

# SOC

*energy*



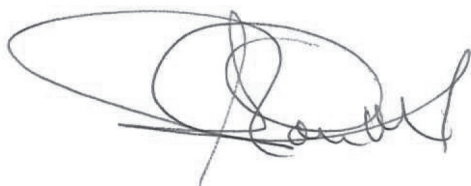
APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

Estimados/as Miembros de Pacto Mundial:

Valencia, 28 de octubre de 2018

Fieles a nuestro compromiso con los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente, la lucha contra la corrupción, y el desarrollo de los objetivos sostenibles ratificamos y suscribimos nuestro compromiso con los principios fundamentales de Pacto Mundial cuyo objetivo principal es la puesta en marcha de acciones, iniciativas y experiencias empresariales responsables en el ámbito empresarial.

Durante el año 2017 continuamos con la implantación del al proyecto Ícaro “0 papel” cuyo objetivo es promover el consumo responsable del papel, con la integración de este proyecto en la organización afianzamos patrones de consumo y producción sostenible, este objetivo está enmarcado dentro los objetivos de desarrollo sostenible acordados en la agenda de desarrollo sostenible fijada por naciones Unidas. Apoyamos diferentes proyectos para crear conciencia y generar dialogo social dando visibilidad a los colectivos desfavorecidos, apoyamos a entidades sin ánimo de lucro que promueven y difunden acciones de carácter ético en el mundo empresarial. En definitiva, pequeñas acciones e iniciativas que hacemos extensibles a nuestros grupos de interés para contribuir a un mundo más sostenible.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jose Maria Ros Ramon'.

Jose Maria Ros Ramon  
Administrador

<i>¿Quiénes somos?</i> .....	4
Nuestros servicios.....	5
¿Dónde estamos?.....	6
Misión, visión, valores.....	7
<i>Nuestras cifras</i> .....	9
Gestión de personas.....	10
Nuestro equipo.....	10
Portal del empleado.....	10
Formación.....	10
Evaluación de competencias.....	11
Clientes.....	12
Atención al cliente   Quejas y reclamaciones.....	13
<i>Mejora de la productividad</i> .....	14
Seguridad de la información.....	15
Comunicación y cambio de marca.....	
Medio Ambiente y sociedad.....	16
ISO 14001 Comprometidos con el medio ambiente.....	17
Gasto energético y reducción de emisiones.....	18
Consumo de materiales y gestión de residuos.....	19
<i>Responsabilidad Social Corporativa</i> .....	20

## ¿Quiénes somos?

SOC energy (Servicios de Infraestructuras Eléctricas de Levante) nace en el año 2006 como una empresa especializada en instalaciones y mantenimientos, tanto preventivos como correctivos, de gas y calefacción. Desde entonces, nuestro compromiso con el crecimiento y el deseo de mejorar continuamente nos ha llevado a diversificar nuestros servicios hacia los servicios de electricidad.

El objetivo de SOC energy es aportar soluciones energéticas eficientes, innovadoras y que mejor se adapten a sus necesidades de nuestros clientes.

En la actualidad, trabajamos en nueve comunidades autónomas y realizamos más de 200.000 visitas al año de mantenimiento de instalaciones receptoras de gas en las viviendas. Además, también nos ocupamos del mantenimiento de calefacciones y de todo tipo de gasodomésticos.

# Nuestros servicios

## INSTALACIÓN

Nos encargamos de realizar las instalaciones de gas natural y la puesta en marcha del suministro en todo tipo de instalaciones; comunitarias, individuales e industriales.

Además, llevamos a cabo la venta directa de aparatos de gas con una gran variedad de marcas de equipos de gas, tanto de calderas como calentadores.

## MANTENIMIENTO

Realizamos mantenimientos anuales, tanto preventivos como correctivos de instalaciones, calderas, calentadores y circuitos hidráulicos de calefacción.

## ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

Contamos con un soporte técnico telefónico para resolver cualquier tipo de averías a través de nuestro contact center propio y especializado en servicios de gas. Además, realizamos un seguimiento de calidad para verificar que todos nuestros clientes han quedado satisfechos con la resolución de la avería.

## ELECTRICIDAD

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

Desde nuestro **Contact Center** atendemos más de **30.000 llamadas** de avisos para la reparación de calderas, calentadores e instalaciones de gas o calefacción, las cuales atendemos y reparamos en **menos de 24 horas**.

