siel,s.l.
servicios
integrales

Estimados/as miembros Pacto Mundial:

Valencia, 11 de octubre 2017

Renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial con la publicación y difusión a todos nuestros grupos de interés del Informe de Progreso 2016. Este reporte actualiza las prácticas socialmente responsables y de sostenibilidad que desarrollamos en nuestra organización, y en el que se reflejan nuestras metas para alcanzar y profundizar en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial referentes a los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Destacamos el proyecto Ícaro "0 papel", cuyo objetivo es la eliminación del papel de los partes de trabajo en la actividad de la organización, convirtiéndose en una clara oportunidad para integrar el concepto de sostenibilidad en el proceso de gestión de la organización e implicar a todos los grupos de interés con este tipo de acciones sostenibles.

Seguiremos desarrollando nuestras metas con un claro objetivo, aumentar y generar un impacto positivo en el entorno económico en el cual desarrollamos nuestra actividad, a través de acciones dentro del ámbito social, laboral, medioambiental y de derechos humanos.

Jose María Ros Ramon
Administrador

ÍNDICE

Sobre nosotros
Nuestros servicios
Siel en cifras
Gestión de personas
Clientes
Medio ambiente
Responsabilidad social corporativa

Sobre nosotros

Somos una empresa de servicios especializada en la instalación y mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de gas y calefacción. Desde hace más de 10 años, llevamos el gas natural hasta donde más lo necesitan nuestros clientes, aportando soluciones energéticas eficientes, innovadoras y que mejor se adaptan a sus necesidades.

Toda nuestra actividad se fundamenta en tres pilares esenciales, el respeto al medio ambiente, la eficiencia energética y la satisfacción de nuestros clientes.

Con este objetivo, contamos con un call center propio para ofrecer la mejor atención a nuestros clientes y solucionar cualquier incidencia en el menor tiempo posible. Además, utilizamos herramientas innovadoras para obtener un conocimiento detallado de todos los trabajos que realizamos, pudiendo así cumplir satisfactoriamente con nuestro compromiso de calidad.

MISIÓN

Posicionar Siel como una empresa sostenible y de referencia a nivel nacional, como prestador de servicios integrales a las empresas y grupos nacionales e internacionales líderes en el sector de gas. Desarrollando todas nuestras actuaciones con la excelencia debida hacia nuestros clientes. Todo ello, priorizando la seguridad y el desarrollo profesional y emocional de nuestros empleados y colaboradores.

Que con su cualificación, responsabilidad y compromiso diario consiguen contribuir positivamente en la sociedad y con especial dedicación en nuestros stakeholders.

VISIÓN

Un grupo de empresas sostenible y de referencia a nivel nacional e internacional.

Un grupo innovador, de reconocido prestigio, el preferido por las grandes compañías, instituciones y mayoría de empresas públicas y privadas, como prestador de servicios integrales en los sectores de gas y electricidad.

Un gran equipo de personas cualificadas, comprometidas, responsables y orgullosas de formar parte de Siel. Un grupo comprometido con la seguridad de las personas, que contribuye positivamente en la sociedad y cuida el medio ambiente.

VALORES

Sostenibilidad: Rentabilidad y solvencia.

Equipo: Capacitado, comprometido, coherente, responsable y seguro.

Respeto: Ideas, personas, sociedad y medioambiente.

Innovación: Visión de futuro para adelantarse a los cambios del entorno, tanto internos como externos con actitud proactiva.

Excelencia: Alcanzar los más altos niveles de calidad, confianza, eficiencia, coherencia, integridad y compromiso.

Medio Ambiente: Equipo cualificado, responsable y comprometido con el entorno en el que operamos.

Nuestros servicios

Ofrecemos a nuestros clientes la instalación y mantenimiento de la energía que mejor se adapta a sus necesidades, aportando el mayor confort y comodidad posible.

GAS

El gas natural es la alternativa energética más eficiente, respetuosa con el medio ambiente y con mayor poder calorífico para el uso de calefacción, agua caliente y cocina. Desde Siel asesoramos a nuestros clientes con las mejores soluciones de energía, que proporcionen la mayor eficiencia energética. Ocupándonos de la instalación, puesta en marcha y todos los mantenimientos necesarios, tanto preventivos como correctivos.

INSTALACIÓN

Estudio previo personalizado, donde detectamos las necesidades específicas del cliente para poder ofrecer las opciones más ventajosas y eficientes energéticamente.

