

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



## **COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP)**

Período cubierto: Del 1 de Enero de 2017 a 31 de Diciembre de 2017.

### **DECLARACIÓN DE DIRECTOR GENERAL**

Alcobendas, a 15 de Junio de 2018

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que OHLIMPIA CLEANING SERVICES SPAIN, S.L. reafirma su respaldo de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Juan Antonio López  
Director General

## ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Desde sus inicios Ohlimpia ha trabajado por la sostenibilidad del negocio, modernizando su equipo y cuidando el compromiso social dentro y fuera de la empresa.

2017 fue otro año de progresos para **Ohlimpia** en su camino para llegar a ser una empresa moderna, competitiva y **sostenible** en el tiempo.

Con objeto de desarrollar una actividad **sostenible**, **Ohlimpia** presta sus servicios dentro de un marco de respeto y cuidado del entorno, y realiza una labor de colaboración activa en el ámbito social fomentando así el avance de las sociedades en las que desarrolla su actividad. Este compromiso se extiende al resto de grupos de interés de la compañía: clientes, equipo humano y proveedores.

Estos principios se resumen en la misión, visión y valores de la compañía, compartidos por todos:

**Nuestra misión:** Ofrecer servicios de limpieza de mantenimiento que satisfagan las expectativas de nuestros clientes y creen valor económico y social de manera sostenible.

**Nuestra visión:** Queremos ser líderes en satisfacción del cliente, innovación y rentabilidad económica y social:

- Percibida como líder en el mercado nacional.
- Distinguida por su rentabilidad sostenida
- Preferida por el cliente por la mejor relación posible entre precio y calidad de servicio.
- Reconocida por su transparencia compromiso social y medioambiental.
- Deseada por las personas para su desarrollo profesional.

**Nuestros valores:** El enfoque al cliente, la creación de valor, la búsqueda de la excelencia en la gestión, el compromiso social, la importancia de las personas, el liderazgo, el trabajo en equipo, la mejora continua, la adaptación al cambio, la innovación y la protección del medio ambiente.

## **INICIATIVAS NACIONALES E INTERNACIONALES**

Ohlimpia está adherida a las siguientes iniciativas nacionales e internacionales que se utilizan como referencia permanente en la aplicación práctica de la estrategia de sostenibilidad:

Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Red Española de Pacto Mundial

### **Descripción de los Principales Impactos, Riesgos y Oportunidades.**

#### **Principales impactos**

Impacto Económico identificado es aquel por el cual Ohlimpia distribuye los recursos económicos que obtiene en el desarrollo de las actividades, entre Socios, Trabajadores, Proveedores y Sociedad en General.

2017 ha sido un año de actividad normal y por tanto las ventas no han sido aumentadas significativamente respecto al año anterior. Diferente ha sido el impacto en la cuenta de resultados, obteniendo para este ejercicio un mayor equilibrio en el control de costes, donde se han realizado avances significativos, mediante la mejora de procesos.

Impactos Sociales relevantes para Ohlimpia son aquellos que inciden en las personas que se relacionan de forma directa o indirecta con nuestra empresa. Quedan reflejados estos impactos en los indicadores En Materia Laboral y Derechos Humanos, Impactos hacia la Sociedad, aspectos de Responsabilidad de Producto y Servicio.

Este año 2017, atendiendo al objetivo de mantenimiento de plantilla de personal aún con la dificultad de mercado para generar actividad y recursos, Ohlimpia ha sido capaz de cumplir con este objetivo, el cual incide positivamente en las personas que desempeñan su trabajo en la empresa.

Impactos Ambientales, son aquellos que Ohlimpia genera en el ejercicio de la actividad, los cuales son susceptibles de provocar efectos negativos sobre las personas, el medio ambiente y hábitat natural de flora y fauna.

2017 ha sido un año en el cual no se han generado impactos ambientales significativos.

## **Principales Riesgos**

Como riesgos principales identificados en el ejercicio 2017 destacan, las dificultades encontradas para acceso a financiación de circulantes y las medidas tomadas por entidades financieras para generar liquidez mediante descuento de papel comercial (Pagarés, Confirming, Factoring, etc.).

Hacia la gestión de estos riesgos en materia de ventas Ohlimpia ha mantenido las ventas respecto al ejercicio 2016, por otro lado, se ha conseguido refinanciar gran parte de la deuda en algunos casos estableciendo 2 años de carencias frente a las negativas expectativas del sector y por otro lado se han mejorado los procesos de selección de clientes de acuerdo a su calidad para atender pagos hacia la empresa.

Todos estos riesgos son relevantes para la continuidad de la actividad y el pronóstico para el año 2018 es de continuidad de los mismos, e incluso puedan verse incrementados, a la vista de la coyuntura económica y las escasas medidas que desde la administración pública se aprecian hacia pequeñas empresas como Ohlimpia.

## **Efectos sobre Stakeholders o Grupos de Interés**

Algunos de los efectos de orden Social, Económico y Ambiental hacia Stakeholders o Grupos de interés son los siguientes.

En el aspecto Social Ohlimpia aplica procesos y procedimientos para identificar aspectos de mejora y desarrollo personal y profesional de trabajadores, establece planes y medidas para formación y aplica el cumplimiento estricto de legislación en materia laboral, seguridad y salud en el trabajo, igualdad de oportunidades y conciliación vida Familiar y Laboral. Con estos métodos Ohlimpia busca efectos de ambiente de trabajo productivo y conciliador en beneficio de toda la organización.

## **Orden de Prioridades**

Toda organización debe establecer un orden de prioridades en su planteamiento estratégico. En nuestro caso y como resultado de los compromisos adquiridos a largo plazo con las distintas iniciativas, no muestren cambios significativos respecto a anteriores informes y quedan resumidos en tres puntos:

**Crecimiento**, Debemos ser capaces de establecer las bases para un crecimiento como empresa sostenido en el tiempo. También el desarrollo personal y profesional de todos y cada uno de los integrantes, es prioridad principal y debemos utilizar óptimamente para ello los medios materiales, recursos, valores personales y experiencias en nuestro campo de actividad.

**Permanencia**, La anterior visión nos lleva a este segundo objetivo prioritario, superando el deteriorado escenario económico y financiero actual, buscando la adaptación a este nuevo escenario al ritmo que el mercado exige.

Nuestra empresa en momentos de baja actividad económica, con gran desconfianza de mercado y proveedores de recursos financieros, debe ser capaz de gestionar de forma mucho más eficiente los recursos y capacidades adaptando la estructura al nuevo escenario adverso.

**Equilibrio**, Estas dos anteriores prioridades deben mantenerse en perfecto equilibrio con el control, seguimiento y minimización de impactos Ambientales, Sociales y Económicos como planteamiento estratégico adoptado por Ohlimpia.

## **Principales Procesos de adaptación a cambios**

Como principales procesos implantados para la adaptación a los cambios de mercado y atender las demandas de nuestra sociedad, contamos con las certificaciones de las normas ISO 9.001 en materia de Calidad, también la norma ISO 14.001 en materia Ambiental ambas desde el año 2001 hasta hoy.

Realizamos auditorías internas y externas 1 vez al año sobre cumplimiento de procesos y procedimientos de ambas Normas y se tiene prevista renovación de ambas, en Julio de 2018.

En el aspecto Social nuestra empresa sigue los procedimientos de la iniciativa Global Compact de Naciones Unidas en el seguimiento de los Diez Principios, trabajando activamente con Red Española de Pacto Mundial.

Otro proceso de adaptación a cambios es el ejercicio de transparencia a través de éste informe de sostenibilidad de 2017, según la guía G-3 de Global Reporting Initiative, (GRI).

Como principal proceso contra la Corrupción, nuestro compromiso con la iniciativa Partnering Against Corruption Initiative (PACI), hace que nuestra política hacia este aspecto esté implantada en todas nuestras actividades, y a tal efecto tenemos establecido el compromiso abierto hacia todos y cada uno de los riesgos de Transparencia Internacional recomienda gestionar.

En este sentido a continuación exponemos resumida nuestra política de empresa.

## **POLITICA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO**

Ohlimpia Cleaning Services Spain, S.L. tiene el firme compromiso para asegurar la libre competencia de mercado y los valores Éticos, que esta organización defiende y hace extensiva esta Política a todos los directivos y empleados de la empresa, con vigencia en todos los ámbitos de actuación.

Nuestra empresa nunca practicará el Soborno como medio para la obtención de ventajas en la contratación de obras, servicios, obtención de permisos, licencias o autorizaciones sean administrativas o particulares.

Esta prohibido la realización de Regalos, Favores o Invitaciones que sean susceptibles de asumir por parte del receptor obligación alguna.

Están prohibidos los Pagos de Facilitación también llamados “Aceleradores” o “Aceitadores” que típicamente ayudan a la obtención de prioridad frente a terceros.

Ohlimpia será siempre Neutral en afinidad a los Partidos Políticos y está prohibida toda contribución financiera o de cualquier otra índole bien sea esta directa o indirectamente, con objeto de obtener ventajas comerciales.

Ohlimpia prohíbe de forma expresa cualquier tipo de Ofrecimiento o Aceptación de Regalos, Hospitalidad o Gastos siempre y cuando dichos regalos puedan afectar el resultado de una transacción comercial y no sean gastos razonables ni de buena fe.

Está prohibido todo tipo de Contribución Caritativa o Patrocinios siempre que estos sean subterfugio para la obtención de ventajas en la adjudicación de contratos administrativos o particulares.



**OHLIMPIA CLEANING SERVICES SPAIN, S.L. se compromete a:**

Divulgar esta política a todos los Grupos de Interés

Formar a toda la plantilla de los riesgos dentro de nuestra actividad.

Establecer mecanismos de denuncia de forma directa al más alto nivel de dirección.

No establecer ningún tipo de sanción ni consecuencias adversas por negarse a pagar sobornos.

Realizar seguimiento periódico de estos aspectos.

Aplicar las sanciones correspondientes por la violación de cualquier punto de esta política

En el aspecto económico Ohlimpia adquiere materias primas y servicios preferentemente de procedencia local con objetivo de distribuir recursos y riqueza en el entorno más inmediato donde se realiza el servicio. Los efectos obtenidos por esta sencilla práctica hacen que la sociedad en general sea beneficiaria de economías de escala en el entorno económico más cercano.

En el aspecto Ambiental, Ohlimpia tiene objetivos anuales de minimización, gestión y reutilización de materias primas y materiales. Evalúa a su cadena de suministro de acuerdo a estos mismos criterios y establece identificación de procesos y procedimientos de mejora de proyecto durante la ejecución los servicios. De esta forma los efectos ambientales negativos en la mayoría de servicios son mejorados, contando para ello con la complicitad de técnicos de limpieza y clientes.

# *Estrategia y Análisis*

**1. Conclusiones del Progreso y Desempeño del periodo de este informe hacia los principales impactos anteriormente citados.**

A modo de conclusión sobre los impactos sociales que a través de nuestra actividad se derivan hacia los grupos de interés se describen de forma gráfica a través de los indicadores, siendo significativo la ausencia de incidentes relevantes.

Destacar la identificación de legislación aplicable a la actividad y el cumplimiento de esta en materia de Formación en seguridad y salud en el trabajo y la aplicable a los residuos de la utilización de productos para la limpieza.

