las materias mencionadas.

#### Comentarios

Garantizar que todo lo concerniente al Sistema Integrado de Gestión documentado, implantado y mantenido, es cumplido acorde al Manual. Asegurar el establecimiento de objetivos (de Calidad, Medio

Ambiente y Seguridad y Salud) y la disponibilidad de recursos para alcanzarlos, a través del compromiso por cumplir con los requisitos legales y todos aquellos que puedan ser aplicables, mediante responsabilidades claras y visibles. Establecer y mantener unos altos estándares de Seguridad y Salud Laboral, apropiados a la naturaleza y escala de los riesgos de nuestras actividades, incluyendo los requisitos legales aplicables. Comprometerse a escala individual para la aplicación del Sistema Integrado de Gestión. Tener como referencia en todo trabajo, el seguir las pautas del Manual para mejorar la eficacia, y lograr los objetivos actuales y venideros. Auditar

cuando sea necesario, tanto interna como externamente, el Sistema Integrado de Gestión de la empresa para hacer de Inmela Servicios Eléctricos, un único equipo en la búsqueda de la mejora continua. Medir y analizar los resultados en periódicas revisiones de la dirección y revisar los procesos de realización de las obras y de apoyo para asegurarse de su eficacia y eficiencia, desde las áreas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

**Objetivos**

Auditar el sistema de gestión integrado, al menos dos veces al año.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Contratos transparentes con la administración pública

Inmela Servicios Eléctricos constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación de todos los empleados, mediante los criterios o principios generales de actuación indicados en la Política "Prevención de delitos y Lucha contra el fraude".

---

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Indicadores Relacionados

##### 0 Observaciones Genéricas

Inmela Servicios Eléctricos constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación de todos los empleados.

#### Comentarios

1. Integrar y coordinar el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos, las posibles situaciones de irregularidades o de fraude. 2. Generar un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la comunicación de las denuncias de irregularidades financieras o contables. 3. Actuar en todo momento, al amparo de la legislación vigente y dentro del marco establecido por el código de conducta. 4. Impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude. 5. Desarrollar e implementar procedimientos adecuados para el control y la gestión integral de la prevención de delitos

y del fraude. 6. Investigar toda denuncia de un hecho presuntamente delictivo o acto fraudulento, garantizando la confidencialidad del denunciante y los derechos de las personas investigadas. 7. Comunicar a todos los profesionales de la organización del deber de informar de cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal o fraude o irregularidad de la que tengan constancia, a través de los canales establecidos de comunicación. 8. Implementar programas adecuados de formación para los profesionales en los deberes que impone la legislación aplicable.

#### Objetivos

Divulgación de la Política de Prevención de Delitos y Contra el Fraude a todos los grupos de interés.

[Descargar documento adjunto](#)

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

##### Observaciones Genéricas

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

#### Comentarios

Se planifica la modificación de la página WEB para contemplar la nueva política y su divulgación a todos los grupos de interés.

#### Objetivos

Revisión de las estadísticas de las visitas a la WEB, de forma semestral.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## **Invertir en las generaciones del futuro**

Como viene siendo habitual en nuestra organización, participamos económicamente en el apoyo de la Asociación de Padres de Niños Oncológicos de Aragón. Como caso particular, colaboramos económicamente para la XX Edición del partido de Fútbol a beneficio de ASPANOA

