



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.

# Inmela Servicios Eléctricos, SL

INFORME DE PROGRESO  
2017



Inmela Servicios Eléctricos, SL  
Polígono La Cuesta I c/ Valencia 2  
Zaragoza

# Tabla de Contenidos

|    |  |                                    |
|----|--|------------------------------------|
| 01 |  | Carta de Renovación del Compromiso |
| 02 |  | Perfil de la Entidad               |
| 03 |  | Metodología                        |
| 04 |  | COE                                |
| 05 |  | Análisis                           |
|    |  | Clientes                           |
|    |  | Empleados                          |
|    |  | Proveedores                        |
|    |  | Medioambiente                      |
|    |  | Socios/Accionistas                 |
|    |  | Administración                     |
|    |  | Comunidad/Sociedad Civil           |







# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Presentamos el Informe de Progreso de seguimiento anual por octavo año consecutivo, con el objeto de aportar información relevante a todos nuestros Grupos de Interés, sobre la gestión llevada a cabo en todas las actividades desarrolladas por **Inmela Servicios Eléctricos** durante el año 2017.

**Inmela Servicios Eléctricos** ha cumplido el objetivo de renovar las certificaciones del Sistema de Gestión que garanticen nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

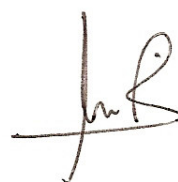
Dejamos constancia del cumplimiento del objetivo fundamental logrado en el pasado año, *“trabajar si cabe con más ahínco, para minimizar el daño que, la larga y pesada crisis que estamos padeciendo en la zona euro, está materializando sobre nuestro principal Grupo de Interés, nuestros operarios y sus familias”*, habiendo conseguido mantener todos los puestos de trabajo de nuestros empleados.

Nos marcamos como objetivo para el año 2019, trabajar para dar a conocer a todos nuestros grupos de interés, la existencia de “Global Compact” y ofrecer la información necesaria para su entendimiento.

Por último, me complace comunicar que **Inmela Servicios Eléctricos** continua apoyando los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra La Corrupción. Mediante esta comunicación, seguimos expresando nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Estamos comprometidos haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Inmela Servicios Eléctricos, S.L. comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

La dirección de **Inmela Servicios Eléctricos** está firmemente comprometida con el modelo de Gestión Responsable y las iniciativas “Global Compact”, de Naciones Unidas y reafirma su firme compromiso de desarrollo y seguimiento.

Daniel Clariana García



Director Gerente



# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Inmela Servicios Eléctricos, SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Polígono La Cuesta I c/ Valencia 2

Localidad

La Almunia de Doña Godina

Provincia

Zaragoza

Comunidad Autónoma

Aragón

Dirección Web

<http://www.inmela.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Daniel Clariana García

Persona de contacto

José Luis Moñú Navarro

Número total de empleados

77

Sector

Equipos Electronicos

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Instalaciones y Mantenimientos Eléctricos,  
Climatización, Extinción de incendios e Instalaciones de Gas.

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

960.000 – 24 millones

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

0

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

La base para la identificación de los grupos de interés de nuestra organización, es la propia interacción de los procesos identificados para la gestión íntegra de todas las actividades que se desarrollan. Una radiografía rápida del mapa de procesos del Sistaman de Gestión de nuestra organización, deja a la luz la interacción de los diferentes grupos de interés que interactúan con nuestra organización.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

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.

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

Todos los datos aportados en el presente informe, se corresponden con nuestro sistema de Gestión certificado en Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral. 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.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Vía WEB: INMELA SERVICIOS ELECTRICOS:  
<http://www.inmela.com> RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL: <http://www.pactomundial.org>

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

No hay respuestas

¿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?  
Si

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Los grupos de interés elegidos son todas aquellas personas, grupos, colectivos u organizaciones que se ven afectadas, de forma directa o indirecta, por las actividades o decisiones de Inmela Servicios Eléctricos.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Tal y como se indica en el siguiente punto, es la Alta Dirección la responsable de definir las pautas a marcar, mediante los distintos medios que ofrece nuestro Sistema de Gestión.