Sobre impactos ambientales no han existido incidentes, ya que Ohlimpia utiliza vehículos eléctricos, contribuyendo de esta forma a la reducción de emisiones de Co2 a la atmósfera.

El impacto económico de la cuenta de resultados de 2017 ha mejorado significativamente respecto al año 2016, consiguiendo de esta forma un mayor equilibrio, poniendo las bases para afrontar el ejercicio 2.018 con mejor posición para la vuelta a beneficios económicos.

**Conclusiones del progreso y desempeño del periodo de este informe hacia los efectos sobre Stakeholders.**

Como Conclusión del Impacto social hacia trabajadores lo largo de 2017, informar que se ha conseguido mantener todos los puestos de trabajo, además de las retribuciones salariales de trabajadores, se han seguido procesos para evitar la discriminación en la contratación, estableciendo igualdad de oportunidades y se ha llevado seguimiento de cumplimiento de legislación en materia de seguridad y salud, plan de formación y tenido en cuenta el desarrollo personal y profesional de todos los empleados.

Nuestra conclusión acerca de efectos hacia Clientes es positiva, las encuestas de satisfacción así lo constatan. Por tercer año consecutivo se han planteado para valoración cuestiones de ámbito Social, Económico, Ambiental y Ético,

obteniendo calificaciones ciertamente equilibradas y satisfactorias a nuestra visión estratégica.

Impactos hacia proveedores ha supuesto una aportación de mayor información sobre su gestión de la No Complicidad de abusos en Derechos Humanos Fundamentales, proceso por el cual Ohlimpia califica todos los proveedores significativos para garantizar en la cadena de suministro la gestión de Derechos Humanos.

En el apartado económico y sus efectos igualmente hacia proveedores ha sido de algún modo negativo, se ha registrado inevitablemente algún retraso en pagos de bienes y/o servicios a proveedores, principalmente provocados por un mayor plazo de cobros hacia los clientes de Ohlimpia, siendo afectado de este modo el flujo de caja para pagos a corto plazo.

Efectos sobre personas, poblaciones y sociedad en general consideramos son positivos, hemos contribuido a desarrollar la economía de personas y empresas cercanas geográficamente, las cuales han optado por la elección de nuestros servicios. La empresa ha contribuido a crear y distribuir riqueza a la sociedad mediante la elección de compras materiales a proveedores en el ámbito local, comarcal y regional, por este orden de prioridad.

Igualmente, hacia la Sociedad en General significar los esfuerzos realizados en defender la igualdad de oportunidades y el libre mercado, las relaciones de honestidad y transparencia en las operaciones comerciales, siendo este punto una especificación impuesta por Ohlimpia, para toda relación comercial.

## **2. Riesgos y Oportunidades de Sostenibilidad a Largo Plazo**

Las previsiones de riesgos para 2018 siguen, confirman desde todos los ámbitos la difícil situación y el complejo escenario en el que se encuentran las empresas especialmente las Pymes, para el establecimiento de equilibrios entre los diferentes aspectos que afectan a la Sostenibilidad.

Las oportunidades identificadas para esta confirmada etapa de dificultad en pequeñas empresas, consideramos debe pasar por una mejora de procesos y procedimientos que permitan unos menores costes operativos y optimización de recursos personales y materiales. Esto permitirá una vez sea mejorado el entorno económico, estar en mejores condiciones de crecimiento y desarrollo de la organización.

Continúa siendo una oportunidad para Ohlimpia la gestión sostenible de los recursos y también la gestión responsable. Esto permite el establecimiento de equilibrio entre los diferentes objetivos de la visión estratégica de la organización a medio-largo plazo.

De igual modo resunta una oportunidad de mejora, la fidelización de clientes y proveedores mediante la aportación de información relevante de Ohlimpia en la búsqueda de mayor confianza en las relaciones comerciales.

Objetivos de Desempeño del Periodo Objeto de este Informe, (2018)

**Los siguientes objetivos propuestos para el ejercicio económico 2018, han formado parte del sistema integrado de gestión, con los siguientes resultados:**

Objetivo	Actividad	Meta
Mantenimiento de puestos de Trabajo	Adaptación y formación de trabajadores para tareas diversas	Cancelación de contratos de trabajadores = 0
Mantener nivel de ventas anuales	Mejorar el proceso de contratación y coordinación	Ventas 2017 > respecto 2.016
Control de endeudamiento	No realizar inversiones durante el año	Endeudamiento 2.017 < respecto 2.016
Diversificación de Actividades	Establecer negociaciones con Proveedores para distribución	Conseguir 2 proveedores de producto

#### Mantenimiento de Puestos de trabajo.

El objetivo ha sido conseguido satisfactoriamente, manteniendo no solamente los puestos de trabajo sino también los salarios y nivel de desarrollo personal y profesional de empleado.

#### Mantenimiento de nivel de Ventas.

El año 2.017 las ventas han sido de 3,5 Millones de euros es por tanto un 0,7% superior a 2016, por tanto el objetivo ha sido conseguido.

#### Diversificación de Actividades

En el año 2017 se han creado nuevas Delegaciones en Las Palmas y Barcelona, con lo que estamos propiciando el crecimiento local y expansión a través de franquicias en todo el ámbito nacional.

### 3. **Objetivos para el siguiente periodo 2.018**

Generar complicidad en buenas prácticas con las partes interesadas	Diseño y publicación de manual de para distribución entre colaboradores, proveedores y empresas subcontratadas	Conseguir que 50% de nuestros grupos de interés que interactúan en la actividad, implanten prácticas sociales y ambientales
Optimizar los indicadores de proceso del sistema de gestión	Modificar indicadores y actualizar procesos	Tener al momento de auditoría de calidad y ambiental optimizados indicadores ambientales y procesos revisados

### **Principales Marcas productos y Servicios**

La actividad principal de Ohlimpia es la Limpieza de Mantenimiento de Oficinas y Locales.

### **Logotipos y Marcas utilizados:**





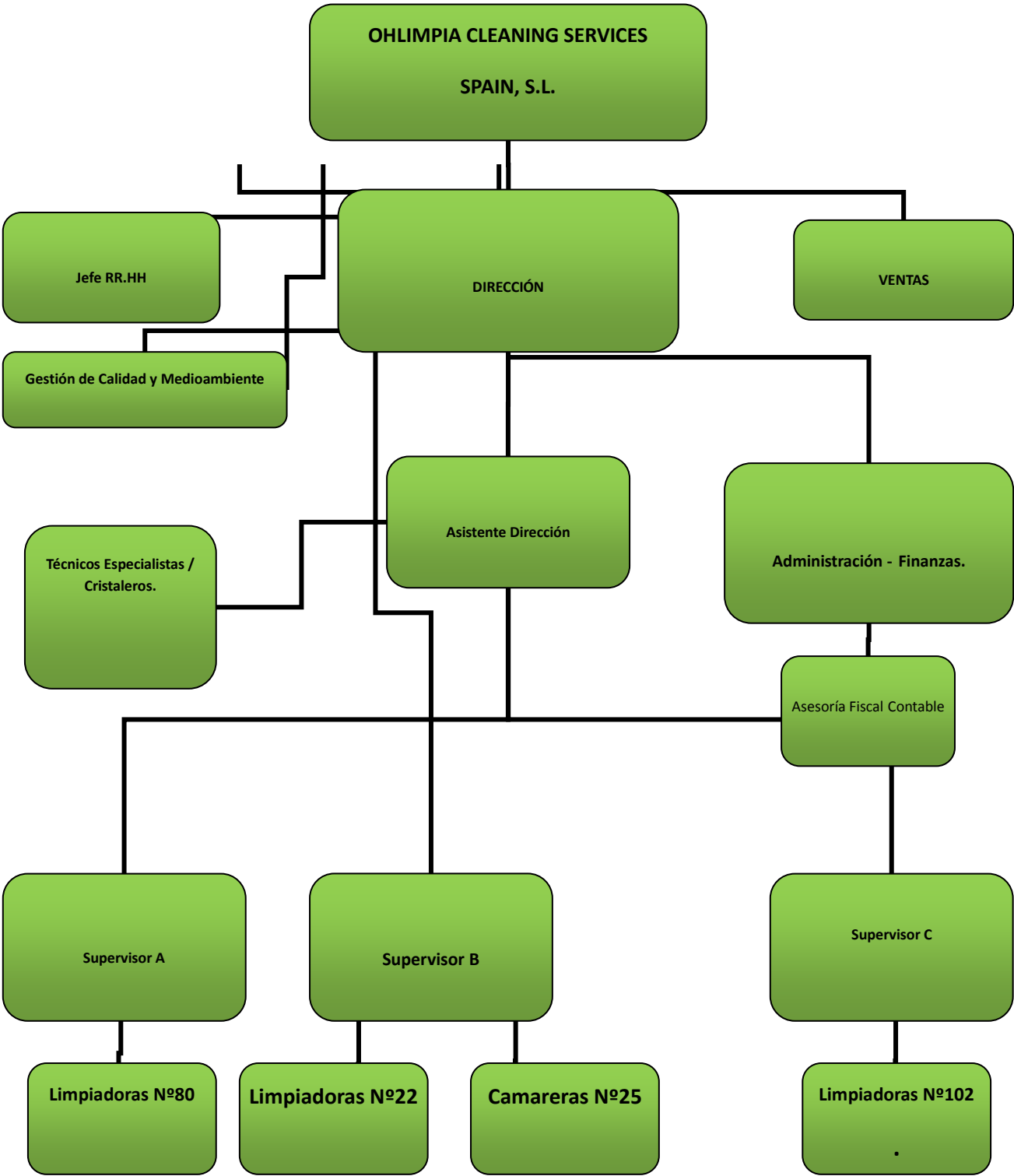
# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## Datos de la Organización

<b>Organización:</b>	<b>OHLIMPIA CLEANING SERVICES SPAIN, S.L</b>
<b>Dirección:</b>	C/ Valportillo Primera, 5 Oficina 1B4. 28108 Alcobendas (Madrid)
<b>Teléfono:</b>	+34 91 661 89 66
<b>Fax:</b>	+34 91 662 48 30
<b>Mail:</b>	<a href="mailto:info@ohlimpia.com">info@ohlimpia.com</a>
<b>Web:</b>	<a href="http://www.ohlimpia.com">www.ohlimpia.com</a>

OHLIMPIA CLEANING SERVICES SPAIN , mantiene la participación del 100 %\_en la sociedad mercantil “OHLIMPIA FACILITY SERVICES, S.L.” y del 98% en OHLIMPIA FACILITY SERVICES CANARIAS, S.L. y GLOBAL TALENT.

**Estructura Operativa de la Organización.**



## LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

La localización geográfica de nuestra sede central está situada en el centro de España, dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid, en el municipio de Alcobendas.



## **Naturaleza de la Propiedad y Forma Jurídica**

La propiedad de la empresa Ohlimpia Cleaning Services Spain,, Sociedad Limitada es de los dos socios desde el año 1992, todos ellos forman parte del Consejo de Administración como máximo órgano de gobierno de la empresa.

Clasificados por edad los propietarios y miembros del Consejo de Administración son:

- D. Juan Antonio López Carné
- Dña. Paloma Gago

## **Mercados que Prestamos Servicio**

El ámbito geográfico de actividad es de carácter nacional, atendiendo las demandas de clientes en todo el territorio peninsular e insular, tanto en Las Islas Baleares como en Canarias.

