



Informe de Progreso (COP) / Memoria de sostenibilidad

GRUPO TESCO Pág.

Quiénes somos	3
Valor añadido	6
Responsabilidad Social Corporativa (RSC).....	7
Compromiso con el Pacto Mundial.....	9

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Pág.

Derechos Humanos.....	46
Principios.....	47
Implantación de medidas.....	49
Normas Laborales.....	53
Principios.....	57
Implantación de medidas.....	47
Medio Ambiente.....	49
Principios.....	53
Implantación de medidas.....	57
Anticorrupción.....	32
Principios.....	47
Implantación de medidas.....	50
Medición de resultados.....	58



UN GLOBAL COMPACT

COMMUNICATION ON PROGRESS

This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.



QUIÉNES SOMOS

Valor añadido

Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Compromiso con el Pacto Mundial

QUIÉNES SOMOS

Somos una empresa con más de 40 años de experiencia en el sector de Facility Management & Services (FM&S), conformada por un equipo de **1.000 profesionales** altamente capacitados que trabajan a lo largo de toda la península ibérica (**España, Andorra y Portugal**). Además, contamos con los recursos tecnológicos de última generación necesarios para cubrir las necesidades de nuestros clientes.

Estamos considerados como **gran empresa** por volumen de facturación y somos una de las compañías más estables y reputadas del sector.

Referentes en el sector
de Facility Management
& Services (FM&S)

+ 40

Años de
experiencia

+ 1.000

Profesionales
capacitados

+ 5.000

Clientes
satisfechos

Cobertura

Peninsular

España / Andorra / Portugal

Madrid

C/ Infanta M. Teresa, 7 local
madrid@grupotesco.com

Barcelona

C/ Solanes, 2 local
barcelona@grupotesco.com

Valencia

C/ Las Barcas, 2 2º
valencia@grupotesco.com

Bilbao

Gran Vía, 19-21 2º y 3º
bilbao@grupotesco.com

Sevilla

Avda. de Eduardo Dato, 69 5º
sevilla@grupotesco.com

QUIÉNES SOMOS

Valor añadido

- Más de 40 años de experiencia
- Más de 5.000 clientes satisfechos
- Un único interlocutor
- No subcontratamos
- Control de calidad mediante SLA's y KPI's
- Supervisión mensual
- Sistemas de control de presencia
- Tel. Atención de Emergencias (CAE) 24x7x365
- Resolución de incidencias en máx. 48
- Feedback vía encuestas online

Pequeños matices
que suman una gran
diferencia

Experiencia

Una de las compañías más longevas del sector. Nos avalan **más de 40 años de experiencia.**

Responsabilidad

Estamos comprometidos y por lo tanto, asumimos los contratos incorporando penalizaciones en caso de incumplimientos.

Proactividad

Nos anticipamos a las exigencias de los clientes con mejoras continuas y solucionando los problemas antes de que surjan.

Agilidad

Call center para atender urgencias 24x7x365 en el 902702803. Gestión de incidencias en máx. de 24 horas y resolución en máx. 48 horas.

Calidad

Un estándar de calidad objetivo y a medida a través de SLA's y KPI's. Controles de calidad en sistemas APPCC.

Excelencia

Afrontamos cada tarea como un reto con el objetivo de alcanzar excelencia. Calidad certificada (ISO, OSHAS, etc.) y autorizada.

Innovación

Apostamos por nuevas ideas y soluciones ingeniosas. Vamos por delante de la competencia en la adopción de nuevas tecnologías.

Conciencia social

Compromiso con la inserción de personas con discapacidad y con la conservación y cuidado del medio ambiente.

QUIÉNES SOMOS

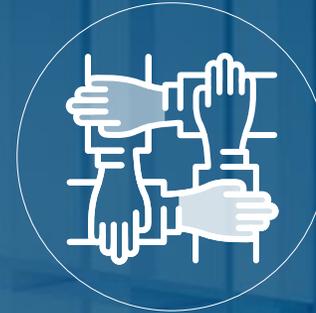
Responsabilidad Social Corporativa (RSC)



Inserción de personas con discapacidad



Respeto por el Medio Ambiente



Integración multicultural



Conciliación de la vida familiar y laboral

- Integración de personas con discapacidad, el 4% de nuestra plantilla tiene una discapacidad
- Formación impartida para el personal con discapacidad
- Mayor competitividad y cohesión interna
- Mejor clima laboral
- Eliminación de prejuicios y tabúes al tener en plantilla a personas con discapacidad

- Empleamos productos químicos formulados con materias primas respetuosas con el medio ambiente y 100% biodegradables (etiqueta European Ecolabel)
- No generamos residuos peligrosos
- Tenemos una flota de vehículos híbridos y eléctricos
- Invertimos en nuevas tecnologías
- Reciclamos todos los residuos que generamos