Ofrecemos un trato personalizado, cercano y de calidad a nuestros clientes, resolviendo cualquier incidencia en el menor tiempo posible.

*¿Dónde estamos?*



**Oficina central**  
Valencia  
C/Ciudad de Melilla 6  
46017

## Valores

**Sostenibilidad:** Rentabilidad y solvencia.

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

**Respeto:** Ideas, personas, sociedad y medioambiente.

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

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

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



## Nuestras cifras



RESULTADOS 2017

**508.425,02**

*Sueldos y salarios*

**1.693.728,29**



TRABAJADORES

**+66**

HORAS DE FORMACIÓN

**1174**



DELEGACIONES

**2**



## *Gestión de personas*

### ***Nuestro equipo***

En SOC energy, creemos en las personas y queremos que cada integrante de nuestra empresa se sienta parte de nuestra misión, valores y objetivos.

El capital humano es una pieza fundamental en la estrategia y desarrollo de nuestra compañía. Por eso, fomentamos la creación de empleo de calidad, que promueva el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores, así como la igualdad de condiciones y derechos.

En SOC energy damos empleo directo a más de 66 personas.

### ***Portal del empleado***

Este año también hemos lanzado el nuevo portal del empleado, al cual se puede acceder tanto vía móvil como web. Este portal constituye el principal canal de comunicación interna de nuestra empresa, a través del cual se puede gestionar documentación, consultar información corporativa y conocer novedades de la compañía.

### ***Formación***

Apostamos por el talento de las personas que trabajan en nuestra empresa, ya que ellos son la clave de nuestro éxito. Ponemos a disposición de nuestros colaboradores formación específica al puesto de trabajo y con un marcado carácter técnico para la capacitación, tanto en los sectores de gas y electricidad como en atención al cliente.

Durante este año hemos invertido un total de 1174 horas de formación, 105 horas más que en 2016.

Las acciones formativas desarrolladas han sido, específicas para el desarrollo del trabajo, los empleados/as de la operación y para el staff, además de para favorecer la relación con el cliente, mejorando la satisfacción del servicio que ofrecemos a través de los técnicos instalaciones y mantenimientos, tanto preventivos como correctivos, de gas y calefacción.

Durante este periodo destacamos la formación en compliance cuyo objetivo es dotar a los empleados/as de las herramientas necesarias para prevenir acciones de carácter penal.

### ***Objetivo 2018***

El objetivo para el año 2018 es aumentar el número de acciones formativas con el fin de que estos adquieran una mayor capacitación del puesto que desempeñan en la organización. Apostamos por el talento de las personas, ya que son la clave de nuestro éxito. Sin dejar de lado la formación técnica específica del puesto de trabajo planificaremos acciones formativas cuyo fin sea mejorar la satisfacción del cliente.

## ***Evaluación Competencias***

Hemos puesto en marcha el proyecto Evaluación 360 para la gestión del talento en la organización. Medimos las competencias clave que deben de tener los trabajadores, los equipos y las organizaciones en las que desarrollan su trabajo. El objetivo de las evaluaciones es planificar acciones formativas que mejoren las áreas de resultado clave y las competencias de las personas que desempeñan los puestos de trabajo los cuales son objetivo de la evaluación.

### ***Objetivo 2018***

Planificación de acciones formativas para mejorar el desempeño de las personas evaluadas dentro del proyecto de evaluación 2017. Por otro lado, seguimos con el trabajo de evaluación de competencias de otras posiciones de la organización.

## ***Prevención de riesgos laborales***

Proporcionamos ambientes de trabajo que respetan la seguridad, salud y dignidad de todas las personas que forman SOC energy, proponiéndonos como objetivo reducir a cero el número de accidentes de trabajo en nuestra empresa.

Para ello, revisamos e integramos periódicamente nuestra política de prevención de riesgos laborales, la cual esta basada en el certificado **OHSAS 18001**.

Durante el año **2017** hemos tenido 11 accidentes de trabajo y una tasa de incidencia de **209,68**. Se ha incrementado con respecto al año **2016**, donde la tasa fue **148,76**.

**Además, hemos realizado un estudio psicosocial con el fin de conseguir mejoras en las condiciones psicosociales en el puesto de trabajo.**

Los riesgos psicosociales son aquellas condiciones que están presentes en una situación laboral y están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, pudiendo afectar al bienestar o salud (física, psíquica o social) en el entorno laboral.