---

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

### **Comentarios**

### **Objetivos**

**Acción Social - Acción / Proyecto**

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Identificación y descripción de aspectos ambientales El Responsable de Gestión Ambiental realiza la identificación de los aspectos ambientales en los siguientes casos: ☒ A la entrada en vigor de este procedimiento, y periódicamente de forma anual. ☒ Siempre que se modifiquen o introduzcan nuevas actividades, productos y/o servicios ☒ Como consecuencia de la información obtenida de No Conformidades, auditorías ambientales, estudios sobre incidencias o comunicados de partes interesadas, cambios de legislación medioambiental u otro tipo de información que ponga en evidencia nuevos aspectos ambientales que puedan no haberse considerado anteriormente. ☒ Previamente al establecimiento de Objetivos y metas ambientales. Para ello, el Responsable de Gestión recaba toda la información disponible en relación al proceso, producto y/o servicio cuyos aspectos ambientales se pretenden identificar y la analiza prestando particular atención a la detección de acciones que puedan interactuar con el medio ambiente. Los resultados de la identificación se reflejan en el informe P0-02.02-R1: Identificación y descripción de aspectos ambientales, en el que el Responsable de Gestión, para cada actividad, producto o servicio, indica los principales tipos de aspectos ambientales que se generan, así como las condiciones de funcionamiento consideradas (normales, anormales o de emergencia) y la responsabilidad sobre los mismos (directa o indirecta).

---

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

#### Indicadores Relacionados

#### 0Observaciones Genéricas

#### Comentarios

La Dirección de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, es consciente de que actualmente las circunstancias que

rodean al mundo empresarial y al entorno natural en que nos desenvolvemos implican tomar una serie de medidas tendentes a conseguir una mejora en la gestión de las actividades de nuestra organización, tanto en calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes, como en términos de desarrollo sostenible, minimizando los riesgos que pudieran darse lugar en la realización de nuestras actividades. Esta es la única forma de garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos naturales sin hipotecar el futuro en las próximas generaciones. Para ello hemos asumido un compromiso de implantar en nuestra organización un Sistema Integrado, para la Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, la Gestión Medioambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001:2004, y la Gestión de la Seguridad y la Salud según la norma OHSAS 18001:2007. Así pretendemos ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad en nuestras actividades, respetando al mismo tiempo nuestro entorno, proporcionando un entorno de trabajo seguro a todos nuestros trabajadores, garantizando una posición de liderazgo en nuestro ámbito de actuación e incrementando al nivel de satisfacción de la sociedad hacia nuestra organización. Un empleo racional de los recursos y una concienciación clara de favorecer nuestro entorno, no es sólo labor nuestra, sino que también debemos implicar a todos nuestros proveedores y clientes así como a toda la sociedad en general en la obtención de la calidad y el respeto al medioambiente que se nos exige. La Dirección se compromete, además, a desarrollar unos planes y formación tendentes a la mejor cualificación de todos los trabajadores, implicando así a todo el personal en la consecución de los objetivos establecidos. Del mismo modo confía en que toda la organización, proveedores y clientes, comprendan la trascendencia de este documento y lo integren en su estilo de trabajo. Para comprobar la correcta y eficaz implantación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, la Dirección lleva a cabo la revisión del mismo, año tras año, promoviendo las acciones de mejora que se estimen oportunas. La sistemática está documentada en el procedimiento PE-01.02: Revisión del Sistema Integrado de Gestión.

#### Objetivos

Revisión de la política de gestión siempre que se produzca una modificación de las condiciones rutinarias de la empresa.

## **Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

Tenemos reflejado en la política de compras éticas el siguiente texto: Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Así mismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser monitoreados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique. Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### **Objetivos**

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

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La Dirección establecerá Objetivos de Gestión, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del producto y/o servicio, teniendo en consideración los aspectos ambientales significativos y detectando posibilidades de mejora continua del funcionamiento de la empresa desde los puntos de vista de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad Laboral y Responsabilidad Social. Para ello se determinarán las necesidades de recursos, responsabilidades y funciones aplicables. Todos ellos serán sometidos a un seguimiento para comprobar su correcta implantación, según el formato PE-02.01-R1 y PE-02.01-R2