Ámbito de Expansión mediante **Franquicia**, para todo el territorio Nacional Español.

## **Dimensión de la Organización**

Ohlimpia cuenta con una plantilla de 6 trabajadores en el año 2017 además de los dos socios que también ejercen la actividad profesional en los departamentos de Control y dirección de empresa.

Las ventas en el ejercicio son de 3,5 Millones de €uros

## **Cambios significativos en el Periodo**

No existen cambios significativos en el periodo objeto de este informe (2017) acerca de la participación de socios en la empresa, y tampoco en la adquisición o enajenación de activos existentes en la empresa.

## Sistema de gestión Calidad

Gestión de Calidad, Certificado según Norma ISO- 9.001

# AENOR

## Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-1315/2002

AENOR certifica que la organización

**OHLIMPIA CLEANING SERVICE SPAIN, S.L.**

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2008

para las actividades: **La limpieza y el mantenimiento de edificios y locales.**

que se realizan en: **CL VALPORTILLO I, 5. 28108 - ALCOBENDAS (MADRID)**

Fecha de primera emisión: 2002-10-30  
Fecha de última emisión: 2015-12-03  
Fecha de modificación: 2018-01-04  
Fecha de expiración: 2018-09-14

Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

Original Escaneado

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Genova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 91 432 60 00.- [www.aenor.com](http://www.aenor.com)



## Sistema de gestión Ambiental

Gestión Ambiental Certificado según Norma ISO – 14.001

# AENOR

## Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2012/0009

AENOR certifica que la organización

**OHLIMPIA CLEANING SERVICE SPAIN, S.L.**

dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la Norma ISO 14001:2004

para las actividades: **La limpieza y el mantenimiento de edificios y locales.**

que se realizan en: **CL VALPORTILLO I, S. 28108 - ALCOBENDAS (MADRID)**

Fecha de primera emisión: 2012-01-11  
Fecha de última emisión: 2016-01-11  
Fecha de modificación: 2018-01-04  
Fecha de expiración: 2018-09-14

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rafael Garcia Meiro'.

Rafael GARCIA MEIRO  
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Génova, 6. 28004 Madrid, España  
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com



# *Parámetros de la Memoria*



## **Perfil de la memoria**

Este informe ha sido elaborado según las recomendaciones y principios de la guía G-3 de Global Reporting Initiative, en seguimientos de principios de:

- Equilibrio en la Información de los diferentes aspectos Económico, Social y Ambiental.
- Precisión en la información aportada,
- Periodicidad sistemática de información a la sociedad,
- Claridad y facilidad de interpretación de datos,
- Fiabilidad de la información procedente de control y seguimiento interno en la gestión de Ohlimpia, la cual se describe los siguientes apartados e indicadores:

## **Periodo cubierto por la Información**

La información que contiene este informe de Sostenibilidad hace referencia al ejercicio fiscal el cual comprende desde el 1 de Enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.

## **Ciclo de presentación de Memorias**

La periodicidad de presentación de memorias de Sostenibilidad relativas a nuestra organización, tenemos previsto que sea de carácter Anual, coincidiendo con el periodo fiscal, contemplando este hecho positivo para el seguimiento y medición de los indicadores y la comparabilidad entre periodos uniformes.

Esto facilita a su vez la calidad de la información y su aportación en un periodo relativamente corto de tiempo, considerando sirve de mayor utilidad, para los grupos de interés.

## **Punto de contacto para cuestiones relativas a este informe.**

Para todo tipo de consultas sobre esta memoria, los datos que en la misma se incluyen pueden realizarse las consultas así como el acceso al informe completo en la siguientes Personas, Teléfonos y sitios:

Juan Antonio López	Tel 91.661.89.66
Paloma Gago	Tel. 91.661.89.66

# **Alcance y Cobertura de la Memoria**

## **Proceso de definición del contenido de la Memoria**

El proceso seguido para la determinación del principio de “Materialidad” en este informe de Sostenibilidad está definido de forma concreta en nuestro procedimiento denominado “MISION”

Este documento interno determina los más importantes aspectos significativos que afectan a nuestro desarrollo de forma interna como empresa. También de forma indirecta trata de identificar los impactos negativos y positivos en aspectos Sociales, Ambientales y Económicos hacia nuestros grupos de interés.

De igual modo el documento “MISIÓN” establece las prioridades hacia los aspectos que son tenidos en cuenta en la actividad y que deben ser informados suficientemente en los indicadores.

## **Cobertura de esta Memoria**

Atendiendo a los requisitos del principio de “Exhaustividad” en el contenido, la cobertura y alcance en este informe de Sostenibilidad incluye todas las actividades que nuestra empresa realiza y sus relaciones con los grupos de interés en el periodo del año fiscal 2017.

También están cubiertos en este informe los aspectos Sociales, Económicos Ambientales y Éticos que se desprenden de nuestras actuaciones en la actividad.

## **Existencia de limitaciones de alcance**

La inexistencia de limitaciones de alcance de este informe hace que en el mismo se contemplen todos los impactos, avances y retrocesos en el desarrollo de nuestra gestión sostenible, aspectos que se reflejan en los indicadores centrales y adicionales.

## **Base para incluir información en caso de negocios conjuntos con otras empresas**

Al no existir negocios conjuntos con otras empresas la “comparabilidad” entre periodos es realizable de forma directa e intuitiva desarrollando los indicadores de gestión y estando presentados los valores de varios ejercicios fiscales o años.

## **Técnicas de medición de datos y bases para realización de cálculos**

En este informe se aplican los protocolos de indicadores de GRI conforme a las características de esta organización. Aquellos los cuales no se informa es debido a que no tienen adaptación al sector de actividad o servicios que prestamos hacia clientes, aportado en cada uno de ellos la explicación pormenorizada.

Las técnicas utilizadas para la medición de datos empleadas son mediante recopilación de los distintos valores resultantes en los registros del sistema interno de Ohlimpia en el periodo cubierto por esta memoria. Para cada indicador se establece el protocolo de medición.

## **Cambios significativos relativos a periodos anteriores**

No existen cambios significativos de alcance ni cobertura aplicables a este informe respecto a los informes anteriores ya que este es el primero.

## **Índice de contenidos de GRI**

<b>Descripción Capítulos</b>	<b>Paginas de Situación</b>
Carta de Máximo Responsable y Aspectos Generales	2-10
Estrategia y Análisis	11-16
Perfil de la Organización	17-23
Parámetros de la Memoria	24-29
Gobierno Compromisos y Participación	30-42
Enfoque de gestión e indicadores de desempeño Económico	43-47
Enfoque de gestión e indicadores de desempeño Ambiental	48-53
Enfoque de gestión e indicadores de desempeño Social	54-67
Índice de Indicadores	68-76

## Verificación

La política hacia la verificación de esta memoria, es de “NO VERIFICACION EXTERNA”, por motivos principalmente atribuibles al coste económico que supone, además de otros de carácter interno que se exponen a continuación:

Ohlimpia y todas sus actividades son auditadas y verificados anualmente por organismo externo certificador, con alcance según las Normas ISO: 9.001 en materia de Calidad de servicio, cuyo Sistema integrado incluye aspectos SOCIALES y de SOSTENIBILIDAD en los distintos puntos de Política y plan de gestión.

Las auditorias anuales de Certificación tiene igualmente alcance a la Norma ISO: 14.001 en Cumplimiento de aspectos Ambientales y los indicadores de dicho sistema de gestión ambiental se trasladan a este informe de Sostenibilidad..

Por tanto la información que este informe de Sostenibilidad aporta, es fiel reflejo de los datos que encuentran el soporte en el sistema interno de Gestión de Ohlimpia.

El organismo externo verificador de las dos normas (Calidad-Medio Ambiente) es AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) y no existe ningún vínculo entre esta organización y nuestra empresa, más allá de las estrictamente comerciales. **Nivel de aplicación de la Guía G-3 de Global Reporting Initiative**

Con independencia de las explicaciones aportadas en el punto anterior de este informe y dado que no existe Verificación externa relativa exclusivamente a la información que esta memoria aporta, adoptamos para este informe el **Nivel de Aplicación “A”** según los criterios de la tabla de Aplicación de GRI Reproducida a continuación:.

*Gobierno,  
Compromisos  
y Participación de los  
Grupos de Interés*

## **Gobierno**

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno, compuesto por Dña. Paloma Gago y D. Juan Antonio López, no existen miembros independientes ni miembros no ejecutivos.

En las funciones de este órgano se engloban las más importantes tareas de gobierno y dirección estratégicas, con responsabilidad directa sobre los aspectos Legales, Económicos, Sociales y Ambientales que se desprenden de las actividades que ejerce la empresa.

## **Presidente de Consejo de Administración**

La Presidencia del Consejo de Administración recae en D. Juan Antonio López y a su vez realiza funciones de Dirección General.

Ambos cargos no tienen asignación económica extraordinaria, existiendo solamente las percepciones económicas procedentes del trabajo en forma de dedicación exclusiva a la dirección de esta empresa.

Como razones para el ejercicio de estas funciones están la experiencia adquirida en el sector de actividad, las relaciones personales con las partes interesadas y la aprobación del consejo de administración para el desempeño del cargo.

## **Miembros Independientes y no Ejecutivos**

No existe una estructura directiva unitaria y por tanto tampoco miembros independientes no Ejecutivos.

## **Mecanismos de Comunicación**

La comunicación con grupos de interés en pequeñas empresas tiene la característica de ser muy ágil e informal, se establecen en la mayoría de los casos de forma verbal y personalizada a través de la propia operativa diaria de actividad.

Desde Ohlimpia este es el método más utilizado con Trabajadores y Proveedores, solamente en caso de extrema importancia se realizan comunicaciones escritas, manteniendo registro documentado de estas y posterior seguimiento de la eficacia de la comunicación.

Para Clientes se utilizan los encuentros relacionadas con la actividad, durante los mismos se concretan las especificaciones de Limpieza y se tienen en consideración los aspectos sociales y ambientales. Existe a la vez encuestas de satisfacción de clientes de forma sistemática hacia cada uno de los aspectos de la Gestión Responsable, de esto se informa en el indicador PR-5

Para la sociedad se utilizan mecanismos de comunicación escritos como es la publicación de este informe anual en formato papel para su distribución.

Fomentamos la participación ciudadana mediante jornadas de difusión de la gestión responsable en los diferentes foros donde Ohlimpia Participa.

Por otro lado se ha puesto a disposición de la sociedad, apartado para quejas, reclamaciones y aportaciones de oportunidades de mejora, igualmente en el portal [www.ohlimpia.com](http://www.ohlimpia.com).

### **Vínculos entre retribuciones y máximo órgano de Gobierno**

Los vínculos económicos existentes entre los máximos órganos de gobierno tienen su justificación mediante retribución mensual debido a que la dedicación de los dos Socios y Miembros del Consejo de Administración es a tiempo completo y dedicación exclusiva en el desarrollo de actividad de la empresa.

No existen acuerdos económicos o retribuciones especiales por abandono del cargo en Ohlimpia y tampoco en el desempeño de la organización en aspectos Sociales y Ambientales por estimarse estos aspectos integrados en la toma de decisiones.