### **Este proyecto se ha realizado en distintas fases:**

**Primera fase:** definición de las Áreas de SOC energy, según organigrama, para la realización del estudio psicosocial.

**Segunda fase:** realización de las encuestas.

**Tercera fase:** análisis de los resultados obtenidos en las encuestas, identificando los riesgos psicosociales para intentar controlarlos/prevenirlos.

**Cuarta fase:** desarrollado una planificación de acciones correctoras que se llevarán a cabo de manera escalonada hasta el año **2019**.

### **Objetivo 2018**

Durante los años **2018** y **2019** se implementarán las medidas derivadas de los resultados del estudio psicosocial. Implantación de la **ISO 45001** y aumentar la motivación de trabajadores.

## Cientes

En **SOC energy**, somos una empresa con una marcada orientación al cliente y un claro compromiso hacia la seguridad y calidad de nuestros servicios de gas y electricidad.

Por eso, todos los años nos esforzamos en continuar desarrollando actuaciones que ayuden a mejorar la experiencia de servicios y con ello la satisfacción de nuestros clientes.

Fruto de este esfuerzo, este año hemos obtenido solo un **0,59%** de reclamaciones respecto a la cartera media de clientes.

Para ello, herramientas como el nuevo ranking de técnicos o el informe de **CRM** para la clasificación de reclamaciones han sido piezas fundamentales.

### **Ranking mensual de técnicos**

Hemos desarrollado un Ranking mensual de técnicos donde premiamos a los técnicos con menos defectos en las visitas de mantenimiento.

### **Informe de CRM para clasificación de reclamaciones.**

Analizamos en profundidad las reclamaciones a través de su clasificación en CRM.



## *Atención al cliente / Quejas y reclamaciones*

Nuestro servicio de atención al cliente es el canal a través del cual nuestros clientes pueden hacernos llegar su disconformidad con algún aspecto relacionado al servicio ofrecido.

Desde nuestro contact center se encargarán de solucionar cualquier eventual incidencia en el menor tiempo posible y garantizar que no vuelva a ocurrir en el futuro.

### **Objetivo**

A pesar de que los resultados en este **2017** han sido positivos, queremos ir un paso más allá y reducir en un **2%** las reclamaciones de cliente para el próximo año.

## ***Mejora de la productividad***

Hemos conseguido incrementar la productividad de nuestro contact center a través de herramientas de software innovadoras. A través de un estudio previo de herramientas informáticas hemos detectado aquellas que nos ayudarán a optimizar nuestros procesos.

Una de ellas es el software de geoposición **INDO**, el cual nos permite ser más rápidos y eficientes en la elaboración de las rutas a la vez que reducimos costes. También hemos instalado el número de salida de móvil para el equipo de rutas.

Durante el transcurso del año **2017** la desviación del objetivo mensual de visita de mantenimiento ha mejorado a lo largo del año, llegando al **-5,05%** de la cartera global en diciembre.

Para la consecución de este objetivo se planificaron varias medidas como la formación del **100%** de empresas subcontratistas en procedimientos de trabajo.

### **Objetivo 2018**

Reducir el porcentaje de partes de trabajo rechazados en un **3%**, para lo cual se formará al personal técnico en procedimientos de trabajo.

Plantear nuevos indicadores contact center para mejorar producción. Incorporaremos un nuevo recurso para establecer métricas y realizar el seguimiento de las mismas.

Disminución de las citas fallidas de las visitas de mantenimiento.

Cartera no ejecutada respecto a la cartera en ejecución  $\leq$  **15%**, para lo que se formará en procedimientos de trabajo al personal tanto propio como subcontratado.

Creación de una pestaña en el portal del subcontratista para solicitar documentación específica relativa a calidad y de administración.

Certificación del sistema de gestión con la norma **ISO 9001:2015**

Implantar un sistema de gestión de riesgos basado en la norma **ISO 31000**

## **Seguridad de la información**

Estamos haciendo hincapié en la concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información a todos nuestros empleados, tanto en los recursos humanos como en la gestión de activos por parte de los empleados. Esta formación se ha llevado a cabo a través del portal del empleado y alertas vía email, donde se han lanzado periódicamente mensajes de buenas prácticas en seguridad de la información.