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

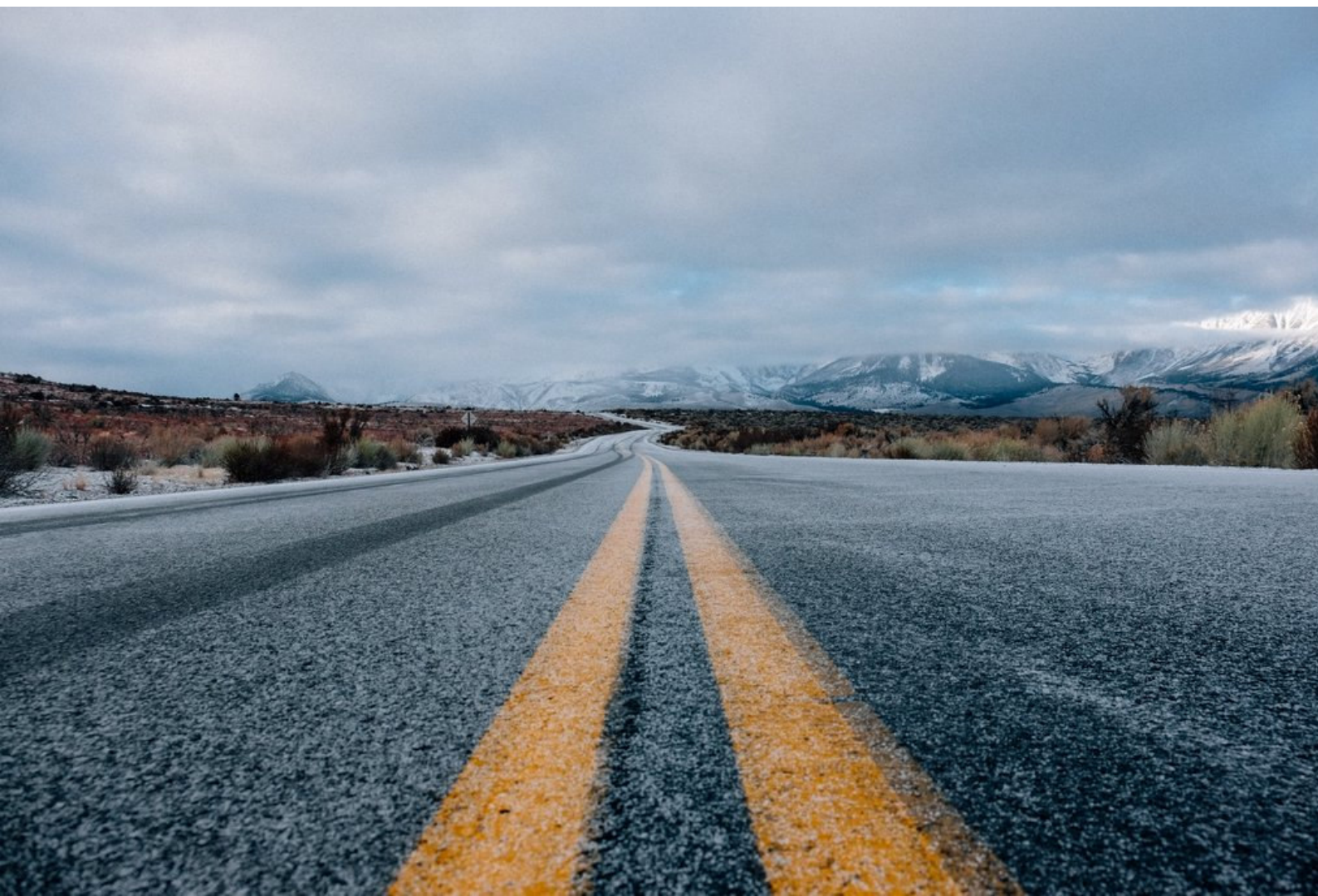
Mediante la Revisión del Sistema de Gestión de carácter anual. Se revisan y evalúan los indicadores y se definen las estrategias a seguir, mediante nuevos objetivos.

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.









# 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



4

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

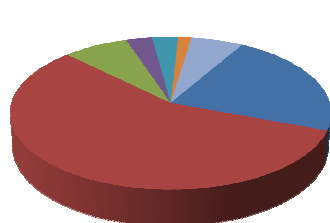
## ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

## CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 15  
Empleados: 38  
Proveedores: 5  
Accionistas: 2  
Administración: 2  
Comunidad: 1  
Medio ambiente: 4

## CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



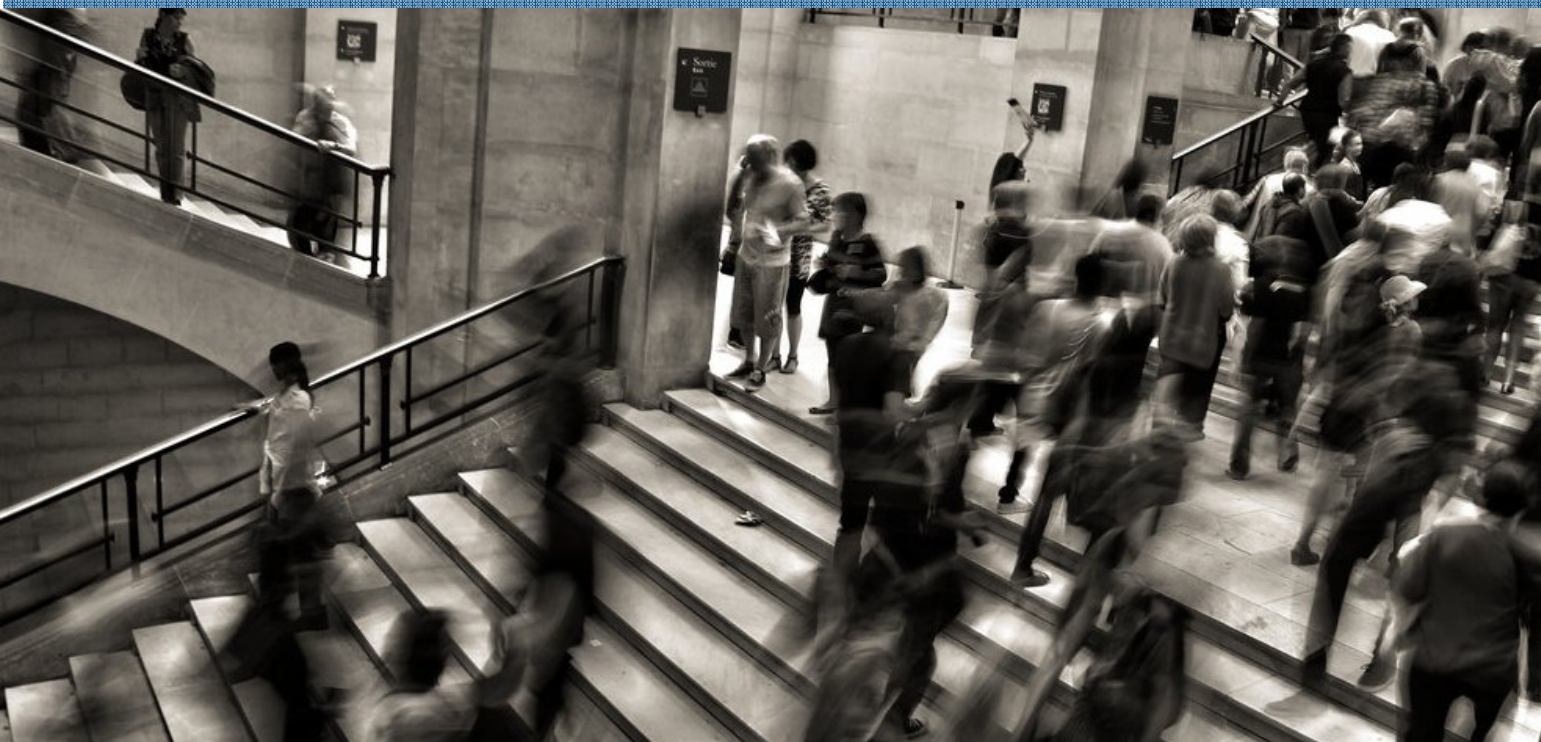
66







GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Falta de prospección al cliente

Desde nuestra organización vemos como un claro riesgo, la falta de prospección al cliente. Por ello, se ha definido un objetivo que evalúa el número de contratos en vigor, las bajas y altas de los mismos. Esto nos sirve como un indicador de la confianza de nuestra cartera de clientes y así su fidelización.

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Observaciones Genéricas

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

#### Comentarios

De forma periódica se establecerán los Objetivos mediante una reunión a la que asistirán los Responsables de departamento correspondientes, la Dirección y el Responsable de Gestión. Para el establecimiento de Objetivos y Metas por el que se mantiene el compromiso de mejora continua se consideran los siguientes puntos: - Requerimientos legales de aplicación y cualquier otro que se haya suscrito. - Aspectos ambientales significativos de la organización. - Grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas establecidas el año anterior. - Las opciones tecnológicas existentes en el mercado. - Los requisitos financieros y de negocio. - La opinión de las partes interesadas. - Satisfacción de los Grupos de Interés. - Los resultados de auditorías anteriores. - La revisión del Sistema de Gestión por la Dirección. Los Objetivos y Metas están dirigidos a que las actividades desarrolladas se realicen con seguridad y eficacia desde el punto de vista ambiental y de la calidad de servicio, siguiendo las directrices de la Política de Gestión definida por la Dirección. Una vez establecidos los Objetivos y Metas, se procede a su planificación, mediante el Plan de Gestión, donde se incluye, siempre que sea posible: 1.- Responsable de la implantación de los objetivos. 2.- Las metas que los desarrollan y los

responsables de cada una de las metas. 3.- Los recursos asignados. 4.- Los plazos de ejecución. El Plan de gestión debe de ser aprobado por la Dirección. Ante nuevos proyectos, desarrollos, actividades, productos o servicios o modificación de los existentes, se procede a la revisión de los Objetivos y Metas, si procede, para asegurar que la gestión se aplique a éstos.

#### Objetivos

Contabilizar e inventariar todos los contratos en vigor, así como las altas nuevas y/o bajas.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general esta plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

#### Comentarios

Sirva la presente plataforma (rse@inmela.com), para facilitar en un mayor grado la comunicación entre nuestros clientes y nuestra empresa, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar.