## Procedimientos para evitar conflictos en el Órgano de Gobierno

La posibilidad de conflicto entre los órganos de gobierno de Ohlimpia, identificamos pueden ser procedentes de motivos económicos, como causa de diferencias de retribución entre los integrantes. Aspecto este que tenemos limitados al percibir los mismos importes en Nómina Mensual para todos los miembros del órgano de gobierno.

Otra posible fuente de conflicto es la posible observación por parte de algún integrante del consejo de administración, en considerar su trabajo y esfuerzo superior a los demás miembros, observando este hecho injusto. Para esta posibilidad, tenemos abierto constantemente el dialogo y la posibilidad de cambios en las funciones de cada uno de los integrantes.

Posibles focos de conflicto igualmente latentes son las divergencias en el posicionamiento estratégico de la empresa en el mercado o las políticas de inversión, políticas de recursos humanos o de endeudamiento, etc. Para todas ellas se utiliza el método de libre votación por mayoría simple para la determinación de la elección mas idónea, llevando a la práctica aquella solución que resulte elegida por este método.

### Procedimiento para determinación de Capacidad y Experiencia.

Siendo esta una empresa familiar, la capacidad de los integrantes del consejo de administración, se fomenta mediante la formación en capacidades y habilidades personales de acuerdo con las preferencias personales y profesionales de los integrantes y a las necesidades de la empresa para la adaptación a los nuevos escenarios de mercado.

## Declaración de Misión, Visión y Valores

La Misión de Ohlimpia, ha evolucionado hacia una mayor amplitud en los objetivos, contemplando el aspecto “**Persona**” como eje prioritario.

### MISIÓN

Ohlimpia es una Organización de personas dedicadas a servicios de limpieza de Oficinas y Locales, tiene como Misión, atender las necesidades de Clientes y Mercados mediante el desarrollo personal y Profesional de sus empleados, contemplando e implicando para ello a todos los grupos de interés en el establecimiento de un equilibrio entre los aspectos Económicos, Sociales, Ambientales y Éticos en beneficio de una sociedad mas Justa y Humana con un entorno Ambiental saludable.

La revisión periódica de esta Misión será la que mida la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas y los resultados clave, a su vez servirá para reorientar la misma hacia la consecución de los objetivos deseados.

## **VISIÓN**

Ohlimpia quiere ser reconocida en el futuro como empresa modelo en la prestación de servicios de limpieza, mediante el uso de procesos y procedimientos Honestos y Justos con todos los Grupos de Interés, ejerciendo la Responsabilidad Social Corporativa y la Transparencia en su más alto grado posible.

La revisión periódica de esta Visión será la que mida la eficacia de las acciones tomadas y los resultados clave, a su vez servirán para reorientar la misma hacia la consecución de los objetivos deseados.

## **VALORES**

Nuestros Valores se regirán por los principios generales establecidos en las distintas iniciativas que parten de Naciones Unidas como son “Global Compact” y otras de carácter Social, Ambiental y Ético.

Perseguiremos avances en la mejora continua hacia el desarrollo de estos principios, en equilibrio con los recursos económicos procedentes de nuestras actividades, sin olvidar que somos una empresa privada y debemos mantener la capacidad de inversión e innovación en activos materiales que nos permitan permanecer la empresa en el mercado por largo plazo.

La Sociedad y nuestros Clientes tienen derecho a conocer cómo se utilizan y distribuyen los recursos económicos que nos asignan en la elección de nuestros trabajos y servicios, para ello dotaremos de Transparencia mediante informes anuales de nuestros logros y carencias sobre de estos valores.

Nuestra marca será asociada a estos Principios y Valores como uno de los objetivos principales en todas nuestras actividades considerando como beneficiarios prioritarios “Las Personas” que forman parte del colectivo, Grupos de Interés .

### **Procedimiento para supervisar e identificar el desempeño Económico Social y ambiental, Incluidos riesgos y oportunidades.**

Ohlimpia dispone de procesos y procedimientos de gestión, con desarrollo en el ámbito del Plan de Gestión anual.

Los procedimientos para identificar y supervisar el desempeño económico social y ambiental de nuestra empresa, están identificados en el sistema de gestión, según la norma ISO-9.001, cuyo formato ha sido ampliado y contempla, Objetivos, Recursos y Metas hacia los aspectos de Sostenibilidad ( Social, Ambiental, y Económico).

El seguimiento de la Gestión cuenta con periodicidad para los distintos indicadores establecidos, siendo habituales seguimientos cuatrimestrales, semestrales y anuales, según las características de los objetivos marcados y cuyos resultados son trasladados a los indicadores de este Informe.

Estos aspectos son auditados externamente con carácter anual en todo su contenido, incluyendo la base documental de dicho sistema. **Ver punto pertenencia a asociaciones sectoriales.**

### **Procedimiento para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno en aspectos de Sostenibilidad.**

Según la descripción del apartado anterior sobre el Plan de Gestión anual, y dentro del mismo, se establece las personas responsables de llevar a cabo las acciones necesarias para conseguir los objetivos establecidos, en cuyo caso la evaluación final la supervisa, el responsable máximo de Calidad, Medioambiente y Responsabilidad Social

La evaluación del desempeño tiene carácter de cierre anual y esta acción provoca automáticamente la repetición de aquellos objetivos no conseguidos para el siguiente ejercicio económico, evaluando previamente la conveniencia de seguir manteniendo, o adoptar alguna actualización del objetivo señalado.

## **Compromisos con iniciativas externas**

### **Adopción del principio de Precaución**

Este aspecto no ha observado cambios de tratamiento desde nuestro último informe de sostenibilidad y sigue siendo adoptado igualmente, es decir de forma independiente

para los distintos aspectos (Sociales, Económicos y Ambientales). Incluido el uso del principio de precaución al aspecto Ético.

### **Principio de precaución en el Aspecto Económico**

Se establece mediante la confección de presupuestos anuales de Balances contables y Cuentas de Resultados, con segmentación y seguimiento mensual con objeto de anticipar desfases susceptibles de provocar impactos negativos en tesorería y endeudamiento. Sirve asimismo para la toma de decisiones en la salvaguarda de los intereses de las distintas partes interesadas con nuestra empresa.

### **Principio de precaución en el aspecto Social**

La constante disponibilidad de canales de diálogo con representantes del Consejo de Administración, Trabajadores y Sociedad, permite anticipar las situaciones susceptibles de provocar cambios en la situación laboral y aspectos que puedan influir en su situación familiar, también permite identificar los riesgos sociales externos y los impactos que pueden generar nuestras acciones.

Toda decisión relevante que puede afectar estas relaciones son tomadas teniendo en cuenta las informaciones recibidas y valorando impactos negativos y positivos, haciendo uso del principio de precaución ante impactos negativos identificados.

### **Principio de precaución en el aspecto Ambiental**

Las escasas atribuciones que tenemos en la mayoría de nuestros contratos siendo estos en régimen de Subcontratación no permiten asumir frente a clientes, principios de precaución sobre aspectos Ambientales que no tenemos autonomía de acción.

En todo caso internamente identificamos las situaciones de riesgo de impacto ambiental en cada una de las obras que ejecutamos, evaluamos el tratamiento de cada una de ellas y adoptamos de forma unilateral mecanismos y métodos de minimización de impactos ambientales.

### Principio de precaución en el aspecto Ético

Durante el mes de Enero de 2017 (29/01/17), se hizo pública la política de Buen Gobierno Corporativo, con alcance hacia todos los grupos de interés tanto internos como externos.

Esta política asume todos los posibles riesgos identificados en materia de corrupción y se adapta a las recomendaciones de Transparencia Internacional, tratando así de establecer el control y seguimiento de las incidencias sobre este riesgo.

El principio de precaución hacia el aspecto ético es aplicado ante toda situación en la cual han sido identificados indicios de riesgo ante casos de corrupción o prácticas manifiestamente deshonestas procedentes de clientes, proveedores o empleados.

### Iniciativas que la organización Suscribe y Aprueba

Desde hace siete años, Ohlimpia viene desarrollando su particular sistema de gestión, basado en los conceptos de la Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Transparencia.

Suscribimos, Aprobamos y estamos adheridos a distintas iniciativas todas ellas de forma voluntaria en las cuales se abordan criterios de Responsabilidad Social como son:

**GLOBAL COMPACT**, siendo nuestra adhesión en Junio de 2016 y nuestra participación en esta iniciativa es el seguimiento y desarrollo de los diez principios y la comunicación de los avances en cada uno de ellos. Participando también en acciones de difusión y sensibilización entre otras empresas.

La adhesión a la Red Española de Pacto Mundial se realizó en 2017.



Para este informe usamos la Guía G-3 de esta Organización.

### **INICIATIVA CONTRA LA CORRUPCIÓN.**

En nuestra lucha contra la corrupción y el soborno, hemos hecho público nuestro compromiso con esta iniciativa a todos nuestros grupos de interés y llevamos un seguimiento de riesgos e incidencias hacia este aspecto.

Ohlimpia dispone de un Código Ético en el que se recogen las normas de comportamiento frente a la corrupción.

### **Pertenencia a asociaciones sectoriales**

Nuestra empresa forma parte de la Asociación de la Red Pacto Mundial España.



Red Pacto Mundial  
España

# Participación Grupos de Interés

## **Relación de grupos de interés**

Identificamos en este informe los siguientes grupos de interés:

- Socios de esta empresa y sus familias
- Trabajadores y sus familias
- Proveedores relacionados con la actividad
- Proveedores de servicios Financieros
- Clientes
- Organizaciones ONGs y grupos de trabajo y aprendizaje
- Habitantes dentro de nuestro radio de acción
- Sociedad en general

### **Base para identificación de los grupos de interés y su participación**

Seguimos el criterio para identificación de los grupos de interés la determinación de aquellas personas y organizaciones que pueden ser afectadas directa o indirectamente con nuestras decisiones y acciones en el ejercicio de nuestra actividad.

La participación de los mismos en nuestra gestión es de diferente modo en cada uno de ellos, cabe destacar que nuestra magnitud como empresa y en la mayoría de casos la mayor magnitud de las organizaciones que forman parte de nuestros grupos de interés, en la mayoría de casos, se produce mediante diálogo en las negociaciones habituales de contratación y durante el desarrollo de servicios.

Describimos a continuación la forma en la cual establecemos estos canales de comunicación y participación y un breve resumen de las principales respuestas e inquietudes obtenidas.

### **Participación de Socios**

Con carácter diario se establecen conversaciones acerca de la actividad cotidiana y los distintos problemas, causas y soluciones que son aplicables a corto plazo de trabajo, personal, productos, proveedores etc.

Igualmente con carácter trimestral se analiza la evolución de los parámetros e indicadores, tanto económicos como otros de carácter Social y Ambiental, su cumplimiento y aspectos de mejora para su adopción.

El tratamiento de los aspectos llamados Responsables, estos son aprobados por los miembros del Consejo de Administración buscando equilibrios entre los objetivos económicos y avances en materia Social y Ambiental, además de identificar



métodos de transmisión de los criterios responsables, a toda la cadena de Producción y Suministro de Productos y Servicios externos.

### **Participación de Trabajadores**

Ohlimpia tiene procesos y procedimientos para expresar los aspectos de mejora que pueden ser identificados por los trabajadores, estos tienen su registro correspondiente documentado y es sistemáticamente analizado en la viabilidad e implantación.

