



Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L.

INFORME DE PROGRESO
2016 y 2017



Técnicas y Servicios Integrales de Levante, S.L.
C/ Jubilo C3, 3Apartado 77, Murcia, España
Murcia



Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none">MedioambienteClientesProveedoresEmpleadosAdministraciónComunidad/Sociedad CivilSocios/Accionistas
05	ODS 2020





CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Cartagena, 27 de Abril de 2018

A quien pueda interesar,

Técnicas y Servicios Integrales de Levante, S.L. (TSI Levante), empresa dedicada a la prestación de servicios de limpieza convencional, limpieza industrial, control de plagas, mantenimiento de instalaciones y jardinería, establece con este documento, su compromiso de reforzar valores empresariales de Responsabilidad Social Corporativa con el objetivo que pueda ser difundido entre nuestros clientes, proveedores, empleados, organismos públicos y sociedad civil.

A partir de este año en curso nos hemos planteado un objetivo, el desarrollo 4.0, apoyados en la tecnología de la nueva revolución industrial, en la incorporación nuevo software, de herramientas y procesos automatizados y en el despliegue de dispositivos digitales. Las formas de trabajar se dirigen en TSI Levante hacia una mayor eficiencia y optimización de recursos.

Además, mantenemos el objetivo de nuestra mejora continua empresarial, manifestamos nuestro firme interés en mantener y renovar las actividades y principios promovidos por el Global Compact de las Naciones Unidas y la realización de informes de RSC planteados a través de la Red española del Pacto Mundial anualmente, desarrollando planes de comunicación y formación en esta materia.

Atentamente,

Fdo.: D. Juan Antonio Sánchez Mata

C.I.F.: B-30563415

Polígono Industrial Oeste

Gerente C/ Júbilo, C-3

30169 SAN GINÉS (Murcia)

Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L.





PERFIL DE LA ENTIDAD



INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Técnicas y Servicios Integrales de Levante, S.L.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Jubilo C3, 3Apartado 77, Murcia, España

Localidad

Cartagena y Murcia

Comunidad Autónoma

Región de Murcia

Dirección Web

<http://www.tsilevante.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Juan Antonio Sanchez Mata

Persona de contacto

Encarna Hernández

Número de empleados directos

395 en 2017

Sector

Servicios profesionales (Limpieza)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Empresa de servicios de limpieza, control de plagas y mantenimiento.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

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

No ha recibido ayudas significativas del gobierno

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

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

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

En este ejercicio incorporamos el grupo de interés socio/accionista, ya que la dirección de la empresa es parte interesada destacada en este grupo de interés.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés



Clientes: Por nuestra relación bilateral con empresas y despachos profesionales.

Administración: Por nuestra relación con clientes de la administración y organismos e instituciones públicos principalmente.

Medioambiente: Por el compromiso de nuestra organización por el respeto ambiental.

Empleados: El equipo de TSI Levante es fundamental para el funcionamiento de la empresa.

Proveedores: Necesarios para cumplimentar nuestros servicios a los clientes.

Comunidad/Sociedad: Por nuestra relación con la comunidad local y regional.

Accionistas/Socios: La dirección de la empresa es parte vinculada y toma decisiones principales directamente en cualquier actividad de la organización.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

TSI Levante opera principalmente en toda la región de Murcia pero también ofrece sus servicios en las provincias colindantes de la región de Murcia como pueden ser: Almería, Albacete y Alicante. Su sede principal se encuentra en el Polígono Industrial Oeste de Alcantarilla y también hay una delegación en el Polígono Industrial Cabezo Beaza en Cartagena. ¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de

Progreso?

Por las actividades principales dentro del sector servicios de la limpieza, control de plagas y mantenimiento que realiza la organización teniendo en cuenta a los grupos de interés y los aspectos ambientales, sociales y económicos que le afectan directamente.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El informe del progreso se ha difundido por el sitio web de TSI Levante donde hay un apartado dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa, dentro de los Sistemas de Gestión y además, cada vez que ha sido solicitado por algún organismo, cliente, usuario, o persona interesada.

Con motivo de la última publicación se envió una nota de prensa a nivel local de la que se hizo eco el medio digital Murcia Economía:

<http://murciaeconomia.com/not/39252/tsi-levante-renueva-su-adhesion-al-pacto-mundial-de-naciones-unidas>.

El informe también es difundido entre nuestros clientes y potenciales, para dar a conocer nuestro compromiso con la RSC, y también se hagan partícipes de ello por medio del correo electrónico. Así como, en nuestras presentaciones empresariales, hacemos mención a nuestro compromiso, informando a nuestros clientes potenciales de la adhesión al pacto mundial y su compromiso con los ODS.

Además, TSI ha contribuido al libro editado por la Cátedra de RSC en la Universidad de Murcia “Historias RSC de la región de Murcia”. El autor de Historias de Rsc de la Región de Murcia, con isbn **978-84-16-55180-**



4, es Longinos Marín Rives, esta publicación tiene ciento ochenta y una páginas.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

Notas

Nota de Prensa

TSI Levante renueva su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y publica su informe de RSC.

Un año más, la empresa se compromete con los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU, incorporados a la misión, visión y valores de TSI Levante desde su adhesión en 2012. TSI Levante adherido desde 2012 y socios desde 2014 a la Red española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas ha actualizado la publicación de su tercer informe del progreso, como parte del compromiso, en este documento se presenta la integración de los Diez Principios en el desarrollo de sus actividades empresariales, los progresos y los nuevos desafíos desarrolladas en materia de derechos humanos, cumplimiento de normas laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción. TSI mantiene los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU integrados en su estrategia y valores corporativos. En este sentido, y en base a los propios principios de su Responsabilidad Social Corporativa, la compañía traslada a la cultura empresarial y a su sistema de gestión integrado de

calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral trabajando en los sistemas de gestión mejorando la transparencia, la cooperación y el dialogo. El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar Diez Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Con más 12.000 entidades firmantes en más de 145 países, es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo. Técnicas de Servicios Integrales de Levante S.L. (TSI Levante) es una sociedad de servicios dedicada a la limpieza y control de plagas. La empresa, fundada en

la región de Murcia, fue creada con la firme vocación de satisfacer al cliente en todas sus actuaciones.

Más información:

Gloria Ortiz, Marketing y Comercial – TSI Levante
Tel: 639 78 94 94
dptocomercial@tsilevante.com

Encarna Hernández, Consultora RSC – Marketing&CO
Tel: 609 012 347
encarna@marketingco.es

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

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de



desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No



<https://www.tsilevante.com/index.php?mod=noticias&id=0&gru=0&cat=0&fam=0&pad=0&pag=11&fpag=3&ord=fecha%20desc,id%20desc&fil=&busqueda=>

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Las sugerencias de los grupos de interés son tomadas en cuenta dependiendo de su procedencia y nivel de aplicación sobre los aspectos más destacados en el gobierno y funcionamiento de la organización.

Nuestro objetivo ha sido incrementar las propuestas de empleados y clientes respecto a la prevención y seguridad laboral en los últimos años, pero además tomamos medidas medio ambientales para frenar el cambio climático y la optimización de recursos para el ahorro de combustible, además de tener en cuenta las

nuevas tecnologías 4.0 y la implantación del nuevo reglamento europeo referente a protección de datos.

Nuestra empresa en el último trimestre de cada año, elabora un plan estratégico con los cometidos que desea alcanza el año siguiente. En este Plan se recogen todas las acciones y objetivos de cada uno de los departamentos de TSI Levante; y se hace público a todo el personal para que cada miembro de la organización conozca cuáles son las metas y objetivos aprobados por Gerencia y los Responsables de cada uno de los departamentos y de esta manera lograr la consecución de las metas marcadas entre todos los componentes de este gran equipo humano.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La empresa es una mercantil denominada: Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L., (desde ahora TSI o TSI Levante).

El organigrama de la estructura administrativa y direccional de la organización ha sido modificado, mejorado durante los últimos años y de acuerdo a las nuevas necesidades de gestión de la organización.

Durante el año 2017, la empresa ha aumentado su personal para ser más competitivos; contratando en las áreas de mandos intermedios un Técnico de Control de Plagas para el Dpto. de Producción; así como las figuras de un Técnico y un Director Comercial; en consonancia con la estrategia de expansión que se ha fijado la organización.

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



La dirección de la empresa mide el progreso de la implantación de los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas mediante indicadores preestablecidos con normas estandarizadas a nivel internacional como ISO u OSHAS y otros sistemas de gestión propios desarrollados internamente como ERPs o CRMs para una mejor evaluación en la gestión de nuestros resultados con gesTSI.

Los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Estos indicadores son supervisados diariamente por la dirección de la empresa, además de por auditores acreditados externos.

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

La dirección general de la empresa toma la decisión de la implantación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, estos principios se dividen en diversos aspectos que son gestionados por distintas las distintas áreas de gestión, como Recursos Humanos, Compras, Comercial y Calidad (PRL y Medioambiente)

Organigrama referido a 2017 adjunto

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

No desarrolla proyectos de colaboración directa con otras áreas de Naciones Unidas.

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

La organización mantiene los grupos de interés respecto al informe del progreso anterior, inicialmente reportaba sobre clientes, proveedores y empleados y en la actualidad informa además sobre medio-ambiente, administración y sociedad civil y además ha incorporado a socios accionistas como parte interesada y vinculante en la toma de decisión en la dirección de la empresa.

Dirección Web:

<http://www.tsilevante.com>





METODOLOGÍA

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

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



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

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

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

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

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

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

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





ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



15

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

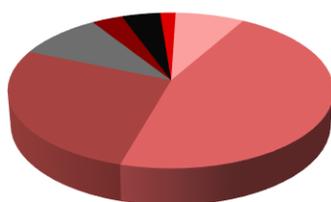
ANTICORRUPCIÓN



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 53
 Empleados: 31
 Proveedores: 11
 Accionistas: 4
 Administración: 5
 Comunidad: 2
 Medio ambiente: 9

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



56



GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La mejora continua basada en la Calidad es un principio básico establecido en la dirección y organización de TSI Levante. Un Sistema de Gestión Integrado (SGI) junto con la calidad certifica a la organización. Todos los años la empresa es auditada por una empresa externa por un sistema de gestión de calidad con estándares reconocidos internacionalmente: UNE- EN-ISO 9001:2015

Política de Calidad - Política

La política de calidad se encuentra anexa a este documento.

Comentarios

La empresa está certificada varios años y es un requisito indispensable el disponer de una política de calidad.

La política de calidad se basa en varias líneas maestras:

- . Plena integración de todos los empleados.
- . Formación continua e información de los objetivos.
- . Evaluación interna continua de los servicios prestados.
- . Transparencia con el cumplimiento de los trabajos contratados y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Objetivos

El objetivo es seguir manteniendo y mejorando la política de calidad, así como el sistema de gestión de calidad integrado con otras normas de gestión implantadas, además de seguir ampliando el sistema de gestión interno para la mejora continua.

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante tiene implantado un sistema de gestión de calidad debidamente certificado por una entidad certificada acreditada externa

Comentarios

TSI Levante está certificado por la norma ISO 9001:2015 debidamente certificado por una entidad certificada acreditada externa.

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001 demuestra la capacidad de TSI Levante para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Entre otras ventajas, la implantación de la norma tiene la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados, aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza.



Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

Objetivos

La mejora continua y la adecuación a la nueva versión de esta norma internacional a los procedimientos de la empresa es un objetivo permanente en la gestión de la organización

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La comunicación es una de las claves del éxito más importantes en una empresa puesto que el diálogo es la esencia de un equipo.