#### Objetivos

Dar respuesta adecuada al 100% de las consultas recibidas por partes de los clientes.

### Indicador de clientes prospectados/clientes potenciales - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Este es un objetivo fundamental para los tiempos que corren, debido a que el cumplimiento del mismo, marca la supervivencia de nuestra organización como empresa del sector.

#### Comentarios

Trabajo de comerciales visitando a potenciales clientes, ofertando todas nuestras actividades y dando soluciones a los requerimientos de los mismos,



mediante ofertas personalizadas.

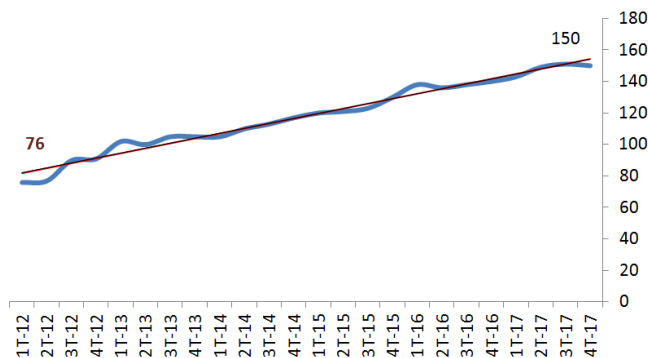
### Objetivos

#### OBJETIVO INCREMENTAR EL Nº DE CONTRATOS:

Iniciamos el año con un cómputo en 105 contratos, que debido a dicha estrategia, hemos acabado el año con un claro cumplimiento del objetivo al alcanzar 110 contratos firmados, acabando el año con 117 contratos en vigor. Por lo tanto, creemos necesario esta continuidad en los próximos años.

### Documento adjunto

#### Nº Contratos en vigor por trimestre



## Satisfacción del cliente

Inmela Servicios Eléctricos realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al servicio suministrado por la organización, con el objeto de conocer la satisfacción de los clientes con el mismo y establecer las mejoras necesarias. Desde La Dirección de Inmela Servicios Eléctricos, se ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente, según formato PO-01.02-R1, para conocer su valoración acerca del trabajo realizado por la organización. En ella se detallan indicadores de calidad referentes a: • Calidad del servicio. • Trato con el personal. • Satisfacción con los plazos de entrega.

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Observaciones Genéricas

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al

Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

### Comentarios

En complemento de la política de sostenibilidad Inmela Servicios Eléctricos, aprueba y divulga la Política de Gestión. El objetivo de esta política, es la plena satisfacción de nuestros clientes, en cuanto a expectativas y necesidades, a través de una mejora continua, así como proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable a todos sus trabajadores. Previendo los problemas que puedan llegar a surgir en nuestro proceso de ejecución de nuestros servicios, así como el consiguiente mantenimiento postventa, respondiendo de esta forma a sus necesidades, y siendo rigurosamente respetuosos con el entorno que nos rodea. Además deberemos cumplir con todas las leyes que nos sean aplicables, implantando una gestión y unas prácticas seguras en nuestras instalaciones y servicios.

### Objetivos

Divulgación de la política al 100% de nuestros grupos de interés, mediante WEB, planes específicos por obra, informes técnicos, documentos de formación, etc...

### Auditorias de clientes - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

En disposición con nuestro compromiso de mejora continua, colaboramos con nuestros clientes en aportar toda la documentación que requieran, para cuantas auditorías sean necesarias llevar a cabo.

### Comentarios

La auditoría mas reciente, ha sido realizada con criterios de responsabilidad social mediante una evaluación general, con el objetivo de clasificarnos como proveedor de un fabricante de aerogeneradores. Dicha auditoria documental, ha tenido un periodo de ejecución de tres meses.

### Objetivos

Ofrecer a nuestros principales clientes, todos los medios necesarios para una cualificación íntegra de nuestra organización como proveedor de categoría A.

### Formación - Acción / Proyecto

### **Comentarios**

Implantar en el plan de formación de la empresa un formación inicial en la que se incluyan las políticas, objetivos y desarrollos necesarios para la consecución de los mismos. Esta formación inicial, aunque con carácter retroactivo deberá incluir una revisión de las formaciones de los trabajadores actuales para adecuarles a este plan.

### **Objetivos**

Formar al final de 2018 al 100% de los empleados, e implantar esta a todos aquellos que a partir del 1 de enero del 2018 comiencen a trabajar para Inmela Servicios Eléctricos.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

#### **Comentarios**

Utilizamos como plataforma para facilitar en un mayor grado la comunicación entre los clientes y nuestra empresa un buzón de correo "rse@inmela.com", siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden reclamar su derecho de acceso, modificación, oposición y cancelación.

