



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Comsa Service SAU

INFORME DE PROGRESO 2017



Comsa Service, SAU
C/ Del Vallès, 2. Pol. Ind. Almeda
Barcelona

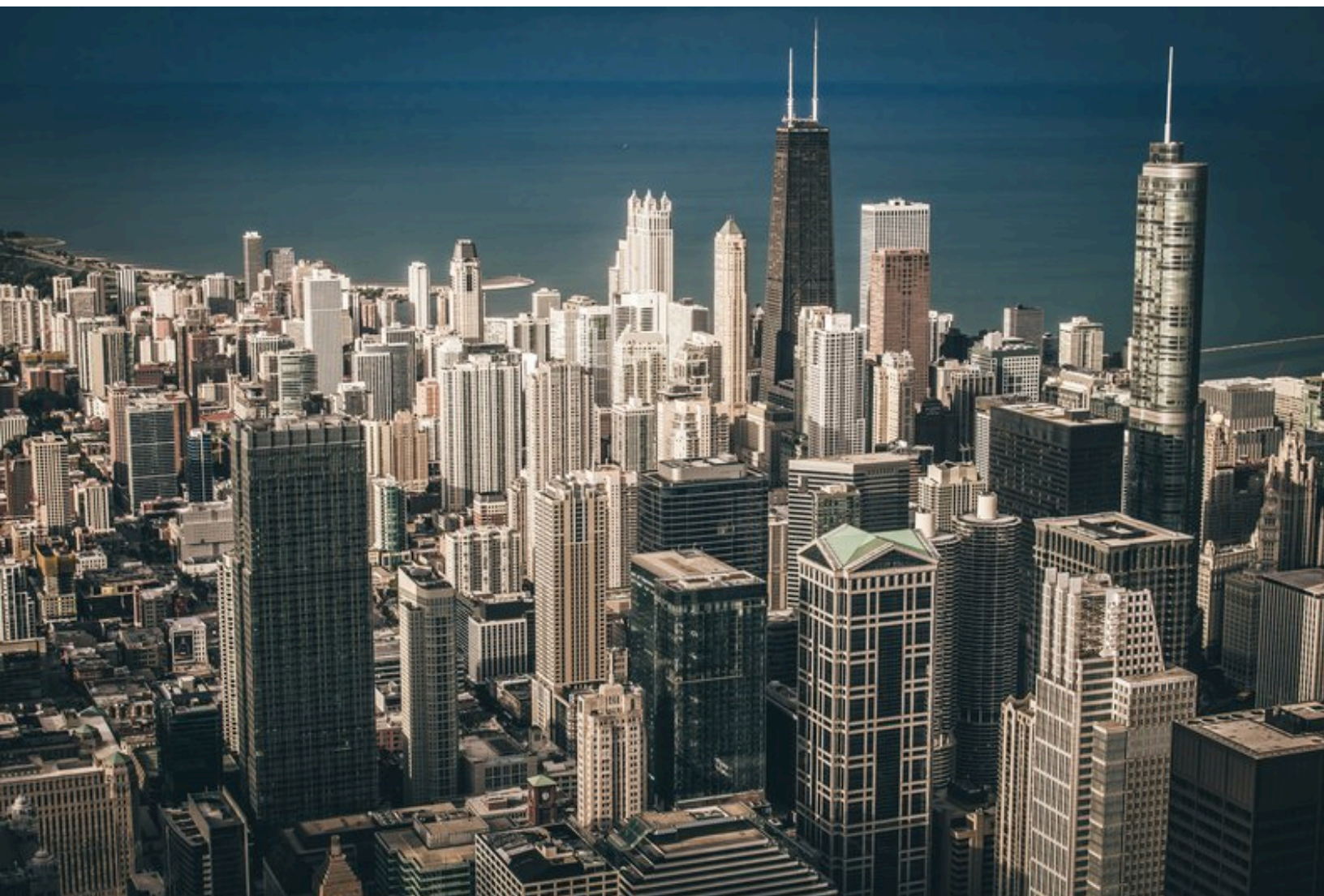
Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | **Análisis**
Clientes
Empleados
Proveedores
Socios/Accionistas



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Cornellá de Llobregat, 23 de Julio de 2018.

Mediante la presentación del Informe de progreso 2017 y nuestra adhesión como Socio Signatory, renovamos a la vez que aumentamos nuestro compromiso con los 10 Principios recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Durante el año 2017 renovamos nuestros certificados ISO de calidad y medio ambiente según las nuevas versiones 2015 de estas normas. Esto demuestra que para nosotros es prioritaria la mejora continua de todos nuestros procesos. Relacionado con la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, durante este año 2018 vamos a adaptar el sistema a la nueva ISO 45001 ya que ahora está certificado según norma OHSAS. Tenemos previsto certificarlo el próximo año 2019 en una auditoría integrada de todo el sistema de gestión con la legal de prevención de riesgos.