Instalación de gas natural y puesta en marcha del suministro en todo tipo de instalaciones, comunitarias, individuales e industriales.

Venta directa de aparatos de gas. Contamos con una gran variedad de marcas de equipos de gas, tanto de calderas como calentadores. Realizamos servicios de comercialización para algunos de nuestros clientes como Iberdrola.

MANTENIMIENTO

Nuestro equipo velara por la seguridad y eficiencia de tu instalación y equipo de gas mediante el mantenimiento periódico. Un adecuado mantenimiento no solo te garantizará que el correcto funcionamiento de los equipos, sino que además prolongará su vida útil.

Realizamos revisiones de mantenimiento anuales, tanto preventivos como correctivos, de instalaciones, caldera, calentador y circuito hidráulico de calefacción y servicio de detección de averías.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Este mantenimiento incluye todas las operaciones necesarias que aseguren el rendimiento, condiciones de seguridad y un cuidado del medioambiente óptimo durante toda la vida útil del aparato.

Los mantenimientos preventivos pueden ser semanales, quincenales, mensuales y anuales y en ellos se realizan comprobaciones del funcionamiento general, control de los humos de combustión, análisis de los gases de combustión y verificación de los filtros y su limpieza, entre otros.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Este tipo de mantenimiento es el que se centra en la reparación de averías y fallos de funcionamiento detectados previamente. Garantizamos una atención y resolución de la avería en el menor tiempo posible, con recambio de piezas garantizado y a un precio competitivo.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

Ofrecemos soporte técnico telefónico para resolver cualquier posible duda e identificar y resolver todo tipo de averías, comprometiéndonos a gestionar y resolver las averías en un plazo máximo de 24 horas.

Contamos con un call center propio especializado en servicios de gas para poder ofrecer un trato personalizado, cercano y de calidad, resolviendo cualquier avería con la mayor agilidad posible.

Además, nos encargamos de realizar un seguimiento de calidad para verificar que todos nuestros clientes han quedado satisfechos con la resolución de averías.

ELECTRICIDAD

Realizamos todo tipo de instalaciones eléctricas tanto a nivel doméstico como industrial. Desde construcción y mantenimiento de redes de electricidad de media y baja tensión hasta instalación de redes y montajes eléctricos en baja tensión en viviendas, edificios comerciales e industrias.

Además, disponemos de un servicio de atención de urgencias disponible de 8:00 a 21:00h de lunes a sábados excepto festivos nacionales.

Siel en cifras

RESULTADOS 2016
233.288 €
SUELDOS Y SALARIOS
1.566.523,34€

55,03% más que el año anterior

TRABAJADORES
+60
HORAS DE FORMACIÓN
1079

CARGAS SOCIALES
524.739,49€

DELEGACIONES
2

Gestión de personas

El equipo de Siel

Nuestra principal meta es conseguir la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, algo que no sería posible sin el esfuerzo, compromiso y buen hacer de cada una de las personas que forman Siel.

Nuestro equipo humano es la clave de nuestro éxito. Más de 60 trabajadores comprometidos y altamente cualificados en el sector del gas, electricidad y atención al cliente.

Como parte de nuestro compromiso de mejora continua, ofrecemos formación sobre diferentes ámbitos a nuestros empleados. De este modo mejoramos la eficiencia y habilidades de nuestro personal, permitiendo que continúen desarrollándose tanto a nivel profesional como personal.

Formación

Entendemos la formación como una necesidad constante, tanto para el personal propio como colaboradores externos, un refuerzo indispensable para ofrecer un servicio de calidad.

Durante el año 2016 hemos invertido en un total 1079 horas de formación. Las acciones formativas desarrolladas han sido, específicas del puesto y con un marcado carácter técnico para la capacitación y desarrollo de habilidades técnicas. Para el próximo año continuaremos aumentando las horas de formación para los empleados para que estos adquieran un mayor conocimiento y capacitación del puesto que desempeñan en la organización.

Además, hemos realizado acciones formativas dirigidas a mejorar el grado de satisfacción de nuestros clientes y reducir el número de reclamaciones:

Por una parte, hemos realizado formación sobre funcionamiento de aparatos de gas al 96% del personal del call center, de modo que estos puedan brindar una mejor atención a los clientes, disponiendo de un mayor conocimiento técnico.