#### **Comentarios**

De forma periódica se establecerán los Objetivos mediante una reunión a la que asistirán los Responsables de departamento correspondientes, la Dirección y el Responsable de Gestión. Para el establecimiento de Objetivos y Metas por el que se mantiene el compromiso de mejora continua se consideran los siguientes puntos: - Requerimientos

legales de aplicación y cualquier otro que se haya suscrito. - Aspectos ambientales significativos de la organización. - Grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas establecidas el año anterior. - Las opciones tecnológicas existentes en el mercado. - Los requisitos financieros y de negocio. - La opinión de las partes interesadas. - Satisfacción de los Grupos de Interés. - Los resultados de auditorías anteriores. - La revisión del Sistema de Gestión por la Dirección. Los Objetivos y Metas están dirigidos a que las actividades desarrolladas se realicen con seguridad y eficacia desde el punto de vista ambiental y de la calidad de servicio, siguiendo las directrices de la Política de Gestión definida por la Dirección. Una vez establecidos los Objetivos y Metas, se procede a su planificación, mediante el Plan de Gestión, donde se incluye, siempre que sea posible: 1.- Responsable de la implantación de los objetivos. 2.- Las metas que los desarrollan y los responsables de cada una de las metas. 3.- Los recursos asignados. 4.- Los plazos de ejecución. El Plan de gestión debe de ser aprobado por la Dirección. Ante nuevos proyectos, desarrollos, actividades, productos o servicios o modificación de los existentes, se procede a la revisión de los Objetivos y Metas, si procede, para asegurar que la gestión se aplique a éstos.

#### **Objetivos**

Evaluación mensual de los objetivos establecidos.

## **Consumo de recursos - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Somos una empresa de servicios eléctricos, por lo que destaca como mas significativo, las emisiones de CO2 por consumo de combustibles fósiles y energía eléctrica. Venimos computando el consumo de dichos recursos desde el año 2007 y lo relacionamos en cuestión de emisiones de CO2 por km recorrido a lo largo de todo el año y por todos nuestros operarios.

#### **Comentarios**

Energía eléctrica consumida 27.093 Kw/h. Energía eléctrica producida de fuentes renovables 131.072 Kw/h. Litros de combustible fósil consumidos 58.521 Con estos datos obtenemos una emisión por kilómetro se sitúa en torno a los 0,1118 KgCO2/Km.

#### **Objetivos**

Emisión de CO2 = 0

**Optimizar el uso de papel en la**

**entidad**

---



# ANEXO GRI-G4 BÁSICOS ESPECÍFICOS

## ECONOMÍA

G4-DMA - a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros: ?? \* los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión; \*?? los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y ??\* cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

No hay respuestas

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC2 - a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros: \* una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo; \* una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad; \* las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida; \* los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y \* el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

Una de las principales ramas de trabajo de Inmela se desarrolla en torno a las energías renovables, por tanto el cambio climático influye muy directamente en las operaciones e ingresos de la empresa.

G4-EC4 - a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: \* desgravaciones y créditos fiscales; \* subvenciones; \* ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; \* premios con dotación económica; \* exención de regalías; \* ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación; \* incentivos financieros; y \* otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación. b. Desglose la información anterior por países. c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

G4-EC1 - a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo»(más información en la guía) b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

No hay respuestas

G4-EC3 - a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: ?? \* qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; \* en qué se basa dicho cálculo; y \* cuándo se efectuó el cálculo. c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).

No hay respuestas

## PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5 - a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

No hay respuestas

G4-EC6 - a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. b. Facilite la definición empleada para establecer

los «altos directivos». c. Indique cómo define la organización el término «local». d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

Toda la Alta línea de mando pertenece a la Región en la que se encuentra la sede de Inmela

## CONSECUENCIAS ECONÓMIA INDIRECTAS

G4-EC8 - a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros: \* cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía; \* desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza; \* impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales; \* disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas; \* promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica; \* creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución; \* estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas; \* impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e \* impacto económico del uso de productos y servicios. b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

No hay respuestas

G4-EC7 - a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

## PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9 - a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones

significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). b. Indique cómo define la organización el término «local». c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

Inmela entiende por proveedor local aquel que se encuentra definido en su misma comunidad. Esto unido al hecho de que la principal labor realizada en el exterior de la misma sean los mantenimientos, hace que la práctica totalidad de los gastos se realicen con los proveedores locales.