Una de nuestras prioridades es la prevención de riesgos laborales de los empleados y la mejora cada año de todos los indicadores relacionados con este tema, así lo demuestra.

Aumentar la satisfacción de nuestros recursos humanos mediante planes de carrera, formación continua, medidas de conciliación o la mejora de la comunicación interna, es otro de los aspectos más importantes para Comsa Service.

Esta Dirección se compromete con los 10 principios del Pacto Mundial y expresa su voluntad de seguir avanzando para alcanzar un desarrollo sostenible y socialmente responsable.

Atentamente,



Luis Álvarez Torner
Director Negocio Mantenimiento y Servicios



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Comsa Service, SAU

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Del Vallès, 2. Pol. Ind. Almeda

Localidad

Cornellà de Llobregat

Provincia

Barcelona

Comunidad Autónoma

Cataluña

Dirección Web

www.comsaservice.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Luis Álvarez Torner

Persona de contacto

Anna Rubio

Número de empleados directos

1035

Sector

Construcción e Ingeniería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Mantenimiento integral y gestión del mantenimiento de todo tipo de instalaciones, obras, Empresa de Servicios Energeticos (ESE)

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

48 - 240 millones

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Las comunidades con las que la empresa tiene influencia directa

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

España

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

Definido por la dirección de la empresa

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

En la web del Pacto Mundial y de forma interna a empleados o clientes que lo soliciten

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

¿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

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Cada grupo de interés dispone de un canal de comunicación para sus sugerencias. En función de la tipología de la iniciativa y de quién la informa, se utilizará la vía indicada para valorarla.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La entidad es una sociedad anónima unipersonal y está integrada en el grupo empresarial no cotizado Comsa Corporación. Disponemos de 6 delegaciones en toda España así como múltiples puntos de servicio.

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

A través de los indicadores del sistema integrado de gestión, se mide la evolución de la implantación de los 10 Principios. En reunión anual se trata el resultado del año anterior en todos los puntos

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.

El comité de dirección, integrado por un total de 13 personas con diferentes áreas de responsabilidad que se reúnen periódicamente, toma las decisiones estratégicas del negocio. Asimismo, el comité de calidad es también responsable del análisis de la evolución en la implantación de los Principios. Lo integran el Director de Negocio, Director de Operaciones, Rble. PRL y Rble. SIG

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

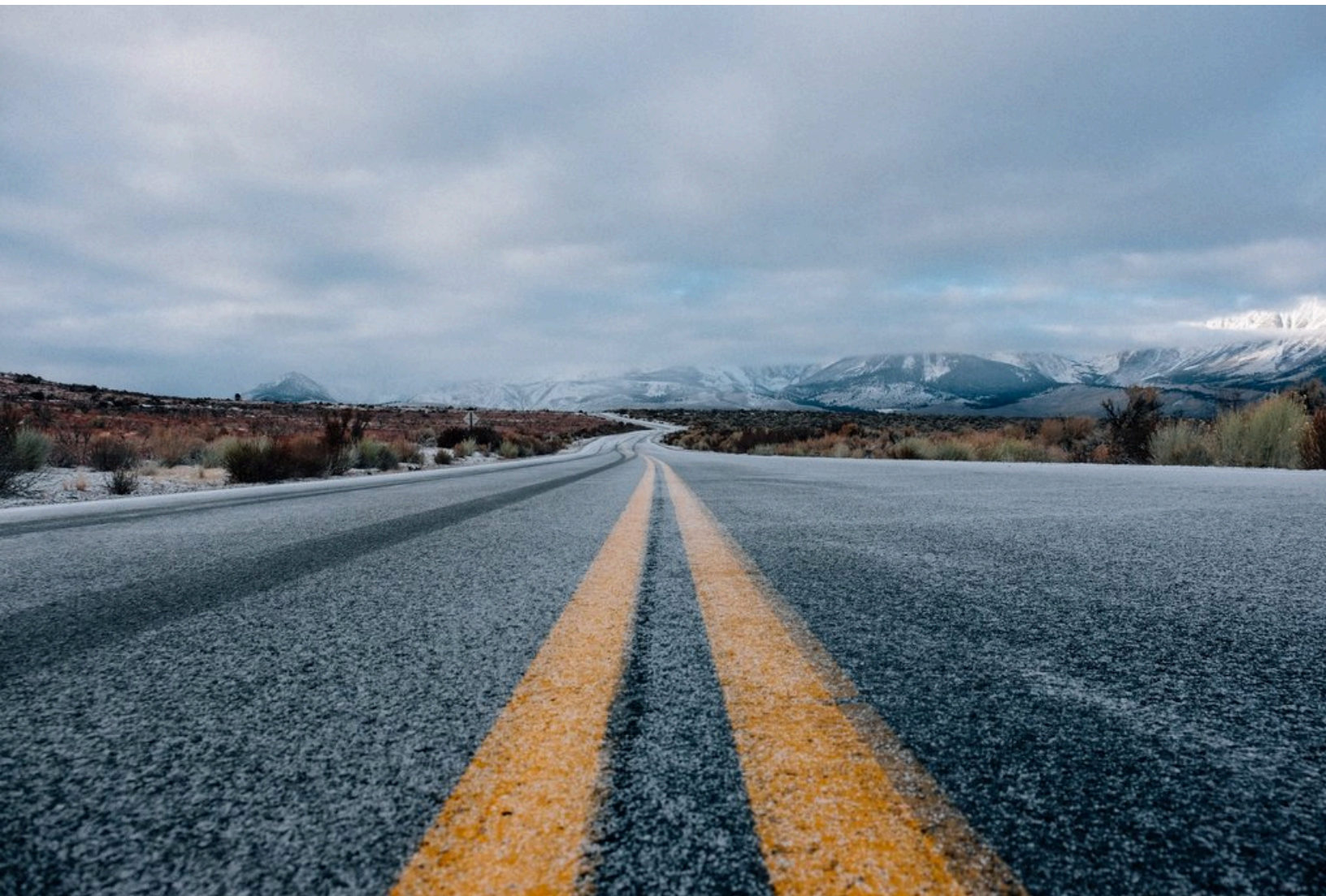
OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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 tenemos proyectos de este tipo

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web



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



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

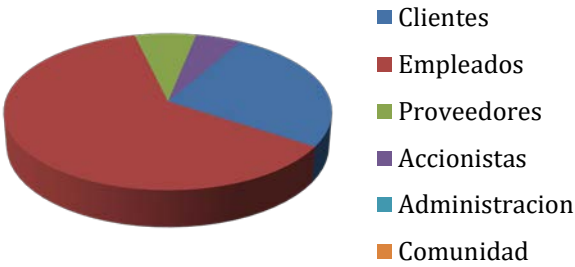
ANTICORRUPCIÓN



0

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 15
Empleados: 36
Proveedores: 4
Accionistas: 3
Administración: 0
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