Algunos medios de comunicación interna son sencillos, eficaces y muy económicos. No se requiere de una gran inversión para mantener un contacto directo con los distintos departamentos. El buzón de sugerencias es una propuesta interesante y atemporal que invita a los trabajadores a poder presentar sus sugerencias, las recomendaciones, las ideas, las quejas concretas y las felicitaciones que consideren oportunas a través de este medio que es un símbolo de escucha activa, ya que la empresa responde con implicación ante estas propuestas que facilitan la realización de programas de calidad.

Hay un buzón de sugerencias instalado en la oficina principal de la organización.

Comentarios

El buzón está a la libre disposición de todos los

empleados o personas relacionadas con la organización que quieran proponer mejorar en cualquiera de nuestras actividades o servicios.

Objetivos

En la actualidad el buzón de sugerencias no responde a las expectativas esperadas, y no se consiguen sugerencias, por lo que la organización se plantea añadir nuevos buzones menos expuestos o en otras instalaciones de la organización.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Consideramos la auditoría como la acción de verificar que un determinado hecho o circunstancia ocurra de acuerdo a lo planeado, pero si se habla de la auditoría en TSI, se refiere a las pruebas que se pueden realizar a la información financiera, operacional y/o administrativa etc. con base en el cumplimiento de las obligaciones normativas, jurídicas o fiscales, así como de las políticas y lineamientos establecidos por la propia entidad y de acuerdo a la manera en que se gestiona. Por otro lado, la finalidad de una auditoría es el certificar la confiabilidad de actividades de la empresa para los clientes para lo que el auditor tiene que diseñar y aplicar procedimientos que le ayuden a obtener la información apropiada para después generar conclusiones razonables y emitir un informe independiente. TSI Levante establece una doble mecánica de auditorías en la organización, por un lado auditorías internas recurrentes y ad hoc a cada departamento y sistema de gestión y auditorías externas realizadas por empresas auditoras acreditadas externas.

Comentarios

La empresa está certificada y para ello tiene que



superar las auditorías internas y externas que requieren las normas estandarizadas internacionales de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.

Objetivos

Las auditorías se irán manteniendo de acuerdo a los procedimientos internos establecidos en la gestión de la organización y adaptándose paulatinamente a las nuevas versiones.

Accesibilidad de los productos y servicios

El objetivo de 2016-17 se ha cumplido, creando en nuestra página web la pestaña de clientes; para poder interactuar directamente a través de este medio, debidamente gestionado y evitando la pérdida de información en los emails.

Apoyar la digitalización de las empresas - Acción / Proyecto

TSI ha apostado por la digitalización y es un proceso que ha instalado incluso en los equipos de algunos de sus clientes para favorecer la relación con estos.

Observaciones Genéricas

La digitalización de documentos es un proceso tecnológico que permite, mediante la aplicación de distintas técnicas. Además, también es una forma de capturar y almacenar imágenes utilizando la tecnología. Una cámara digital o un escáner sacan una fotografía electrónica, que convierte la imagen del documento en códigos numéricos para que sean tratados por el ordenador mediante un software de

captura. La información digitalizada queda posteriormente almacenada en diversos soportes que permiten guardar grandes cantidades de datos en poco espacio. La digitalización de documentos forma parte esencial de la preservación digital encargándose de la conservación de la información de los documentos.

Comentarios

La organización es consciente de la mejora continua de las nuevas tecnologías y la adecuación constante y mantenida. Además los organismos, legislación, consumidores, sociedad demandan una mayor digitalización de los procesos documentales, para que de esta manera se pueda favorecer el acceso universal a la vez que se permite un mejor gestión tanto del papel, como de los recursos de las tecnologías de la información.

Objetivos

TSI Levante ha desarrollado su propio sistema de gestión de procesos internos que ha ido implementado cada año, a este se le ha añadido un CRM para la mejora en la gestión de las actividades con clientes y potenciales clientes. El objetivo es adaptar esos sistemas tanto al nuevo reglamento europeo de protección de datos como a la mejora de la inserción, gestión y tramitación de estas herramientas de forma digital e inmediata.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI dispone de sistema de gestión normalizados y propios para la mejora continua de la comunicación con el cliente.

El servicio de atención al cliente es el que ofrece TSI para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto



de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de marketing que es muy eficaz en la organización, para ello se deben seguir ciertas políticas.

Servicio al cliente es además, la gestión que realiza cada persona que trabaja en la empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos contratan y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Una encuesta de satisfacción es un estudio empírico para determinar el grado de satisfacción del cliente. Es el método más económico y eficiente de obtener información de los clientes. Las encuestas de satisfacción sirven para tomar decisiones en base a información cuantitativa obtenida por medio de un cuestionario.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La gestión de incidencias es un área destacada de los procesos perteneciente a la gestión de servicios de tecnologías de la información. El primer objetivo de la gestión de incidentes es recuperar el nivel habitual de

funcionamiento del servicio y minimizar en todo lo posible el impacto negativo en la organización de forma que la calidad del servicio y la disponibilidad se mantengan. La resolución incidencias debe ser ejecutada lo antes posible para restaurar el servicio rápidamente.

Información asimétrica con clientes

La empresa informa detalladamente de sus servicios en las licitaciones, además todos los productos que se emplean están debidamente etiquetados correctamente para su uso y almacenaje.

Política de Calidad - Política

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa ha estado certificado por calidad y medio ambiente desde hace años, adaptándose en las nuevas versiones 9001: 2015 y 14001: 2015 en el año 2014 ha obtenido el certificado de seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001. La primera norma internacional de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ya está disponible. Se trata de un documento muy esperado que ayudará a mejorar las condiciones de los trabajadores en todo el mundo. La ISO 45001 supone la anulación del estándar OHSAS 18001, por lo que las empresas certificadas dispondrán de un período de tres años para realizar la migración a dicha norma.



Objetivos

El objetivo es mantener estas certificaciones, comunicarlas públicamente y mejorar la aplicación de sus estándares y la legislación aplicable con propuestas de mejora continua, además de adecuarse a los cambios de estas.

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**Acercar la RSE al consumidor final**

No todos nuestros clientes, usuarios y ciudadanía conocen nuestro compromiso socialmente responsable en nuestra organización, pero si es una oportunidad de mejora de nuestra imagen dar a conocer los desafíos y acciones, además de transmitir estos valores a los consumidores y clientes a la hora de seleccionar organizaciones que trabajan los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas en su estrategia empresarial.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**Observaciones Genéricas**

El Informe de Progreso es un reporte anual a través del cual las organizaciones empresariales y no empresariales informan sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial a sus Grupos de Interés siguiendo la política de reporting de Global Compact.

Comentarios

Cada vez más nuestros clientes, colaboradores y trabajadores conocen nuestra implicación directa con la RSC.

Objetivos

El objetivo es mantener nuestro compromiso y el reporting anual con el pacto mundial de las naciones unidas, además de seguir siendo socios. Esto implica mantener y ampliar la difusión de nuestro informe para dar a conocer mejor nuestro compromiso.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

TSI Levante mantiene su principio de transparencia en la actividad con los clientes tanto públicos como privados e informa de todas las actividades de la empresa, así como de las características técnicas de los productos y servicios que oferta. Esta información se mantiene tanto antes y durante la contratación de cualquiera de los servicios contratados con nuestra organización. La transparencia es un aspecto muy valorado por la dirección de la empresa con el fin de maximizar la fidelidad y confianza del cliente. En cada firma de contrato, la empresa hace entrega a su cliente de un cuadro de frecuencias personalizado, con todas las tareas y frecuencias del servicio contratado; así como en cada trabajo, se firma un parte de trabajo por ambas partes, para que así nuestro cliente, pueda realizar al servicio el correspondiente seguimiento.



Política de Calidad - Política**Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto****Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento****Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

Falta de prospección al cliente

TSI Levante obtiene información pública de las empresas-clientes con el fin de presentar la mejor oferta. La empresa presenta toda la información solicitada por los licitadores con el fin de conseguir el mayor número de ofertas y así mantener el crecimiento y beneficios económicos marcados por la organización.

Política de Calidad - Política**Comentarios**

TSI Levante consciente de la dificultad de evaluar día a día, el nivel de satisfacción por parte del cliente, inmediatamente después de la realización de cualquier trabajo, incorpora mecanismos (documentos testimoniales), para poder obtener parámetros que nos puedan reflejar el grado de satisfacción y cumplimiento de los objetivos pactados. Estos registros se realizan tanto para evaluar al cliente como evaluar el nivel de cumplimiento de los de los trabajos contratados (personal de estructura a mandos intermedios) y así nuestro cliente confía en el buen hacer de nuestra compañía.

Objetivos

Nuestros objetivos son la detección de cualquier incidencia antes de que se produzcan y puedan ser posibles no conformidades en las auditorias, cumplir

con la primera regla de oro que es sensibilizar a todo el personal que nuestro trabajo es importante y tiene contraprestaciones (abonos o no conformidades) cuando lo realizamos mal o cuando no lo realizamos. Transmitir a nuestra cadena de mando lo importante que es tener documentado nuestro trabajo, día a día, para que no tengamos que justificarnos, sino informar. En definitiva, transmitir a nuestro cliente la sensación de que somos una empresa seria, rigurosa y cumplidora con los servicios contratados, que así entiende la compañía es un servicio de calidad.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**Observaciones Genéricas**

La comunicación tiene un papel fundamental en TSI Levante. Se trata de uno de los pilares básicos para el buen funcionamiento de la organización.

Es por este motivo, que es primordial entender que la comunicación es lo que aporta el valor diferencial y que, por lo tanto, es un activo que se tiene que gestionar correctamente.

Además, TSI Levante se compromete a cumplir con los acuerdos pactados con el cliente, reflejado en el cuadro de frecuencias, con la reglamentación y la legislación aplicable y con las mejoras que pueda comunicar el cliente.

Comentarios

TSI Levante consciente de la importancia del éxito, informa a su Organización y exige el cumplimiento de los puntos anteriores.

Objetivos

En TSI estamos comprometidos a mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para ello realizará las sucesivas revisiones del mismo, responsabilizando de forma directa al responsable de Calidad.



Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La transparencia de los trabajos contratados con el cliente entra a formar parte en nuestro día a día, para ello el cuadro de frecuencias y las aplicaciones tecnológicas en nuestra organización se han implementado a conciencia para mantener una operativa en permanente comunicación bilateral con nuestros clientes.

Comentarios

La implantación de aplicaciones en las instalaciones de algunos de nuestros clientes nos ha facilitado la comunicación y calidad de nuestros servicios.

Objetivos

El objetivo es maximizar esos canales de comunicación con nuestros clientes y mejorar con los avances que nos permite la tecnología hoy en día.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI está comprometido con el cliente al cumplimiento de sus compromisos, para ello el cuadro de frecuencias nos permite recoger la información, datos y estadísticas diariamente y analizarlos por distintas variables.

Objetivos

En TSI nos aseguramos de maximizar el logro del cumplimiento de los objetivos en los procesos de planificación.

Desinformación de los clientes

TSI Levante ofrece información a sus clientes antes y después de la contratación de los

servicios. La información es detallada, además en el caso de necesitar información durante el servicio hay distintos canales para acceder a la información, como servicio de atención al cliente telefónica y on line constante, permanente y actualizada, con aplicaciones instaladas en los equipos de algunos de nuestros clientes para hacer un control ad hoc a cada empresa.

Política de Calidad - Política

Comentarios

El mantenimiento una política de calidad para informar a nuestros clientes es muy importante para la gestión de la organización y las relaciones contractuales con algunos de nuestros clientes, en particular, con las empresas nacionales y la administración.

Objetivos

Mantener la política revisada y actualizada de acuerdo a los parámetros de la norma y la gestión empresarial interna de la propia organización.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La eficiencia y optimización de recursos que nos permite la nueva revolución industrial 4.0 con la implantación y mejora de procesos automatizados y digitalizados.