Se ha fomentado la comunicación verbal en la operativa diaria en la adopción de procesos mas eficaces en el desarrollo de los servicios hacia clientes y la minimización de impactos hacia los puestos de trabajo.

Significativo ha sido este 2017 por el escaso volumen de demanda de clientes.

Estas acciones han tratado de encontrar un punto de equilibrio entre los valores y necesidades de los trabajadores y los objetivos de la empresa en materia de Sostenibilidad.

### **Participación de proveedores relacionados con la actividad**

Proveedores de productos, colaboradores y entidades financieras son el colectivo de proveedores hacia el cual Ohlimpia informa y a su vez invita a participar en el proceso de búsqueda de oportunidades de mejora en las relaciones comerciales beneficiosas para todos los interesados.

La participación es mediante entrevista personal durante los procesos de licitación, estableciendo las características y requisitos de nuestros pedidos, métodos de recepción y pagos de facturas.

Asignatura pendiente sigue siendo la obtención de datos de este colectivo sobre el consumo indirecto de energía a causa de los servicios que nos prestan. Es solicitado insistentemente esta información si resultados positivos por el momento.

Mediante estas acciones Ohlimpia trata de implicar en su Misión, Visión y Valores a la cadena de suministro a través de evaluación y recomendaciones sobre aspectos relacionados con el Medio Ambiente, aspectos Sociales y Éticos.

## **Participación de proveedores de servicios financieros**

Consideramos tiene especial relevancia las instituciones financieras en nuestra actividad, es un protagonista necesario en todas nuestras transacciones sean de ventas o compras. Por ello son un colectivo al cual dedicamos especial atención a sus especificaciones y aportamos absoluta transparencia de nuestra gestión y los resultados.

Objetivos de la acción de transparencia hacia entidades financieras entre otros es la puesta en valor de los activos intangibles y el establecimiento de relaciones de confianza, siendo este grupo de interés el que más valora este aspecto en relación con la seriedad y honestidad de las relaciones comerciales.

La participación en nuestra gestión se establece mediante conversaciones periódicas y análisis de las necesidades, servicios y productos contratados,

Este colectivo será destinatario de los informes anuales de Sostenibilidad en formato papel cada año y para todas las entidades financieras con las que Ohlimpia opera.

De las acciones tomadas se identifican regularmente por ambas partes, nuevos productos y servicios financieros mas eficaces, que tienen especial interés para la gestión económica y financiera en la actividad de ambas organizaciones.

## **Participación de Clientes**

Ohlimpia participa y dialoga activamente con clientes, especialmente en la gestión ambiental de la limpieza de sus centros de trabajo, mediante propuestas de minimización de impactos ambientales y gestión de recursos naturales.

Realiza seguimiento y medición de satisfacción de forma diferenciada para los aspectos importantes de la Sostenibilidad, mediante encuesta confidencial a la terminación de cada centro de trabajo cuyos resultados se informa en el indicador PR-5

Del análisis y seguimiento de estas acciones se identifican puntos débiles y aspectos de mejora en las especificaciones de clientes que servirán para lograr una mayor desarrollo en la calidad de productos y servicios además una mejor atención a sus especificaciones en la búsqueda de mayos fidelización de Cliente.

*Enfoque de  
gestión e*  
Indicadores  
de  
Desempeño  
Económico

## DIMENSION ECONÓMICA

### Información sobre el Enfoque de Gestión Económica

Sobre la dimensión Económica de Ohlimpia, la dirección aplica los siguiente Enfoques y Políticas:

- Captación de Clientes, mediante sistemas transparentes apoyando la libre competencia de mercado.
- Calidad de Productos y Servicios, con objetivos de mejora continua, fidelización y retención de clientes
- Pagos a Proveedores, con periodo máximo de 60 días fecha /factura.
- Endeudamiento, establecimiento de endeudamiento máximo por recursos ajenos (Bancos) menor de 70% sobre recursos propios.
- Impuestos, actuación en el mercado completamente de acuerdo a la legislación vigente en materia fiscal.
- Retribución a Directivos, en línea con la media de la totalidad de la plantilla de trabajadores y no superior al 25% sobre estos.
- Beneficios , retención de beneficios al 100% como medida para aumentar recursos propios.
- Donaciones, preferentemente de forma directa al beneficiario y sin intermediarios en la gestión de estos recursos.
- Soborno y Corrupción, Tratamiento de este riesgo según Política Interna.

### Información adicional

La persona responsable del desarrollo de políticas y enfoques de dimensión económica es: Juan Antonio López (Director financiero)

Entendemos la Sostenibilidad en este aspecto económico como el equilibrio necesario con los demás aspectos, Sociales y Ambientales en nuestra estructura como empresa. Usando este criterio como referencia se establece control sobre aspectos y riesgos financieros.

Utilizamos herramientas de control periódico y seguimiento de ratios que tienen relación con Presupuestos Provisionales, Balances y Cuenta de Resultados, también el endeudamiento y uso de recursos ajenos y control de tesorería. Estos seguimientos son de carácter mensual y corrección de desviaciones de forma periódica.

Identificamos como riesgos significativos que puedan afectar nuestro desarrollo económico, la competencia desleal y las prácticas de soborno y corrupción por parte de nuestros competidores más directos, lo cual disminuye las oportunidades a corto plazo.

Consideramos por otra parte relevantes lo posibles variaciones al alza de precios de petróleo y los tipos de interés, la restricción de financiación por parte de entidades financieras y la morosidad. Todos estos elementos tienen capacidad de afectar de forma directa al aspecto financiero de la empresa.

Como oportunidad, se identifica la toma importancia de la gestión de Riesgos Intangibles en materia de cumplimiento de legislación que, aplicada a todas las actividades, especialmente en materia Ambiental y Fiscal, además de la puesta en Valor la Marca y reputación de Ohlimpia tiene en el sector de la limpieza.

### **Indicadores de desempeño Económico**

#### **EC-1**

Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos, pagos a proveedores de capital, impuestos, etc..

Procedencia de la información de los estados contables de la empresa, año 2017.

**Ventas Anuales en 3.500.000.-€**

#### **EC 2**

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Para este indicador introducimos los servicios hacia clientes, con su valoración en términos económicos que hemos realizado, por causas atribuibles a fenómenos naturales como ejemplo, lluvias torrenciales y sus desperfectos, grandes nevadas, incendios, etc. Procedencia de la información, de los estados contables de la empresa año 2017 y anteriores.

### EC3

Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. Mediante este indicador damos información sobre la cobertura de donaciones sociales.

Todas las donaciones sociales han sido atendidos al 100% de los compromisos adquiridos desde el inicio de la actividad hasta la actualidad.

### EC 4

Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos (Subvenciones).  
En este punto cabe decir que Ohlimpia no ha recibido ningún tipo de subvenciones.

### **Presencia en el Mercado**

### EC 5

Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en el ámbito geográfico donde se desarrollan las actividades.

Procedencia de la información de los estados contables de la empresa. Año, 2017 y anteriores.

En este indicador informamos de la relación de salarios medios de nuestros trabajadores, respecto del salario mínimo establecido por ley en España los diferentes años

### EC 6

Políticas, prácticas y proporción de compras correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollan las actividades.

### EC 7

Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

La contratación de trabajadores se realiza mediante entrevista personal previa y exposición por parte del trabajador de su formación y experiencia en el puesto solicitado.

Posterior a esta fase informativa se realiza una prueba práctica, el objetivo es que el trabajador conozca el entorno de trabajo que desempeñará en el futuro y determine a su vez su idoneidad de acuerdo a sus expectativas.

Pasada esta etapa siendo satisfactoria para las dos partes, se realiza contrato de trabajo de acuerdo con la legislación laboral vigente en España y se establecen el horario, salario, vacaciones etc.

Nuestro compromiso con Global Compact hace que nuestro criterio de selección sea acorde con los principios de NO-Discriminación e Igualdad de Oportunidades, asegurando que la edad del aspirante sea la exigida en legislación.

Por las características de nuestra empresa su tamaño y carácter familiar las contrataciones de directivos no tiene aplicación en el momento actual.

## **EC 8**

### **Impactos Económicos Indirectos**

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono o en especie.

Considerados en este punto los gastos que se han generado sin cargo económico alguno a clientes u organizaciones y cuyo fin ha sido la aportación desinteresada de servicios o materiales propios en beneficio de la sociedad en general.

Ohlimpia ha colaborado económica y desinteresadamente con la Asociación Española Contra el Cancer (AECC).

## **EC 9**

Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

No hemos identificado impactos económicos indirectos en la sociedad durante 2017.

Para este riesgo Ohlimpia posee póliza de seguro de responsabilidad Civil para siniestros y daños a terceras personas hasta un límite de 300.000.-€uros.

# ENFOQUE DE GESTION E INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL



## DIMENSION AMBIENTAL

### Información sobre el Enfoque de Gestión Ambiental

Ohlimpia, aplica los siguientes enfoques en materia Ambiental:

- Compra de productos para la limpieza, utilización de aquellos menos agresivos para el Medio ambiente y criterio de procedencia de menor utilización de transporte.
- Consumo de Energía , establecimiento de medidas de ahorro e identificación de tecnologías más respetuosas.
- Consumo de Agua , Obtención del recurso previa autorización administrativa, utilización de este recurso, con métodos y medidas de ahorro, prevención de la contaminación de acuíferos.
- Emisiones ,vertidos y residuos. Actualmente Ohlimpia no hace seguimiento de emisiones ya que utiliza vehículos eléctricos.
- Cumplimiento normativo, Identificación de legislación local, regional, autonómica y nacional, registro e implantación a los procesos productivos.
- Transporte y desplazamientos, preferencia de transporte público en largas distancias.
- Aspectos generales, dotación de medios y equipos de tecnología no agresiva hacia el Medio Ambiente. Formación y sensibilización de personal y seguimiento de las acciones.

### Información Ambiental adicional

La responsabilidad de aplicación de políticas y enfoques de carácter ambiental parten desde la Propia Dirección General de la empresa, contando para este cometido con la necesaria ayuda y colaboración los departamentos. Financiero y 100% de personal de Producción.

Entendemos por gestión Ambiental Sostenible aquella que trata de consumir el menor número y volumen posible de recursos naturales, en su caso la reutilización de materiales siempre que técnicamente esté permitido, la minimización de impactos negativos a flora, fauna y atmósfera, la adopción de medidas correctoras en caso de impactos negativos al Medio Ambiente y en todo caso el uso de

principio de precaución ante la incertidumbre de impacto negativo hacia el medio ambiente.

La identificación de riesgos de gestión ambiental se gestiona y documenta en el sistema de gestión ISO 14.001, utilizando procesos y procedimientos de acuerdo a esta norma internacional y el seguimiento, mediante auditorías externas con periodicidad anual.