Por otro lado, el 92% del personal técnico ha recibido formación sobre procedimientos de trabajo, para poder ofrecer una mayor calidad en el servicio prestado. Para el próximo año tenemos previsto que el 100% de nuestros técnicos hayan recibido dicha formación.

OBJETIVO 2017

Durante el 2017 pondremos en marcha el proyecto Evaluación 360 para la gestión del talento de la organización, donde mediremos las competencias clave que deben tener trabajadores, equipos y organizaciones en las que desarrollan su trabajo.

Prevención de riesgos laborales

Garantizar la seguridad de todos nuestros trabajadores, proporcionando un ambiente de trabajo que respete la dignidad, seguridad y salud de cada persona individual, es uno de nuestros principales objetivos.

Durante este último año hemos tenido un total de 9 accidentes de trabajo y una tasa de incidencia de 14,8%. Para continuar mejorando estos datos hasta llegar a nuestra meta de cero accidentes, integramos y revisamos periódicamente nuestra política de prevención de riesgos laborales, la cual está basada en el certificado **OHSAS 18001**, según el cumplimiento de la ley vigente. En dicha política nos hemos comprometido a:

Dar formación continua de concienciación a todos nuestros empleados

Puesta en marcha de planes específicos de inspecciones de seguridad donde se comprueba el cumplimiento de los procedimientos de trabajo, uso de EPIs y aplicación de normativa de gestión medioambiental.

Analizar todos los incidentes para poder prevenir en el futuro.

Sensibilización y fomento de la cultura preventiva del personal

Con el objetivo de integrar la prevención como parte de la cultura de la empresa hemos realizado diversas jornadas de sensibilización y fomento de la cultura preventiva del personal, dirigidas a los mandos intermedios, para disminuir el número de accidentes.

Hemos diseñado un formato para explicar y analizar los accidentes de especial significación, a través del formato "Aprender y prevenir".

Por último, hemos realizado un estudio de los equipos de protección individual (EPI's) necesarios para cada puesto de trabajo, el cual nos ha permitido determinar el modelo más adecuado de EPI's para las necesidades específicas de cada puesto de trabajo.

OBJETIVOS 2017

1)Mejora de las actuaciones derivadas en los accidentes más comunes mediante las siguientes acciones:

Elaborar un repositorio con vídeos de NAPO de los accidentes más representativos.

Elaborar cuestionarios de cada accidente (para que puedan ser enviados a cada trabajador).

Envío del vídeo y cuestionario al trabajador accidentado.

2) Realizar un estudio psicosocial entre todos los trabajadores con el objetivo de proponer mejoras en las condiciones psicosociales en el puesto de trabajo.

Los riesgos psicosociales son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que pueden afectar el bienestar o salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

