

siel,S.L.

servicios
integrales



Informe de Progreso Pacto Mundial 2015



COMMUNICATION ON
PROGRESS

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

We welcome feedback on its contents.



1. Carta de Renovación de Compromiso
2. Perfil de la Entidad
3. Delegaciones
4. Comprometidos con el Pacto Mundial
5. Nuestros logros 2015
 - Nuestros Clientes
 - Nuestro Entorno
 - Nuestros Empleados
 - Seguridad de la Información
6. Nuestras metas 2016
 - Nuestros Clientes
 - Nuestro Entorno
 - Nuestros Empleados
 - Seguridad de la Información
7. Certificados que nos avalan

Carta de renovación del compromiso con el Pacto Mundial

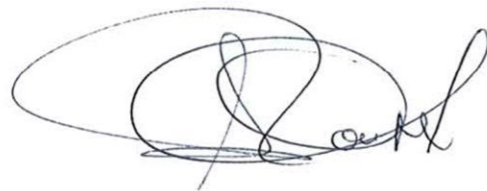
Estimados miembros de la Red Española del Pacto Mundial:

Servicios de Infraestructuras Eléctricas de Levante S.L (SIEL S.L) se unió en 2011 a la iniciativa promovida por Pacto Mundial, suscribiendo los diez principios del Pacto Mundial en materia de Derechos humanos, Derechos laborales, Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción. Somos conscientes de la responsabilidad empresarial que debemos asumir.

Por ello hemos cumplido con uno de nuestros principales objetivos durante el ejercicio 2015, atendiendo a las necesidades de nuestros grupos de interés, hemos ampliado nuestra certificación con un nuevo sistema de gestión, Sistemas de Gestión de Seguridad de la información UNE-ISO/IEC 27001:2013.

Apostamos por una gestión integrada de los sistemas, para ello implicamos a nuestros grupos de interés, en todas las buenas prácticas en aras de la protección y transparencia de los sistemas de la información.

Atentamente,



José María Ros Ramón.

**SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURAS
ELECTRICAS DE LEVANTE, S.L.**
C.I.F B-97.944.714
Ciudad de Melilla, nº 8
46017 VALENCIA

2. Perfil de la Entidad



SIEL es empresa de ámbito nacional de servicios, infraestructuras y mantenimientos de instalaciones de energía, electricidad, gas y agua.

Clasificaciones:

Instaladora Gas A

Instaladora RITE

Mantenedora RITE

2. Perfil de la Entidad

SIEL centra su estrategia de futuro en tres pilares fundamentales:

- Implantación de sistemas que ayudan a la planificar y optimizar los recursos y procesos, para garantizar la calidad del servicio y un seguimiento de la actividad para lograr la satisfacción de nuestros clientes.
- Planificar y poner en marcha acciones formativas tanto del personal propio como colaboradores externos para ofrecer un servicio excelente.
- Transparencia en la comunicación con nuestros grupos de interés para que sean conocedores de las metas de la compañía y por consiguiente de su aportación a las mismas.

3. Delegaciones



VALENCIA (Sede central)

C/ Ciudad de Melilla, 6 (46017)

MADRID

C/ Arboleda 14, Local AR150 (28031)

4. Comprometidos con el Pacto Mundial



La empresa desarrolla acciones en relación a los principios de Pacto Mundial.

Una vez más nos comprometemos con los mismos y suscribimos sus principios fundamentales:

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN

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

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

COMPROMETIDOS

2. NO SER COMPLICES DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Las empresas deben de asegurarse de no ser cómplice de la violación de los derechos humanos.

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

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

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

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

COMPROMETIDOS

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

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

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

5. Nuestros logros 2015

NUESTROS CLIENTES



Es elemento clave en nuestra política de establecimiento y consecución de metas. Perseguimos ser un referente de garantía y trabajamos para conseguir su máxima satisfacción.

- Hemos aumentado un 7,71% la valoración de la satisfacción de nuestro cliente final respecto al año 2014. Para lo cual se implantaron diversas medidas:
 - ✓ Formación del personal técnico de SIEL.
 - ✓ Formación del personal técnico de nuestras empresas subcontratistas.
 - ✓ Entrega de presupuesto de recomendación por parte de nuestros técnicos al cliente.
- Durante el año 2014 un 73,40% de nuestra plantilla tenía carnet de Gas tipo A o B, y en 2015 se ha alcanzado el 84,31 5% de la plantilla por lo que hemos aumentado en un 14,90%.

5. Nuestros logros 2015

NUESTROS CLIENTES



- La desviación de nuestras visitas de mantenimiento en el segundo semestre del año ha sido de un 2,68 %, habiendo alcanzado nuestro objetivo.
- Hemos mejorado nuestro objetivo respecto al año 2014, pero no lo hemos alcanzado la meta propuesta. El porcentaje de cartera de clientes no ejecutada ha sido de un 11,85 %, siendo el objetivo previsto.
- Se mejora el informe de No Conformidades de la Herramienta informática CRM, añadiendo un campo en el informe poder listar por área.

5. Nuestros logros 2015

NUESTRO ENTORNO

- Uno de nuestros principales objetivos es que todas nuestras actividades se realicen de forma respetuosa con medio el ambiente, concienciando y formando a todo nuestro personal para ello.
- Las emisiones derivadas del consumo eléctrico han disminuido un 1,36%. Durante el año 2016 se trabajará sobre este tema, con una mayor concienciación de nuestro personal, mediante el fomento de buenas prácticas medio ambientales.
- Se ha habilitado un punto limpio para la recogida de pilas.

5. Nuestros logros 2015

NUESTRO ENTORNO



- Disminución de las emisiones indirectas de CO2, ya que los reconocimientos médicos se envían directamente al trabajador por correo electrónico desde el Servicio de Prevención. SIEL consultará el Apto, vía Web evitando los desplazamientos del servicio de mensajería.
- Se han consumido 777,96 folios por persona. Habiendo cumplido con nuestro indicador de no consumir mas de 1000 folios anuales por persona y año.

5. Nuestros logros 2015

NUESTROS EMPLEADOS



- Son nuestro principal activo. Es por lo que trabajamos en ampliar el desarrollo profesional de nuestros empleados, proporcionando un ambiente de trabajo que respete la dignidad, seguridad y salud de cada persona.
- Desde Noviembre de 2015, se implanta la aplicación de INFOSALUD del SPA, con la que se agiliza tanto la gestión de SIEL y del trabajador (tiene el acceso a su informe médico). Se consigue una disminución del tiempo de entrega del mismo. Actualmente en tiempo medio es de 11,47 días.
- Se han realizado reuniones mensuales con la Mutua donde hemos analizado el absentismos del personal y sus motivos.
- Cambio de oficinas en SIEL Madrid a unas de mayor tamaño, con sala de reuniones que permite reuniones y formaciones del personal.

5. Nuestros logros 2015

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



- La información, es uno los principales activos de las organizaciones, debe protegerse a través de la implantación, mantenimiento y mejora de las medidas de seguridad para garantice el cumplimiento legal, de prestigio y de imagen de la compañía.
- Durante el año 2015 implementamos la norma UNE-ISO 270012013 Sistemas de Seguridad de la Información, obteniendo el certificado por la entidad SGS en Septiembre de 2015.
- Para mejorar la seguridad de la gestión de los recursos humanos y la seguridad en la gestión de activos, se imparte acciones formativas en nuestras oficinas en Julio de 2015, donde asisten 20 personas. Así mismo, al 100% de nuestra plantilla se les envía dossier con buenas prácticas en seguridad de la información.

6. Nuestras metas 2016

NUESTROS CLIENTES



- Desviación del objetivo mensual de visita de mantenimiento por empresa subcontratista $\leq 5\%$, para lo cual se realizarán las siguientes acciones:
 - ✓ Planificación por zona y subcontrata
 - ✓ Formación de 100 % de las empresas subcontratistas
- El porcentaje de reclamaciones recibidas respecto a la cartera media de clientes sea de 0.50%. Durante el año 2015 se recibieron 0.52% de la cartera media. Para lo cual se establecerán las siguiente acciones:
 - ✓ Formación del 90% del personal de oficina en funcionamiento de aparatos de gas.
 - ✓ Formación del 90% del personal técnico en procedimientos de trabajo.
- Cartera no ejecutada respecto a la cartera en ejecución sea menor del 10%.