- Contamos con trabajadores de 26 nacionalidades diferentes
- Tenemos en plantilla un 17% de personas extranjeras
- La contratación de personas de diferentes nacionales supone un enriquecimiento cultural, tanto a nivel personal como corporativo
- Facilidad en la expansión del negocio a países de donde tenemos trabajadores

- Flexibilidad en el horario para poder conciliar vida laboral con personal
- Jornada intensiva en los meses de verano para poder cuidar de hijos
- Mayor compromiso por parte de los trabajadores por la flexibilidad
- Jornada continua durante todos los viernes del año

QUIÉNES SOMOS

Compromiso con el Pacto Mundial

El Pacto Mundial de Naciones Unidas promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para impulsar la Responsabilidad Social Empresarial en las actividades y estrategia de negocio de las empresas.

Más 12.500 entidades
adheridas en más
de 160 países

Desde Grupo TESCO (Técnicas y Sistemas de conservación S.A) queremos renovar nuestra colaboración con el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact).

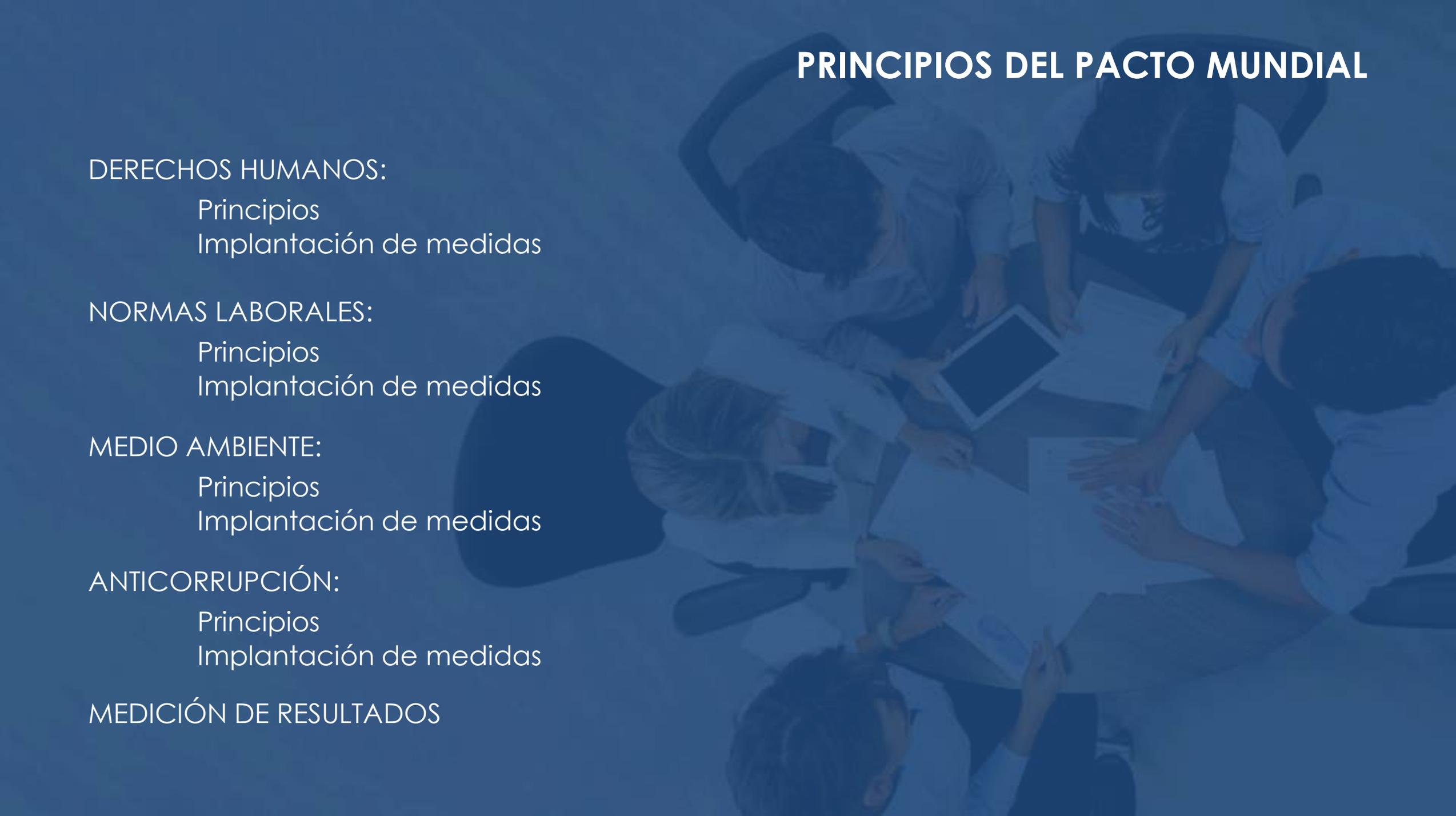
Para formar parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas, nos comprometemos a cumplir con la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de responsabilidad social, por medio de la implantación de sus Diez Principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Para renovar la colaboración, desde Grupo TESCO queremos presentar nuestro Informe de Progreso en el que mostramos las medidas implantadas para cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Nos comprometemos a una mejora continua de las actividades, productos y servicios de la empresa, presentando anualmente un informe en el que se vean reflejadas las acciones que llevamos a cabo mediante un Informe de Progreso o Memoria de Sostenibilidad