#### **Objetivos**

Responder el 100% de las comunicaciones recibidas.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a

auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

#### **Comentarios**

Se ha realizado la auditoría interna, correspondiente a la matriz de planificación del 2014 con fecha 01 de Febrero. En esta ocasión se ha realizado la auditoría interna de 9001, 14001, 18001, según la matriz de planificación. Como complemento, se han realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje electromecánico con nº de informe (12-2014) y (13-2014). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación.

#### **Objetivos**

Conseguir cero No Conformidades significativas, pudiendo encontrar alguna desviación leve, que permita la mejora continua.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al servicio suministrado por la organización, con el objeto de conocer la satisfacción de los clientes con el mismo y establecer las mejoras necesarias.

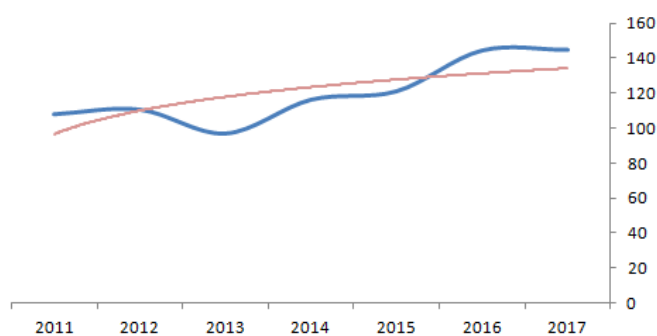
#### **Comentarios**

Desde la dirección de Inmela Servicios Eléctricos, se ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente, según formato PO-01.02-R1, para conocer su valoración acerca del trabajo realizado por la organización. En ella se detallan indicadores de calidad referentes a: • Calidad del servicio. • Trato con el personal. • Satisfacción con los plazos de entrega. Se realizará cuando la dirección o el responsable de gestión, estimen oportuno poner en manos de algunos clientes su intención de valorar la satisfacción de dichos clientes.

#### **Objetivos**

Existe ciertamente una correlación entre el cálculo de satisfacción de los clientes del procedimiento PO-01.02 y la realidad vivida en las reuniones mantenidas con los representantes de nuestros principales clientes. El objetivo está marcado en 89,50%.

### Satisfacción clientes



## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Para nosotros, la protección de los datos personales que manejamos durante el desarrollo de nuestra actividad, es un riesgo elevado que puede poner en claro peligro la continuidad de nuestra organización. Por ello, todos nuestros empleados han firmado un acuerdo de confidencialidad, en el que se indica entre otras cosas: No revelar a ninguna persona ajena a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL sin el consentimiento debido, información a la que haya tenido acceso en el desarrollo de sus funciones excepto en aquellos casos en los que sea necesario para dar cumplimiento a sus obligaciones o por habérselo requerido por mandato legal o de la autoridad competente. Utilizar la información que se menciona en el apartado anterior únicamente en la forma que exige el desarrollo de sus funciones en INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL, y a no utilizarla de otra forma o finalidad. No utilizar de ninguna manera cualquier información que haya podido obtener utilizando su condición de empleado y que no sea necesaria para el desarrollo de sus funciones. Cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente, automática, nacional o comunitaria, relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal, y en particular, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre y sus disposiciones complementarias o cualquier otra norma que las sustituya o modifique en el futuro. Cumplir con los compromisos anteriores aún cuando se extinga, por cualquier

causa, la relación laboral que lo une a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL. El empleado declara así mismo conocer que el incumplimiento de este compromiso puede generar el ejercicio de acciones disciplinarias por parte de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL, tal y como establece el Art. 58 del Estatuto de los Trabajadores. A los efectos de la Ley Orgánica 15/1999, INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL informa que los datos personales incluidos en el contrato laboral, en el currículum vital o en cualquier otro documento derivado de la relación laboral, serán incluidos en los ficheros LABORAL Y RECURSOS HUMANOS, creados bajo la responsabilidad de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL. El empleado declara que facilita voluntariamente estos datos para establecer una relación laboral con la empresa, siendo necesaria esta cesión para el mantenimiento y cumplimiento de la relación, así como para llevar a cabo las gestiones de personal, contable y administrativa de la empresa.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

#### Comentarios

Conocer y cumplir las normas reguladoras de las actividades de Inmela Servicios Eléctricos relativas a su ámbito de responsabilidad.

#### Objetivos

Destrucción total de todos los datos que no se deban guardar en la empresa, bien por no haber una relación contractual y/o por extinción de la misma.

### Política RSE - Política

#### Observaciones Genéricas

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la responsabilidad social empresarial como parte de su contribución al

desarrollo sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El presente código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

#### **Objetivos**

Debemos de finalizar su implantación y aseguramiento interno, a la vez que comenzar su comunicación a los grupos de interés.

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

#### **Comentarios**

Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de los clientes el correo rse@inmela.com como plataforma de comunicación, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar.