## MEDIO AMBIENTE

### MATERIALES

G4-EN1 - a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre: ÿÿ\* materiales no renovables; y ÿÿ\* materiales renovables.

Inmela, como empresa de servicios que es, no utiliza prácticamente embalajes, por lo que el valor de estos es irrelevante.

G4-EN2 - Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

Los materiales retirados en las revisiones o mantenimientos realizados, son tratados conforme a la legislación ambiental, tal y como marcan los procedimientos de la empresa.

### ENERGÍA

G4-EN4 - a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión. No tenemos consumo energético fuera de la organización

G4-EN5 - a. Indique la intensidad energética. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción,

refrigeración, vapor o todas las anteriores. d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

No hay respuestas

G4-EN3 - a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo en refrigeración; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* consumo de vapor. d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de electricidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de calefacción;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de refrigeración;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* ventas de vapor. e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

Consumimos 99.471 .10e9 Julios de energía eléctrica, siendo la principal fuente la lectura de los contadores de forma directa.

G4-EN7 - a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio). b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año de base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

La reducción de los requisitos energéticos se centra principalmente en la sede de Inmela servicios eléctricos, puesto que al desarrollar nuestro trabajo en instalaciones de nuestros clientes el control energético es difícilmente controlable.

G4-EN6 - a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor. c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

La colocación de placas solares en nuestras

instalaciones a facilitado que en estos momentos produzcamos mucha más cantidad de energía de la que necesitamos (en torno a 513,5 . 10e9 Julios).

## AGUA

G4-EN10 - a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado. b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No tenemos un consumo de agua significativo marcado en nuestro sistema de gestión ambiental, utilizando las aguas pluviales para regar al jardín de la empresa.

G4-EN9 - a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* tamaño de la fuente;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas. b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

Inmela no realiza captaciones de agua de ningún tipo.

G4-EN8 - a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas subterráneas;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* aguas residuales de otra organización; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. El consumo de agua procede de la red municipal.

## BIODIVERSIDAD

G4-EN14 - Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* en peligro crítico;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* en peligro;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* vulnerable;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* casi amenazada; o  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* preocupación menor.

No nos encontramos afectando a ninguna especie que se encuentre en peligro.

G4-EN13 - a. Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes. b. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección. c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

No hay respuestas

G4-EN12 - a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes: •• construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte; •• contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas); •• introducción de especies invasoras, plagas y patógenos; •• reducción del número de especies; •• conversión de hábitats; y •• cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos). b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos: •• especies afectadas; •• superficie de las áreas afectadas; •• duración de los impactos; y •• carácter reversible o irreversible de los impactos.

No hay respuestas

G4-EN11 - a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad: •• ubicación geográfica; •• subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización; •• ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad; •• tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva); •• superficie del centro operativo en km<sup>2</sup>; y •• valor para la biodiversidad en función de: —el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y — listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

No hay respuestas

## EMISIONES

G4-EN17 - a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo. e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

Los derivados del petróleo son la mayor fuente de contaminación que tenemos, dadas las características de nuestro trabajo. Los constantes desplazamientos a los que tenemos que hacer frente por toda la península y en nuestra región, hace que este sea el principal aspectos ambiental significativo que tenemos que controlar.

G4-EN19 - a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente). b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos). c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3). Para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> nos hemos basado en mejorar la eficiencia de los vehículos utilizados. Para ello hemos procedido por un lado a renovar el parque móvil, lo cual permite la utilización de motores

más eficientes, y por otro a adquirir en la medida de lo posible vehículos eléctricos. Esto ha hecho que aunque hayamos aumentado la cuantía absoluta de emisiones al tener mayor carga de trabajo, hayamos podido disminuir un 2% las emisiones de CO2 por Kilómetro recorrido.