Nuestro principal objetivo es seguir avanzando como organización según los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



DERECHOS HUMANOS:

Principios
Implantación de medidas

NORMAS LABORALES:

Principios
Implantación de medidas

MEDIO AMBIENTE:

Principios
Implantación de medidas

ANTICORRUPCIÓN:

Principios
Implantación de medidas

MEDICIÓN DE RESULTADOS

Principios

- 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- 2** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Implantación de medidas

En Grupo TESCO tenemos como objetivo no incurrir en los Derechos Humanos, respetando los derechos fundamentales mediante la implantación de las siguiente medidas:

- Apostamos por entornos de trabajo seguros y aptos para todos nuestros empleados, disponemos de accesos para personas con movilidad reducida en nuestras instalaciones.
- Favorecemos el equilibrio entre vida laboral y familiar.
- Ofrecemos una remuneración digna basada en el convenio de trabajo que aplica.
- Ponemos a disposición de nuestros empleados un portal en el que podrán solicitar fácilmente días de asuntos propios, vacaciones o avisar a la empresa de cualquier cita médica.
- Eliminamos los prejuicios y tabúes al tener en plantilla a personas con discapacidad, de distinta raza y religión.

Principios

- 3** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Implantación de medidas:

En Grupo TESCO apostamos por la seguridad y salud laboral, teniendo en cuenta siempre las normas laborales para el correcto desarrollo de nuestra actividad. Apostamos por una mayor competitividad, mejor clima de trabajo y mayor cohesión interna:

- Aseguramos condiciones de trabajo seguras, estamos certificados con la OSHAS 18001, certificación que reconoce a las compañías que desarrollan un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Laboral efectivo.
- Estamos en contra de la explotación infantil, no permitimos el trabajo infantil ni en Grupo TESCO ni en empresas colaboradoras.
- Contamos con personal de selección cualificada que garantiza la igualdad de oportunidades sin distinciones de raza, sexo o religión.
 - Contamos con trabajadores de 26 nacionales diferentes, tenemos en plantilla un 17% de personas extranjeras
 - Integramos en la empresa personas con discapacidad, el 4% de nuestra plantilla tiene una discapacidad. Eliminamos prejuicios y tabúes.

Principios

- 7** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Implantación de medidas

En Grupo TESCO tenemos como objetivo favorecer el desarrollo del medio ambiente, fomentando iniciativas que promueven responsabilidad ambiental. Estamos certificados con la ISO 14001, estándar de gestión ambiental que reconoce que la empresa presta especial atención al cuidado del medio ambiente en el desarrollo de sus actividades:

- Primamos el empleo de productos químicos formulados con materias primas respetuosas con el medio ambiente y 100% biodegradables (certificados con European Ecolabel).
- Evitamos generar residuos peligrosos.
- Hemos sustituido nuestra flota actual de vehículos de combustión interna por vehículos híbridos y eléctricos.
- Invertimos en la adopción de nuevas tecnologías limpias tales como limpiezas en altura a través de pértigas telescópicas mediante sistemas de osmosis inversa (agua pura), evitando el empleo de maquinaria y plataformas elevadoras alimentadas por combustibles.
- Reciclamos los residuos que generamos, clasificando y depositando en gestores autorizados los residuos voluminosos, biosanitarios, químicos, tóxicos y/o peligrosos.
- Concienciamos a nuestros clientes y profesionales para reducir al mínimo el consumo de energía y agua durante la prestación del servicio.

Principios

10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Implantación de medidas

En Grupo TESCO tenemos como objetivo evitar prácticas comerciales deshonestas e ilegales que incurran en casos de corrupción, por ello llevamos a cabo todas nuestras actividades bajo el cumplimiento de todas las leyes aplicables, la honestidad y el trato justo.

- Hemos implantado distintos códigos de ética y conducta para asegurar en todo momento que trabajamos con transparencia e integridad.
- Ofrecemos cursos de moral y ética a todos nuestros empleados sobre la correcta conducta en el trabajo para no incurrir en casos de corrupción.
- Realizamos todas nuestras actividades cumpliendo con las leyes vigentes.