#### **Objetivos**

Divulgación de las Políticas de empresa a todos los grupos de interés relevantes.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las

actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

#### **Comentarios**

Se ha realizado auditoría para la comprobación del cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad en la protección de datos de carácter personal relativos a las personas físicas, utilizando como normativa de referencia y contraste los siguientes documentos: a) Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. b) Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. c) Resoluciones vigentes en materia de seguridad de datos. d) Recomendaciones vigentes de la Agencia Española de Protección de Datos. e) Informes jurídicos de la Agencia Española de Protección de Datos. f) Ley orgánica 34/2002 de 11 de Julio, Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. g) Real Decreto 1332/94 de 20 de junio por el que se desarrollan algunos preceptos de la Ley Orgánica.

#### **Objetivos**

Cero no conformidades

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

#### **Comentarios**

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto

311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de solución pacífica.

#### **Comentarios**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes

alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar la posibilidad de solución pacífica. Responsable Departamentales, serán los responsables de comunicarse con las personas asignadas por nuestros clientes, para la solicitud de los datos adecuados a la titularidad de las propias reclamaciones, así como de informar de los mismos a los trabajadores de sus departamentos. Trabajadores Atención Directa, son los responsables de dar el trato correcto a los clientes, facilitándoles la hoja de reclamaciones e informando de los pasos necesarios para que la presenten de forma correcta. Para ello, deberán identificar el titular adecuado a cada tipo de reclamación, según consta en el ANEXO I. También deberán rellenar la cabecera de la hoja de reclamaciones y posteriormente, entregarla al cliente disconforme para que describa su reclamación. Por último, deberá dar traslado de la aparición de la reclamación al responsable de Gestión, con la aportación de la hoja de color Rosa de la hoja de reclamaciones presentada por los clientes.

#### **Objetivos**

Atención del 100% de las reclamaciones o denuncias, en el menor tiempo posible.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



# Accidentes laborales

En Inmela Servicios Eléctricos S.L. somos conscientes de la importancia de la formación en materia de prevención de riesgos laborales en todos los puestos de trabajo, pero esta en solitario no creemos que sea capaz de reducir los accidentes si los trabajadores no se encuentran involucrados en la tarea y no se Responsabilizan a la hora de efectuar el trabajo adecuadamente. Por ello, hemos establecido unos planes de autocontrol individualizados para que cada trabajador pueda chequearse y ser consciente de las medidas que posee a su alcance en cada momento.

## Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

### Observaciones Genéricas

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

### Comentarios

Inmela cuenta con una política de calidad, seguridad y medioambiente implantada desde hace tiempo que se ha consolidado y difundido ampliamente entre sus colaboradores

### Objetivos

Difundir plenamente la política tanto entre los trabajadores que formamos la plantilla actual como en todos aquellos que entren a formar parte de INMELA mediante la impartición de y difusión de manuales de acogida en los que se incluyan estas políticas

## POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD LABORAL

Nuestra organización ha considerado que en la realización de sus actividades, la Calidad, la Seguridad y la Salud de los trabajadores, y el respeto al Medio Ambiente, son factores estratégicos y prioritarios para mantener un alto nivel en la prestación de sus servicios.

El objetivo de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, S.L., es la plena satisfacción de nuestros clientes, en cuanto a expectativas y necesidades, a través de una mejora continua, así como proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable a todos sus trabajadores. Previendo los problemas que puedan llegar a surgir en nuestro proceso de ejecución de nuestras obras, así como el consiguiente servicio postventa, respondiendo de esta forma a sus necesidades, y siendo rigurosamente respetuosos con el entorno que nos rodea. Además deberemos cumplir con todas las leyes que nos sean aplicables, implantando una gestión y unas prácticas seguras en nuestras instalaciones y servicios.

En el presente documento se establece la filosofía del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud y Medioambiente de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, S.L., donde se describen los principios y objetivos.

La máxima satisfacción de nuestros clientes, a través del cumplimiento de sus requisitos.

Garantizar una óptima conservación de las obras y facilitar a los procesos industriales implantados en la empresa.

Detectar a tiempo las necesidades del cliente, para ser capaces de ofrecer ágilmente soluciones específicas.

Optimizar los costes de las obras, por medio de una continua mejora del sistema, evitando a toda costa la aparición de no conformidades e involucrando a todo el personal de la empresa.

Definir los recursos y gestionar los residuos para minimizar el impacto ambiental, adoptando un compromiso de prevención de la contaminación.

Nada es tan importante como que para hacerlo haya que sufrir un daño; toda enfermedad / daño relacionados con el trabajo podría y debería haberse prevenido.

La Seguridad y Salud Laboral es cosa de todos y se puede gestionar.

Establecer y mantener unos altos estándares de Seguridad y Salud Laboral, apropiados a la naturaleza y escala de los riesgos de Seguridad y Salud Laboral de nuestra organización que incluyan los requisitos legales que nos son aplicables, en todas sus operaciones.