## Indicadores del Desempeño Ambiental 2017

PAPEL	80
AGUA	24
RAEE	1
TONER	2
ENVASES PELIGROSOS	1.128
ENVASES NO PELIGROSOS	12.603
ENERGIA	11.700
ENVASES NO PELIGROSOS	12.603

# IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES



FPG.04.03-1 R1

Ed.2

Nº	Actividad / Producto	Aspecto Ambiental	Condiciones de Evaluación	Valor Criterio			S	Meda	Significativo S / N	Código Documento	Documento
				M	F/Pr	C					
1	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES	CONSUMO DE PAPEL	N	1	5	1	5	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
2		GENERACIÓN DE RUIDO	N	1	1	1	1	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
3		CONSUMO DE COMBUSTIBLE (Actividades comerciales)	N	1	1	1	1	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos (900/140 = 7 litros/cliente /mes)
4		GENERACIÓN DE RESIDUOS DE PAPEL	N	1	5	1	5	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
5		CONSUMO Y GENERACIÓN DE RESIDUOS DE TINTA/TONER	N	1	1	1	1	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
6		GENERACIÓN DE RAEE	N	1	1	3	3	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
7		GENERACIÓN DE RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS	N	1	5	1	5	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
8		EMISIONES ATMOSFÉRICAS DE VEHÍCULOS	N	1	1	1	1	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
9	PRESTACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA	RESIDUOS DE PAPEL Y CARTÓN	N	1	5	1	5	7	NO	CGA-02	Gestión Ambiental Servicios a clientes (limpieza)

10	PRESTACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA	RESIDUOS ENVASES PLÁSTICOS NO PELIGROSOS	N	1	5	1	5	7	NO	CGA-02	Gestión Ambiental Servicios a clientes (limpieza)
11	PRESTACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (Productos limpieza)	N	3	1	1	3	7	NO	CGA-02	Gestión Ambiental Servicios a clientes (limpieza)
12	PRESTACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA	EMISIONES ATMOSFÉRICAS DE LOS VEHÍCULOS (Supervisión)	N	1	1	3	3	7	NO	CGA-02	Gestión Ambiental Servicios a clientes (limpieza)
13	SITUACIONES DE EMERGENCIA	EMISIONES ATMOSFÉRICAS POR INCENDIO	E		1	1	3	7	NO		Plan de Emergencias
14		RESIDUOS GENERADOS POR INCENDIO	E		1	1	3	7	NO		Plan de Emergencias
15		VERTIDO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS POR ACCIDENTE DE VEHÍCULO	E		1	1	3	7	NO		Plan de Emergencias
		DERRAME ACCIDENTAL DE PRODUCTOS PELIGROSOS	E		1	1	3	7	NO		Plan de Emergencias
16		CONSUMO EXCESIVO DE AGUA POR FUGA O ROTURA DE CONDUCCIONES	E		1	1	3	7	NO		Plan de Emergencias
17	MANTENIMIENTO E INSTALACIONES	RESIDUOS GENERADOS POR MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	N	1	1	5	5	7	NO		Control Operacional. Compromiso ambiental de proveedor y evidencias de adecuada gestión de residuos
18		CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	N	5	5	3	75	7	SI	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
19		CONSUMO DE AGUA EN ASEOS Y VERTIDOS ASOCIADOS	N	1	5	3	15	7	SI	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
20		GENERACIÓN DE FLUORESCENTES	N	1	1	3	3	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos
21		GENERACIÓN DE ENVASES DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA	N	1	5	1	5	7	NO	CGA-01	Gestión Ambiental Oficinas y mantenimiento de recursos

Fecha Evaluación: 30/09/2017

Fdo. Responsable Calidad y Gestión Ambiental

# ENFOQUE DE GESTION E INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

## **DIMENSION SOCIAL**

### **Información sobre el Enfoque de Dimensión Social. Aspecto Laboral**

Sobre la dimensión Social de Ohlimpia, la dirección aplica los siguientes Enfoques y Políticas:

El enfoque y Política hacia la Calidad, hacia el respeto de todos y cada uno de los principios y derechos fundamentales del trabajo según la OIT (Organización Internacional del Trabajo)

Compromiso de cumplir y hacer cumplir los Derechos y Libertades de acuerdo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de Naciones Unidas.

Además desde la dirección se aplican los siguientes enfoques hacia:

- Empleo, proporcionar a nuestros empleados la máxima estabilidad en sus puestos de trabajo, contribuir a su desarrollo personal y profesional mediante acciones formativas, proporcionar métodos de conciliación trabajo-familia.
- Relación Empresa Trabajadores, establecimiento de ambiente de trabajo agradable y de confianza entre las partes, comprensión y apoyo en los problemas personales, dentro de un marco de diálogo abierto con acceso directo al primer nivel de dirección.
- Salud y seguridad en el trabajo, cumplimiento estricto de legislación en aspectos de seguridad y salud, dotación de la formación necesaria en estos aspectos y dotación de medidas preventivas personales y colectivas.
- Formación y educación, Sensibilización hacia los valores y criterios en materia de Sostenibilidad que la empresa suscribe, formación y desarrollo personal de nuevas habilidades.
- Diversidad y Oportunidades, criterios de contratación de personal exentos de discriminación por sexo, raza o afinidad religiosa e igualdad de oportunidades en la promoción de puestos de trabajo.

## **Información contextual adicional**

La dirección de Ohlimpia realiza tareas de sensibilización y formación en materias de calidad, medio ambiente a trabajadores y nuevas incorporaciones de plantilla de forma periódica.

Entendemos por Sostenibilidad Social, aquella en la cual se establece un equilibrio entre los aspectos económicos de la empresa y los beneficios sociales que ésta aporta a las personas afectadas por la actividad tanto dentro como fuera de la organización.

Como principal éxito se identifica la implicación y grado de satisfacción de nuestros empleados en aspectos relacionados con ambiente de trabajo y conciliación vida familiar y laboral.

Como deficiencia y oportunidad de mejora en aspecto Social, se adoptan criterios de “Desarrollo de Valores” a la cadena de suministro y la Sociedad en General, en equilibrio con el aspecto económico. El momento económico actual supone una barrera de entrada a superar, para que este concepto sea generalmente aceptado.

## **Relaciones Empresa Trabajadores**

### **LA 4**

#### **Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.**

98% de Empleados se sitúan dentro del convenio colectivo del sector de Limpieza de Oficinas y Locales y el 2% en el Estatuto de los Trabajadores, en el periodo 2017 objeto de este informe.

### **LA 5**

Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Los empleados se sitúan dentro del convenio colectivo del sector de la limpieza de oficinas y locales, la normativa laboral establece preavisos previos de 15 días



## **Salud y Seguridad en el trabajo**

### **LA 6**

Porcentaje total de trabajadores que está representado en comités de salud conjuntos de dirección- empleados establecidos para ayudar asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo

No existe comité de salud conjunto como tal, siendo contemplada la formación en seguridad y salud de forma periódica, con revisiones médicas anuales de trabajadores. Se cuenta además con mutua externa de accidentes laborales, Mutua Universal, que da cobertura en todo el territorio nacional.

### **LA 7**

Tasas de absentismo, enfermedades relacionadas con el trabajo y días perdidos.

### **LA 8**

Programas de educación, formación y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relaciones con enfermedades graves.

Los programas de formación no incluyen a las familias de trabajadores ni a miembros de la comunidad con relación a enfermedades graves.

Este punto no es Obligatorio en la legislación Española en materia de seguridad y salud en el trabajo.

### **LA 9**

Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Seguridad y salud de los trabajadores están contempladas en acuerdos con Mutua Universal.

### **LA 10**

Horas de formación en el año objeto de este informe.

PLAN DE FORMACIÓN						PERÍODO: AÑO 2017	
FECHA PREVISTA	FECHA REAL	DURACIÓN PREVISTA	DURACIÓN REAL	DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN	FORMADOR	HORAS DE TRABAJO	RESULTADO
OCT-2017	OCT-2017	22	20	PRL BASICO SEGUNDO CICLO	GRUPO PITAGORA	20	REALIZADO Y APTO 25/09-04/10/2017
OCT-2017	OCT-2017	22	20	PRL BASICO SEGUNDO CICLO	GRUPO PITAGORA	20	REALIZADO Y APTO 25/09-04/10/2017
OCT-2017	OCT-2017	22	20	PRL BASICO SEGUNDO CICLO	GRUPO PITAGORA	20	REALIZADO Y APTO 25/09-04/10/2017
OCT-2017	OCT-2017	22	20	PRL BASICO SEGUNDO CICLO	GRUPO PITAGORA	20	REALIZADO Y APTO 25/09-04/10/2017

OCT-2017	OCT-2017	22	20	PRL BASICO SEGUNDO CICLO	GRUPO PITAGORA	20	REALIZADO Y APTO 25/09-04/10/2017
----------	----------	----	----	-----------------------------	-------------------	----	---

## LA 11

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

La formación que reciben los trabajadores se diseña desde el momento de su contratación, mediante identificación de carencias en este aspecto sobre las cuales se actúa de forma progresiva tanto en materia de seguridad como de nuevas habilidades profesionales.

La supervisión y desarrollos personales son verificados por la dirección. Quedan registrados y documentados las acciones tomadas de cada trabajador