Comentarios

TSI Levante es una organización preocupada por las nuevas tecnologías y la aplicación de estas para la mejora de sus comunicaciones, es particular con clientes, donde se han desarrollado aplicaciones



específicas para atender y evaluar las demandas concretas de cada cliente.

Nuestra empresa Entiende cuáles son los canales de comunicación que pueden ofrecer los mejores resultados.

Objetivos

El objetivo es mantener, analizar y mejorar los canales actualmente implantados con el fin de que tanto nuestros clientes como trabajadores puedan mejorar las comunicaciones bilaterales, este objetivo nos permite mejorar la atención al cliente interno y externo y por lo tanto su fidelización. Además, se provee de un fácil acceso desde nuestro sitio web a los clientes externos y con el dialogo y el buzón con los empleados,

[Descargar documento adjunto](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Transmitir a nuestros clientes que somos una empresa seria, rigurosa y cumplidora con los servicios contratados, que así entiende la compañía es un servicio de calidad. TSI Levante ha desarrollado canales de comunicación para poder atender el cliente con la mayor celeridad posible

Objetivos

Mantener y mejorar los canales de comunicación con los clientes, ya sea con el contacto diario y personal, como telemático. La atención al cliente es una actividad prioritaria en nuestra organización. Se ha desarrollado un nuevo apartado web para que el cliente tenga una comunicación directa con nuestra empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa tiene que establecer un mecanismo de encuestas de satisfacción al cliente hace varios años y aplica la mejora continua en su actividad de acuerdo a las quejas y no conformidades que deriven de lo TSI y además se evalúa la satisfacción del clientes por medio de los comentarios y observaciones de los clientes.

Objetivos

La satisfacción del cliente es evaluado por la empresa, tanto en el día a día, además de para conocer cualquier necesidad o incidencia que pueda ocurrir. Además como requisito de los sistemas estandarizados de gestión de calidad la empresa realiza dos tipos de cuestionarios diseñados para cada sector para los que realizados servicios: colegios, empresas, etc. como se puede ver en el adjunto.

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI Levante está en desarrollo continuo de un sistema de gestión propio e informatizado para la mejor gestión y mejora continua de todas las incidencias que puedan surgir y de esta manera priorizar sobre la mejorar continua de la empresa.

Objetivos

- Detectar incidencias antes que se produzcan y puedan ser posibles no conformidades. - Cumplir con la regla de oro, que es sensibilizar a todo el personal que nuestro trabajo es importante y tiene



contraprestaciones (abonos o no conformidades) cuando lo realizamos mal o cuando no lo realizamos.

- Transmitir a nuestra cadena de mando lo importante que es tener documentado nuestro trabajo, día a día, para que no tengamos que justificarnos, sino informar.
- En definitiva transmitir a nuestros clientes la sensación de que somos una empresa seria, rigurosa y cumplidora con los servicios contratados, que así entiende la compañía es un servicio de calidad.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es una de las premisas básicas de esta organización que realiza cuestionarios de satisfacción con frecuencia y corrige las no conformidades derivadas de estas con la mayor celeridad posible.

Política de Calidad y Medio Ambiente

Observaciones Genéricas

La satisfacción del cliente es una herramienta de marketing, una medida de cómo los productos y servicios suministrados por TSI cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida. Es visto como un indicador clave del desempeño dentro de los negocios y es a menudo parte de un Cuadro de Mando Integral. En un mercado competitivo donde las empresas compiten por los clientes, la satisfacción de los clientes está vista como un diferenciador clave y

convirtiéndose cada vez más en un elemento clave de estrategia empresarial de TSI.

Comentarios

Mantener y mejorar la implantación y mantenimiento de estos estándares, además de implantar los cambios que se prevén en la revisión de las mencionadas normas para perfeccionar en las políticas de satisfacción del cliente.

Objetivos

Mantener y actualizar las políticas de nuestros sistemas de gestión de acuerdo a la actividad de la empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorias de clientes - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI levante es auditado anualmente por empresas como Navantia

Comentarios

El desafío será la obtención del mínimo de no conformidades como resultado de auditorías procedentes de nuestros clientes.

Objetivos

Reducir en un 20% el número de No Conformidades procedentes de estas auditorías.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El desafío para TSI Levante es mantener las auditorías internas y externas de la organización.



Objetivos

El objetivo es reducir al máximo el número de no conformidades procedentes de esas auditorías y resolver con la mayor eficacia las que puedan surgir.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**Observaciones Genéricas**

TSI Levante tiene implantados sistema de gestión de calidad donde la satisfacción del cliente es una apartado de la norma ISO 9001

Comentarios

TSI Levante va a continuar con la certificación de sus sistemas de gestión, en particular en este caso referido a ISO 9001 y mejorar el apartado de encuestas de satisfacción.

Objetivos

Las valoraciones negativas o que necesiten mejorar se tienen en cuenta como no conformidades para que la empresa pueda continuar en su proyecto de mejora continua y para ello el criterio y valoración de los clientes en un requisito indispensable en la planificación de acciones de mejora de la organización.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**Comentarios**

TSI Levante tiene implantado un sistema de gestión informatizado en el que se cumplimentan todas las no conformidades e incidencias que puedan generarse en los empresas donde se presta servicio.

Objetivos

El objetivo es minimizar el número de incidencias en todos los servicios que ofrece TSI Levante

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD-RGPD)

La empresa contrató una empresa para la mejora de la implantación de la LOPD y está mejorando su aplicación en las distintas áreas donde se obtienen datos de carácter personal. Este año se marca el objetivo prioritario el adaptarse al nuevo reglamento europeo de protección de datos RGPD de obligado cumplimiento para todas las empresas desde el 25 de mayo de 2018. Además, TSI nombrará un DPO y analizará sus riesgos durante el 2018.

Política RSE - Política**Política de Calidad - Política****Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto****Documento de Seguridad LOPD/RGPD - Herramienta de seguimiento****Observaciones Genéricas**

El documento de seguridad está desarrollado y a disposición de cualquier persona de la organización. Este documento de seguridad se tiene que actualizar para adaptarse a la nueva RGPD durante el 2018

Comentarios

Además, en TSI tenemos registrados los ficheros, que en el momento de la redacción de este informe la Agencia Española de Protección de Datos ya no los tiene disponibles y no son de acceso público debido al



cambio de aplicación de normativa desde el 25 de Mayo de 2018.

Objetivos

TSI Levante se compromete a realizar un RAT, una evaluación de riesgos, el nombramiento de un DPD y la aplicación de cláusulas informativas donde corresponda de acuerdo al nuevo Reglamento europeo.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

No se ha realizado una auditoría informática con el objetivo de analizar riesgos.

Objetivos

Con el fin de implantar la RGPD la organización tiene previsto una auditoría informática para que favorezca el análisis de riesgos y registro de actividades en cuestión de protección de datos.

Etiquetado e información transparente al cliente

Los productos propios y ajenos utilizados en nuestras actividades de jardinería, mantenimiento, limpieza y control de plagas están etiquetados de acuerdo a la información recibida de los proveedores y los requisitos legales establecidos.



Normativa interna de la organización - Política

Observaciones Genéricas

De acuerdo política de la empresa y a la aplicación de estándares ISO en TSI hay un control del etiquetado de los productos además de los requeridos por el cliente y la legislación.

Comentarios

Aproximadamente el cincuenta por ciento de nuestros proveedores dispone de un sistema de gestión, pero además exigimos a los que corresponda estar en posesión de la “etiqueta verde” para sus productos.

Objetivos

La empresa seguirá promoviendo la responsabilidad ambiental, además de cumplir con las leyes y la regulación referida a este aspecto con el fin de mejorar nuestro desempeño y el de su ámbito de influencia, además de superar las auditorías internas y externas con la empresa certificadora con el mínimo de no conformidades.

[Descargar documento adjunto](#)

Procedimiento de Atención al Cliente - Política

Observaciones Genéricas

Implantado un sistema de gestión de calidad permite el desarrollo y mejora de un procedimiento de atención al cliente.



Comentarios

La satisfacción del cliente es un apartado de la norma internacional estandarizada ISO 9001, TSI Levante está certificada por este sistema de gestión. La empresa realiza constantes encuestas de satisfacción para valorar la satisfacción de sus clientes y los usuarios de estos.

Objetivos

El objetivo de TSI Levante es obtener el mínimo número de no conformidades referidas a este procedimiento y además mejorar su implantación con las encuestas de satisfacción del cliente.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**Observaciones Genéricas**

TSI dispone de sistema de gestión normalizados y propios para la mejora continua de la comunicación con el cliente.

Comentarios

TSI Levante dispone de dispositivos e instalaciones informáticas de gestión que aceleran el proceso de la gestión con alertas que mejoraran el servicio al cliente.

Objetivos

Minimizar las posibles quejas de los clientes además de mantener la relación con los proveedores, continuar con nuestro sistema de evaluación, además de observar y valorar mejor los que disponen de una certificación en materia de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad laboral y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y también desarrollar una mejora de la comunicación de nuestra política y compromiso que se comunicará en el desarrollo de un nuevo sitio Web que mantendrá un apartado destacado en la página de Inicio.

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política - Acción / Proyecto**Observaciones Genéricas**

TSI Levante tiene implantado un sistema de gestión ISO 9001 y uno de sus requisitos es el desarrollo y publicación de una política de calidad.

Comentarios

TSI Levante tiene implantado y certificado un sistema de gestión de calidad ISO 9001. La transparencia con el cumplimiento de los trabajos contratados y mejora continua del sistema de gestión de calidad de la organización. TSI LEVANTE se comprende a cumplir con los acuerdos con el cliente, reflejados en el cuadro se frecuencias, con la reglamentación y legislación aplicable y con las mejoras que pueda proponer el cliente con la salvedad que incidiera negativamente en la viabilidad económica del mismo.

Objetivos

TSI LEVANTE tiene como objetivo imbuir la idea de esfuerzo y auto exigencia de nuestros mandos intermedios y personal de estructura, ya que cree en la promoción interna para cubrir posibles vacantes o futuras necesidades, manteniendo la mano tendida a las posibles demandas formativas, para paliar esos posibles desajustes.

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorías - Herramienta de seguimiento**Comentarios**

Minimizar el número de reclamaciones y no conformidades relativas a esta norma implantada recientemente en la organización.

Objetivos

Madurar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo implantado en la organización.



[Descargar documento adjunto](#)

Comentarios

La empresa realiza encuestas de satisfacción a todos sus clientes con el fin de mejorar sus resultados y como enfoque a una mejora continua de sus servicios por medio de sus trabajadores y empleados.

Objetivos

El objetivo es conseguir los mejores resultados en las encuestas de satisfacción y corregir las no conformidades u observaciones que puedan proceder por parte de los clientes o de los trabajadores que observen irregularidades en la calidad de los servicios de TSI Levante

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La empresa supera todos los años auditorías internas y externas. Auditorías internas como requisito obligatorio por parte de las normas internacionales, además supera auditorías externas por entidades certificadores que conceden los distintos sellos de calidad, medioambiente y salud y seguridad laboral. Además la empresa ha superado auditorías provenientes de los sistemas de control propios de algunos clientes, como es el caso de la empresa nacional Navantia.

Objetivos

El objetivo referido a las auditorías es mantener los sistemas de gestión establecidos y mejorados con la observación y el resultado de objetivos y los resultados de encuestas de satisfacción de clientes. El objetivo para el próximo año será el comienzo de la aplicación de los cambios que afectan a estas normas.



GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Discriminación por raza

TSI Levante está a favor fomentar la diversidad en su entorno laboral ya que incrementa la mejora del talento, no tiene en cuenta las características físicas de los individuos en ningún aspecto.