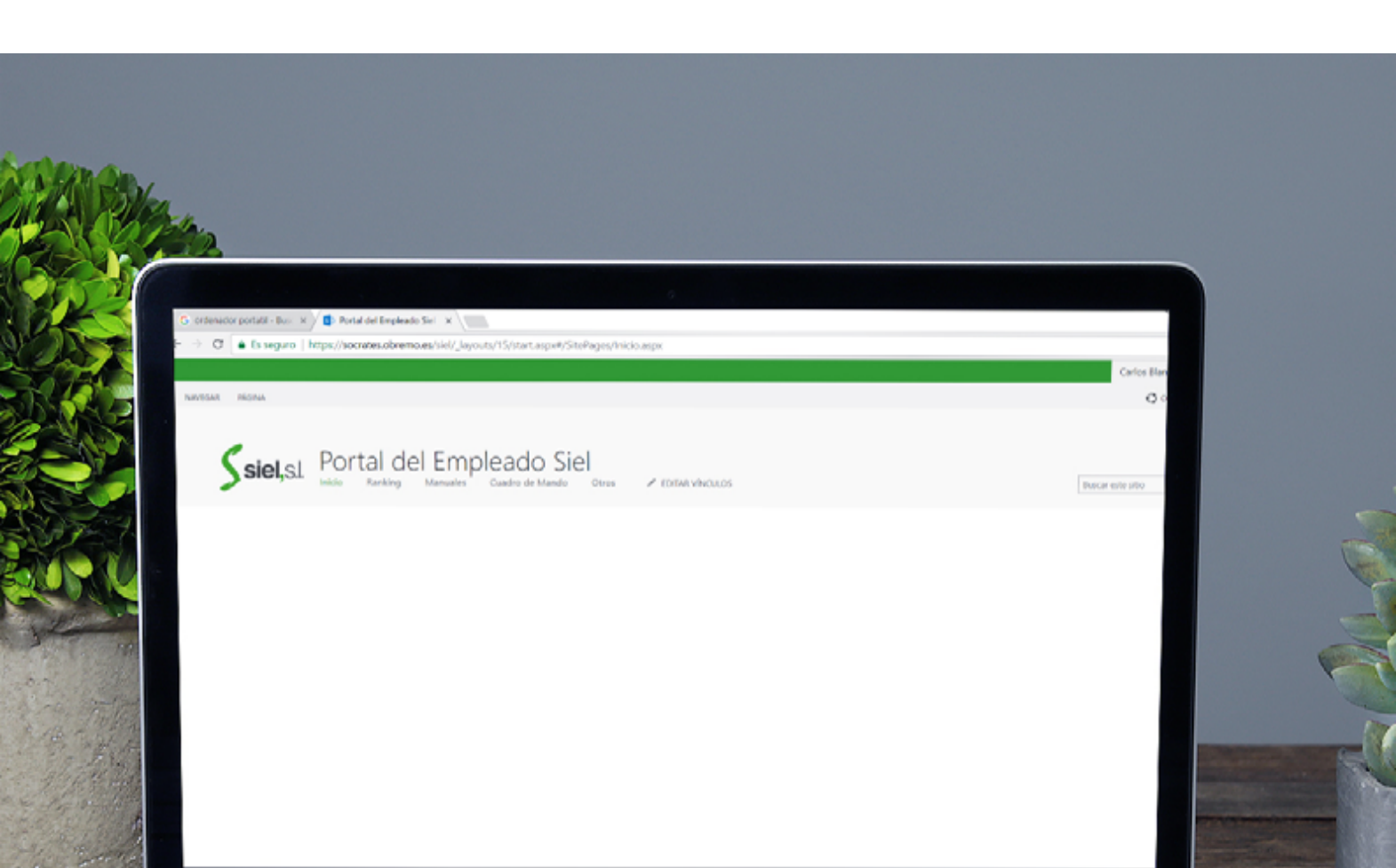
Se pretende analizar los resultados obtenidos, detectando posibles deficiencias y planificando las acciones correctoras oportunas. Además, se hará una acción formativa a todo el personal de Siel sobre riesgos psicosociales.

3) Automatizar el cálculo de los índices estadísticos de siniestralidad.

Comunicación

La transparencia en la comunicación con nuestros grupos de interés es fundamental para que sean conocedores de las metas de la compañía y por consiguiente su aportación a las mismas. Actualmente, estamos dirigiendo nuestros esfuerzos en mejorar y aumentar los canales de comunicación con nuestros grupos de interés, tanto internos como externos.

Estamos trabajando en el desarrollo de un portal del empleado para la comunicación interna, y de una web corporativa dirigida a la comunicación externa. Una vez ambas estén activas, podremos transmitir información de interés general sobre la empresa y colgar documentación de utilidad para el empleado en el caso del portal.



Clientes

En Siel tenemos como objetivo ser un referente a nivel nacional, de garantía y calidad en servicios de gas y electricidad. Con este fin trabajamos cada día para conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes. Grandes empresas, líderes del mercado de gas y electricidad, como Iberdrola, ya han confiado en nuestros servicios.

Calidad y mejora continua

Nuestros certificados y homologaciones nos acreditan ante nuestros clientes, proveedores, colaboradores y sociedad en general, como una empresa de confianza que ofrece servicios de la más alta calidad y trabaja por mejorarlos cada día.

Con el fin de conseguir servicios de calidad hemos desarrollado e implementado un sistema integrado de gestión de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales y seguridad de la información, basado en la **ISO 9001, 14001, OHSAS 18001, 27001**. Gracias a esta norma garantizamos que todos nuestros servicios cumplen las exigencias e intereses de nuestros públicos, tanto internos como externos, teniendo siempre como fin último la satisfacción de nuestros clientes. Asimismo, nos comprometemos a la revisión y mejora periódica de dicho sistema.

Gestión de reclamaciones

Tenemos como meta la satisfacción de nuestros clientes y trabajamos para ofrecer un servicio de la máxima calidad, resultado de un equipo cualificado y profesional que conoce sus funciones y responsabilidades.