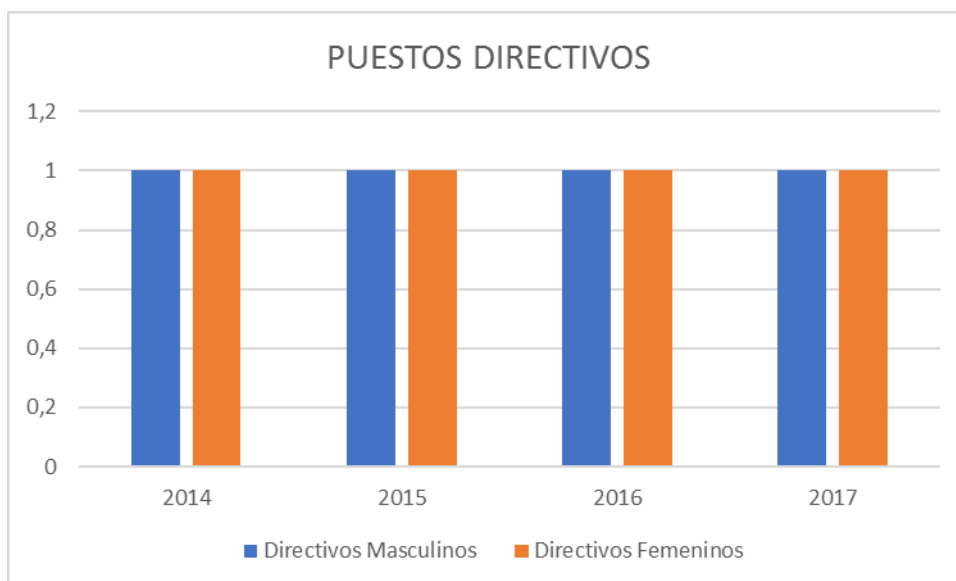
## LA 12

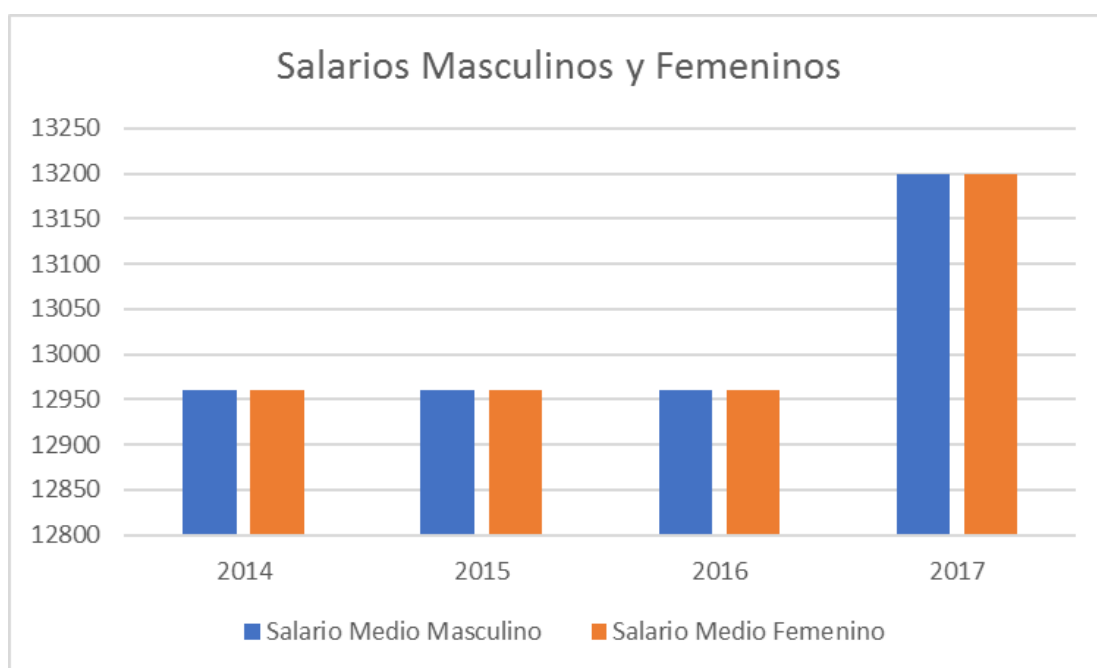
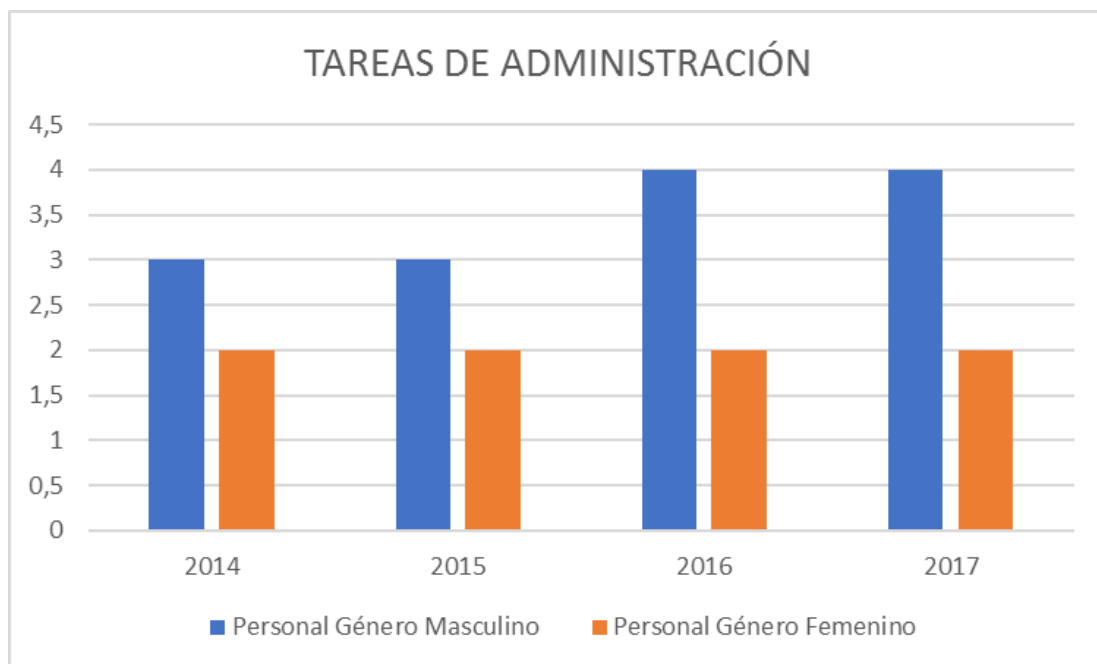
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

El 100% de los trabajadores cuentan con evaluaciones periódicas y regulares del desempeño y desarrollo profesional. Queda registrada en el sistema de gestión sus nuevas formaciones y capacidades adquiridas, así como su desarrollo personal.

## LA 13

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.





## **DIMENSIÓN DERECHOS HUMANOS**

### **Información sobre el Enfoque de la Dirección. Aspecto Social Derechos Humanos**

Sobre la dimensión Derechos Humanos, la dirección de OHLIMPIA aplica los siguientes Enfoques y Políticas:

El enfoque de la Política interna de Calidad en OHLIMPIA en su punto 5º describe:

OHLIMPIA, se compromete a cumplir y hacer cumplir los derechos y libertades de acuerdo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

También a través de la iniciativa Global Compact y nuestro compromiso de adhesión se ha hecho público el enfoque en el desarrollo de la actividad teniendo en cuenta los diez principios en la toma de decisiones.

Además desde la Dirección se aplican los siguientes enfoques hacia:

- Prácticas de Inversión y aprovisionamiento, mediante análisis y evaluaciones previas, para evitar ser cómplices indirectos en el abuso a los derechos Humanos.
- No-discriminación, Valoración de habilidades y destrezas de trabajadores en nuevas incorporaciones indistintamente de su raza, sexo, religión o procedencia.
- Libertad de asociación en convenios colectivos, ejercicio real de esta libertad sin ningún tipo de represalia por parte de la empresa hacia trabajadores.
- Abolición de la explotación infantil mediante declaración pública, evaluación de proveedores de acuerdo a este criterio y evitar ser cómplice indirecto.
- Prevención del trabajo forzoso y obligatorio, búsqueda de diálogo con trabajadores hacia los desempeños y productividad y evitar ser cómplices indirectos hacia estas prácticas en la cadena de proveedores.
- Quejas y procedimientos conciliatorios, Establecimiento de canal de diálogo directo hacia la alta dirección.
- Prácticas de seguridad, enfoque de formación y prevención de todos los trabajadores en materia de seguridad y salud.

- Derechos de los indígenas, mediante enfoque de no ser cómplice indirecto en el consumo de productos de procedencia y métodos de elaboración que violen estos derechos.

### **Información contextual adicional**

La persona responsable de la aplicación de estas políticas y enfoques es el director Gral. D. Juan Antonio López, que personalmente realiza las tareas de sensibilización en materias de Derechos Humanos a trabajadores y colaboradores.

Entendemos como Sostenibilidad en Derechos Humanos, aquella en la cual se establece un equilibrio entre los aspectos económicos de la empresa y el respeto hacia el derecho que toda persona tiene a ser tratada por igual sea cual sea su procedencia, raza, sexo, religión etc.

En Derechos Humanos Ohlimpia presta especial atención ante la violación de estos, con ámbito interno y externo hacia la cadena de suministro.

### **Indicadores de desempeño en prácticas de inversión y abastecimiento**

#### **HR 1**

Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, tomados como tal la constitución de nuevas empresas con socios externos a Ohlimpia o igualmente la constitución de UTES (Unión Temporal de Empresas) en las cuales se incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis, en materia de Derechos Humanos.

No ha habido movimiento en este sentido en Ohlimpia.

#### **HR 2**

Porcentaje de los principales proveedores que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación.

100% de proveedores son evaluados de forma periódica y sistemática con carácter anual. Son amonestados, en caso de detección de incumplimientos en materia de Derechos Humanos y declarados “no Aptos” en caso de reiterar en sus prácticas.

En 2017 no se han detectado prácticas abusivas hacia este indicador en ninguno de nuestros proveedores.

### HR 3

Total de horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

No ha habido en Ohlimpia horas de formación sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de Derechos Humanos.

### No-discriminación HR 4

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

No han existido incidentes de discriminación en 2017, por tanto no se han adoptado medidas hacia este aspecto más allá de las medidas preventivas y de identificación previa de riesgos.

### Libertad de asociación y convenios colectivos HR 5

Actividades de la compañía en la que el derecho de la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos implican importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Todas las actividades de la organización se realizan de acuerdo a la libertad de asociación en materia sindical por parte de trabajadores en la organización, está garantizado mediante el cumplimiento estricto de la legislación Española y Europea, además de implantación de política en la organización según las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) \* identificación y seguimiento de legislación laboral desde el año 1993.

### Explotación Infantil HR 6

Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Actividades de Riesgo	Medidas adoptadas
Compra de materiales de dudosa procedencia y manufactura	* Evaluación de proveedores sobre este aspecto
Subcontrata de unidades de obra a otras empresas	* Información, sensibilización , evaluación y seguimiento de proveedores y subcontratas

\* La organización realiza evaluación, sensibilización y seguimiento hacia explotación infantil desde el año 1993.



## **HR 7**

Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

La identificación de trabajo forzado hacia nuestros proveedores se realiza mediante inspección de sus instalaciones y personal, conversaciones con trabajadores y recopilación de información de manera informal.

Como riesgo más frecuente sitúa la contratación irregular de trabajadores y el incumplimiento de legislación en materia laboral, (horario de trabajo, salario, método de pago, etc.)

Las medidas adoptadas hacia este riesgo es la evaluación de proveedores de acuerdo a la información obtenida y las recomendaciones o la rescisión de contratos a proveedores en caso de incumplimiento de nuestras especificaciones.

## **Prácticas de seguridad**

## **HR 8**

Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en políticas y procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

100% de personal es conocedor de las políticas , Misión, Visión y Valores de la Compañía así como de los compromisos adquiridos con la Iniciativa Global Compact y otras.

Se aporta al trabajador la documentación relativa a estos aspectos y la formación en el mismo momento de su contratación.

## **Derechos de los Indígenas**

### **HR 9**

Número total de incidentes relacionados con violaciones de derechos de los Indígenas y medidas adoptadas.

Este indicador no aplica a nuestra empresa y actividad por no estar este colectivo en el ámbito geográfico de actuación.

## **DIMENSIÓN SOCIEDAD**

### **Información sobre el Enfoque de la dirección en el desempeño Social aspecto SOCIEDAD**

Sobre la dimensión Social, la dirección de Ohlimpia aplica los siguientes Enfoques y Políticas:

Enfoque de Honestidad en las relaciones Personales y Laborales con los Trabajadores Clientes y Proveedores, Transparencia absoluta hacia estas relaciones y resolución de conflictos mediante el diálogo y acercamiento entre posturas enfrentadas.

Enfoques de cumplimiento estricto de las reglas de mercado en cuanto a igualdad de oportunidades, además del rechazo de prácticas y mecanismos que puedan alterar el libre precio de las cosas y servicios.

Además desde la dirección se aplican los siguientes enfoques hacia:

- Comunidad, mediante adopción de prácticas aceptadas internacionalmente y coherentes a nuestros valores.
- Corrupción, mediante la puesta en práctica de nuestra política interna y su divulgación. Identificación de riesgos y denuncia de casos conocidos y demostrables.
- Administración Pública, mediante la práctica de la transparencia por parte de nuestra empresa en contratos públicos y concesiones.
- Competencia desleal, enfoque de información y diálogo hacia el establecimiento de medidas más justas para desarrollo de igualdad de oportunidades.

- Cumplimiento normativo, mediante la identificación de legislación y aplicación a nuestra actividad su cumplimiento al 100 %

### **Información contextual adicional**

La persona responsable de la aplicación de estas políticas y enfoques es el director Gral. D.Juan Antonio López, personalmente realiza las tareas de sensibilización en materias de Desempeño Social, Buen Gobierno Corporativo y otras de carácter Ambiental.

Entendemos como Sostenibilidad en Desempeño hacia la Sociedad, aquella en la cual se establece una igualdad de oportunidades en un mercado competitivo cuyas únicas ventajas son el saber hacer, mejor gestión de los recursos, búsqueda de la eficiencia y el establecimiento de igualdad de oportunidades

Como principal éxito en desempeño hacia la Sociedad se identifica la información pública de la política anticorrupción en todo su contenido. El tratamiento de aspectos Sociales y Ambientales en la toma de decisiones y el ejercicio de la Transparencia de forma sistemática.

Como deficiencia en Desempeño Social se identifica las persistentes prácticas empresariales en la utilización de mecanismos que alteran la libre competencia y el precio de bienes y servicios a través de la corrupción y el soborno.

Como oportunidad de mejora se identifica la continuidad en la difusión de nuestra experiencia en el campo de la Transparencia como medida de buen Gobierno y desarrollo de Confianza mutua entre las partes interesadas.

# INDICE DE INDICADORES

## **Indicadores de desempeño Social Comunidad**

### **SO 1**

Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de empresa.

Este indicador no aplica a nuestra actividad por no existir operaciones directas de acción social en las comunidades donde opera la compañía.

## **Corrupción**

### **SO 2**

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

La totalidad de actividades que realizamos 100% y la totalidad de proyectos en los cuales el cliente requiere nuestros servicios, son analizados en la identificación de riesgos sobre corrupción desde la fecha de implantación de política, Enero de 2017 hasta la actualidad.

### **SO 3**

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización

La totalidad de nuestra plantilla al 100% ha sido informada de nuestra política anticorrupción manteniendo abierto canal de diálogo directo, hacia el máximo órgano de gobierno de esta empresa, con objeto de facilitar la comunicación y denuncia de propuestas de corrupción o soborno hacia nuestros empleados.

### **SO 4**

Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

A lo largo de 2017 no se han detectado incidentes en materia de corrupción.

### **SO 5**

Posición en las políticas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de lobbying.

La posición de nuestra empresa es de neutralidad absoluta hacia posicionamiento político de todo signo, tanto de la Empresa como de los integrantes del Consejo de Administración, por tanto no existen participaciones Políticas ni actividades relacionadas con este aspecto.

## **SO 6**

Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.

El valor total de las aportaciones a partidos políticos es “0” para todos los conceptos desde la constitución de nuestra empresa hasta hoy.

## **Comportamiento de competencia desleal**

### **SO 7**

Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.

No han existido acciones en contra de la libre competencia, tampoco de signo monopolístico.

### **SO 8**

#### **Cumplimiento Normativo**

Valor monetario de las sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.

No han existido sanciones atribuibles a incumplimiento normativo en leyes y regulaciones sobre competencia desleal y alteración de precios de las cosas y servicios desde la fundación de la compañía hasta hoy.

## **DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO**

### **Información sobre el Enfoque de la dirección sobre la responsabilidad de producto**

Sobre la dimensión responsabilidad de producto, la dirección de Ohlimpia aplica los siguientes Enfoques y Políticas:

En nuestro caso debemos referirnos a responsabilidad del servicio respecto a la salud de nuestros empleados, la protección de bienes y datos confidenciales de nuestros clientes, colaboradores, etc.

El enfoque que se adopta hacia estos aspectos está dentro de nuestro sistema de gestión ISO- 9001 norma internacional de Calidad de productos y servicios en la cual nuestra empresa está certificada por AENOR (Asociación Española de Normalización) organismo acreditado por ENAC

Por otra parte y a modo de complemento contamos con la contratación de pólizas de seguro voluntarias con alcance hacia todas nuestras actividades y cobertura de 300.000 euros para los posibles riesgos de responsabilidad en daños o perjuicios a personas y bienes en el ejercicio de la actividad.

Además desde la dirección se aplican los siguientes enfoques hacia:

- Salud y seguridad del cliente, enfoque de identificación previa de riesgos y toma de medidas preventivas documentadas.
- Bienes de cliente, identificación y catalogación previa actuaciones y servicios.
- Etiquetado de productos y servicios, enfoque de claridad y sencillez sobre las acciones de comunicación escrita o publicada.
- Comunicaciones de marketing, enfoque de sinceridad y honestidad en las acciones relacionadas con este aspecto.
- Privacidad de cliente, Enfoque de máxima prudencia y confidencialidad con los datos personales de empleados, clientes o colaboradores.
- Cumplimiento normativo, enfoque de identificación de legislación de todas las administraciones públicas, análisis de aplicación a nuestra actividad, conocimiento de esta e implantación en los procesos productivos y de gestión

### **Información contextual adicional**

La persona responsable de la aplicación de estas políticas y enfoques es el director Gral. D. Juan Antonio López, apoyada por su socio y el departamento de Administración. Cada miembro tiene cometidos específicos de control y gestión en materia de Responsabilidad de producto y servicio.

Entendemos como Sostenibilidad en Responsabilidad de Producto o Servicio, aquella en la cual se establece una obligatoriedad de respetar la integridad de bienes particulares y derechos de las personas ajenas a la empresa que puedan verse afectadas directa o indirectamente por nuestras actividades cotidianas.

Como principal éxito en desempeño de la Responsabilidad de Servicio, identificamos la baja siniestralidad en nuestras actividades hacia bienes ajenos lo que refuerza nuestra gestión de calidad, obteniendo puntuaciones en la satisfacción de clientes por encima de 3 puntos sobre 7.

Como oportunidad de mejora en desempeño de Responsabilidad de Servicio, se mantiene el ejercicio de un mayor control hacia este aspecto sobre nuestros colaboradores y subcontratistas y una labor de sensibilización hacia estos colectivos.

## **PR 1**

Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados los impactos de los mismos en la salud de los clientes y porcentajes de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

La evaluación de los servicios de Ohlimpia se evalúan de forma sistemática mediante inspecciones, con una periodicidad mensual en el 100% de Centros de Trabajo y servicios.

Estas evaluaciones contemplan especificaciones de Calidad, Impacto Ambiental y Afecciones a bienes de cliente.

## **PR 2**

Número total de incidentes derivados del incumplimiento de regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.

No se han producido incidentes en los últimos años por incumplimiento de regulación legal o códigos voluntarios hacia la salud y la seguridad.

## **Etiquetado de productos y servicios PR 3**

Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

La normativa exige el completo etiquetado y señalización de residuos peligrosos que Ohlimpia genera en su actividad, también de las instalaciones de almacenamiento



de combustibles y medidas de seguridad en obras, el 100% de estas especificaciones se cumplen y son auditadas periódicamente por la organización AENOR.

En el caso de Ohlimpia los etiquetados los facilitan los proveedores de productos para la limpieza y se acompañan de las fichas Técnicas y de Seguridad de los productos.

#### **PR 4**

Número total de incumplimientos de la regulación de códigos voluntarios relativos a información y etiquetado, de productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.

No han existido incumplimientos de regulación de códigos legales ni voluntarios por no estar regulado el etiquetado de nuestros servicios.

#### **Prácticas con respecto a satisfacción.**

Este indicador informa de las puntuaciones que obtenemos mediante encuesta de satisfacción de cliente la cual se presenta para puntuación una vez terminado nuestros servicios.

En estas encuestas hemos obteniendo puntuaciones en la satisfacción de clientes por encima de 4,59 puntos sobre 5.

SEGUIMIENTO DE PROCESOS AÑO 2017

PROCESO	CRITERIO	INDICADOR	MÉTODO DE CALCULO	VALORES ACEPTABLES	INFORMACIÓN PARA EL CALCULO	FRECUENCIA OBTENCIÓN	RESPONSABLE	1 <sup>ER</sup> Seguimiento		2° Seguimiento		3 <sup>ER</sup> Seguimiento		4° Seguimiento	
								FECHA	VALOR	FECHA	VALOR	FECHA	VALOR	FECHA	VALOR
Servicio a empresas	Nivel de calidad del servicio	Índice de Calidad de los servicios	IC=ΣValoraciones globales de inspección/total de inspecciones = Valoración media Registros Archivados 2017	Rango de medida 1-4>2	Informes de Inspección	Trimestral	Jefe de Operaciones	30/03/2017	3	30/06/2017	3	30/09/2017	3	30/12/2017	3,5
	Mejorar los resultados en cuanto a la calidad del servicio a los clientes.	Índice de satisfacción de clientes	IS=ΣMedia de las dimensiones de calidad identificadas (supervisor, técnicos, limpiadora)/Total de dimensiones Registros Archivados 2017	Rango de medida 1-5>3	Encuesta de Satisfacción a Clientes	Semestral	Jefe de Operaciones	30/03/2017	4,57	31/12/2017	4,59				
		Índice de No Calidad percibido por los clientes	INCP=Número de quejas reclamaciones en la empresa/total de clientes empresa Registros Archivados 2017	<10%	Informes de quejas y reclamaciones	Trimestral	Responsable de Calidad	30/03/2017	#¡DIV/0!	30/06/2017	0%	30/09/2017	%	30/12/2017	0%
Gestión y Formación	Satisfacer las necesidades formativas detectadas	% de cumplimiento del plan de formación	AF: % Acciones formativas planificadas/Acciones ejecutadas Registros Archivados 2017	>75%	Plan de formación aprobado	Trimestral	Responsable de Personal	30/03/2017	100%	30/06/2017	100%	30/09/2017	100%	30/12/2017	100%
Compras	Cumplimiento de requisitos de proveedores	Índice de No calidad de Proveedores	INCP= Número de Incidencias de proveedores/total de pedidos Registros Archivados 2017	<15%	Informes de No Conformidades a proveedores	Trimestral	Responsable de Calidad	30/03/2017	0%	30/06/2017	0,00%	30/09/2017	0%	30/12/2017	0,00%
	Conservación y Mantenimiento de Infraestructuras	% De reparación en Infraestructuras	Nº de Reparaciones / Nº de Máquinas Operativas Registros Archivados 2017	< 20%	Resumen de Fichas mantenimiento de maquinaria	Trimestral	Jefe de Operaciones	30/03/2017	1%	30/06/2017	1%	30/09/2017	0%	30/12/2017	1%

## **Comunicaciones de Marketing**

### **PR 6**

Programas de cumplimiento de las leyes o adhesiones a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluida la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Las comunicaciones en medios para publicidad o marketing se realizan siempre de acuerdo a la veracidad de los servicios publicados y a la normativa relacionada con este aspecto.

### **PR 7**

Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a la comunicación de marketing, incluyendo la publicidad la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.

No han existido incidentes de incumplimiento de regulación relativa a comunicación, promoción o patrocinios.

## **Privacidad del cliente**

### **PR 8**

Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

No han existido reclamaciones sobre privacidad de cliente en la historia de Ohlimpia desde su fundación hasta la actualidad.

## **Cumplimiento normativo**

### **PR 9**

Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Ohlimpia no ha incurrido en incumplimiento de legislación en materia de suministros de productos ni servicios a clientes desde su fundación hasta la fecha actual, por tanto no han existido sanciones aplicables a estos conceptos.

Ohlimpia Cleaning Services Spain, S.L.

Juan Antonio López Carné

Director General