Política RSE - Política

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

DELI es el acrónimo de Diversidad en la Economía e Integración Local, un proyecto europeo innovador que se centra en apoyar políticas locales más eficientes dirigidas a empresas y personas emprendedoras en el marco de las políticas de promoción económica y desarrollo local desde el punto de vista de la inclusión y de la diversidad. La Unión Europea ha reconocido públicamente la contribución fundamental del empresariado inmigrante al crecimiento sostenible y el empleo en las sociedades de acogida. La Agenda Europea para la Integración destaca el importante papel de las personas inmigrantes como empresarias y afirma que la "creatividad y capacidad de innovación también deben ser reforzadas". Sin embargo, a

menudo se enfrentan a dificultades de orden jurídico, mercados de trabajo y oportunidades de carrera limitadas. El plan de acción de emprendizaje 2020 recomienda explícitamente facilitar la iniciativa empresarial entre las personas inmigrantes, utilizando las mejores prácticas desarrolladas a nivel local.

Comentarios

TSI Levante ha participado en la primera mesa redonda DELI: Diversidad y Economía y en distintas ponencias relativas a este asunto como: El horizonte económico en las ciudades europeas y su responsabilidad social", "Ciudad socioeconómicamente responsable", "Cooperativismo, Diversidad y Desarrollo Local", etc.

Objetivos

Seguir participando o asistiendo en las distintas ponencias o mesas que se presenten durante el año 2015.

[Descargar documento adjunto](#)

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

SI Levante se ha adherido como órgano constituyente en la plataforma interna y externa del proyecto DELI. El consejo de Europa ha desarrollado, en colaboración con varias ciudades europeas, un marco normativo para la gestión de la diversidad basado en el concepto "ventaja de diversidad". Esta ventaja de diversidad



declara que los migrantes y las minorías constituyen una fuente de desarrollo social, económico y cultural si se los incluye de la forma adecuada en todas las instituciones y políticas para un continuo desarrollo de la economía local.

Comentarios

Personal de la empresa está asistiendo a los diversos seminarios y jornadas realizadas en El Ayuntamiento o la Agencia de Desarrollo Local con motivo de la creación de la plataforma en Cartagena.

Objetivos

La organización va a continuar con su participación activa, con la cumplimentación de cuestionarios para evaluar el nivel de implantación y en la asistencia a las jornadas o seminarios que se celebren durante el 2015 en Cartagena.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La formación en los distintos puestos de trabajo para la mejora continua de los trabajadores y en relación con su actividad diaria es necesaria para mejorar la motivación y el mejor desempeño de sus funciones. La empresa facilita el acceso a jornadas, seminarios, cursos y masters con el fin de obtener la mejor cualificación especializada de sus profesionales

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Hay una Identificación de las necesidades formativas se establece la diferencia entre la forma en que se desempeña el trabajo y la forma en que se debería desempeñar, para así ganar en eficacia y eficiencia.

Objetivos

En último lugar y como paso final del proceso de diseño del plan de formación de TSI Levante, se tienen en cuenta los siguientes aspectos para la programación de la formación: Eficacia de la formación. Evaluación del aprendizaje. Rentabilidad de la formación: se realizará un informe de rentabilidad. Mejoras en el plan de formación: se estudiará si es necesario mejorar ciertos aspectos. Una vez estudiados todos estos aspectos, se diseña de futuros planes de formación, incluyendo en ellos las mejoras que se hayan considerado oportunas.

[Descargar documento adjunto](#)

Accidentes laborales

TSI Levante sufrió el fallecimiento de un empleado por accidente laboral y desde entonces enfoca todos sus desafíos en la prevención de accidentes laborales. En el año 2016 se registraron 51 accidentes de trabajo y en el siguiente año el número de accidentes se redujo a 35. Cifra que aunque se ha reducido tiene como objetivo seguir decreciendo.

Política de Segur - Política

Observaciones Genéricas

TSI Levante tiene implantado un sistema de gestión de



seguridad y salud en el trabajo

Comentarios

OHSAS tiene como requisito la implantación de una política de Seguridad Laboral

Objetivos

Mantener, cumplir y mejorar los distintos apartados de la política de seguridad y salud laboral adjunta.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

La empresa está certificada con las normas internacionales estandarizadas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS

[Descargar documento adjunto](#)

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La Seguridad y Salud en el lugar de trabajo son claves para cualquier organización ya que de qué nos sirve producir en una empresa si las personas que trabajan en ella van a ser lastimadas y explotadas. Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGS36) ayuda a proteger a la empresa y a sus empleados.

OHSAS 18001 es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional efectivo. Para complementar OHSAS 18001, BSI ha publicado OHSAS 18002, la cual explica los requisitos de especificación y le muestra cómo trabajar a través de una implantación efectiva de un SGSSL. OHSAS 18002 le proporciona una guía y no está pensada para una certificación independiente. La OHSAS 18001 está dirigida a organizaciones comprometidas con la seguridad de su personal y

lugar de trabajo. Está también pensada para organizaciones que ya tienen implementadas una SGSSL, pero desean explorar nuevas áreas para una potencial mejora.

Comentarios

La organización ha cumplido con todos los requisitos de esta norma internacional.

Objetivos

En su propósito de mejora continua, mantener la empresa certificada y superar las auditorias anuales minimizando el número de no conformidades.

[Descargar documento adjunto](#)

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI Levante tiene un compromiso desde la dirección con los trabajadores, clientes y sociedad para la mejora continua de su actividad y los resultados económicos.

Objetivos

Mantener las auditorias tanto internas como externas, tanto propias como de empresas externas como compromiso de nuestra mejora continua de acuerdo a la planificación establecida en nuestro sistema de gestión.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

TSI Levante tiene acuerdos con asociaciones de discapacitados locales desde hace varios años, con el fin de ofertar igualdad de oportunidades de empleo a personas con discapacidad superando



la contratación de personas con alguna discapacidad exigido por la LISMI. Los acuerdos suscritos por esta empresa supera considerablemente el porcentaje mínimo exigido por ley del 2%.

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Observaciones Genéricas

La LISMI es la ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril, que establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. La LISMI pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad.

Comentarios

El cumplimiento de la ley LISMI de minusvalía ha ido mejorando, hasta superar el 2% mínimo establecido, cada año desde que se tomó conciencia en nuestra organización se ha ido incrementando el número de personas contratadas con algún tipo de discapacidad.

Objetivos

El objetivo es como mínimo mantener las cifras de contratación de personas con alguna discapacidad y mantener nuestro reconocimiento como empresa mentalizada, superando los estándares establecidos de contratación mínimos establecidos por la legislación.

[Descargar documento adjunto](#)

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla -

Observaciones Genéricas

El 7 abril de 1982 se aprobó la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), una normativa que supondría un punto de inflexión y detonante de un cambio de mentalidad en materia de integración laboral para las personas con discapacidad. En 2014, con el fin de actualizar la legislación, se aprobó la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social también conocida como Ley General de Discapacidad o LGD. Las personas con discapacidad, hasta entonces excluidas del mercado laboral, encontraron en la LISMI la respuesta más eficaz a lo que hasta entonces era un derecho constitucional que no se respetaba. El sistema de cuotas marcado por la ley ha permitido crear un modelo de integración más avanzado pero que pasados más de 30 años todavía presenta muchos retos sociales, políticos y empresariales.

Comentarios

Según la Ley General de Discapacidad, en su artículo 42.1, aquellas empresas públicas y privadas que emplean a 50 o más trabajadores (cómputo total de empleados) están obligadas a que, al menos, el 2% de éstos tengan el certificado de discapacidad (porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%). Las personas con discapacidad contratadas en TSI superaron se mantuvo en torno al 9% durante los años 2016 y 2017.

Objetivos

Mantenerse y crecer en las cifras actuales de contratación. El cumplimiento de la ley LISMI de minusvalía cada año en 2016 fue de 2,87% y en 2017 de 8,86 %. El Objetivo para 2018 es superar el 9%



El programa Empleáritas surge ante la demanda y la necesidad de dar respuesta a un grupo de personas que precisan un proceso de desarrollo socio laboral que le permita su incorporación o reincorporación al mundo laboral.

¿A quién va dirigido?

Los participantes del programa Empleáritas son en su mayoría personas que presentan dificultades en la incorporación al mundo laboral, causadas principalmente, por un prematuro abandono del sistema educativo y por deficiencias en los hábitos socio-laborales.

Unidos a las dificultades anteriores nos encontramos con una serie de limitaciones sociales como:

- ♥ Deficiencias relacionales.
- ♥ Viviendas precarias.
- ♥ Recursos económicos insuficientes.



¿Qué hacemos?

El programa se lleva a cabo en varias fases:

- 1º. Derivación y acogida.
- 2º. Codiagnóstico sociolaboral y elaboración de procesos de desarrollo socio-laboral.

• Intervención educativa y promoción social (actividades encaminadas a aportar al participante conocimientos y habilidades relacionales básicas: lectoescritura, expresión oral, puntualidad, constancia, asistencia).

• Intervención formativa y entrenamiento laboral (mejorar competencias personales y profesionales): curso formativo de limpieza profesional.

- 3º. Orientación laboral.
- 4º. Apoyo y Seguimiento.

Objetivos del programa

• Desarrollar las competencias personales y sociales, y promover una mejora en su entorno – vivienda, transporte, relaciones familiares, ingresos económicos- que faciliten su inserción sociolaboral.

• Mejorar las competencias socio-laborales y profesionales proporcionando una cualificación que permita el desempeño de un puesto de trabajo.

• Realizar búsqueda activa de empleo y conocer los recursos existentes para llevarla a cabo con éxito.

• Promover las relaciones con las empresas y otras entidades del mercado laboral para facilitar los procesos de inserción sociolaboral.

personas y en el 2017 se redujo a 35 personas accidentadas.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política adjunta

Comentarios

La Seguridad y salud laboral o Seguridad y salud en el trabajo (denominada anteriormente como "seguridad e higiene en el trabajo") tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. De esta materia se ocupa el convenio 155 de la OIT sobre seguridad.

Se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

El concepto de salud fue definido en el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (Nueva York, 1946) como el completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social).

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque aporta a quien lo realiza una serie de aspectos positivos y favorables. Por ejemplo, con el salario que se percibe se pueden adquirir los bienes necesarios para la manutención y bienestar general, se desarrolla una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto, se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través de la cooperación necesaria para

CORRELACION CON ODS 10

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Los accidentes de trabajo pueden ser un riesgo dentro de las actividades de la empresa, por esa razón se han incrementado con personal y medidas especiales en Prevención de Riesgos Laborales y además ha implantado en el 2014 un sistema de gestión OHSAS y deberá adaptarse al nuevo sistema de gestión ISO 45001. Esto es uno de los objetivos principales que se marca la organización: la adaptación a la nueva norma. El número de accidentes de trabajo se ha reducido, en el año 2016 los accidentes fueron de 51



realizar las tareas, y aumenta la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad. No obstante, el trabajo también puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones sociales y materiales en que este se realice.

Para prevenir los daños a la salud ocasionados por el trabajo está constituida la Organización Internacional del Trabajo (OIT); es el principal organismo internacional encargado de la mejora permanente de las condiciones de trabajo mediante convenios que se toman en sus conferencias anuales y las directivas que emanan de ellas. La OIT es un organismo especializado de las Naciones Unidas de composición tripartita que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de sus estados miembros con el fin de emprender acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente en el mundo.

Objetivos

Ya implantado un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo OHSAS, el objetivo es adaptarse a la revisión de la nueva norma ISO y pasar la auditoría implantación. Ello conlleva una nueva revisión de nuestras políticas y establecimiento de una nueva de acuerdo a la revisión del nuevo estándar internacional.