6. Nuestras metas 2016

NUESTRO ENTORNO



- Reducir un 3% consumo gasoil respecto al año 2015, con el consiguiente disminución de las emisiones de CO2.
 - ✓ Se informará al personal con vehículo de empresa sobre conducción eficiente, para un menos consumo de gasoil.
 - ✓ Se optimizarán las rutas del personal técnico geo-posición los clientes para de este modo reducir desplazamientos.
- Disminuir el consumo de papel un 2% respecto al año 2015, para lo cual se realizarán las siguientes acciones:
 - ✓ Incrementar control del consumo asignado a la empresa. Se realizará informe en Discoverer.
 - ✓ Entrega de nominas a través del Portal del Empleado.
 - ✓ Información sobre consumo responsable.

6. Nuestras metas 2016

NUESTROS EMPLEADOS

- Sensibilización y fomento de la cultura preventiva del personal, mediante:
 - ✓ Jornadas de sensibilización a los mandos intermedios para disminuir el nº de accidentes.
 - ✓ Diseñar un formato en el que se expliquen y analicen accidentes de especial significación.
 - ✓ Análisis de los accidentes significativos.
 - ✓ Difusión de los accidentes significativos a todo el personal.
- Estudio del uso de EPI' S por puesto de trabajo:
 - ✓ Estudio en profundidad de los EPI' s necesarios por puesto de trabajo.
 - ✓ Actualizar FP12.01 Listado de EPI' s por puesto de trabajo, con los que mejor se adapte a cada puesto.

6. Nuestras metas 2016

NUESTROS EMPLEADOS



- Desarrollo del Portal del Empleado para mejora de la comunicación interna de los temas de interés general.
- Hacer estudio más detallado de los accidentes de trabajo, para la posterior elaboración de un documento que se difundirá al personal.
- Automatizar el cálculo de los índices estadísticos de siniestralidad.

6. Nuestras metas 2016.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



- Sensibilización y fomento de la cultura preventiva del personal, mediante:
 - ✓ Mejorar la seguridad para la gestión de los recursos humanos y la seguridad en la gestión de activos por parte de los empleados mediante la concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información.
 - ✓ Mejorar seguridad activos mediante el cambio de sistema operativo XP/Windows 2003 de los equipos que aún no están actualizados (en total 5 equipos).
- Implantación herramientas mejora gestión servicios TIC:
 - ✓ GLPI / OCS Registro y seguimiento de incidencias.
 - ✓ Gestión de activos.
 - ✓ Dar visibilidad a los usuarios del estado de las incidencias que abren en GLPI.
 - ✓ NAGIOS Monitorización Sistemas.
 - ✓ Epo Server Monitorización estado antivirus equipos.

6. Nuestras metas 2016

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



- Implantar la herramienta VSDM para la gestión de la seguridad en los dispositivos móviles (Objetivo de plazo de consecución 2017).
- Elaboración de un manual de buenas prácticas del usuario en sistemas de la información.
- Realización de un catálogo de servicios TI.
- Integrar los procedimientos de la LOPD con el sistema de gestión de la seguridad de la información.
- Instalación de acceso a las instalaciones mediante huella con lo que se conseguirá un control total del acceso del personal autorizado al centro de trabajo así como disminución de pérdida energética al instalar sistema de acceso con huella ya que las puertas permanecerán cerradas.

7. CERTIFICADOS QUE NOS AVALAN



Certificado ES09/8394

El sistema de gestión de

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

C/ Ciudad de Melilla, nº 6
46017 Valencia

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

ISO 14001:2004

Para las siguientes actividades

Inspección de instalaciones de gas y calefacción para uso doméstico.

en/desde los siguientes emplazamientos

CENTRAL: C/ Ciudad de Melilla, nº 6 - 46017 Valencia
DELEGACIÓN: Centro Oficinas Renta 92, C/ Arboleda, nº 14 - 28031 Madrid

Este certificado es válido desde 28 de septiembre de 2015 hasta 15 de septiembre de 2018. Edición 3. Certificado con SGS desde septiembre de 2009.

Autorizado por



Dirección de Certificación

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

Página 1 de 1






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

Certificado ES09/8393

El sistema de gestión de

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

C/ Ciudad de Melilla, nº 6
46017 Valencia

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

ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

Inspección de instalaciones de gas y calefacción para uso doméstico.

en/desde los siguientes emplazamientos

CENTRAL: C/ Ciudad de Melilla, nº 6 - 46017 Valencia
DELEGACIÓN: Centro Oficinas Renta 92, C/ Arboleda, nº 14 - 28031 Madrid

Este certificado es válido desde 28 de septiembre de 2015 hasta 15 de septiembre de 2018. Edición 3. Certificado con SGS desde septiembre de 2009.

Autorizado por



Dirección de Certificación

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

Página 1 de 1






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

7. CERTIFICADOS QUE NOS AVALAN



SGS

Certificado ES12/13364

El sistema de gestión de

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

C/ Ciudad de Melilla, nº 6
46017 Valencia

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

OHSAS 18001:2007

Para las siguientes actividades

Inspección de instalaciones de gas y calefacción para uso doméstico.

en/desde los siguientes emplazamientos

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

Este certificado es válido desde
28 de diciembre de 2015 hasta 28 de diciembre de 2018.
Edición 2. Certificado con SGS desde diciembre de 2012.

Autorizado por



Dirección de Certificación

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

Página 1 de 1



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

SGS

Certificate ES15/19103
The management system of

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

C/ Ciudad de Melilla, 6 - bajo
46017, Valencia
C/ Arboleda 14, Local 2002
28031 Madrid

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO/IEC 27001:2013

For the following activities

The Information Security Management System on the inspection of both gas and heating installations for domestic use" according to the Statement of Applicability rev. 02 as of 14 September 2015.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de inspección de instalaciones de gas y calefacción para uso doméstico" de acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad rev. 02 de 14 Septiembre del 2015.

This certificate is valid from 10 December 2015 until 10 December 2018 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Re certification audit due before 22 September 2018.
Issue 1. Certified since 10 December 2015.

Autorised by

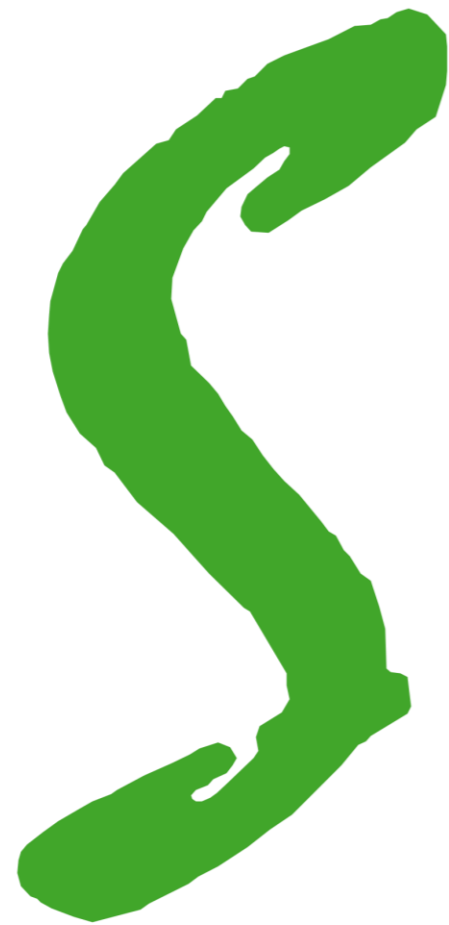


SGS United Kingdom Ltd Systems & Services Certification
Rossmore Business Park Ellesmere Port Cheshire CH65 3EN UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

SGS 27001 01 0714
Page 1 of 1




This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services accessible at www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Clients-Directories/Certified-Clients-Directories.aspx>. Any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is prohibited and therefore may be



siel,S.L.

servicios
integrales