Por ello, será necesario desarrollar una actitud positiva hacia el trabajo, por la cual todas las personas integrantes de esta empresa se comprometan con la misma, de forma que no exclusivamente se detecten los fallos, sino que se analicen también las causas de esos fallos / no conformidades, para su posterior corrección, y mejor aún, reconocer a tiempo posibilidades potenciales de que se produzcan esos fallos para prevenirlos consecuentemente.

Para alcanzar los propósitos indicados será necesario:

Garantizar que todo lo concerniente al Sistema Integrado de Gestión documentado, implantado y mantenido, es cumplido acorde al Manual.

Asegurar el establecimiento de objetivos (de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud) y la disponibilidad de recursos para alcanzarlos, a través del compromiso por cumplir con los requisitos legales y todos aquellos que puedan ser aplicables, mediante responsabilidades claras y visibles.

Establecer y mantener unos altos estándares de Seguridad y Salud Laboral, apropiados a la naturaleza y escala de los riesgos de nuestras actividades, incluyendo los requisitos legales aplicables.

Comprometerse a escala individual para la aplicación del Sistema Integrado de Gestión.

Tomar como referencia en todo trabajo, el planear las pautas del Manual para mejorar la eficacia y lograr los objetivos actuales y venideros.

Auditar si algo sea necesario, tanto interna como externamente, el Sistema Integrado de Gestión de la empresa para hacer de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, S.L. un único equipo en la búsqueda de SERVICIOS ELÉCTRICOS, S.L.

Medir y analizar los resultados en periódicas revisiones de la dirección y revisar los procesos de realización de las obras y de apoyo para asegurarse de su eficacia y eficiencia, desde las áreas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

Comunicar, Informar y Formar, Hacer partícipes y Consultar a los trabajadores, los propósitos de esta Política, así como su comunicación a nuestros proveedores y clientes.

La Almuna de O' Godina a 02 de Marzo del 2009



Fdo: DANIEL CLARIANA GARCÍA,  
Director Gerente de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, S.L.

## Difusión de la Política - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

## Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

### Comentarios

Inmela Servicios Eléctricos posee la certificación OSHAS integrado con las certificaciones de Calidad y Medio Ambiente

### Objetivos

Índice de frecuencia menor de 8 Índice de gravedad menor de 0.8 Número de incidentes menor a 5 Número de horas de formación superior a 500 horas anuales.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para



desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

#### **Objetivos**

#### **Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento**

##### **Comentarios**

Existencia de un plan de formación que incluye una formación inicial del trabajador y una posterior centrada en aquellas áreas más importantes de cada trabajo refrescadas cada dos o tres años. Por ello, tenemos actualmente formaciones específicas para trabajos en altura, manipulación de cargas, primeros auxilios, lucha contraincendios, manipulación de productos químicos, cursos de nivel básico de PRL de 50 horas, conducción segura, riesgo eléctrico y manipulación de carretillas y plataformas elevadoras.

##### **Objetivos**

Superar las 500 horas de formación anuales

#### **Índice de gravedad - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento**

---

## **Regular la aceptación de regalos**

Los códigos de conducta son un elemento esencial para regular las relaciones laborales en las empresas. Informan a los trabajadores de aquellos aspectos que deben cumplir en su relación laboral con la compañía, teniendo en cuenta siempre la normativa laboral española (no se pueden sancionar conductas que no estén tipificadas en el convenio colectivo que resulte de aplicación a la empresa). En este sentido, no son pocas las situaciones en las que nuestra doctrina judicial se ha visto obligada a analizar este tipo de códigos y sus implicaciones legales. Una de ellas es la aceptación de regalos por parte de los empleados.

---

#### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

##### **Comentarios**

Dentro del código de conducta en vigor, se contempla la relación con proveedores: La relación con los proveedores ha de realizarse sobre la base de que son colaboradores de la compañía, por lo que el tratamiento ha de ser de igual a igual y siempre dentro del marco legal. Está prohibido ofrecer, dar, solicitar o recibir cualquier tipo de cobro o pago fuera del contrato. Asimismo, no utilizará la posición de empleado para obtener ventajas personales.

##### **Objetivos**

Cero denuncias por aceptación de regalos.

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

##### **Comentarios**

Formación: Durante todos los procesos de formación, se realiza presentación de todas las políticas de la empresa. De ello, se deja constancia en los documentos de formación firmados por los trabajadores.

##### **Objetivos**

Formación del 100% de los empleados en las políticas de la empresa.

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes



fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana.

#### **Comentarios**

Utilizamos como plataforma para facilitar en un mayor grado la comunicación entre los clientes y nuestra empresa un buzón correo "rrhh@inmela.com", siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden reclamar, denunciar o informar de cualquier sugerencia de forma cómoda, para poder tramitar dichas sugerencias.

#### **Objetivos**

Responder al 100% de las sugerencias recibidas.

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de solución pacífica.