Uno de nuestros principales indicadores de la satisfacción de nuestros clientes, es el porcentaje de reclamaciones recibidas durante el año, el cual durante 2016 ha sido de 0,55% respecto a la cartera media de clientes. Estos resultados tan positivos han sido posibles gracias a las acciones formativas nombradas anteriormente.

OBJETIVOS 2017

En el portal dirigido a los subcontratistas activaremos una pestaña para solicitar documentación de los requisitos particulares del contrato con nuestro cliente.

Reducir en un 2 % las reclamaciones de nuestro cliente final mediante:

Análisis en profundidad de las reclamaciones a través de su clasificación en CRM

Ranking para técnicos en el que se premiará a aquellos que realicen menos incidencias durante el mantenimiento de la instalación receptora de gas.

Mejora de la productividad a través de la formación

Por lo general, hemos constatado que logramos incrementar nuestra productividad en todos los niveles, invirtiendo en formación de calidad para nuestros empleados.

Durante el transcurso del año 2016 hemos mejorado la desviación del objetivo mensual de visita de mantenimiento, llegando hasta un 0,48% en diciembre de 2016. La consecución de este objetivo no habría sido posible sin medidas como la formación para empresas subcontratista sobre procedimientos de trabajo o los incentivos para que el personal técnico realice mantenimientos e instalaciones de gas los sábados. Para mantener dicha cifra durante el próximo año tenemos previstas acciones formativas sobre procedimientos de trabajo para el 100% del personal técnico de Siel.

AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD DEL CALL CENTER

Nuestro call center, es uno de los elementos clave de nuestro éxito. Ya que nos permite ofrecer una atención cercana y especializada a todos nuestros clientes.

Durante este último año hemos establecido diversos indicadores para poder medir el nivel de producción, tanto en el área de averías como de solicitudes.

Hemos conseguido un mayor control de los cierres de solicitudes y averías, mediante el seguimiento de todas aquellas empresas que cierran averías posteriores a dicha hora, consiguiendo cerrarlos antes de las 21:00 y así no tener que alargar el cierre hasta el día siguiente a las 7:30 de la mañana.

La formación también tiene un papel clave dentro de nuestro call center, ya que realizamos grabaciones de todas nuestras llamadas para poder evaluar y mejorar la calidad y atención de las mismas.

OBJETIVOS 2017

A lo largo de 2017 seguiremos apostando por la formación para mejorar nuestra productividad y además tomaremos otras medidas como las expuestas a continuación:

Mantener en un 10% o menos la cartera no ejecutada respecto a la cartera en ejecución, mediante el envío de mensajes para recordar la visita de mantenimiento al cliente e emails para intentar recuperar a clientes.

Mejorar el registro en ARCO de las llamadas que realizamos al cliente para en caso de no poder contactar con este, cancelar el mantenimiento y enviar carta de contacto al cliente.

Seguridad de la información

Estamos certificados en la norma **ISO 27001**, por la cual hemos podido implementar un Sistema de Gestión de la Información (SGSI) siguiendo la metodología de gestión de la seguridad en una organización que marca dicha norma. Hemo integrado los procedimientos de la LOPD con el sistema de gestión de la seguridad de la información. Por otra parte, hemos iniciado la implantación de la herramienta VSDM para la gestión de la seguridad en los dispositivos móviles, cuya finalización está prevista para 2018.

Gracias a estas medidas, junto a la formación, capacitación y comunicación, a través de materiales como el dosier de buenas prácticas de seguridad de la información, se ha conseguido concienciar al personal de Siel, mejorando así la gestión de activos por parte de los empleados.

También hemos implantado nuevas herramientas para la mejora de gestión de servicios TIC, como GLPI/OCS para el registro y seguimiento de incidencias y la gestión de activos.

OBJETIVOS 2017

Ampliar la formación, siendo esta más específica dependiendo del tipo de usuario o departamento, sobre seguridad dirigida a los empleados, siempre dentro del alcance del SGSI.

Mejorar el plan de continuidad existente para ampliar las causas y respuestas a las mismas en caso de que se produzca un incidente de seguridad. Se realizará un nuevo formato para recoger las pruebas del plan de continuidad.

Implantar herramienta informática para la gestión de los certificados digitales, para mejorar la seguridad y tener la trazabilidad de los mismos.