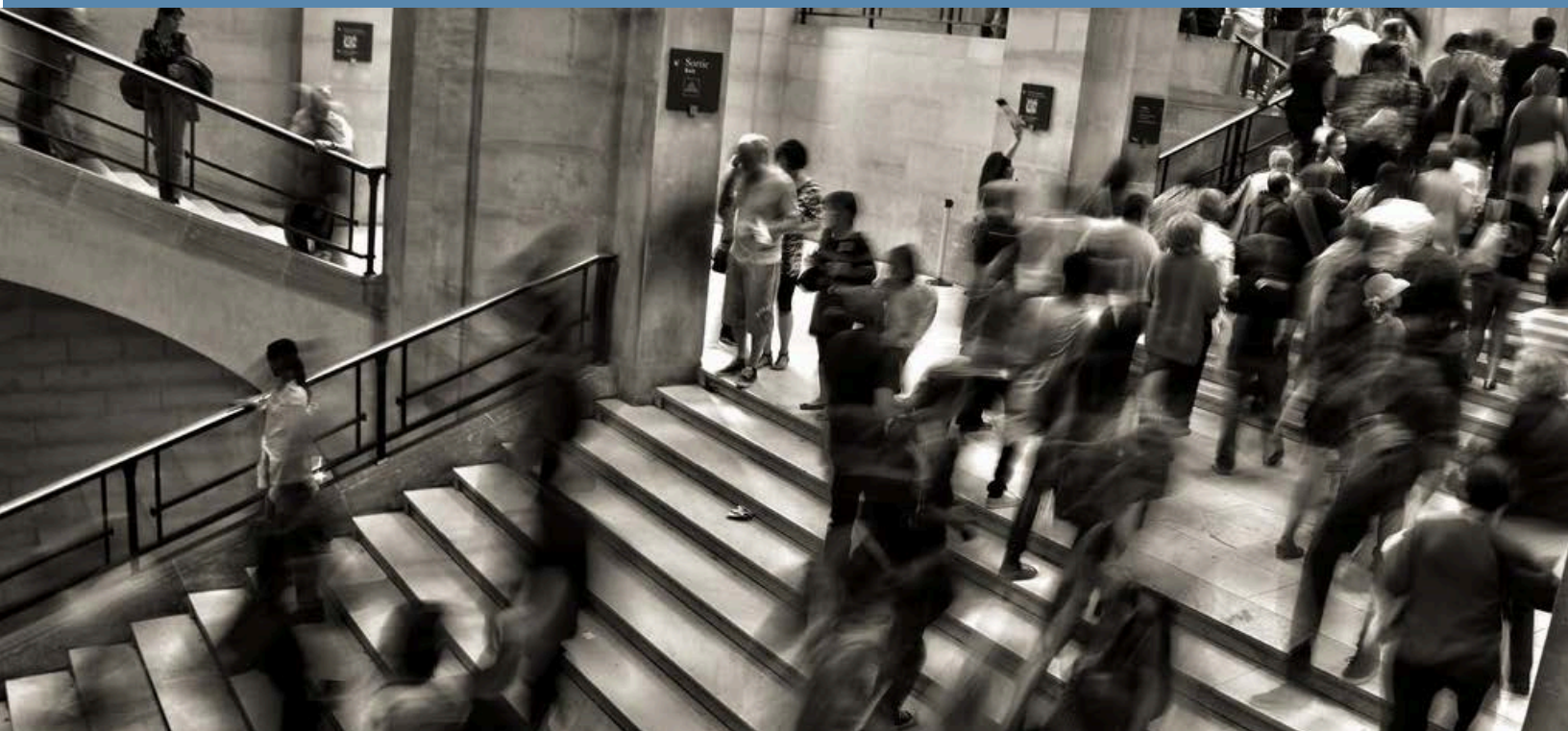
CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



532

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

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

Comentarios

Todas nuestras delegaciones están certificadas en calidad, medio ambiente y prevención de riesgos según normas ISO y OHSAS

Objetivos

En las auditorías de 2017 se han renovado los certificados de calidad y medio ambiente según las versiones 2015 de las normas ISO

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Comentarios

Todas las delegaciones están certificadas según norma OHSAS y cada dos años realizamos auditoría legal

Objetivos

Se va a certificar en próximo año según la nueva ISO 45001

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

En la empresa se realizan diferentes tipos de auditorías cada año: económicas, internas del sistema de gestión, por parte de clientes, legales de prevención o externas por parte de certificadora acreditada.

Comentarios

Cada año se establece un plan de auditorías

Objetivos

Aumentar el número de auditorías internas

Relación duradera con los clientes

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Se dispone en el grupo empresarial al que pertenecemos un código ético que se aplica en todas las empresas y que contempla la relación con nuestros clientes

Comentarios

En nuestra empresa se cumple con la normativa vigente en todos los aspectos y respecto a la relación con nuestros clientes, aplicamos el código ético implantado en nuestro grupo empresarial. Mantenemos con los clientes una relación basada en el respeto y la transparencia como así lo demuestra el alto porcentaje de fidelización de nuestra cartera.

Objetivos

Fidelizar al máximo a nuestros clientes

Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con esa finalidad

Comentarios

En realidad no es una implantación de ningún procedimiento concreto. Es una filosofía de trabajo. Si le demuestras a los clientes que pueden confiar en ti, ellos te devuelven esa confianza.

Objetivos

Pues a través de esa confianza fidelizar a los clientes estableciendo una relación duradera, siempre que sea posible

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Para nuestra empresa la satisfacción del cliente es lo más importante y por tanto, todos los esfuerzos siempre van dirigidos a conseguir este objetivo. Todos nuestros empleados desde el operario hasta el director, trabajan para que los clientes reciban un servicio con la calidad esperada.

Comentarios

Los clientes reciben visitas periódicas de seguimiento por parte de los técnicos así como de los diferentes responsables de la empresa. Los directivos realizan reuniones con ellos para cambiar impresiones y recoger sugerencias o posibles reclamaciones. Para nosotros es muy importante ser muy cercanos y estar a su

disposición de forma permanente. Tenemos que ser para ellos una solución a sus problemas y no una causa de preocupación.

Objetivos

Tener clientes satisfechos que renueven sus contratos

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El sistema de gestión dispone de las herramientas necesarias para tratar las reclamaciones de los clientes. Se dispone de un impreso en el que se registra la reclamación y se envía al responsable que corresponda. También tenemos un centro de recepción de avisos telefónicos que funciona las 24 horas que sirve también como canal de atención de reclamaciones para una parte de nuestros clientes.