Para la valoración de las medidas implantadas realizamos un seguimiento periódico mediante:

- Encuestas de satisfacción tanto internas como externas, en el que valoramos la calidad de los servicios prestados, la seguridad en el trabajo y la percepción de nuestros empleados.
- Auditoría periódicas para la renovación de nuestras certificaciones: OSHAS 18001, ISO 4001 e ISO 9001. Comprobamos que nuestro sistema cumple con la norma e referencia.
- Enviamos a nuestros clientes un conforme de supervisión con la frecuencia que lo requieran.

CONTROL DE CALIDAD CHECKLIST - SERVICIOS DE LIMPIEZA

Nº de Doc/versión: _____
 Att. Cliente: 902 702 803
 Urgencias: urgencias@grupotesco.com

Fecha: _____

Supervisor: _____ Cliente: _____
 Dirección: _____ Población: _____
 Provincia: _____ Cód. Postal: _____

SERVICIO CONTRATADO

Limpieza de mantenimiento Suministro / reposición de consumibles
 Limpieza de cristales Suministro / reposición de ambientadores/bacteriostáticos
 Tratamiento de pavimentos Suministro / reposición de contenedores higiénicos
 Otros

PERSONAL	A	B	C	N/A	OBSERVACIONES
1 Uniforme y epís					
2 Útiles					
3 Maquinaria					
4 Almacén de útiles y maquinaria					

INTERIORES	A	B	C	N/A	OBSERVACIONES
1 Puertas					
2 Pavimentos					
3 Alfombras (incl. debajo)					
4 Rodapiés					
5 Paramentos					
6 Pasamanos y barandillas					
7 Complementos: monitores, cuadros, espejos...					
8 Puestos de trabajo: pantalla, teclado, CPU...					
9 Mesas, sillas y butacas (bases y patas)					
10 Papeleras (incl. destructores de papel)					
11 Cristales y mamparas (incl. carpintería)					
12 Resacas y/o rejillas					
13 Espacios de almacenaje: armarios, taquillas, estanterías y vitrinas (incl. bases y perchas)					
14 Elementos de alumbrado					
15 A/C: split, filtros de split y rejillas					
16 Comedor / office					
17 Útiles de cocina / vajillas					
18 Fregaderos					
19 Microondas					
20 Repisas y alios					
21 Techos					
22 Tuberías y conductos					
23 Telas de araña					

Grupo TESCO –técnicas y sistemas de conservación S.A. | Tlf: 902 702 803 | www.grupotesco.com

CONTROL DE CALIDAD - CONFORME DE SUPERVISIÓN

Nº de Doc/versión: _____
 Att. Cliente: 902 702 803
 Urgencias: urgencias@grupotesco.com

Fecha: _____

Supervisor: _____ Cliente: _____
 Dirección: _____ Población: _____
 Provincia: _____ Cód. Postal: _____

SERVICIO CONTRATADO

Limpieza de mantenimiento Socioasistenciales Suministro / reposición de consumibles
 Limpieza de cristales Control Ambiental (JDD) Mantenimiento Suministro / reposición de ambientadores/bacteriostáticos
 Tratamiento de pavimentos Facility Services Suministro / reposición de contenedores higiénicos
 Auxiliares & Seguridad Otros

Reunidos, el supervisor y el cliente anteriormente identificados y tras supervisar conjuntamente el servicio prestado, observan que el mismo se ajusta a lo siguiente:

Ninguna incidencia en el servicio
 Incidencia leve en el servicio
 Incidencia media en el servicio
 Incidencia grave en el servicio
 Incidencias en el servicio no subsanadas anteriormente

Observaciones

DNI y firma del cliente: _____ DNI y firma del supervisor: _____

Grupo TESCO –técnicas y sistemas de conservación S.A. | Tlf: 902 702 803 | www.grupotesco.com

REPORTE DE INCIDENCIAS

Nº de Doc/versión: _____
 Att. Cliente: 902 702 803
 Urgencias: urgencias@grupotesco.com

Fecha: _____

Trabajador: _____ Cliente: _____
 Supervisor: _____ Población: _____
 Dirección: _____ Provincia: _____
 Cód. Postal: _____

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

Resolución por parte del trabajador/a: SI NO
 Intervención del Supervisor Técnico del servicio: SI NO
 Intervención del personal del cliente: SI NO Nombre: _____
 Intervención de personal externo especializado: SI NO Nombre: _____ especialidad: _____

DNI y firma del trabajador/a: _____ DNI y firma del supervisor: _____ DNI y firma del cliente: _____

INFORME FOTOGRÁFICO

Fotografía nº1 Fotografía nº2 Fotografía nº3

Fotografía nº4 Fotografía nº5 Fotografía nº6

Grupo TESCO –técnicas y sistemas de conservación S.A. | Tlf: 902 702 803 | www.grupotesco.com



Grupo TESCO

Facility Management & Services



GRUPO TESCO

902702803

info@grupotesco.com

www.grupotesco.com