Gestión de riesgos

Se ha realizado formación en análisis y gestión de riesgos, con el fin de implantar un sistema de gestión de riesgos integral y que sirva de nexo de unión entre las distintas áreas y los distintos sistemas de gestión.

Medio ambiente

Desarrollamos todas nuestras actividades de una forma responsable con la sociedad y el medio ambiente. Somos una compañía comprometida con el desarrollo sostenible y la mejora continua. Por eso, llevamos a cabo una política medioambiental que integra el desarrollo sostenible y la gestión ambiental en nuestra estrategia corporativa, con el fin de prevenir, controlar y reducir nuestro impacto ambiental en el entorno en el que operamos.

Certificación ambiental

Como parte de nuestro sistema de gestión integrado de calidad, medioambiente, prevención y seguridad de la información, nos hemos certificado en la norma **ISO 14001**, relacionada con la gestión responsable del medioambiente. Además, continuamos formándonos en las nuevas normas **ISO 9001**:2015 y **14001**:2015 del RSG.

A través de esta norma nos hemos comprometido a prevenir y minimizar el impacto de nuestras actividades en el medioambiente, cumplir la normativa ambiental aplicable a nuestro sector, promover el reciclaje y la eficiencia energética en nuestros centros y fomentar el uso responsable de nuestros vehículos con el fin de minimizar la contaminación.

Innovación y medioambiente

La innovación tiene un papel fundamental dentro de nuestro compromiso de mejora continua. Optamos por la implantación de sistemas que faciliten la planificación y optimización de recursos y procesos, garantizando de esta manera la calidad del servicio y el seguimiento de la actividad. Estar al día con las últimas tecnologías e innovaciones nos permite seguir mejorando la calidad, seguridad y sostenibilidad de nuestros servicios.

ÍCARO es la nueva aplicación que hemos desarrollado para mejorar la eficiencia de las visitas de mantenimiento y eliminar drásticamente el uso innecesario de papel ya que tenemos toda la información digitalizada. Con la nueva aplicación tenemos acceso inmediato a toda la información de la visita realizada, agilizando así el trabajo del técnico de mantenimiento.

La aplicación ya está disponible para smartphone y nos permite conocer, mediante tecnología de geoposición, las rutas, el estado de los mantenimientos y las reparaciones.

La innovación y la tecnología también han tenido y tendrán un gran peso en el call center, ya que se ha realizado un estudio de herramientas informáticas para conseguir una optimización de nuestros procesos en este campo.

Gasto energético y reducción de emisiones

Para reducir las emisiones que produce nuestra flota de vehículos hemos realizado sesiones de formación online específica sobre conducción eficiente a todo el personal con vehículo de empresa. Hemos realizado un estudio para optimizar las rutas del personal técnico a través del geoposicionamiento de los clientes, reduciendo de este modo los desplazamientos.

En cuanto al gasto energético, hemos logrado disminuir el consumo eléctrico por persona en un **8,96%** con la consiguiente disminución de la emisión de toneladas de CO2.

En nuestros centros hemos incorporado un acceso a las instalaciones mediante huella, con lo que hemos conseguido un control total del acceso del personal autorizado al centro de trabajo y disminuir la perdida energética ya que todas las puertas permanecen siempre cerradas.

OBJETIVOS 2017

Para el próximo año tenemos previsto reducir un 2% el consumo de gasoil, con la consiguiente disminución de emisiones de CO2, aumentando la concienciación sobre conducción eficiente entre los técnicos que utilizan vehículos para el desarrollo de su trabajo.

Durante 2017 tenemos planificado un estudio de alternativas más respetuosas con el medioambiente, como vehículos eléctricos, híbridos y a gas, para nuestra flota de vehículos. El objetivo final será en un futuro apostar por aquellos vehículos más eficientes pudiendo así reducir las emisiones atmosféricas.

Responsabilidad social corporativa

Tenemos un firme compromiso con nuestra sociedad, por el que apostamos por el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades, la integración y el respeto al medioambiente.

PACTO MUNDIAL

Somos firmantes del Pacto Mundial, cuyo objetivo es promover el diálogo social que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad, los proyectos de la ONU, los planteamientos de sindicatos y ONGs sobre las áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

Cada año desarrollamos diversas acciones, reflejadas a lo largo de este documento, para el apoyo a los objetivos y temáticas marcadas por las Naciones Unidas, renovando así nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial un año más.

THE GLOBAL COMPACT
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.