Objetivos

El objetivo es que no recibamos ninguna reclamación que gestionar.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

No disponemos de un procedimiento concreto para controlar este apartado pero se obtienen estos datos desde el departamento comercial. Se lleva un riguroso control de los contratos que llevamos, duración, fecha de inicio y final, etc. De esta forma se puede saber casi de forma inmediata cual es el porcentaje de fidelización de los clientes

Objetivos

Pues el objetivo principal es que nuestra relación sea lo más duradera posible. Hay casos en que esto es muy complicado dado que una parte de nuestros clientes son organismos públicos y las adjudicaciones son por concurso y no importa la relación que hayas establecido. Todo es objetivo. En el sector privado es dónde se puede hacer más hincapié en una mayor duración de los contratos y de la relación.

Satisfacción del cliente

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

Comentarios

La empresa tiene implantado un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, prevención y gestión energética según normas ISO y certificado por terceros. Desde la certificación inicial en el año 2005, el sistema ha ido evolucionando y a día de hoy, ya forma parte de la cultura de nuestra organización. Las auditorías de renovación de certificados realizadas en 2017 ya se realizaron según las nuevas versiones 2015 de las normas de calidad y medio ambiente. Esto demuestra nuestra constante preocupación por la mejora de todos nuestros procesos.

Objetivos

Nuestro objetivo principal es la mejora continua en todos los procesos de la empresa. Para ello cada año se establecen metas y objetivos concretos que hacen que poco a poco, se avance hacia una mejor calidad de nuestro servicio

Normativa interna de la organización - Política

Comentarios

En la empresa disponemos de un manual que se entrega a todos los nuevos empleados en el que se recogen diferentes indicaciones y normas generales. Ahora queremos mejorar el acompañamiento y la documentación que se entrega a las personas que se incorporan para que se sientan más apoyados y estén más informados respecto a diferentes procedimientos de trabajo internos.

Objetivos

Implantar nueva metodología documental y de acompañamiento al personal de nueva incorporación

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa dispone de un plan de formación anual definido según la solicitud de cada responsable de departamento. También existe la posibilidad de realizar cursos no planificados si surge una necesidad concreta. El departamento de recursos humanos centraliza esta gestión. Además del plan general definido, se están diseñando planes de carrera para una parte del personal que interesa promocionar y conservar en la empresa.

Objetivos

El objetivo principal es disponer de un personal formado adecuadamente según las competencias del puesto a desempeñar. Si se consigue, al final todo representa un mejor servicio y un aumento de la calidad

del mismo

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Comentarios

Cada año se envía una encuesta de satisfacción a una amplia selección de nuestros clientes. Los resultados generan un informe que se analiza en una reunión del comité de calidad

Objetivos

El objetivo respecto a este elemento es conseguir una valoración media de las encuestas recibidas superior a la del año anterior

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se realizan auditorías tanto del sistema integrado como del servicio que prestamos al cliente. Las del sistema son internas y externas cada año, realizadas por auditores independientes. Las internas del servicio las realiza la responsable del sistema integrado de gestión y se refieren al servicio que prestamos al cliente.

Objetivos

Los objetivos sobre este elemento son siempre superar las auditorías con el mínimo número de no conformidades detectadas

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Una parte importante de este elemento son las encuestas anuales que se les envía a los clientes. Además existen otras valoraciones que junto con el resultado de las encuestas, reflejan el nivel general de satisfacción de nuestros clientes. Las otras valoraciones que se tienen en cuenta son desde las posibles reclamaciones directas que se reciben, a los informes que los técnicos reportan a dirección sobre su gestión.

Objetivos

Principalmente no recibir ninguna reclamación, conseguir fidelidad de los clientes y mejorar el resultado de la encuesta de satisfacción del año anterior.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

En la empresa se realizan diferentes tipos de auditorías cada año: económicas, internas del sistema de gestión, por parte de clientes, legales de prevención o externas por parte de certificadora acreditada.

Comentarios

Cada año se planifican todas las auditorías que se van a realizar y se acuerdan fechas exactas con los implicados. Se generan informes con los resultados y luego se valoran los resultados con los diferentes responsables.

Objetivos

Aumentar las auditorías internas

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

Comentarios

En la empresa se dispone de un protocolo para la prevención del acoso laboral que se gestiona desde la dirección del grupo empresarial al que pertenecemos.