Además, hemos mejorado la seguridad en todas las delegaciones de **SOC energy**, mediante la segregación de la red para separar la red de usuario de la de servidores, así como la implantación de la red **WIFI** corporativa en todas las sedes de >20 usuarios con movilidad.

Hemos implantado la herramienta de gestión de certificados electrónicos **Red Trust** y mejorado algunos registros del sistema de gestión de seguridad de la información.

### **Objetivo**

Queremos seguir mejorando la formación sobre seguridad que realizamos a todos nuestros empleados, dentro del alcance del **SGSI**. Además de segmentar la formación según los tipos de usuarios y diferentes departamentos, pudiendo así dar recomendaciones de seguridad más específicas. Realizaremos un Plan de continuidad, para que además de mejorar la continuidad de la información, estén incluidas otras áreas de la empresa.

Mejorar la seguridad en la red, mediante la encriptación de dispositivos e instalación de **Endpoint antivirus**.

Mejorar sistema Backup (**PCN-DR**)

A vertical strip of four green buttons, each with three holes, serving as a background for the left side of the page.

## ***Comunicación y actualización de nuestra marca***

Mantenemos una estrecha relación con nuestros grupos de interés, desde nuestros proveedores, accionistas, clientes, empleados y sociedad en general. Mantener un dialogo continuo y una comunicación fluida es esencial para poder respetar sus intereses y cumplir sus expectativas para con nuestra empresa.

En este sentido, la profesionalidad, el respeto y la comunicación son base de nuestra cultura de trabajo.

Para ello, nos hemos visto inmersos en un plan para actualizar nuestra imagen de marca y aumentar los canales de comunicación disponibles, tanto a nivel interno como externo, que permitan dar a conocer nuestros objetivos y la importancia que tienen para la consecución de los mismos.

### **Nueva web corporativa**

En 2017, junto a nuestra nueva marca, hemos presentado la nueva web corporativa de SOC energy. Una web moderna y funcional donde se encuentra información ampliada de nuestra oferta de servicios y ejemplos de nuestros trabajos. Además, hemos puesto a disposición un formulario de contacto intuitivo donde cualquier persona podrá contactar con nosotros.

[www.socenergy.es](http://www.socenergy.es)

### **Objetivo 2018**

Durante el próximo año reubicaremos nuestras oficinas, con el fin de mejorar el ambiente de trabajo, en una oficina más funcional y con una imagen más actual.

## Medio ambiente y sociedad

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad y el planeta, queremos incorporar aspectos sociales y ambientales en todas nuestras actuaciones, yendo más allá del mero cumplimiento de la normativa actual.

Con el fin de prevenir, controlar y reducir nuestro impacto ambiental en el entorno en el que operamos llevamos a cabo una política medioambiental que integra el desarrollo sostenible y la gestión ambiental en nuestra estrategia corporativa.

### ISO 14001 Comprometidos con el medio ambiente

Como parte de nuestro sistema de gestión integrado de calidad, medioambiente, prevención y seguridad de la información, estamos certificados en la norma **ISO 14001**, referente a la gestión responsable del medioambiente.

A través del cumplimiento de esta norma, prevenimos y minimizamos el impacto de nuestras actividades en el medioambiente, cumplimos la normativa ambiental aplicable a nuestro sector, promovemos el reciclaje y la eficiencia energética en nuestros centros y fomentamos un uso responsable de nuestros vehículos para reducir las emisiones.

### Gasto energético y reducción de emisiones

Uno de nuestros grandes retos es disminuir al mínimo las emisiones de nuestra flota de vehículos. Con este motivo, realizamos anteriormente acciones formativas dirigidas a aprender a realizar una conducción eficiente. Hemos realizado un estudio de optimización de las rutas del personal técnico geoposicionando los clientes para, de este modo, reducir desplazamientos.

Gracias a estas, y otras acciones hemos conseguido reducir un **0,75%** el consumo de gasoil respecto al año **2016**, con la consiguiente disminución de las emisiones de **CO<sub>2</sub>**.

Respecto al gasto energético, se ha disminuido el consumo eléctrico por persona en un **12,51%**, con la consiguiente disminución de emisiones de toneladas de **CO<sub>2</sub>**.