G4-EN21 - a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* NOX;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* SOX;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* contaminantes orgánicos persistentes (COP);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* compuestos orgánicos volátiles (COV);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* partículas (MP); y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

**No tenemos focos de emisión en nuestras instalaciones.**

G4-EN16 - a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

**Nuestra generación de energía proviene exclusivamente de la energía solar, por lo que no tenemos emisiones de efecto invernadero.**

G4-EN20 - a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. d. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

**No hay respuestas**

G4-EN15 - a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). c. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1). d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base. e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido. g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

**No hay respuestas**

G4-EN18 - a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI. b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

**No hay respuestas**

## EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN23 - a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  reutilización;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  reciclaje;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  compostaje;  $\ast\ddot{Y}\ddot{Y}$  recuperación, incluida la recuperación energética;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* incineración (combustión masiva);  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* inyección en pozos de profundidad;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* vertedero;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* almacenamiento in situ; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$ \* otros (que debe especificar la organización informante). b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

**No hay respuestas**

G4-EN26 - a. Indique qué masas de agua y hábitats

relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre: **•** tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado; **•** si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y **•** valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

**No hay respuestas**

G4-EN27 - a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

**No hay respuestas**

G4-EN22 - a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: **•** destino; **•** calidad del agua, incluido el método de tratamiento; **•** y **•** si ha sido reutilizada por otra organización. b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

**Nuestro vertidos de aguas se realizan a la red de alcantarillado, pues provienen únicamente del consumo humano al no tener usos industriales.**

G4-EN25 - a. Facilite el peso total de: **•** residuos peligrosos transportados; **•** residuos peligrosos importados; **•** residuos peligrosos exportados; y **•** residuos peligrosos tratados. b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

**No hay respuestas**

G4-EN24 - a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos: **•** localización del derrame; **•** volumen del derrame; **•** material del derrame, según las siguientes categorías: —derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); —derrames de combustible (superficies de suelo o agua); —derrames de residuos (superficies de suelo o agua); —derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y —otros (que debe especificar la organización informante). c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

**No hay respuestas**

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

No hay respuestas - No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: **•** valor monetario total de las sanciones significativas; **•** número de sanciones no monetarias; y **•** procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

**No hemos recibido ningún tipo de sanción medio ambiental.**

## TRANSPORTE

G4-EN30 - a. Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. b. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. c. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

**El impacto ambiental generado por el transporte de mercancías y personal se recoge dentro del procedimiento PE-01.03 Objetivos y metas al contemplarse los litros de combustible consumidos.**

## GENERAL

G4-EN31 - Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: **•** costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y **•** costos de prevención y gestión ambiental.

**Al no generar prácticamente residuos y al no tener vertidos ni emisiones, los costes ambientales no son significativos.**

## EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN33 - a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

Inmela realizará una evaluación de proveedores incluyendo entre sus características la existencia de un sistema de gestión ambiental, y el cumplimiento de mejoras ambientales que hayan realizado.

G4-EN32 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: **YY**\* se abordaron en el periodo objeto de la memoria; **YY**\* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

## DESEMPEÑO SOCIAL

### PRÁCTICAS LABORALES

#### EMPLEO

G4-LA3 - a. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el

número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

No hay respuestas

G4-LA2 - a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: \* seguro de vida; \* seguro médico; \* cobertura por incapacidad o invalidez; \* baja por maternidad o paternidad; \* fondo de pensiones; \* acciones; y \* otras. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas»

No hay respuestas

G4-LA1 - a. Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.

No hay respuestas

## RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4 - a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

No hay respuestas

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA8 - a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con

la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

No hay respuestas

G4-LA7 - Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.

No hay respuestas

G4-LA6 - a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: \*Ÿ región; y Ÿ\* sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por: Ÿ\* región; y Ÿ\* sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

No hay respuestas

G4-LA5 - a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

No hay respuestas

## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA11 - Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

No hay respuestas

G4-LA9 - a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \*? sexo; y ? \* categoría laboral.

No hay respuestas

G4-LA10 - a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición

dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

No hay respuestas

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 - a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: Ÿ\* sexo; Ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; \* grupos minoritarios; y \*Ÿ otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: Ÿ\* sexo; Ÿ\* edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; Ÿ\* grupos minoritarios; y Ÿ\* otros indicadores de diversidad, si procede

No hay respuestas

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

<}canswers:value#:895#q:33052#ctxt:342003]] - a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

No hay respuestas

## PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DIGNO

### EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14 - Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

No hay respuestas

G4-LA15 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. c. Indique qué impactos negativos

significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \* se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

## DERECHOS HUMANOS

### INVERSIÓN

G4-HR2 - a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

No hay respuestas

G4-HR1 - a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos»

No hay respuestas

### NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3 - a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; \*ÿ se está poniendo en práctica un plan correctivo; ÿ\* se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; \* el caso ya no es objeto de ninguna medida

No hay respuestas

### LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4 - a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

No hay respuestas

### TRABAJO INFANTIL

G4-HR5 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de: \*ÿ trabajo infantil; y ÿ\* trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y ÿ\* países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

No hay respuestas

### TRABAJO FORZOSO

G4-HR6 - a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en

términos de: \*ÿ tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y \*ÿ países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. b. Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

No hay respuestas

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7 - a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad

No hay respuestas

## DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR8 - a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si: \*ÿ la organización ha analizado el caso; ÿ\* se está poniendo en práctica un plan correctivo; \*ÿ se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y ÿ\* el caso ya no es objeto de ninguna medida.

No hay respuestas

### EVALUACIÓN

G4-HR9 - Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país

No hay respuestas

## EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10 - Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos

### No hay respuestas

G4-HR11 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. c. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-SO11 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

G4-HR12 - a. Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: \*ÿ se abordaron en el periodo objeto de la memoria; \*ÿ se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

No hay respuestas

## DERECHOS HUMANOS

### COMUNIDADES LOCALES

G4-SO2 - a. Indique qué centros de operaciones han

tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a: \*ÿ la ubicación de los centros; y \*ÿ los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

No hay respuestas

G4-SO1 - a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: ÿ\* evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; ÿ\* evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; ÿ\* publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; ÿ\* programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; \*ÿ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; \* procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; \*ÿ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; \*ÿ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

No hay respuestas

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO5 - a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

No hay respuestas

G4-SO4 - a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la

organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

No hay respuestas

G4-SO3 - a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

No hay respuestas

## POLÍTICA PÚBLICA

G4-SO6 - a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

No hay respuestas

## PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-SO7 - a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-SO8 - a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: \*ÿ valor monetario total de las sanciones significativas; ÿ\* número de sanciones no monetarias; y ÿ\* procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no

monetarias significativas.

No hay respuestas

## EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO10 - a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

No hay respuestas

G4-SO9 - Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

No hay respuestas

## MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

No hay respuestas - No hay respuestas

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR2 - a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: \* $\ddot{Y}\ddot{Y}$  incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

G4-PR1 - Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

No hay respuestas

## ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3 - a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: \* Origen de los componentes del producto o servicio \* Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social \* Instrucciones de seguridad del producto o servicio \* Eliminación del producto e impacto ambiental o social \* Otros (explíquense) b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

No hay respuestas

G4-PR5 - a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  la organización en su conjunto;  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  una categoría principal de productos o servicios; y  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  centros de operaciones significativos.

No hay respuestas

G4-PR4 - a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; \*  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

## COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR7 - a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:  $\ddot{Y}\ddot{Y}$  incumplimientos de

la normativa que acarrearán una multa o castigo; e) incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e) incumplimientos de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas

G4-PR6 - a. Indique si la organización vende productos: a) prohibidos en determinados mercados; b) cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos

No hay respuestas

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 - a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: a) reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y b) reclamaciones de órganos regulatorios. b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido

No hay respuestas

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9 - a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

No hay respuestas





Network Spain  
**WE SUPPORT**