Objetivos

Dotar de herramientas a los trabajadores para que puedan denunciar posibles situaciones de acoso laboral

Convenio Colectivo - Política

Comentarios

El comité de empresa vela por el cumplimiento del convenio colectivo en la organización.

Objetivos

Aumentar la satisfacción de los empleados evitando la fuga de talento

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

Comentarios

La empresa acuerda con el trabajador que lo desee, reducción de jornada y cambios de horario por maternidad/paternidad. El comité de empresa hace propuestas que luego se debaten con dirección. Se ha reducido la hora de la comida del personal administrativo en media hora para que se pueda finalizar antes la jornada laboral

Objetivos

Aumentar la satisfacción de los empleados atendiendo peticiones en materia de conciliación

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se ha creado un comité ético a nivel de grupo empresarial que gestiona todas las posibles reclamaciones y denuncias de los empleados. Cualquier comunicado es anónimo

Objetivos

Aumentar el conocimiento del comité entre los

empleados

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Todos los trabajadores de la empresa están cubiertos por un convenio colectivo

Objetivos

Mantener el porcentaje actual que es el 100%

Conciliación familiar y laboral

Política de Recursos Humanos - Política

Comentarios

Se dispone de una política de recursos humanos en materia de conciliación que establece unas bases de igualdad para todos los trabajadores. El comité de empresa negocia con la dirección medidas para facilitar la conciliación: horario de entrada flexible, reducción de jornada, cambios de horarios, etc.

Objetivos

El objetivo es seguir trabajando para aumentar la satisfacción de los trabajadores

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

Comentarios

Los empleados disponen de diferentes medidas de conciliación familiar y laboral

Objetivos

A largo plazo atender peticiones de los empleados en este tema.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Comentarios

No es exactamente lo que se hace. Se realizó un estudio del clima laboral desde el departamento de prl. Era anónimo y a partir de los resultados se iniciaron acciones de mejora

Objetivos

A largo plazo, realizar un nuevo estudio de clima laboral.

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

Comentarios

Los empleados disponen de diferentes medidas de conciliación según está definido por la política de recursos humanos: flexibilidad horaria, jornada reducida, flexibilidad en los días de vacaciones, etc. Desde el departamento de recursos humanos se dispone en todo momento de los indicadores que expresan los porcentajes de empleados que disfrutan de las diferentes medidas

Objetivos

El objetivo es que el 100% de los empleados que solicitan algún tipo de medida de conciliación reciban una respuesta satisfactoria

Incumplimiento del convenio colectivo

Convenio Colectivo - Política

Comentarios

Todos los trabajadores están cubiertos por un convenio colectivo

Objetivos

Que todos los trabajadores sigan cubiertos por el convenio en un 100%

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Todos los trabajadores están cubiertos por un convenio colectivo

Objetivos

Que todos los empleados estén cubiertos por el

convenio al 100%

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Comentarios

En la empresa hay departamento propio de prevención de riesgos que vela por el cumplimiento de las políticas establecidas. Se forma a todos los trabajadores al incorporarse a la organización y luego de forma periódica y en función de las necesidades de su puesto, se le imparte la formación necesaria

Objetivos

Reducción del número de accidentes

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

Desde el departamento de prevención se han definido comunicados periódicos mediante correo electrónico con recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo

Objetivos

Aumentar concienciación y reducir accidentes laborales

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Desde el departamento de prevención se calculan diferentes indicadores que controlan de forma mensual, los resultados de la empresa en materia de prl

Objetivos

Reducir los accidentes y su gravedad

Identificación del empleado con la entidad

Política de Comunicación Interna - Política

Comentarios

Se han establecido protocolos de comunicación interna y se han creado herramientas para informar a los trabajadores de las novedades de la empresa. Se realizan reuniones entre diferentes niveles de la organización y se informa por diferentes medios de cualquier noticia que se considera relevante para los trabajadores. Mediante la newsletter se informa de las novedades sobre la empresa como nuevos contratos o líneas de negocio.

Objetivos

Aumentar la identificación del trabajador con la organización para que su implicación también sea mayor

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha creado una newsletter mensual que informa a los trabajadores de la actualidad de la organización

Objetivos

Aumentar la identificación del trabajador con la empresa

Falta de compromiso del empleado con la entidad

Política de RRHH - Política

Comentarios

Se están definiendo planes de carrera para el personal que se considera importante conservar en la empresa. La situación del mercado laboral ha cambiado y por tanto, hay que preservar el talento existente en la organización ofreciendo un proyecto de futuro atractivo para el trabajador.

Objetivos

Retener el talento existente en la organización

Programa de Acogida - Acción / Proyecto

Comentarios

Se va a implantar un nuevo procedimiento de acompañamiento y entrega de documentación a las nuevas incorporaciones. Con esto se busca que el

empleado se sienta importante y se identifique más con la empresa ya desde el principio.

Objetivos

Que el 100% de los nuevos incorporados se incorporen mediante este nuevo procedimiento

Informes de Productividad y Ausencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Desde el departamento de recursos humanos se facilita información a los diferentes responsables sobre su personal a cargo. Se calculan indicadores de distintos aspectos como días de baja, horas no productivas o número de accidentes. A partir de los resultados se toman decisiones en las reuniones de seguimiento.

Objetivos

Disminuir las horas no productivas

Satisfacción Plan de Acogida - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Una vez el nuevo procedimiento esté implantado en todos los empleados de nueva incorporación, se verá a largo plazo si funciona. Se espera que los empleados estén más identificados con la empresa y una reducción de errores derivados de la falta de información.

Objetivos

Aumentar la implicación de los empleados y su identificación con la empresa

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Comentarios

El departamento de RRHH define cada año el plan de formación. Se establece en colaboración con los responsables de todos los departamentos de la empresa. Con independencia de este plan existe también la posibilidad de realizar formación no incluida si el responsable considera que es necesaria para que el empleado desarrolle su función de forma más competente

Objetivos

Aumentar la formación de ciertos colectivos de empleados para que su trabajo, que tiene incidencia directa en el cliente, sea más competente.

Plan de Igualdad - Política

Comentarios

La empresa dispone de plan de igualdad firmado por la dirección y el comité

Objetivos

El plan contiene diferentes puntos y objetivos a medio y largo plazo

Intranet - Acción / Proyecto

Comentarios

El grupo empresarial al que pertenecemos dispone de una intranet a la que todo empleado tiene acceso con una clave privada. En este portal está disponible toda la información de interés, desde políticas hasta el recibo de nómina.

Objetivos

Utilizar la intranet de la web de la empresa para difundir mensajes de concienciación y noticias de interés

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa entrega a los nuevos empleados un manual de acogida que incluye toda la información de interés. Es de obligada lectura ya que explica desde la política integrada al modo en que se pueden solicitar las vacaciones. Se va a definir un nuevo procedimiento de documentación a entregar y acompañamiento para las nuevas incorporaciones.

Objetivos

El objetivo es que el 100% de los empleados reciban un manual de acogida adaptado a cada delegación territorial

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Existe un documento de evaluación de un empleado que cumplimenta el responsable. Se realiza a los 6 meses de haber sido contratado y luego al cabo de 2 años. A partir de estos datos se puede analizar si el trabajador necesita formación de algún tipo para

mejorar sus competencias

Objetivos

El objetivo principal es tener una rotación de personal mínima ya que esto implica que la selección ha sido buena y que la inversión realizada en esa persona, revierta en el buen funcionamiento de la empresa

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Comentarios

Cada año se envía a una selección de clientes una encuesta de satisfacción de nuestro servicio. Una parte de las cuestiones que se les plantean tienen relación con nuestros operarios y técnicos y su preparación. En función de sus respuestas se analiza el nivel general de profesionalidad y competencia del personal.

Objetivos

Aumentar la satisfacción del cliente y formar a nuestros empleados en función de sus necesidades

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El departamento de RRHH define cada año el plan de formación. Se establece en colaboración con los responsables de todos los departamentos de la empresa. Con independencia de este plan existe también la posibilidad de realizar formación no incluida si el responsable considera que es necesaria para que el empleado desarrolle su función de forma más competente

Objetivos

Aumentar el porcentaje de empleados que reciben formación específica y especializada ya que la inicial, la recibe el 100% del personal

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Reducción de Consumo - Política

Comentarios

Nuestras oficinas centrales están certificadas según la norma UNE 50001 de gestión energética. Esto significa que disponemos de una política de reducción de consumos tanto de energía como de agua. Para el control de estos consumos tenemos indicadores mensuales.

Objetivos

Nuestro objetivo siempre es reducir los consumos respecto al año anterior. Se ha conseguido este objetivo los dos últimos años en electricidad aunque en lo que se refiere al agua, parece que ya hemos llegado al mínimo posible. Controlamos también el combustible y queremos reducir a medio plazo el consumo de la flota de vehículos

Intranet - Acción / Proyecto

Comentarios

Disponemos de un portal al que todos los empleados tienen acceso y por tanto, está disponible toda la información de interés de diferentes ámbitos. Se ha creado una newsletter que mensualmente informa a los empleados de las novedades de la empresa. Hay una responsable de comunicación en la empresa que informa a los trabajadores de diferentes aspectos que puedan interesarles como sorteos o promociones.

Objetivos

Que todos los empleados estén formados e informados en materia de medio ambiente

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Comentarios

Se forma al personal de nueva incorporación del manual de buenas prácticas ambientales que incluye indicaciones sobre reducción del uso del papel. Se han implantado medidas en el departamento de operaciones para eliminar el uso del papel y sustituir ese soporte por medios electrónicos. También se instalaron nuevas impresoras y un nuevo sistema de gestión de las impresiones.

Objetivos

Se ha reducido considerablemente el consumo de papel en los dos últimos años gracias a las diferentes acciones implantadas

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Comentarios

Se realizan diferentes acciones para formar y sensibilizar al personal. Cuando se incorpora un nuevo empleado se le da formación ambiental junto con la de prevención. También se envía información a los empleados cada dos años sobre sensibilización ambiental

Objetivos

Reducción de residuos y el correcto reciclaje

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

Comentarios

Disponemos de un registro en formato Excel de los objetivos y de una planificación de su seguimiento. Se celebran reuniones para analizar resultados y disponemos de indicadores que miden el nivel de cumplimiento.

Objetivos

El objetivo en este caso es disponer de indicadores de medición y control de los objetivos establecidos

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Nuestras instalaciones disponen de una herramienta informática específica de control de consumo eléctrico en tiempo real. También se realiza una supervisión de las facturas recibidas.

Objetivos

Disminución de consumo respecto al año anterior Se ha conseguido este objetivo los dos últimos años

Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se realiza en control medio de consumo de agua por trabajador en nuestras oficinas centrales. Esta información se obtiene de las facturas que nos envía la compañía cada dos meses.

Objetivos

El objetivo único es la reducción del consumo de agua respecto al año anterior. El último año no se ha conseguido el objetivo ya que hemos llegado al límite

de mejora posible.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Desde el departamento de RRHH se establece cada año un plan de formación en el que están incluidos todos los empleados de la organización. Todas las nuevas incorporaciones reciben formación tanto de prevención de riesgos como a nivel medioambiental. De forma periódica se forma al personal en diferentes ámbitos.

Objetivos

Que todo el personal reciba la formación que se requiere para realizar su trabajo con la competencia necesaria

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se contabiliza el consumo de papel anual de las oficinas

Objetivos

Se ha establecido un objetivo de reducción de consumo y se ha cumplido sobradamente.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Política de Compras - Política

Comentarios

Disponemos de una política de compras corporativas que nuestra empresa también aplica, dado que es a nivel de grupo empresarial

Objetivos

Aplicar esta política siempre y establecer relaciones duraderas y de confianza con los proveedores

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

Comentarios

No hay ninguno concreto al respecto pero es posible que a medio plazo se envíe nota informativa de la adhesión o se informe a través de la web

Objetivos

En nuestra web informará de nuestra adhesión al Pacto Mundial a medio plazo

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La prioridad de la empresa es la satisfacción del cliente y todas nuestras acciones siempre están dirigidas a conseguir ese objetivo. Todos los empleados de la organización tienen interiorizada esa política y por tanto, todos los objetivos de la empresa también están relacionados siempre con ese fin

Comentarios

Nuestro departamento de compras realiza encuestas periódicas a los técnicos para poder conocer el grado de satisfacción con el servicio del departamento y los proveedores

Objetivos

Un objetivo es mejorar los resultados de la encuesta anterior

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Nuestros proveedores están clasificados según el servicio que nos prestan. Si recibimos reclamaciones sobre ellos bajan su puntuación de forma que si al final de un proveedor se reciben muchas quejas, puede acabar perdiendo la homologación para trabajar con nosotros

Objetivos

Conseguir proveedores que no generen ningún tipo de problema que suponga un mal servicio a nuestros clientes

Evaluación de proveedores

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Plan de negocio - Política

Comentarios

Existe un plan de negocio gestionado por el cuadro directivo de la empresa

Objetivos

Están definidos en ese plan

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Comentarios

Esta implantado y certificado. Es una herramienta más para controlar la actividad de la empresa que facilita unos resultados que se analizan en las reuniones de dirección

Objetivos

No existen como tal para este elemento

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

No son propiamente auditorías, son reuniones periódicas con la dirección del grupo para evaluar el avance del plan de negocio

Objetivos

No existen como tal en este apartado



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		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		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 continúa 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
Clientes		
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 | 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. |
| 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. | 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. |
| 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva. | 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. |
| 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas. |
| 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil. | |
| 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación. | |





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