## Consumo de materiales y gestión de residuos

Hemos desarrollado, en colaboración con nuestro cliente Iberdrola, la aplicación para **smartphone ICARO**. Esta nueva herramienta tiene como objetivo eliminar el uso innecesario de papel en nuestras visitas de mantenimiento.

A partir de ahora, realizaremos todos los partes de trabajo de las visitas de mantenimiento en formato electrónico, eliminando el parte de mantenimiento físico. **ICARO** nos permite tener acceso inmediato a toda la información de las visitas realizadas, agilizando el trabajo del técnico de mantenimiento.

Mediante tecnología de geoposición nos aporta información sobre las rutas, el estado de los mantenimientos y reparaciones.

Este año ya hemos conseguido disminuir en un **2%** el consumo de papel respecto al **2016** y esperamos mantener y mejorar esta cifra gracias a la innovación y la concienciación de nuestros colaboradores.

### Objetivos 2018

Para el **2018**, nos proponemos reducir un **2%** el consumo de gasoil, respecto a la producción global, teniendo también en cuenta las actuaciones realizadas en solicitudes y averías. Para lo cual se realizarán las siguientes medidas:

Continuación de la formación en conducción eficiente a todas las personas con vehículo de empresa.

Cambio de un **30%** de flota de vehículos por vehículos combustible **GLP**.

Incidiremos en la concienciación del consumo responsable en oficinas, y apostaremos por el papel reciclado respecto al papel normal.

Para el próximo año, también tenemos previsto certificarnos en el sistema de gestión con la norma **ISO 14001:2015**.

Instaurar una cultura de cumplimiento en SOC energy basada en el cumplimiento de la legalidad y en la ética empresarial, para lo cual se van a realizar las siguientes acciones:

- **Revisión y actualización del código ético de SOC Energy. (Plazo de cumplimiento Diciembre de 2018)**
- **Redacción y divulgación de una política específica anticorrupción de SOC energy. (Plazo de cumplimiento Diciembre de 2018)**
- **Concienciación Compliance, durante todo el año 2018 se realizarán distintas acciones para concienciar sobre cumplimiento:**
- **Publicaciones en Portal empleado**
- **Emails de información y concienciación**

## *Responsabilidad social corporativa*

### **SOC energy con la gestión ética de las organizaciones.**

Contribuimos junto con **Fundación Étnor** al desarrollo de proyectos de investigación, con el objetivo de generar innovación social para sensibilizar sobre el desarrollo de organizaciones éticas e implantar herramientas que faciliten e incorporen la gestión ética en las organizaciones.

### **SOC energy con las personas con Discapacidad.**

Nos comprometemos con los colectivos más desfavorecidos dando visibilidad a los proyectos de diferentes entidades sin ánimo de lucro. Este año hemos participado en la campaña promovida por **Fundación Adecco** y el **Ministerio de Empleo y Seguridad Social** para lograr la plena inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. El objetivo es concienciar y normalizar la inclusión de las personas con discapacidad generando dialogo social y visibilidad.

### **SOC energy con el deporte Club Gym-Val de Valencia.**

SOC Energy apuesta por el deporte junto al Club **Gym-Val** de Valencia, promovemos el desarrollo del deporte entre los más jóvenes. El deporte enseña a las personas que lo practican competencias tales como trabajo en equipo, tolerancia, comunicación, responsabilidad y esfuerzo. Valores y competencias muy valoradas por la sociedad y las empresas. Valores que desde SOC Energy asumimos como propios.

### **Objetivo 2018**

Durante el año 2018 seguiremos la misma línea de actuación, aportando valor a la sociedad mediante acciones que generen diálogo social. En definitiva, crear conciencia y corresponsabilidad entre todos los agentes económicos y sociales y las personas que forman parte directa e indirecta.

## *Pacto mundial*

En SOC energy, somos miembros firmantes del Pacto Mundial desde el año 2011. El informe de progreso es un reporte anual mediante el cual informamos a nuestros grupos de interés sobre las acciones realizadas con el fin de implantar los 10 Principios del Pacto Mundial.

El objetivo final de este informe es por tanto reflejar todas aquellas acciones que apoyan los objetivos y temáticas marcadas por las Naciones Unidas, renovando de este modo nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial un año más.

The logo for The Global Compact, featuring a blue globe with white grid lines, surrounded by a laurel wreath. The text 'THE GLOBAL COMPACT' is written in a semi-circle above the globe.

APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL