



Siempre a su servicio



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.



Estimados señores/as,

Nos complace comunicarles que Obremo S.L. renueva el compromiso adquirido con la iniciativa de Pacto Mundial, apoyando los 10 principios de dicho Pacto en materia de derechos humanos, mejora del empleo y condiciones laborales, conservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

A través del informe de progreso 2017 y nuestro compromiso, fortalecemos las alianzas y la cooperación necesaria para el desarrollo de un entorno más sostenible. Nos comprometemos a implementar y llevar a término estos principios dentro de nuestra área de actuación. Somos conscientes que apoyando esta iniciativa lograremos dar visibilidad a este compromiso y hacer partícipes a la sociedad, los empleados/as y nuestros grupos de interés.

Durante 2017, hemos apoyado acciones que sirven para minimizar las desigualdades en nuestro entorno más cercano, acciones de carácter ético para concienciar de la idoneidad de las buenas prácticas en el entorno empresarial. Con todo ello hemos contribuido para conseguir los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). Estos principios solo los podemos alcanzar a través de la cooperación, desarrollo y fomento de una economía equilibrada para todas las partes implicadas.

Siendo conscientes del impacto que ocasionamos en la sociedad, medio ambiente y resto de grupos interés, consideramos la Responsabilidad Social un eje estratégico. Por ello, desde la organización se están dando los pasos para implementar la Norma RS 10- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.



Ramón Carnicer Sánchez
Presidente



ÍNDICE

6.....*Obremo*
8.....Misión, Visión y Valores
10.....Áreas en las que operamos
12.....Nuestras cifras
13.....Obremo y la calidad

Nuestras prioridades14
Los Grupos de interés.....14
El Equipo.....16
Los Clientes24
El Planeta30
La Sociedad.....34

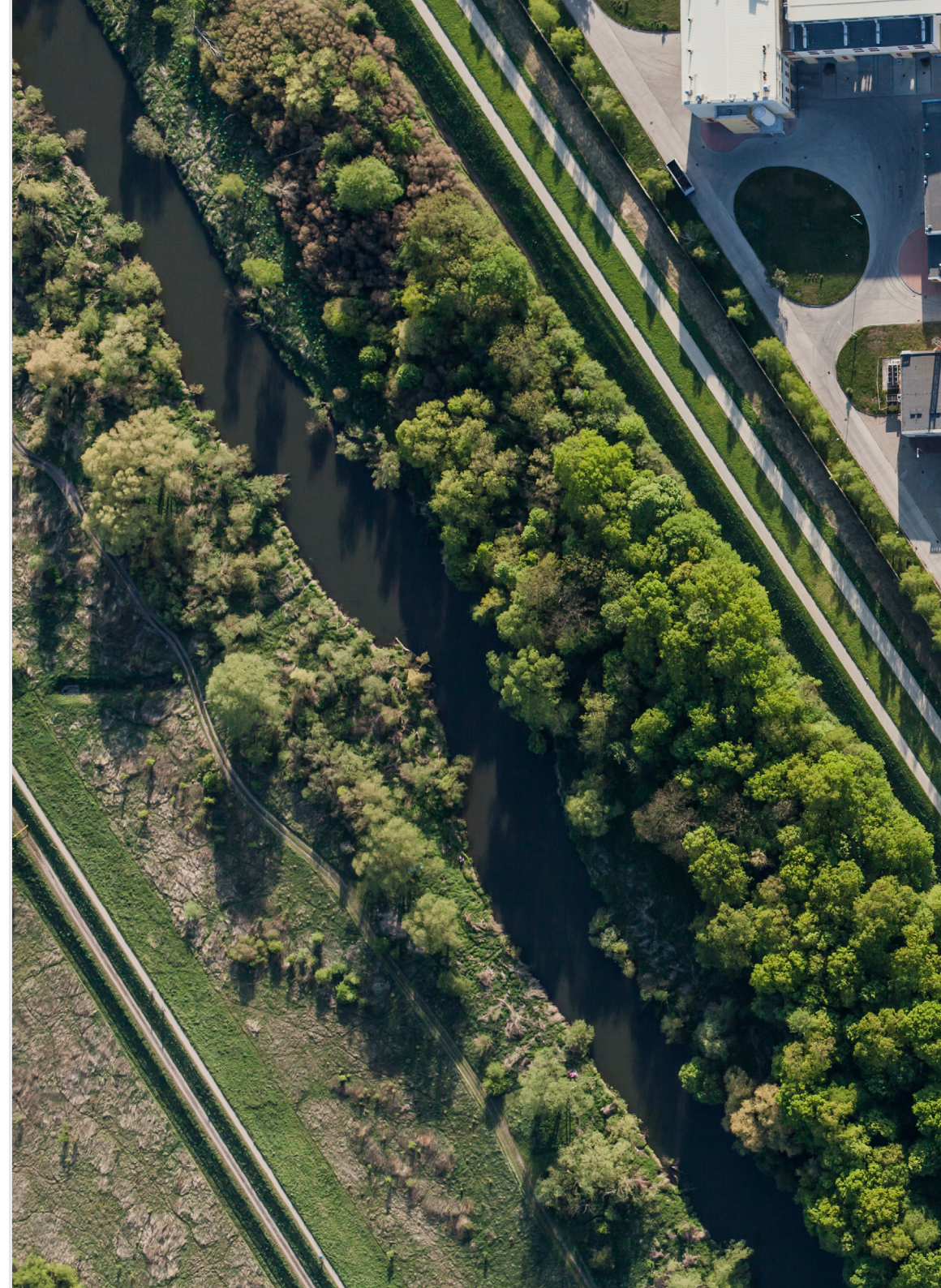


OBREMO S.L

Somos una empresa especializada en la prestación de servicios integrales 360. Realizamos proyectos de ingeniería, instalaciones, comercialización y todo tipo de mantenimientos.

Nuestra actividad se centra en la gestión operativa de infraestructuras públicas y privadas a nivel nacional e internacional en los sectores de:

AGUA
GAS
TELECOMUNICACIONES
ELECTRICIDAD
ENERGÍAS RENOVABLES
INFRAESTRUCTURAS
CONTACT CENTER
GESTIÓN DE RESIDUOS

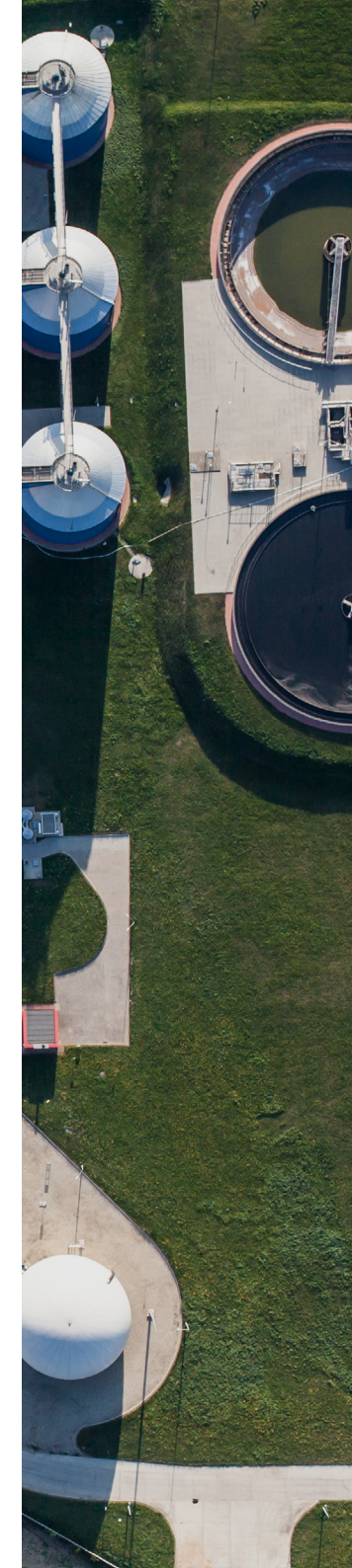


Alcanzar la máxima excelencia es nuestro gran objetivo. Para ello contamos con un equipo comprometido, responsable y cualificado.

Invertimos en calidad y formación para mantener y mejorar nuestro saber hacer alineándolo a las nuevas tecnologías.

Además, disponemos de las necesarias calificaciones y clasificaciones para ofrecerle la máxima seguridad y calidad de nuestros servicios.

Desde su constitución, en 1991, Obremo ha fundamentado su crecimiento y expansión en la continua satisfacción de sus clientes, todos ellos grandes multinacionales que han depositado su confianza en Obremo de forma reiterada, en todas y cada una de sus actividades principales.



MISIÓN

Posicionar Obremo como grupo de empresas sostenible y de referencia a nivel nacional, como prestador de servicios integrales a las empresas y grupos nacionales e internacionales líderes en los sectores de agua, telecomunicaciones, electricidad, gas, energías renovables e infraestructuras.

Desarrollando todas nuestras actuaciones con la excelencia debida hacia nuestros clientes. Todo ello, priorizando la seguridad y el desarrollo profesional y emocional de nuestros empleados y colaboradores, que con su cualificación, responsabilidad y compromiso diario consiguen contribuir positivamente en la sociedad y con especial dedicación en nuestros grupos de interés.

VISIÓN

Un grupo de empresas sostenible y de referencia a nivel nacional e internacional.

Un grupo innovador, de reconocido prestigio, el preferido por las grandes compañías, instituciones y mayoría de empresas públicas y privadas, como prestador de servicios integrales en los sectores de agua, telecomunicaciones, gas, energías renovables, infraestructuras y electricidad.

Un gran equipo de personas cualificadas, comprometidas, responsables y orgullosas de formar parte del grupo Obremo y de estar siempre a su servicio. Un grupo comprometido con la seguridad de las personas, que contribuye positivamente en la sociedad y cuida el medio ambiente.

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.



ÁREAS EN LAS QUE OPERAMOS

Obremo se caracteriza por ofrecer servicios integrales 360 en seis áreas diferentes; agua, gas, telecomunicaciones, electricidad, energías renovables e infraestructuras. Trabajamos con gran esfuerzo, con el objetivo de conseguir una mejora continua de todos los servicios que ofrecemos.



Gas

Construcción, canalización de red de transporte y distribución. Instalaciones y mantenimientos de gas de todo tipo. Venta de equipos de gas a cliente final.



Agua

Construcción y mantenimiento preventivo y correctivo de redes de agua. Instalación y mantenimiento de fuentes bebedero y duchas de playa. Detección de fugas. Cambio y lectura contadores.



Telecomunicaciones

Construcción y mantenimiento de red de fibra óptica
Actualización a DOCSIS 3.1.
Instalación en domicilio de cliente
Atención de averías y venta al cliente final en tienda

Contact center

Gestión de incidencias y reclamaciones. Atención al cliente, telemarketing y televenta. Seguimiento de calidad del cliente NPS. Citas y gestión de rutas.



Infraestructuras

Construcción, mantenimiento, reformas, adecuación y rehabilitación de todo tipo de infraestructuras.



E. Renovables

Instalación y mantenimiento de equipos de energía solar fotovoltaica y térmica. Calderas de biomasa. Auditorías energéticas. Rehabilitación y certificación energética de edificios. Instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos.



Electricidad

Construcción, instalación y mantenimiento de redes de transporte y distribución de electricidad.
Instalación y mantenimiento de alumbrado público.
Servicios de eficiencia energética.
Reparación de averías

Gestión de residuos

Mantenimiento y explotación de EDARI's.
Gestión de residuos, subproductos y sandach. Consultoría medioambiental.

SUELDOS Y SALARIOS
19.683.663,54€

Nº DE EMPLEADOS

2015 > 591 empleados

2016 > 681 empleados

2017 > 846 empleados

HORAS DE FORMACIÓN

12.220h

Nº DELEGACIONES

23 ubicadas a nivel nacional

PRODUCCIÓN
70.000.000€

NUESTRAS CIFRAS

OBREMO Y LA CALIDAD

En Obremo creemos que la calidad es el factor que nos diferencia del resto de empresas. Por ello, buscamos garantizar que nuestros procesos internos se cumplan adecuadamente para poder cumplir tanto con las necesidades como con las expectativas de todos nuestros clientes.

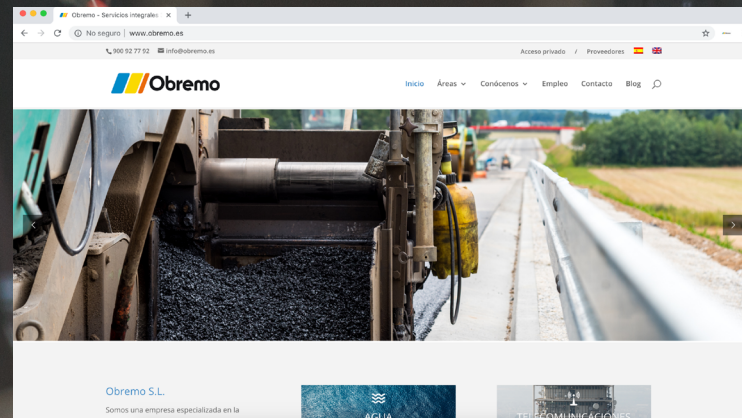
Este compromiso con la calidad que defendemos en Obremo, se refleja en los sistemas que hemos desarrollado e implementado. Actualmente, contamos con la **ISO 9001**, la cual tiene como pilar principal la satisfacción del cliente por lo que, su finalidad es garantizar la calidad de los servicios que ofrecemos. Además, contamos con la **ISO 14001**, la cual nos certifica como una empresa preocupada por preservar el medio ambiente, hemos implementado un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo basándonos en el estándar **OHSAS 18001:20017** con el objetivo de reducir al mínimo los accidentes que se puedan producir en el trabajo, y contamos también con la norma **ISO 27001**, la cual nos avala como una empresa preocupada por la Seguridad de la Información.

LOS GRUPOS DE INTERÉS

En Obremo mantenemos un compromiso firme con las personas y nuestro entorno con el fin de crear valor compartido para nuestros grupos de interés (empleados, clientes, accionistas, proveedores, administraciones públicas y sociedad).

Para ello, mantenemos un diálogo fluido, transparente y constante con ellos, que nos permite conocer a fondo sus demandas, expectativas y opiniones. La información que recopilamos la integramos en la consecución de objetivos, pudiendo así continuar mejorando nuestros servicios para satisfacer mejor la demanda y crear con ellos una relación de confianza.

Actualmente estamos trabajando para aumentar y mejorar los canales de comunicación con nuestros grupos de interés:



WEB

Hemos actualizado y mejorado nuestra web con el objetivo de crear una página más intuitiva para nuestros clientes y facilitarles así la navegación. Además, se han incluido formularios de contacto en las páginas relativas a cada área de actividad, para mejorar la segmentación y ofrecer a nuestros actuales y potenciales clientes, información específica y acorde a sus necesidades.

PORTAL DEL EMPLEADO

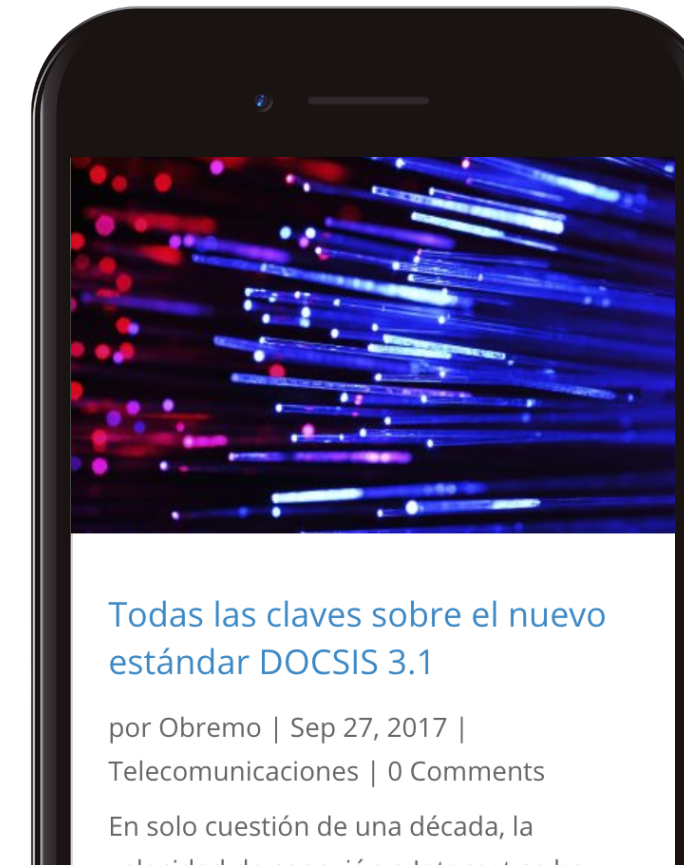
Hemos incorporado mejoras en nuestro portal del empleado aportando así una mayor funcionalidad y usabilidad de la plataforma. Un ejemplo es el apartado “Encuéntrame” que contiene la información de contacto de todos los trabajadores de Obremo o la sección “Mi nómina” desde la cual cualquier empleado/a puede consultarla y/o descargarse el documento. Dentro del portal del empleado también hemos habilitado un nuevo apartado dedicado a consejos de prevención, seguridad vial y seguridad de la información.

BLOG

Hemos puesto en marcha un blog corporativo donde escribimos artículos de interés relacionados con cada una de nuestras seis áreas de actividad. De este modo ofrecemos información técnica que puede ser de utilidad a todos nuestros grupos de interés.

REDES SOCIALES

Nos apoyamos en las redes sociales para poder aportar respuesta inmediata y continua a nuestros grupos de interés que nos deseen contactar por este medio.



EL EQUIPO

Las personas que forman parte de Obremo representan el principal activo estratégico de nuestra actividad, por ello uno de nuestros mayores compromisos es continuar ofreciendo oportunidades de desarrollo a nuestro personal, impulsar el talento a través de la formación y facilitar la conciliación de la vida profesional y personal.

Durante este último año, hemos alcanzado la cifra de 846 trabajadores, **165 personas más que el año pasado**, las cuales cuentan con una edad media de **42 años**.

Durante este año hemos desarrollado y planificado diferentes acciones que han favorecido el desarrollo de igualdad de oportunidades, la formación, la capacitación para el desempeño y la integración socio laboral de colectivos prioritarios. Hemos actualizado el Manual de Funciones, modificando y adecuando todos los puestos de trabajo y dejando la información al alcance de todos los empleados/as de la empresa. Además, hemos desarrollado el programa “**Prácticas Formativas**”, las cuales son una oportunidad para los jóvenes ya que favorecen a su integración en el mercado laboral.



Igualdad, conciliación e integración

Trabajamos para conseguir que, poco a poco, la igualdad de género sea una realidad tanto dentro de nuestra empresa como en nuestro sector.

Una de las acciones que hemos llevado a cabo para conseguir esta igualdad ha sido la de desarrollar e implementar en la empresa un Plan de Igualdad, por el cual, la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres y por Igualdad de Género nos otorgó el Sello de Igualdad “Haciendo Empresa. Iguales en Oportunidades”.

Además, ofrecemos seguros médicos opcionales para los empleados. Por otra parte, organizamos diversas actividades para implicar a los hijos de nuestros empleados, como el concurso de tarjetas navideñas o actividades durante el periodo de Navidad.

OBJETIVOS 2018

En el 2018 nos planteamos como objetivo seguir promoviendo el acceso a las mujeres a más empleos dentro de la empresa y de los sectores en los que operamos. Además, queremos llevar a cabo acciones enfocadas a mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar, el uso de un lenguaje no sexista, promoción, formación, acceso al empleo y retribuciones.

Gestión del talento

FORMACIÓN CONTINUA

Nuestra empresa sigue creciendo y con ella el número de personas que forman parte de Obremo. Por esta razón, seguimos desarrollando iniciativas que fomenten las capacidades de nuestro equipo.

Somos conscientes de que, para tener un equipo profesional y de calidad hemos de invertir en su formación y promover acciones para desarrollar profesional y personalmente a nuestros empleados. Además, somos conscientes de que, invirtiendo en la gente, conseguimos aumentar su motivación e implicación con la empresa.

Durante este año **2017**, hemos invertido un total de **12.220 horas** de formación y capacitación de carácter técnico para fomentar sobre todo las competencias técnicas de nuestros empleados. Hemos de destacar en este aspecto la formación impartida para mejorar las competencias digitales de todos los empleados, así como la formación técnica para los sectores de energía, telecomunicaciones, renovables, agua, medio ambiente e infraestructuras.

Además, también hemos llevado a cabo la formación Compliance, cuyo objetivo es el de dotar al personal de Obremo de las herramientas necesarias para prevenir acciones de carácter penal, entre otras.

OBJETIVO 2018

Nuestra meta para 2018 es seguir incrementando el número de horas de formación de los empleados, lo que supondrá un mayor conocimiento y capacitación en el puesto que desempeñan en la organización. En el plan de formación anual recogeremos las necesidades formativas de todas las personas que integran la organización en función del área y actividad en la que operan, pudiendo así crear formaciones específicas, adaptadas a sus necesidades, para mejorar sus competencias técnicas, personales y profesionales.

Además, en el 2018 tenemos prevista la formación de los empleados en el sistema “Corporate Compliance” de la empresa. El fin principal de esta formación es dar a conocer en que consiste el programa de cumplimiento de Obremo y las medidas establecidas para su control así como la formación en el Código Ético y los canales de comunicación.

PROYECTO PRÁCTICAS FORMATIVAS

Durante el 2017 hemos colaborado con 30 entidades, entre las que se encuentran universidades, centros de formación profesional y entidades tanto públicas como privadas que gestionan prácticas profesionales en el ámbito laboral. Todo con el objetivo de contribuir a la formación de los estudiantes y facilitarles, así la inserción al mercado de trabajo.

OBJETIVO 2018

Durante el 2018 seguiremos colaborando con diferentes entidades para ofrecer a los alumnos de dichos centros la posibilidad de realizar prácticas y empezar a vivir una experiencia laboral real.

MANUAL DE FUNCIONES

Para este 2017, nos hemos encargado de actualizar y adecuar el Manual de Funciones del puesto de trabajo de la empresa. Para ello, partiendo de la estructura base de la empresa, hemos actualizado todos los puestos, incluyendo aquellos que requieren revisión o son de nueva creación.

El Manual de Funciones es una herramienta fundamental para gestionar la idoneidad de las personas que formamos parte de Obremo, ya que nos permite conocer la situación en el organigrama, misión, funciones, responsabilidades, relaciones, áreas clave de resultado y las competencias de toda la estructura organizativa.



Además, nos aseguramos de que esta documentación esté constantemente actualizada para su consulta en el portal del empleado.

OBJETIVO 2018

Para el 2018 tenemos previsto remodelar tanto el Manual de Funciones como la estructura organizativa de la empresa. Nuestro objetivo es redefinir la estructura de puestos tradicional y establecer un sistema por nivel de responsabilidad. A nivel competencial, identificaremos las competencias y habilidades para cada puesto que previamente estarán definidas y recogidas en el Banco de competencias de la organización. Deberemos, además, dar una mayor visibilidad al nuevo Manual de Funciones promoviendo su consulta entre los trabajadores de Obremo.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Un método que tenemos para valorar y asegurar la competencia del personal de la organización es mediante la Evaluación del desempeño.

Gracias a los datos que obtenemos, podemos identificar tanto las fortalezas como las áreas a mejorar que tiene la persona en su puesto de trabajo para fomentarlas o reforzarlas y conseguir así que la persona aumente su competitividad y productividad mediante sesiones formativas y cursos.

OBJETIVO 2018

Para el año venidero, seguiremos trabajando en la evaluación de competencias de otros puestos de la organización. Por otra parte realizaremos la planificación de acciones formativas para mejorar el desempeño y las competencias de las personas que han de someterse a evaluación.

FOMENTO DEL DEPORTE Y DE LA VIDA SALUDABLE

En este 2017 hemos lanzado una nueva iniciativa destinada a fomentar la vida saludable entre nuestros empleados y empleadas. Se trata de un proyecto que pretende patrocinar a todas aquellas personas que deseen participar en maratones y medias maratones que se organizan a través de toda España.

OBJETIVO 2018

En Obremo entendemos la importancia que tiene la vida saludable y el deporte para la salud de las personas. Por eso, para el próximo año, queremos seguir fomentando actividades e iniciativas que promuevan la vida saludable y el deporte de las personas que forman parte de Obremo.



Anticorrupción

Durante este año, hemos implantado el sistema “**Corporate Compliance**”, para el cual, hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

- Hemos llevado a cabo un análisis de los riesgos penales.
- Se ha nombrado una Compliance Officer, una figura orientada a prevenir la comisión de delitos.
- Hemos redactado el Código Ético y de Conducta de Obremo.
- Se ha desarrollado el área Compliance en el portal del empleado.
- Hemos puesto en marcha el “Buzón Ético”, para que los empleados puedan comunicar incidencias y realizar consultas sobre el cumplimiento de la legalidad y del código ético de la empresa.
- Hemos establecido medidas con el objetivo de mitigar y controlar los posibles riesgos que puedan surgir.
- Hemos realizado cursos de formación para mandos intermedios y personal de dirección.

OBJETIVO 2018

Nuestro objetivo para el año que viene es fomentar el conocimiento del Sistema Corporate Compliance entre todos los empleados de la empresa. Para ello, vamos a llevar a cabo una serie de acciones como la difusión del código ético a todos los empleados de Obremo, utilizando para ello el portal del empleado y comunicaciones vía email.

Además, vamos a crear el apartado “**Canal Ético**” en la web de la empresa para facilitar que todas nuestras partes interesadas puedan comunicar dudas e incidencias.

Otra de las acciones que llevaremos a cabo es la formación de todos los empleados de la empresa con el fin de dar a conocer en qué consiste el programa de cumplimiento de Obremo y las medidas establecidas para su control, así como la formación en el Código Ético y sus canales de comunicación. Cambiaremos la metodología de evaluación de los riesgos penales para alinear esta metodología con la gestión de riesgos empresariales basada en la norma **ISO 31000**, implementada en Obremo.

Finalmente, realizaremos el seguimiento de las medidas planteadas para la mitigación y control de riesgos y estableceremos un calendario de las reuniones o “**jornadas de Compliance**” trimestrales con las distintas áreas.



Gestión de la seguridad y salud de los trabajadores

En Obremo somos conscientes de que los servicios que ofrecemos conllevan un mayor riesgo para la salud de nuestros empleados que en cualquier otro sector. Por ello, nuestra máxima prioridad es garantizar la seguridad y la salud de nuestros trabajadores eliminando radicalmente los accidentes de trabajo.

En el año 2017 hemos contabilizado un total de **35 accidentes** de trabajo, pero, para disminuir este número trabajamos diariamente para crear y fomentar una mentalidad de prevención en todas las áreas en las que operamos y en todos los trabajadores de la empresa.

Como parte de nuestro compromiso en este ámbito, hemos sido evaluados y auditados según el artículo 30 del Real Decreto **29/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención**, en el cual hemos obtenido muy buenos resultados.

Además, en Obremo tenemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme con la especificación **OHSAS 18001:2007**, estándar basado en la mejora continua. Además, hemos conseguido mejorar este sistema gracias a la revisión periódica realizada en nuestra política de riesgos laborales y tenemos previsto para el 2018 continuar con este sistema de trabajo para conseguir, poco a poco la transición a la nueva **ISO 45001**.



CULTURA PREVENTIVA DEL PERSONAL

Con el objetivo de crear una cultura de prevención entre los trabajadores, desde la organización hemos elaborado varias acciones tanto formativas como informativas;

Por una parte, hemos efectuado un análisis exhaustivo de los accidentes más significativos a través del formato que nosotros mismos hemos diseñado, siguiendo el formato de “Aprender y prevenir”, en el cual explicamos el accidente sucedido y las acciones que hay que llevar a cabo para evitar que ocurra. Mediante el análisis de los accidentes y su difusión a todo el personal, se pretende sensibilizar y disminuir el número de accidentes laborales. Para ello, nos hemos apoyado en el portal del empleado ya que es una herramienta que nos permite hacer llegar el mensaje al mayor número de empleados.

Además, hemos elaborado un Plan de Movilidad de empresa que recoge las acciones dirigidas a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en los trayectos que se realizan durante la jornada laboral o al ir y/o volver del trabajo.

Se ha realizado un estudio psicosocial en todos los centros de trabajo con el objetivo de proponer mejoras en las condiciones psicosociales en el puesto de trabajo. Los riesgos psicosociales son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que pueden afectar el bienestar o salud (física, psíquica o social) del trabajador como el desarrollo de su trabajo.

Por último, se ha realizado una actualización de los cursos de formación relacionados con la prevención y la salud laboral, adaptando estos a las necesidades específicas de cada empleado. Para ello, se han definido aquellos colectivos que necesitaban formación y se han impartido jornadas formativas.

OBJETIVOS 2018

En el año 2018 tenemos previsto implantar la **ISO 45001**. Esta ISO está basada en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (**OHSAS 18001:2007**). Por ello, nuestro primer objetivo es la adaptación del Sistema de Seguridad y Salud de Obremo a esta certificación. Tras esto, una empresa certificadora realizará la auditoría oportuna con el objetivo de comprobar si el Sistema de Seguridad y Salud de Obremo cumple con los requisitos del estándar **ISO 45001** y en caso positivo, emitirá la certificación pertinente.

Por otra parte, continuaremos realizando formaciones dirigidas a todo el personal de la empresa en materia de prevención y salud laboral. Nuestro objetivo es dejar a disposición de todos los empleados todo el material formativo pertinente. Además, vamos a continuar organizando reuniones con los mandos intermedios para que canalicen la información al resto del personal.

Para este año 2018, queremos emplear de forma más dinámica el Portal del Empleado de Obremo, actualizándolo con información que sea de interés para todo el personal.

LOS CLIENTES

La filosofía de Obremo es continuar mejorando para ofrecer la máxima calidad en los servicios que ofrecemos, cumpliendo así con las necesidades de nuestros clientes y mejorando su experiencia y su relación con nuestra empresa.

Todas las actividades e iniciativas que llevamos a cabo tienen la finalidad de velar por los intereses de nuestros clientes. Por ello, nos caracterizamos por ofrecer un servicio personalizado y acorde a lo que nos demanda el cliente.

Prueba de nuestro buen hacer es nuestra cartera de clientes, empresas de prestigio como Gas Natural Fenosa, Vodafone, Redexis Gas, Grupo Aguas de Valencia e Iberdrola, las cuales depositan su confianza en nosotros. Por ello, nos hemos marcado una serie de requisitos fundamentales para el desempeño de nuestras actividades:

- Velar por que se cumplan las exigencias de nuestros clientes, siempre cumpliendo con los requisitos y reglamentaciones.
- Realizar controles periódicos para reducir el impacto medioambiental y garantizar la calidad.
- Mejorar en la detección de no conformidades, así como en la implantación de acciones correctoras y preventivas para conseguir ser una empresa más ágil y competitiva en la reducción de costes, pero siempre manteniendo nuestra calidad.
- Establecer objetivos de mejora continua en los servicios que ofrecemos, basándonos en las evaluaciones periódicas que realizamos a nuestros clientes y teniendo en cuenta sus recomendaciones y sugerencias.
- Plantear medidas de prevención de la contaminación.
- Adoptar las medidas necesarias para proteger los recursos de información de la empresa y los sistemas de información utilizados para su procesamiento, frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de garantizar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Satisfacción de nuestros clientes y respuesta a incidencias.



Satisfacción de nuestros clientes y respuesta a incidencias

Para mejorar la satisfacción de nuestros clientes, hemos mejorado en las siguientes facetas de nuestra empresa:

GAS

En nuestra área de gas, hemos continuado trabajando en los objetivos que nos habíamos propuesto el año anterior. De esta forma, hemos conseguido las siguientes mejoras:

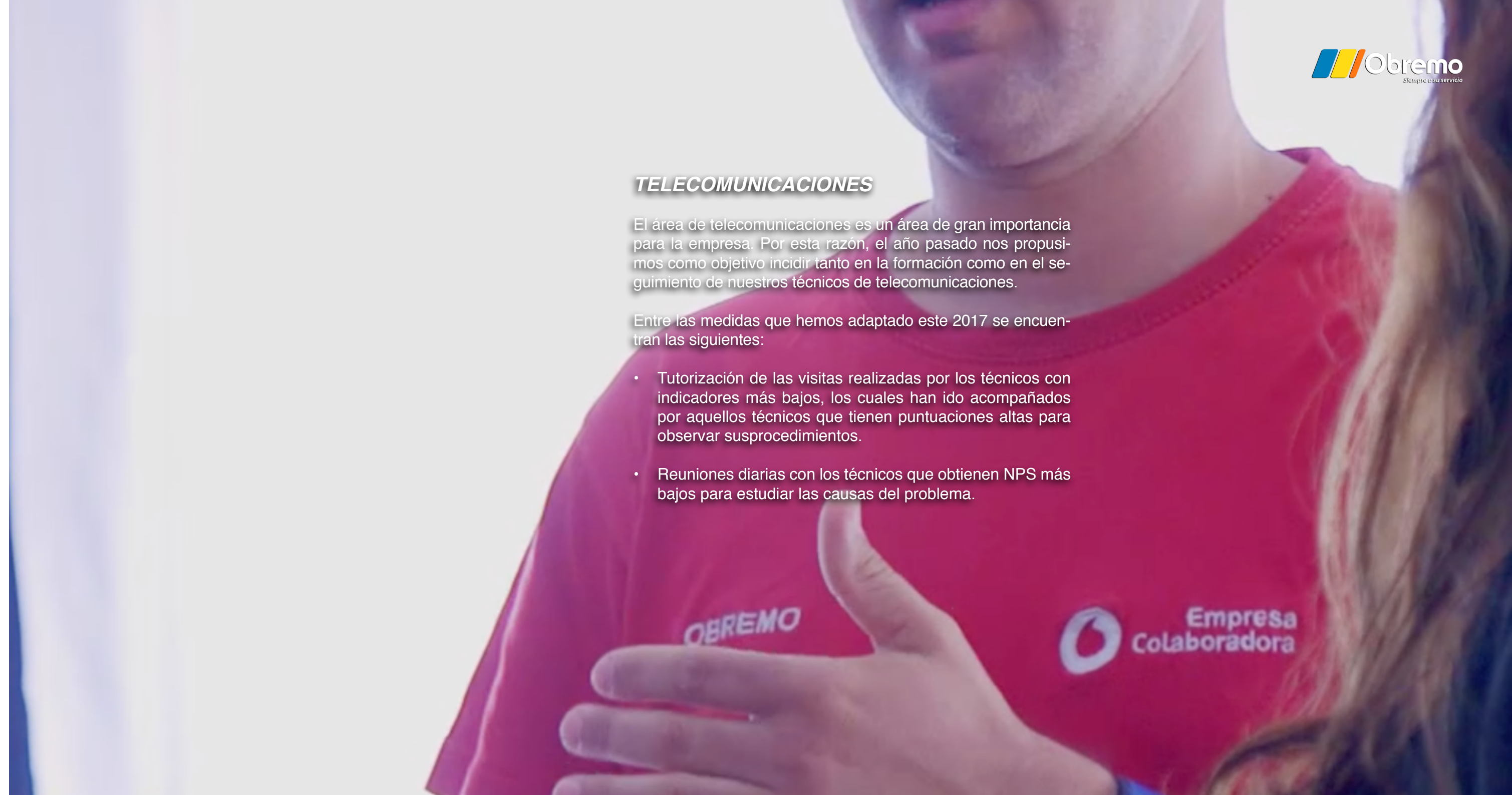
- **Reclamaciones e incidencias** | Hemos conseguido reducir el plazo medio de resolución y reporte del cierre de reclamaciones. Además, en el caso de las instalaciones de gas hemos logrado reducir en un 23,46% las reclamaciones de clientes respecto a las recibidas en 2016.
- **Gestión de contratos** | Hemos logrado acortar los plazos de contratación-ejecución.
- **Actividad comercial** | Hemos mejorado el índice de productividad respecto al valor obtenido en 2016 en un 5,14%.

TELECOMUNICACIONES

El área de telecomunicaciones es un área de gran importancia para la empresa. Por esta razón, el año pasado nos propusimos como objetivo incidir tanto en la formación como en el seguimiento de nuestros técnicos de telecomunicaciones.

Entre las medidas que hemos adaptado este 2017 se encuentran las siguientes:

- Tutorización de las visitas realizadas por los técnicos con indicadores más bajos, los cuales han ido acompañados por aquellos técnicos que tienen puntuaciones altas para observar sus procedimientos.
- Reuniones diarias con los técnicos que obtienen NPS más bajos para estudiar las causas del problema.





Seguridad de la información

En Obremo somos conscientes de la importancia de poseer un buen sistema que garantice la seguridad y privacidad de la información en la empresa. Prueba de nuestra implicación en este ámbito, es la implantación que hemos realizado de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma **ISO 27001**. Esta ISO tiene como objetivo garantizar que los riesgos de la seguridad de la información sean conocidos por la empresa y se puedan gestionar y resolver de la forma más eficiente posible.

Estar en posesión de esta norma nos aporta un valor añadido como empresa e influye positivamente en la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, ya que esta certificación nos aporta un plus de confianza.

Gestión de riesgos

Al realizar una correcta gestión de los riesgos a los que se puede enfrentar la empresa, obtenemos una visión más periférica de nuestros objetivos de negocio y mejoramos nuestra eficacia y competitividad.

Por esta y otras razones, hemos decidido implantar un sistema de gestión de riesgos basado en la **ISO 31000**. Para ello, el primer paso que hemos llevado a cabo ha sido la elaboración de un mapa de riesgos, el cual se emplea para gestionar los mismos de forma sistemática ya que nos muestra los posibles sucesos que pueden ocurrir en el desarrollo de nuestro negocio y que dificulten el logro de objetivos. Una vez hemos detectado los más significativos para la empresa, el siguiente paso será elaborar un Plan de Acción para el tratamiento de estos.

EL PLANETA

Hoy en día, es necesario que las empresas apostemos por la defensa y el respeto al medio ambiente debido al gran impacto ambiental que producimos. En Obremo estamos muy concienciados con este aspecto, por ello, trabajamos cada año por ser más ecoeficientes.

Una forma de reducir nuestro impacto en el planeta es promover el uso de energías renovables. Por ello en Obremo hemos incorporado vehículos ecológicos en nuestra flota y nos preocupamos por realizar una adecuada gestión de residuos tanto en las obras en las que actuamos como en nuestras oficinas.

Obremo y la ISO 14001

Prueba de nuestro compromiso con el medio ambiente y la sociedad, es la adecuación a la normativa medioambiental. Hemos desarrollado e implantado en la empresa un Sistema de Gestión Medioambiental según la norma **ISO 14001**, con la cual estamos certificados desde el año 2002.

La **ISO 14001** nos ayuda a elaborar una gestión ambiental óptima y a realizar un seguimiento de los resultados obtenidos, cumpliendo siempre con la normativa establecida. Desde la organización nos ocupamos de que todos los empleados/as de Obremo estén formados e informados continuamente de esta norma y de las buenas prácticas que han de llevar a cabo en sus puestos de trabajo.

Además, durante el 2017, nos hemos formado para afrontar con éxito la transición a la nueva norma **ISO 14001:2015** y aprovechar este cambio normativo para ampliar el alcance del certificado de medioambiente en 2018.

La gestión de residuos eficiente

Una de nuestras acciones principales está centrada en la reducción de los residuos que producimos en la organización y en la optimización de nuestras emisiones y consumos. Por esta razón, nuestro objetivo fijado para el 2017-2018 era disminuir la generación de residuos en nuestra actividad de canalización de gas y aumentar un 1% los metros canalizados con zanja reducida, cifra que en 2017 ya hemos conseguido superar.

Además, nos hemos centrado en digitalizar varios elementos del área de administración, uno de los departamentos que más papel y tinta consume. Este es el caso de las nóminas de los trabajadores de la empresa, las cuales este 2017 se han dejado de imprimir en papel y se han pasado a digitalizar y subir al portal del empleado. Con una media anual de más de 846 empleados, hemos dejado de imprimir **14.000 nóminas**, por lo que se ha producido una reducción drástica de papel y tóner de la empresa.

Otra acción en esta misma línea ha sido la digitalización de los informes de los reconocimientos médicos, los cuales anteriormente se daban en papel.

Emisiones y gasto energético

Uno de los principales objetivos de Obremo en materia de gasto energético es la **disminución del consumo energético de la empresa en un 10,9%**. Para cumplir con este objetivo se ha propuesto una serie de medidas a cumplir en un plazo de 4 años.

La mayoría de nuestros empleados hace un gran uso del vehículo de empresa, tanto para ir a su centro de trabajo como para poder realizar cada día sus funciones diarias. Este uso frecuente del coche produce un gran impacto en el entorno debido a la gran cantidad de emisiones de CO2 que emite. Por ello, a la hora de elegir un vehículo para la empresa, nos encargamos de seleccionar vehículos poco contaminantes como el Seat Ibiza o el Renault Clío, pero somos conscientes de que esta acción no es suficiente, por lo que a corto plazo tenemos previsto comenzar a integrar en nuestra flota vehículos ecológicos como GLP y eléctricos, los cuales son más respetuosos con el medio ambiente.

PLAN DE MOVILIDAD

Desde la empresa se ha fomentado la creación de un Plan de Movilidad. En este, además de consejos sobre seguridad vial y conducción responsable. También se incluyen opciones más sostenibles a los vehículos privados que pueden llamar la atención de los trabajadores.

Gracias a este documento, hemos detectado una mayor sensibilización en todas las personas que forman parte de la organización, por lo que se han conseguido evitar en gran medida acciones imprudentes



al volante.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En Obremo trabajamos cada año para conseguir mejorar la eficiencia energética de la empresa. Por esta razón, realizamos un estudio de los locales para conseguir disminuir el gasto energético que producimos.

Fruto de ese estudio llegamos a la conclusión de sustituir las manivelas por un sistema de acceso por huella en las puertas que van del garaje a las oficinas, ya que, de este modo, nos aseguramos de que las puertas están siempre cerradas y por lo tanto, la pérdida de energía es menor.

Además, hemos puesto en marcha un proyecto que tiene como objetivo sustituir la iluminación tradicional por tecnología LED progresivamente en nuestros centros de trabajo. De esta forma, además de reducir los costes de mantenimiento también contribuimos al ahorro energético.

LA SOCIEDAD

En Obremo tenemos un firme compromiso con las personas y el entorno donde desarrollamos nuestra actividad. Por esta razón, cada año planificamos y llevamos a cabo nuevas acciones sociales destinadas a apoyar diferentes asociaciones y programas que tengan un impacto positivo en la sociedad. Con todo esto, nuestro principal objetivo es el de aportar valor y mejorar o solucionar problemas que se producen en nuestro entorno.



Carta Seguridad Vial

Suscribimos la Carta Europea de la Seguridad Vial, la cual es la mayor plataforma sobre seguridad vial de la sociedad.

La firma de la carta tiene como objetivo:

- Fomentar y apoyar a asociaciones, escuelas, universidades, empresas de todo tipo y tamaño, y autoridades locales europeas a tomar medidas de seguridad vial en Europa.
- Reconocer las contribuciones de la sociedad civil a la seguridad vial.
- Facilitar la adquisición y el intercambio de conocimientos en materia de seguridad vial en la Unión Europea entre los miembros de la sociedad civil.
- Facilitar un diálogo verdadero para la transferencia de experiencias y prácticas de seguridad vial en todas las esferas de gobierno en la Unión Europea.

Juntos, hemos desempeñado un papel importante en el esfuerzo paneuropeo para hacer de nuestras carreteras un lugar más seguro. La misión actual de la Carta Europea de la Seguridad Vial es fomentar, impulsar y ampliar aún más esta comunidad, con la visión final de reducir el número de víctimas de la carretera de aquí a 2020.



Gestión de la salud de los trabajadores / Declaración de Luxemburgo

Seguimos adheridos a la Declaración de Luxemburgo, incorporando sus principios a las estrategias empresariales y a los servicios ofrecidos a nuestros clientes o asociados.

Esta Declaración fue elaborada por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP), y se trata de un documento consenso en el que se establecían los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa.

Campaña contra la discriminación I Fundación Adecco

Participamos en la campaña contra la discriminación emprendida por el Ministerio de Empleo y patrocinada por la Fundación Adecco. Una campaña contra el bull-ying, la sobreprotección, discriminación y el mobbing. Promoviendo el valor de la diversidad para poder alcanzar la normalización e inclusión social de personas con discapacidad.

Innovación social I Fundación Étnor

Nos hemos propuesto tener una mayor visibilidad y presencia en la responsabilidad social y empresarial, con acciones como la adhesión a la Fundación ÉTNOR. La Fundación ÉTNOR es una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas. Su actividad se caracteriza por el desarrollo de proyectos de investigación, con el objetivo de generar innovación social. Fomentar la reflexión, sensibilizar para el desarrollo de organizaciones éticas e implantar herramientas que faciliten e incorporen la gestión ética en las organizaciones.

Campaña de recogida de alimentos I Cruz Roja

Todos los años por Navidad participamos con la Cruz Roja en su campaña de recogida de alimentos, en la cual cada empleado deposita en los contenedores destinados a la causa, todo tipo de alimentos no perecederos para que, posteriormente, Cruz Roja los reparta entre las familias menos favorecidas.



Firmantes del Pacto Mundial

Somos firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012, cuyo objetivo es conciliar los intereses relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la corrupción. Como cada año, renovamos nuestro compromiso con los diez objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, pudiendo encontrar a lo largo de este documento todas las acciones emprendidas y las previstas para los próximos años.



OBJETIVOS DEL PACTO MUNDIAL

<div>1</div> <div>FIN DE LA POBREZA</div> <div></div>	<div>2</div> <div>HAMBRE CERO</div> <div></div>	<div>3</div> <div>SALUD Y BIENESTAR</div> <div></div>	<div>4</div> <div>EDUCACIÓN DE CALIDAD</div> <div></div>	<div>5</div> <div>IGUALDAD DE GÉNERO</div> <div></div>	<div>6</div> <div>AGUA LIMPIA Y SANITARIO</div> <div></div>
<div>7</div> <div>ENERGÍA LIMPIA Y CONTINUA</div> <div></div>	<div>8</div> <div>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div>	<div>9</div> <div>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div></div>	<div>10</div> <div>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div> <div></div>	<div>11</div> <div>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div> <div></div>	<div>12</div> <div>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div> <div></div>
<div>13</div> <div>ACCIÓN POR EL CLIMA</div> <div></div>	<div>14</div> <div>VIDA SUBMARINA</div> <div></div>	<div>15</div> <div>VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</div> <div></div>	<div>16</div> <div>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</div> <div></div>	<div>17</div> <div>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div> <div></div>	