Correlación con OD3 Salud y bienestar

[Descargar documento adjunto](#)

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

La empresa apoya la libre asociación de los empleados y fomenta las reuniones y resolución de acuerdos, considerado como un derecho fundamental básico.

Contrato de Trabajo - Política

Observaciones Genéricas

En los Convenios Colectivos se recogen los derechos y obligaciones de los trabajadores en cada empresa o en cada sector. TSI Levante pertenece a ALEL, la asociación de limpiezas de edificios y locales de la región de Murcia. Hay publicado un convenio colectivo de limpiezas de edificios y locales desde el 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2018.

Comentarios

TSI Levante se acoge al artículo 42, vigente del convenio colectivo de limpiezas de edificios y locales y aplica toda la legislación vigente al a este apartado.

Objetivos

TSI se mantiene como parte activa dentro de este convenio y mejora si pueden las condiciones fuera del convenio.

[Descargar documento adjunto](#)





Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

La gerencia fomenta actos y actividades que refuercen el sentido de cohesión y fidelización entre el personal hacia la empresa.

Objetivos

TSI Levante pretende que todos sus empleados realicen su trabajo totalmente involucrados en las actividades desarrolladas y el logro de sus objetivos planteados en el seno de su organización, pero realizando aún más esfuerzo en los mandos intermedios y personal de estructura.

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro del marco del Estatuto de los Trabajadores 2015, los órganos encargados de la representación

colectiva de los trabajadores en la empresa son los Comités de empresa y los Delegados de personal. Dos son las funciones principales de estas instituciones: participar y reivindicar. El Comité de empresa se configura como un órgano extra sindical cuyo fin es representar de forma unitaria a todo el tejido laboral de la empresa o centro de trabajo.

Comentarios

Se reconoce al Comité de Empresa con capacidad, como órgano para ejercer acciones administrativas o judiciales en todo lo relativo al ámbito de sus competencias por decisión mayoritaria de sus miembros.

Objetivos

TSI favorece el comité de empresa que forman parte de una empresa y que representan al resto de trabajadores. Normalmente este comité es quien se ocupa de negociar condiciones y resolver conflictos tipo salariales

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

TSI Levante informa a los trabajadores de las condiciones laborales de contratación, además de formar inicialmente a los empleados en las actividades generales en sus puestos de trabajo, la organización tiene desarrollado un manual de bienvenida que entrega a todos los nuevos miembros de la empresa. El manual es implementado de acuerdo a las nuevas necesidades internas de comunicación, además



se incluye un apartado vinculado a la RSC.

Manual de acogida al nuevo trabajador - Política

Observaciones Genéricas

En TSI nos preocupamos por las personas y los nuevos miembros de nuestro gran equipo se le incorpora con una jornada introductoria y la entrega de un manual de acogida.

Comentarios

El manual de acogida es entregado cada nuevo miembro de la familia TSI y se compone de varios apartados, desde la información general de la empresa, medidas de seguridad, higiene, salud, RSC, etc.

Objetivos

Dar a conocer mejor los aspectos de RSC que se tratan de activar dentro de la organización para que todos se hagan partícipes.

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La organización apuesta por las nuevas tecnologías y la digitalización de la organización. La intranet es una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de TSI.

Comentarios

Al ser interna, solo los miembros de esta organización tienen acceso a ella. Además de un ingrediente esencial con el desarrollo de un sistema ERP propio que es el uso de una base de datos unificada única para almacenar y gestionar la información interna de la organización además de un CRM y aplicación

específica desarrollada para la mejor operatividad con el cliente. A algunos clientes se les instala esta aplicación en sus sistemas informáticos con el fin de gestionar de manera directa con nuestra organización.

Objetivos

El objetivo es seguir implementando las funcionalidades de las herramientas informáticas internas y de esta manera optimizar nuestros recursos en gestión y para ello se ha puesto como objetivo desarrollar una Intranet para mejorar la comunicación de la organización y los trabajadores.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

El número de empleados en el año 2016 fue de 405 y en 2017 de 395. Respecto al cumplimiento de ley LISMI % de minusvalía en la empresa cada año en 2016 fue de 9,87 % y en el 2017 de 8, 86%. El número de personal en la empresa en 2016 fue de 71 hombres y 221 mujeres y en el 2017 de 54 hombres, el número de mujeres de 220. El número de trabajadores que no son españoles 18 en 2016 19 en 2017.

Comentarios

La diversidad no es solo cuestión de raza, etnia o sexo, también incluye unas características secundarias como el estilo al trabajar y comunicarse, las diferencias en la experiencia profesional, etc.



Independientemente de los parámetros, la diversidad es una cuestión de equidad. La igualdad de oportunidades laborales también es un deber legal, que si no se cumple puede conllevar responsabilidades jurídicas y perjudicar gravemente su reputación de nuestra organización.

Objetivos

La diversidad conecta mejor a TSI con los clientes y las comunidades. Las empresas en las que la diversidad es un activo suelen ser más atractivas para los candidatos con talento. También suelen ser un mejor lugar de trabajo, lo que fomenta que se queden en la empresa, por lo tanto en nuestra organización seguiremos nuestras contrataciones sin ningún parámetro diferenciador.

Discriminación por género

TSI Levante no discrimina por razón de género. La mayor parte del personal de la empresa son mujeres, tanto trabajadores como mandos intermedios, de hecho en esta franja son mayoría.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

La organización busca promover oportunidades para que hombres y mujeres realicen trabajos decentes y productivos. Además que los empleados puedan desarrollar sus funciones en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. La legislación exige un plan de igualdad para empresas de más de 250 trabajadores.

Comentarios

La empresa ha contactado con el instituto de la mujer

y consultores para poder proceder a completar el plan de igualdad.

Objetivos

Creación de un plan de igualdad durante el año 2015

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

TSI Levante no considera una actividad de riesgo el efectivo derecho a la negociación colectiva. TSI interviene y favorece el desarrollo de Convenios Colectivos, fomenta las reuniones con el Comité de Empresa para que los trabajadores tengan la oportunidad de transmitir inquietudes y necesidades.

Comentarios

La comunicación con los empleados es de fácil acceso a la dirección de la empresa. La comunicación interna puede ser directa a través de mandos superiores, pero la organización también dispone de un buzón de sugerencias para mantener el anonimato si así se desea. No hay factores de riesgo que pongan en peligro la negociación colectiva de los empleados. TSI mantiene reuniones con los trabajadores y comités de empresa. Además se levantan Actas de estas reuniones de la negociación de los convenios. Un miembro de la dirección es firmante del Convenio de Limpieza de Locales y Edificios de la región de Murcia, responsable de ALEL (Asociación de Limpiezas de edificios y locales de la región de Murcia).

Objetivos

El objetivo de TSI es mantener la escucha activa con todos sus trabajadores. Además de reducir las incidencias que puedan surgir.

Medidas de Género - Acción / Proyecto



Observaciones Genéricas

La organización busca promover oportunidades para que hombres y mujeres realicen trabajos decentes y productivos. Además que los empleados puedan desarrollar sus funciones en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana.

Comentarios

TSI LEVANTE pretende que sus empleados realicen su trabajo totalmente involucrados en las actividades desarrollando y en el logro de los objetivos planteados en el seno de la organización, pero realizando aún más esfuerzo en los mandos intermedios y personal de estructura. La gerencia, consciente de lo anteriormente descrito fomentará actos y actividades que refuercen el sentido de cohesión u fidelización entre el personal hacia la empresa.

Objetivos

Plena integración de los empleados en cualquier aspecto.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante tiene implantado sistemas de gestión donde la formación es un requisito indispensable, requisito que la organización extiende para la promoción de los trabajadores.

Comentarios

TSI Levante selecciona a los empleados con el perfil de puesto más acorde con las necesidades de la empresa. La empresa elabora planes de formación anuales para que los trabajadores estén los más cualificados y actualizados para sus puestos de trabajo.

Objetivos

TSI LEVANTE tiene como objetivo inculcar la idea de esfuerzo y auto exigencia de nuestros mandos intermedios y personal de estructura, ya que cree en la promoción interna para cubrir posibles vacantes o futuras necesidades, manteniendo la mano tendida a las posibles demandas formativas, para paliar posibles desajustes.

[Descargar documento adjunto](#)

Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral -

Promedio de horas de formación por sexo y categoría:

Total de horas de formación 1.450h

CATEGORIA	MUJER	HOMBRE
Limpiadores	823	103
Peones Industrial		137
Personal alta cualificación	235	152

Observaciones Genéricas

TSI Levante tiene implantado un plan de formación de acuerdo a su sistema de gestión y a su organización interna.

Comentarios

Formación Continua: Este apartado es vital no sólo por las nuevas expectativas de negocio que se pueden generar, sino porque mantenimiento y fidelización a



los clientes que actualmente tenemos, realizando un servicio ágil y dinámico acorde con las necesidades del cliente.

Objetivos

TSI LEVANTE tiene como objetivo infundir la idea de esfuerzo y auto exigencia de nuestros mandos intermedios y personal de estructura, ya que cree en la promoción interna para cubrir posibles vacantes o futuras necesidades, manteniendo la mano tendida a las posibles demandas formativas, para paliar posibles desajustes, además de crear y especificare un documento para el próximo informe donde se clasifique por sexo y categoría profesional.

[Descargar documento adjunto](#)

Igualdad de género

La organización ha desarrollado e implantado un plan de igualdad. Además es un apartado de destacada importancia también en el convenio colectivo suscrito por la empresa en el sector.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

La organización busca promover oportunidades para que hombres y mujeres realicen trabajos decentes y productivos. Además que los empleados puedan desarrollar sus funciones en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. La legislación exige un plan de igualdad para empresas de más de 250 trabajadores.

Comentarios

Esto se define por ejemplo en el Plan de Igualdad, uno

de los objetivos que tenía la empresa a medio plazo, y que ha realizado.

Objetivos

El objetivo es ir progresando; por ello, nuestra organización va año tras año superando sus metas para llegar a los objetivos planteados;

[Descargar documento adjunto](#)

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

TSI Levante no considera una actividad de riesgo el efectivo derecho a la negociación colectiva. TSI interviene y favorece el desarrollo de Convenios Colectivos, fomenta las reuniones con el Comité de Empresa para que los trabajadores tengan la oportunidad de transmitir inquietudes y necesidades.

Comentarios

El Convenio, su interpretación y aplicación se rige por el principio de igualdad y no discriminación por razones personales que establecen los Artículos 14 de la Constitución y 17.1 del Estatuto de los trabajadores, y muy especialmente por el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres que ha desarrollado la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo, cuyas previsiones se consideran como referencia interpretativa primordial del Convenio. Todas la referencias en el texto del convenio -trabajador-, se entenderán efectuadas indistintamente a las personas, hombre o mujer, que trabajan en las empresas comprendidas en el ámbito funcional expresado en el artículo 2 de dicho convenio. Además, las partes firmantes del convenio declaran su voluntad de respetar el principio de igualdad de trato en el trabajo a todos los efectos, no admitiéndose discriminaciones por razón de sexo, estado civil, edad, raza o etnia, religión o convicciones, discapacidad,



orientación sexual, ideas políticas, afiliación o no a un sindicato, etc. Se pondrá especial atención en cuanto al cumplimiento de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, promoción profesional, la formación estabilidad en el empleo, y la igualdad salarial en trabajos de igual valor. Las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los trabajadores, respetando todas las disposiciones legales sobre la materia.

Objetivos

En desarrollo de la citada Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, en todas las empresas sujetas a ese convenio de más de 250 trabajadores se adoptarán las medidas de igualdad dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres a través de la elaboración y aplicación de un plan de igualdad que deberá ser negociado con los representantes legales de los trabajadores en el ámbito de la empresa. A tal efecto TSI Levante ha elaborado el suyo durante 2017.

Contratación de mano de obra infantil

TSI Levante está en contra del trabajo infantil. No trabaja en territorios en vías de desarrollo y la legislación no permite la contratación infantil. La organización evita trabajar o colaborar con terceros que puedan ejercer esa actividad ilícita.

Contrato de Trabajo - Política

Observaciones Genéricas

En los Convenios Colectivos se recogen los derechos y obligaciones de los trabajadores en cada empresa o en cada sector. TSI Levante pertenece a ALEL, la asociación de limpiezas de edificios y locales de la región de Murcia. Hay publicado un convenio colectivo de limpiezas de edificios y locales desde el 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2018.

Comentarios

TSI presta atención a sus proveedores directos sobre los que tiene una mayor capacidad de influencia, asegurando que no se emplea trabajo infantil en ninguno de los centros de trabajo, incluyendo aquellos situados en terceros países, ya que considera que el trabajo infantil es una forma de explotación de los Derechos Humanos y perjudica seriamente el desarrollo natural de los niños. La dirección de TSI y su departamento de Recursos Humanos consideran que los menores no deben ser expuestos a situaciones o entornos de trabajo insalubres, peligrosos, inseguros, ni fuera de los horarios habituales.

Objetivos

El objetivo será mejorar la comunicación de los informes de RSC, además de continuar las colaboraciones con organizaciones no lucrativas para el desarrollo de jóvenes en su desarrollo profesional [Descargar documento adjunto](#)

Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante colabora anualmente con colegios e



institutos locales en actividades para fomentar la implicación infantil

Comentarios

Uno de los sectores donde TSI Levante ofrece sus servicios es en instalaciones escolares y centros educativos, con lo que la organización focaliza su atención en estos centros.

Objetivos

El objetivo es atender en la medida de lo posible la mayoría de demandas de patrocinio locales de acuerdo a las necesidades deportivas de los estudiantes.



Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

En la plantilla no hay discriminación en la selección de personal, ni tampoco en la ocupación de puestos de trabajo por ninguna razón de sexo, edad, condición, color, religión,

opinión política, etc. además de discapacidad física y mental. En nuestra organización hay personas de varias nacionalidades.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan RSE - Política

Adjunta en este documento y dice lo siguiente:

Observaciones Genéricas

Política RSE 2015: TSI Levante S.L. es una empresa comprometida con la mejora de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la organización y esta política tiene por objeto servir de herramienta para orientar a sus principales grupos de interés. Los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente son respaldados dentro del ámbito de actuación de la empresa, además se compromete a no ser cómplice con el quebrantamiento de estos. El desempeño de las Normas Laborales, así como la seguridad y salud en el trabajo es un compromiso fundamental en las políticas de TSI Levante S.L., además apoya la libertad de afiliación, el derecho a la negociación colectiva, fomenta la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la erradicación del trabajo infantil. La protección del Medio Ambiente, es uno de los pilares en los que se sostiene la política de Desarrollo Sostenible, asumida por la Dirección de la Empresa, que considera necesario ir más allá del cumplimiento de la legislación aplicable y además tiene implantado un sistema de gestión ambiental que permite un mejor gobierno de los recursos. TSI Levante S.L. cultiva la transparencia y está en contra de la Corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno. Además, TSI Levante S.L. mantiene un compromiso de mejora continua en la gestión la Calidad, el Medio



Ambiente, la Seguridad y Salud Laboral y de la Responsabilidad Social Empresarial.

Objetivos

La creación de una política de RSE durante el 2018 que implique directamente a todos los grupos de interés.

Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

SI Levante se ha adherido como órgano constituyente en la plataforma interna y externa del proyecto DELI del consejo de Europa ha desarrollado, un marco normativo para la gestión de la diversidad basado en el concepto "ventaja de diversidad".

Comentarios

Ser miembro de la plataforma local, que apoyo el dialogo para el desarrollo de emprendedores locales e inmigrantes en Cartagena. Apoyar el desarrollo de estrategias económicas y estrategias socialmente sostenibles en líneas con la diversidad y la integración intercultural.

Objetivos

Hablar sobre estándares de gestión de calidad con el objetivo de apoyar el aprendizaje inmigrante y la diversidad en la contratación. Debatir sobre el desarrollo y aplicación de normas y políticas de contratación local aumentando el acceso de empresas locales y de inmigrantes en licitaciones públicas y privadas.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La Seguridad y Salud en el lugar de trabajo son claves para cualquier organización ya que de qué nos sirve producir en una empresa si las personas que trabajan en ella van a ser lastimadas y explotadas. Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGS36) ayuda a proteger a la empresa y a sus empleados. OHSAS 18001 es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional efectivo. Para complementar OHSAS 18001, TSI ha publicado OHSAS 18002, la cual explica los requisitos de especificación y le muestra cómo trabajar a través de una implantación efectiva de un SGSSL. OHSAS 18002 le proporciona una guía y no está pensada para una certificación independiente. La OHSAS 18001 está dirigida a organizaciones comprometidas con la seguridad de su personal y lugar de trabajo. Está también pensada para organizaciones que ya tienen implementadas una SGSSL, pero desean explorar nuevas áreas para una potencial mejora.

Comentarios

Aunque el sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo está implantado debidamente y se han superado las auditorias anualmente. Hay que tener la derogación de OHSAS a favor de una nueva ISO.

Objetivos

En TSI deberemos adaptarnos al nuevo sistema de gestión ISO 45001 durante el 2018 para superar los requisitos de la nueva norma.

Adjunto se encuentra el certificado OHSAS

[Descargar documento adjunto](#)



GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la normativa

TSI Levante trabaja dentro de la legislación aplicable, además se actualiza constantemente con las nuevas normas de aplicación como puede ser el nuevo reglamento europeo de protección de datos que deberá estar en funcionamiento a finales de Mayo de 2018.

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Observaciones Genéricas

La LISMI es la ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril, que establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. La LISMI pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La Seguridad y Salud en el lugar de trabajo son claves para cualquier organización ya que de qué nos sirve producir en una empresa si las personas que trabajan en ella van a ser lastimadas y explotadas. Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGS36) ayuda a proteger a la empresa y a sus empleados. OHSAS 18001 es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional efectivo. Para complementar OHSAS 18001, BSI ha publicado OHSAS 18002, la cual explica los requisitos de especificación y le muestra cómo trabajar a través de una implantación efectiva de un SGSSL. OHSAS 18002 le proporciona una guía y no está pensada para una certificación independiente. La

OHSAS 18001 está dirigida a organizaciones comprometidas con la seguridad de su personal y lugar de trabajo. Está también pensada para organizaciones que ya tienen implementadas una SGSSL, pero desean explorar nuevas áreas para una potencial mejora.

Comentarios

TSI está certificada en OHSAS desde 2014.

Objetivos

ISO 45001 es la nueva norma de Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que sustituirá a la actual OHSAS 18001. Disponer de un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo robusto y eficiente le aporta un enfoque más holístico en la gestión de sus riesgos de seguridad y salud y le permite una mayor previsión tanto de sus trabajadores como de su empresa.

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Evaluación de proveedores

Como evidencia del resultado de la evaluación se mantendrá:

- Datos históricos que presenten resultados aceptables para el tipo de producto o servicio requerido. Para Aquellos proveedores evaluados bajo criterio Histórico
- Resultados de la inspección de la muestra o de la conformidad con el servicio prestado, para aquellos proveedores evaluados bajo criterio de Muestra Previa.
- Documento que acredite la certificación del sistema de gestión del proveedor o del producto a comprar. Para aquellos proveedores evaluados bajo criterio Documental.
- Informe de la auditoría realizada en las instalaciones del cliente. Para aquellos



proveedores evaluados bajo criterio de Visita Previa.

- Aceptación, documentada, del proveedor por parte del cliente. Para aquellos proveedores que sean aceptados o solicitados por el cliente final. De cada proveedor evaluado se abre una carpeta, física o en soporte informático, que contendrá: “Ficha de Control de Proveedores”, cuyo formato aparece anexo al presente procedimiento. A partir de dichas carpetas se genera un Registro de Proveedores Habituales, en la base de datos de almacén y compras el cual es distribuido a las personas de la organización que realicen compras. Asimismo, el responsable de compras, informará al proveedor de:

- La necesidad de que el proveedor se adecue a los sistemas de gestión de TSI LEVANTE.
- El proveedor va a ser sometido a un control y seguimiento de su desempeño, pudiendo estos controles contar con visitas a las propias instalaciones del cliente. (4) Los proveedores evaluados y aprobados están sujetos a un seguimiento y evaluación continua de su eficacia, el cual se realiza a través de las reclamaciones de cliente y no conformidades detectadas por la propia organización que tengan su origen en el producto o servicio suministrado por los proveedores, tanto por su estado, como por las condiciones de entrega y/o servicio post-venta. (5) Aquellos proveedores que a lo largo del año acumulen diez o más reclamaciones relacionadas o derivadas de su actividad o no conformidades detectadas por la propia organización, perderán la condición de proveedor aprobado, quedando a criterio del responsable de compras, la posibilidad de ser reevaluado como si de un nuevo proveedor se tratara o dado de baja de la lista de proveedores aprobados, comunicando al

proveedor esta decisión. (6) Cuando se trate de proveedores puntuales (entre 2 o 3 prestación de servicios al año como máximo), no será necesario la aplicación de este procedimiento De forma anual en la Revisión del Sistema de Gestión por la dirección se revisa y analiza la eficacia de los proveedores.

Política de Calidad - Política

Comentarios

La evaluación de proveedores es uno de los requisitos de la norma ISO 9001. En el proceso de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, TSI levante cuenta con el suministro de productos y servicios de proveedores para su correcto funcionamiento, la evaluación de los proveedores es muy importante: si ellos fallan en suministrar productos y/o servicios que cumplan con lo requerido (especificaciones técnicas, plazos de entrega, cantidades, etc.) ocasionarán inconvenientes que se verán reflejados en las prestaciones finales al cliente.

Objetivos

La evaluación de proveedores se realiza constantemente y conjuntamente los departamentos de compras y de sistemas de sistemas de gestión con el fin de evaluar según su comportamiento la continuidad de la contratación de servicios. Se establecerá el reconocimiento de la implantación de sistemas de gestión y RSC por parte de los proveedores.

[Descargar documento adjunto](#)



Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Todos nuestros proveedores deben cumplir con la legislación y además contamos con que respetan los derechos establecidos por la ley. La empresa evita ser cómplice de los abusos realizados por terceros.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

TSI LEVANTE tiene implantado un sistema de gestión en base a las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001. Y OHSAS 18001 El sistema de gestión es una herramienta que ayuda a mantener en todas sus actividades un comportamiento ambientalmente laboral correcto y de acuerdo a lo establecido en la legislación. La implantación de este sistema de gestión nos obliga, entre otras cosas, a establecer medidas de control sobre todas las actividades que afecten negativamente al medio ambiente y a la prevención de riesgos laborales, entre ellas, aquellas derivadas de las actuaciones de nuestros proveedores y subcontratistas. Por ello, pretendemos hacerles partícipes de nuestra política de calidad, medio ambiente y PRL, que muestra nuestro compromiso de mejora continua, prevención de la contaminación y cumplimiento de la legislación de medio ambiente y PRL, y que le adjuntamos junto con el presente comunicado.

Objetivos

Respetar los derechos humanos hace referencia a asegurar su cumplimiento por parte de otras empresas, que formen parte de la cadena de suministro, más allá del negocio directo, el riesgo de

vulneración de los derechos humanos está generalizado en todos los sectores y países. TSI establece una comunicación estrecha con los proveedores con el fin de evitar riesgos y desarrolla acciones de sensibilización e información a los proveedores.

[Descargar documento adjunto](#)

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Cualquier proveedor, subcontratista o colaborador utilizado por TSI LEVANTE que suministre productos o servicios relacionados con la calidad y/o seguridad laboral del servicio prestado por la organización es evaluado a fin de garantizar la idoneidad del mismo para el producto o servicio seleccionado. La evaluación inicial de proveedores es llevada a cabo por el Responsable de Compras y Almacén según los siguientes criterios establecidos y, dependiendo en cada caso del producto o servicio que suministren.

Comentarios

Nuestra organización dispone de una “Ficha de Control de Proveedores”, cuyo formato aparece anexo al presente informe. A partir de dichas carpetas se genera un Registro de Proveedores Habituales, en la base de datos de almacén y compras el cual es distribuido a las personas de la organización que realicen compras.

Objetivos

La selección de proveedores está bien establecida en los procesos y controles de TSI Levante que mantendrá sus niveles de implantación con las acciones y seguimientos mantenidos hasta la fecha, siempre aplicando criterios de selección donde los Derechos Humanos, incluidos en la aplicación de Sistemas de Gestión o RSC serán aspectos para selección y discriminación de proveedores.

[Descargar documento adjunto](#)



Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

TSI establece procesos eficaces y eficientes para identificar las fuentes potenciales de materiales y productos comprados, para desarrollar proveedores o aliados de negocios existentes, para evaluar su capacidad para suministrar los productos y/o servicios requeridos y, sobre todo, para enfrentar uno de los desafíos más importantes: mantener sus procesos bajo control donde intervienen provisiones de terceros.

Comentarios

Para garantizar la calidad es imprescindible que nuestros proveedores también asuman este compromiso. Sólo así se puede alcanzar la Calidad Total. La relación entre TSI y sus proveedores debe estar basada en la confianza. TSI parte de la idea de que los materiales y producto que adquiere son de buena calidad, mientras el proveedor responde con un buen servicio. Ambos son, en últimas, piezas de una misma cadena de producción.

Objetivos

Mantener los estudios de datos de los controles de clasificación de los proveedores.

[Descargar documento adjunto](#)

Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

TSI puede trabajar con organizaciones que no conocen y empezar a demandar criterios que apliquen RSC, tanto escrito con memorias o informes, o reconocidos.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La empresa ha realizado dos informes del progreso y se adhirió como socio en el 2014.

Comentarios

TSI Levante ha realizado un plan de comunicación de RSC, pero no se ha ejecutado en su totalidad.

Objetivos

El objetivo es incorporar en nuestras comunicaciones corporativas junto con los sellos de calidad, los del pacto mundial. Además, solicitaremos en los requisitos a nuestros proveedores que se considere oportuno como medida discriminatoria.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

TSI establece procesos eficaces y eficientes para identificar las fuentes potenciales de materiales y productos comprados, para desarrollar proveedores o aliados de negocios existentes, para evaluar su capacidad para suministrar los productos y/o servicios requeridos y, sobre todo, para enfrentar uno de los desafíos más importantes : mantener sus procesos bajo control donde intervienen provisiones de terceros.

Comentarios

Como evidencia del resultado de la evaluación en los archivos de nuestra empresa se mantendrá:

- Datos históricos que presenten resultados aceptables para el tipo de producto o servicio requerido. Para Aquellos proveedores evaluados bajo criterio Histórico.



- Resultados de la inspección de la muestra o de la conformidad con el servicio prestado, para aquellos proveedores evaluados bajo criterio de Muestra Previa.
- Documento que acredite la certificación del sistema de gestión del proveedor o del producto a comprar. Para aquellos proveedores evaluados bajo criterio Documental.

- Informe de la auditoría realizada en las instalaciones del cliente. Para aquellos proveedores evaluados bajo criterio de Visita Previa.
- Aceptación, documentada, del proveedor por parte del cliente. Para aquellos proveedores que sean aceptados o solicitados por el cliente final.

Objetivos

De forma anual en la Revisión del Sistema de Gestión por la dirección se revisa y analiza la eficacia de los proveedores.



GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

TSI apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales dentro de su área de actuación.

Política de Calidad - Política

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Comentarios

TSI Levante está certificado en Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral y mantiene la integración de los sistemas en su forma de trabajo diario.

Objetivos

El departamento de sistemas de gestión mantiene los controles para que los objetivos establecidos por estos sistemas se cumplan cada año.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La auditoría es una serie de métodos de investigación y análisis que tiene el objetivo de hacer una revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada; por lo que si se refiere a la auditoría dentro de TSI, es el examen crítico y/o sistemático que realiza

una persona o grupo de personas calificadas e independientes del sistema auditado en donde el principal propósito es emitir una opinión independiente y competente acerca de la información financiera, operativa y administrativa apoyada en el cumplimiento de las obligaciones fiscales o jurídicas; o bien, de las políticas internas. La auditoría externa de estados financieros es realizada por un profesional generalmente experto en contabilidad, temas fiscales, financieros y registros en general de una entidad.

Objetivos

Todos los años la organización es auditada externamente superando satisfactoriamente las expectativas contraídas.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La gestión de incidencias se recoge, estudia y analiza diariamente. Los datos estadísticos en su conjunto nos sirven para evaluar las distintas áreas y de esta manera tomamos las medidas correctoras pertinentes en continua mejora.

Objetivos

La gestión de incidencias y análisis de posibles riesgos está interiorizado en la operativa de la organización y en continua progresión de implantación y mejora con el apoyo a la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías en todas las actividades de la empresa



GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

TSI Levante trabaja en una competencia justa, ya que afecta sensiblemente en las negociaciones del sector, no realiza intercambio de beneficios indebidos entre servidores públicos y la organización.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La comunicación es una de las claves del éxito más importantes en una empresa puesto que el diálogo es la esencia de un equipo. Algunos medios de comunicación interna son sencillos, eficaces y muy económicos. No se requiere de una gran inversión para mantener un contacto directo con los distintos departamentos. El buzón de sugerencias es una propuesta interesante y atemporal que invita a los trabajadores a poder presentar sus propuestas, las recomendaciones, las ideas, las quejas concretas y las felicitaciones que consideren oportunas a través de este medio que es un símbolo de escucha activa, ya

que la empresa responde con implicación ante estas propuestas que facilitan la realización de programas de calidad. Hay un buzón de sugerencias instalado en la oficina principal de la organización.

Contratos transparentes con la administración pública

TSI Levante se presenta a concursos públicos para poder obtener contratos con la administración. La participación en estos concursos es pública y la empresa no ejerce ningún tipo de actividad ilícita para obtener favores.

Política RSE - Política

Política de Calidad - Política

Comentarios

La política de calidad de la empresa está expresado este desafío: Transparencia con el cumplimiento de los trabajos contratados y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad

Objetivos

TSI LEVANTE se comprende a cumplir con los acuerdos con el cliente, reflejados en el cuadro de frecuencias, con la reglamentación y legislación aplicable y con las mejoras que pueda proponer el cliente con la salvedad que incidiera negativamente en la viabilidad económica del mismo.

[Descargar documento adjunto](#)



GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

TSI Levante ha participado en varias acciones sociales durante estos dos años. La selección de las acciones en las que la organización ha contribuido son principalmente para apoyo de causas con gran impacto social y con necesidad de apoyos económicos. Entre otras: Ruta solidaria autismo, la ruta se organizó desde una marina deportiva de la ciudad trimilenaria con el fin de recaudar fondos para una asociación con necesidades especiales de atención.

Acción Social - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La acción social es toda acción que tenga un sentido para quienes la realizan, afectando la conducta de otros, orientándose la acción mencionada por dicha afectación. Una acción es toda conducta humana en la que el individuo, o individuos, que la producen, la establecen con un sentido personal.

Comentarios

La empresa colabora o participa en acciones sociales de la comunidad local con el fin de apoyar causas de los colectivos más desfavorecidos. En 2016 participo con donaciones en carreras solidarias.

Objetivos

TSI Levante participará o colaborará con las causas y hará participe a los miembros de su equipo en distintas acciones.

Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La acción social de la empresa se ha materializado de distintas formas, ensayando varios sistemas de hacer efectiva su implicación con los problemas de la sociedad en la que desarrolla su actividad. El patrocinio, la financiación de proyectos ideados y ejecutados por las instituciones sociales, el mecenazgo o la puesta en marcha de fundaciones empresariales son ejemplos de cómo la empresa ha procurado acercarse a su entorno más próximo, intentando satisfacer algunas de las carencias sociales que padecen los ciudadanos con los que entabla una relación.

Comentarios

TSI ha participado activamente en causas solidarias durante el 2016 y 2017 con donaciones y participación activa de alguno de sus trabajadores.

Objetivos

TSI quiere mantener activo sus inversiones en acciones sociales relevantes y estudiará cada caso que se le platee independiente.

La Plataforma 'Salvemos al FC Cartagena' quiere agradecer públicamente la ayuda prestada por la empresa con sede en Murcia TSI Levante, garantizando el suministro de detergente y suavizante hasta final de temporada.



GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

TSI Levante está en posesión de

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

La norma ISO 14001 2015 hace referencia a los aspectos ambientales. No dice que una empresa deberá determinar los aspectos que pueden controlar y aquellos en los que pueden influir, así como todos los aspectos ambientales que se encuentran asociados.

Un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001 2015 que se adentra por primera vez en la evaluación de los aspectos ambientales.

TSI levante está certificada por ISO 14001 y tiene intención de continuar mejorando y continuar su formación en este desafío.

Objetivos

TSI levante certificada por la nueva versión de la norma ISO 14001: 2015, tiene intención de continuar mejorando y continuar su formación en este desafío. El objetivo de minimizar el número de no conformidades.

[Descargar documento adjunto](#)

Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad

TSI dispone de un sistema de gestión medio ambiental, ISO 14001 que renueva anualmente con auditorías internas y externas con una empresa certificadora acreditada. El objetivo de la organización es mantener vigente este sello medioambiental. La empresa está comprometida con el medio ambiente y entre otros solicitamos a todos nuestros proveedores una carta de compromiso como que gestionan los residuos adecuadamente y los entregan a una entidad autorizada por la Consejería de Medio Ambiente de la Región de Murcia.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

TSI Levante dispone de un sistema de gestión informático propio, Ges-TSI, para el mejor control de su sistema de gestión de calidad, medioambiente y prevención, además de la dirección de la empresa. El objetivo de la organización es completar y mejorar este sistema de gestión en la Nube, para una mejor evolución de la utilización de las nuevas tecnologías en el trabajo habitual de la empresa, entre otros, se refiere a las encuestas de satisfacción, pedidos, etc. por los empleados de la empresa en



particular por los comerciales y supervisores. TSI Levante tiene una política de medio ambiente, comunicada de acuerdo a los estándares de la norma ISO 14004, y es conocida entre sus trabajadores, además de proveedores y clientes. La política está comunicada en papel, en cartelería, en presentaciones comerciales, además del sitio Web. La empresa tiene como objetivo permanente avanzar, mantener y apoyar la investigación y desarrollo con nuevos avances informáticos, y con el uso de nuevos dispositivos móviles para la comodidad de algunos empleados. Además se desarrolló en Microsoft Acces, nuevas bases de datos y un CRM para la mejora y desarrollo de peticiones de contratación, evaluación de clientes, evaluación de servicios y del comportamiento de la empresa respecto al medio ambiente.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El medio ambiente es un área de TSI Levante integrado en su gestión. TSI considera que la conservación y protección del medio ambiente, es uno de los pilares en los que se sostiene la política de Desarrollo Sostenible, asumida por la Dirección.

Comentarios

Gerencia considera necesario cumplir como mínimo con la legislación y normativa aplicable al sector y para ello tanto la gerencia como el responsable de Sistema de Gestión de la empresa son responsables de

cumplir las directrices de la norma ISO 14001 y de la mejora continua.

Objetivos

Este objetivo está cumplido, pero si es importante la concienciación y capacitación del personal en la consideración ambiental de sus actividades.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La evaluación interna continua de los servicios de la empresa se encuentra dentro de las principales actividades de la organización. La incorporación de nuevas tecnologías nos permite evaluar día a día, el nivel de satisfacción del cliente después de prestar nuestros servicios.

Objetivos

Nuestro objetivo es mejorar los controles internos con el fin de reducir incidencias, sensibilizar a todo el personal, documentar nuestro trabajo y ser rigurosos con nuestra ofertas, para ello hacemos uso e implementamos constantemente el uso de nuevas tecnologías de las que nos valemos para esa evaluación y auditorías internas.

Optimizar el uso de papel en la entidad

El objetivo de la empresa se mantiene reducir los distintos consumos, incluido el papel, que no se mide en la actualidad adecuadamente pero de acuerdo al objetivo del año anterior se ha mejorado la evaluación del proveedor y las características técnicas del papel que se compra tanto a nivel de oficina como de uso como



material de higiene y limpieza. Además de aplicar medidas de control interno para la gestión del consumo de papel.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

El sistema de gestión integrado hace varios años, superando las auditorías a cada sistema adecuadamente.

Objetivos

El objetivo es la mejora continua, mejorar las incidencias y no conformidades y adecuar los sistemas a las adaptaciones de las nuevas versiones de cada norma.

[Descargar documento adjunto](#)

Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La Firma Digital es un método criptográfico que asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento. En función del tipo de firma, puede, además, asegurar la integridad del documento o mensaje. La Firma Electrónica es un concepto más amplio que el de Firma Digital.

Comentarios

Una firma digital es un mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje (autenticación de origen y no repudio), y confirmar que el mensaje no ha sido alterado desde que fue firmado por el originador (integridad).

Objetivos

.La firma digital operativa en las gestiones de la organización. La empresa lo ha implantado para la formalización y tramitación de documentación legal, principalmente fiscal, legal y contable.

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El medio ambiente es un área de TSI Levante integrado en su gestión. TSI considera que la conservación y protección del medio ambiente, es uno de los pilares en los que se sostiene la política de Desarrollo Sostenible, asumida por la Dirección.

Comentarios

Hay un departamento de Sistemas de Gestión y una persona responsable de la gestión del Medio Ambiente y su debida implantación de acuerdo a los estándares de ISO 14001.

Objetivos

TSI va a mantener la persona responsable de medioambiente como parte de su compromiso de responsabilidad social corporativa.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Gestión de residuos se llama a todo el proceso que engloba las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo. La gestión de residuos comienza con la recogida de los mismos, su transporte hasta las instalaciones preparadas y su tratamiento intermedio o final. Este tratamiento puede ser el aprovechamiento del residuo o su eliminación. En los



últimos años se ha incrementado el interés para que esta actividad genere el menor riesgo para la salud y el medio ambiente. Hay diversos tipos de residuos sólidos, como los que se generan en las ciudades (domésticos, residenciales, institucionales o comerciales), agrícolas o industriales (sectores productivos, industrias, polígonos industriales, sanitarios, etc.). Los principales residuos son producidos por la actividad humana. Se considera como residuo peligroso aquel residuo industrial o comercial que, por sus características tóxicas o peligrosas a causa de una gran concentración de riesgo, requieren un tratamiento específico y un control periódico de los efectos nocivos potenciales. La organización considera la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos una actividad muy importante dentro del alcance de su actividad. Por lo tanto, ha establecido una serie de procedimientos internos y ha subcontratado empresas debidamente acreditadas con el fin de que los residuos sean adecuadamente tratados.

Comentarios

La gestión de residuos peligrosos comprende el conjunto de procedimientos de recogida, transporte y tratamiento final que sirven para gestionar el manejo de residuos que están clasificados localmente como potencialmente peligrosos o muy peligrosos para la salud humana y el medio ambiente. Las autoridades competentes adoptan las medidas pertinentes para asegurar que esta gestión de residuos peligrosos se realiza sin poner en peligro la salud humana y sin dañar el medio ambiente, fomentando la prevención de residuos, la reutilización, el reciclaje, el aprovechamiento y el correcto tratamiento y/o disposición final. El crecimiento de la actividad

industrial ha multiplicado la generación de desechos clasificados como peligrosos para la salud humana y el medio ambiente. No todos los residuos son peligrosos ni presentan serios riesgos para la salud o el Medio Ambiente. Un residuo es tóxico o peligroso cuando presenta unas determinadas características de peligrosidad y, por tanto, es necesario someterlo a exigencias adicionales de control para evitar que pueda provocar daños a la salud o al medio ambiente, durante su producción y gestión. La información y documentos que genera su empresa y que deben ser destruidos no pueden dejarse en cualquier mano. El tratamiento de esta DOCUMENTACIÓN PRIVADA y CONFIDENCIAL debe realizarse por personal cualificado, y con los medios técnicos más adecuados. Trabajamos con empresas que nos ofrecen la GARANTÍA y SEGURIDAD TOTAL en la custodia, protección y destrucción de documentos de acuerdo a la Ley vigente. Confiamos nuestros documentos privados y confidenciales esperando su destrucción con total garantía, legalidad y seguridad.

Objetivos

Los proveedores en gestión de residuos serán valorados entre otros aspectos por mantener certificados de sistemas de gestión y sensibilizados con la responsabilidad social. El uso de papel con fines industriales y comerciales se mantendrá con las empresas que nos den garantías ambientales. El informe de residuos producidos por la entidad se encuentra el documento adjunto. Durante el 2017 se destruyeron 70 kg. de papel.

[Descargar documento adjunto](#)





ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

**CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS**

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	5 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	5 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	5 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Cientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10



CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



Igualdad de género



Igualdad

*La **igualdad de género** implica que hombres y mujeres deben recibir los mismos beneficios, las mismas sentencias y ser tratados con el mismo respeto. El principio de igualdad y de no discriminación por razón de sexo es una obligación de derecho internacional general que vincula a todas las naciones y dado su carácter primordial se establece siempre como un principio que debe inspirar el resto de los derechos fundamentales.*

La organización busca promover oportunidades para que hombres y mujeres realicen trabajos decentes y productivos. Además que los empleados puedan desarrollar sus funciones en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. La legislación exige un plan de igualdad para empresas de más de 250 trabajadores.

Esto se define por ejemplo en el Plan de Igualdad, uno de los objetivos que tenía la empresa a medio plazo, y que ha realizado.

El objetivo es ir progresando; por ello, nuestra organización va año tras año superando sus metas para llegar a los objetivos planteados;

Mantener un 40% la presencia de mujeres en puestos pre-directivos en 20-25 y alcanzar la igualdad salarial entre hombres y mujeres.

El objetivo es ir progresando por ello, nuestra organización, va año tras año superando sus metas para llegar a los objetivos planteados. Esto se define por ejemplo en el Plan de Igualdad, uno de los objetivos que tenía la empresa a medio plazo, y que ha realizado y que necesita ir implementando.



Trabajo decente y crecimiento económico



Trabajo de decente y crecimiento económico

El número de empleados en el año 2016 fue de 405 y en 2017 de 395. Respecto al cumplimiento de ley LISMI % de minusvalía en la empresa cada año en 2016 fue de 9,87 % y en el 2017 de 8, 86%. El número de personal en la empresa en 2016 fue de 71 hombres y 221 mujeres y en el 2017 de 54 hombres, el número de mujeres de 220. El número de trabajadores que no son españoles 18 en 2016 19 en 2017.

EL OBJETIVO ES CONRATAR UN 5% DE JOVENES POR DEBAJO DE 30 AÑOS HASTA 2015 Y AUMENTAR LA PLANTILLA ANUALMENTE EN UN 35 HASTA 2030

Industria, Innovación e infraestructura



Industria, Innovación e Infraestructura

TSI Levante dispone de un sistema de gestión informático propio, Ges-TSI, para el mejor control de su sistema de gestión, además de la dirección de la empresa. El objetivo de la organización es completar y mejorar este sistema de gestión en la Nube, para una mejor evolución de la utilización de las nuevas tecnologías en el trabajo habitual de la empresa y además avanzar, mantener y apoyar la investigación y desarrollo con nuevos avances informáticos, y con el uso de nuevos dispositivos y aplicaciones. El desarrollo de nuevas bases de datos y un CRM para la mejora y desarrollo de peticiones de contratación, evaluación de clientes, evaluación de servicios y del comportamiento de la empresa respecto al medio ambiente. Además, por otro lado TSI Levante ha desarrollado productos monodosis enfocados al mejor consumo de productos de limpieza. La conservación del medio ambiente es importante para nuestra organización y el desarrollo de productos que favorezcan el ahorro, la calidad y el mejor uso.

DESTINAR UN 1% DE LA CIFRA DE NEGOCIO DE LA EMPRESA A I+D+i HASTA 2030, ADEMÁS DE DESARROLLAR UN NUMERO ESPECIFICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES



LIGADOS A LOS ODS HASTA 2030.

Reducción de las desigualdades



Reducción de las desigualdades

Inserción de personas con discapacidad (LISMI) TSI Levante tiene acuerdos con asociaciones de discapacitados locales desde hace varios años, con el fin de ofertar igualdad de oportunidades de empleo a personas con discapacidad superando la contratación de personas con alguna discapacidad exigido por la LISMI. Los acuerdos suscritos por esta empresa supera considerablemente el porcentaje mínimo exigido por ley del 2%. La LISMI es la ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril, que establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. La LISMI pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad. El 7 abril de 1982 se aprobó la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), una normativa que supondría un punto de inflexión y detonante de un cambio de mentalidad en

materia de integración laboral para las personas con discapacidad. En 2014, con el fin de actualizar la legislación, se aprobó la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social también conocida como Ley General de Discapacidad o LGD. Las personas con discapacidad, hasta entonces excluidas del mercado laboral, encontraron en la LISMI la respuesta más eficaz a lo que hasta entonces era un derecho constitucional que no se respetaba. El sistema de cuotas marcado por la ley ha permitido crear un modelo de integración más avanzado pero que pasados más de 30 años todavía presenta muchos retos sociales, políticos y empresariales.

El cumplimiento de la ley LISMI de minusvalía ha ido mejorando, hasta superar el 2% mínimo establecido, cada año desde que se tomó conciencia en nuestra organización se ha ido incrementando el número de personas contratadas con algún tipo de discapacidad. Según la Ley General de Discapacidad, en su artículo 42.1, aquellas empresas públicas y privadas que emplean a 50 o más trabajadores (cómputo total de empleados) están obligadas a que, al menos, el 2% de éstos tengan el certificado de discapacidad (porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%). Las personas con discapacidad contratadas en TSI superaron se mantuvo en torno al 9% durante los años 2016 y 2017. El objetivo es como mínimo mantener las cifras de contratación de personas con alguna discapacidad y mantener nuestro reconocimiento como empresa mentalizada, superando los estándares establecidos de contratación mínimos establecidos por la legislación. El cumplimiento de la ley LISMI de minusvalía cada año en 2016 fue de 2,87% y en 2017 de 8,86 %. El Objetivo para 2018 es superar el 9%

AUMENTAR EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD EN UN 10 POR CIENTO EN 2030





Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L.

Cartagena, 29 de Junio de 2018