#### **Comentarios**

No se ha producido ningún tipo de denuncia en este sentido. Las compras están localizadas básicamente, sobre una única persona, que actúa de hecho de forma ética con los proveedores. Para cada producto que se necesita, solicita presupuesto a todos los proveedores aprobados, seleccionando al proveedor con los criterios éticos establecidos.

#### **Objetivos**

Entendemos, que el único objetivo razonable, es la formación en la conducta ética de todos los operarios, con poder de compra.

---

## **Discriminación por discapacidad**

Art. 1 del Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo o las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos, nos dice: Los trabajadores que hayan sido declarados en situación de incapacidad permanente parcial, tienen derecho a su reincorporación en la Empresa, en las condiciones siguientes: 1. Si la incapacidad permanente parcial no afecta el rendimiento normal del trabajador en el puesto de trabajo que ocupaba antes de incapacitarse deberá el empresario reincorporarlo al mismo puesto o, en caso de imposibilidad, mantenerle el nivel retributivo correspondiente al mismo. En el supuesto de que el empresario acredite la disminución en el rendimiento, deberá ocupar al trabajador en un puesto de trabajo adecuado a su capacidad residual y, si no existiera, podrá reducir proporcionalmente el salario, sin que en ningún caso la disminución pueda ser superior al 25 por 100 ni que los ingresos sean inferiores al salario mínimo interprofesional cuando se realice jornada completa. 2. Los trabajadores que hubiesen sido declarados en situación de incapacidad permanente parcial y después de haber recibido prestaciones de recuperación profesional recobraran su total capacidad para su profesión habitual, tendrán derecho a reincorporarse a su puesto de trabajo originario, si el que viniesen

ocupando fuese de categoría inferior, siempre que no hubiesen transcurrido más de tres años en dicha situación. La reincorporación se llevará a efecto previa la comunicación a la Empresa, y a los representantes del personal, en el plazo de un mes, contado a partir de la declaración de aptitud por el organismo correspondiente. Dando cumplimiento a la regulación en vigor nuestra organización contempla:

---

### **Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política Observaciones Genéricas**

La LISMI es la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, por la que todas las empresas españolas o allí establecidas, cuya plantilla sea superior a los 50 trabajadores, deben tener una "cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad" de un 2% de la plantilla, es decir, que este tanto por ciento esté reservado para personas con una discapacidad igual o mayor al 33%. A pesar de la existencia de esta normativa, existe un porcentaje de empresas que no cumplen con esta obligación legal. Por ello, en el año 2000 y con el objetivo de facilitar el cumplimiento de la ley, se establecieron una serie de medidas de carácter excepcional a la LISMI que se encuentran recogidas en el Real Decreto 27/2000 del 14 de enero. Cinco años después, un nuevo Real Decreto (Real Decreto 364/2005 de 8 de abril), derogaba el anterior de cara a simplificar su aplicación. Los principios básicos de esta norma se basan en garantizar la realización personal y la total integración socio-laboral de las personas con discapacidad. Según el texto legislativo, se entiende por minusválido "toda aquella persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se encuentren reducidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales". Para formalizar la condición de persona con discapacidad se obtiene un certificado expedido por el órgano de la administración designado, basándose en informes individualizados por equipos multiprofesionales. El informe contiene tanto el reconocimiento de la minusvalía como el grado de discapacidad y también se establece el reconocimiento de la aplicación de los derechos contemplados en la LISMI.

#### **Comentarios**

Dentro del primer trimestre de cada año, con conocimiento de los representantes del personal,

Inmela Servicios Eléctricos con un número de empleados fijos que exceda de 50, enviará a la Oficina de Empleo del INAEM de la provincia de Zaragoza, relación detallada de los puestos de trabajo ocupados por trabajadores minusválidos y de aquellos que por sus características queden reservados a los mismos.

#### **Objetivos**

El objetivo es 100% de la Ley LISMI.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

#### **Comentarios**

Integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas de Inmela Servicios Eléctricos, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar cualquier tipo de diferencias entre nuestros empleados.

#### **Objetivos**

Todas las políticas se incluyen en los programas de formación, como punto de partida.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

### **Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, establece en su artículo 38.1 que, las empresas empleen a un número de 50 o mas trabajadores vendrán obligadas a que, al menos, el 2% sean trabajadores minusválidos. Por otra parte, el artículo 5 de Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo

establece, para las empresas que empleen a mas de 50 trabajadores fijos, la obligación de comunicar dentro del primer trimestre de cada año a la oficina de Empleo de la provincia en que tengan su sede social.

#### **Comentarios**

El día 6 de Febrero de 2014, Inmela Servicios Eléctricos, procede al envío de la comunicación del cumplimiento de la cuota de reserva del 2% para trabajadores discapacitados (Art. 5 R.D. 1451/1983), dirigida al SR. Director/a Provincial del Instituto Aragonés de Empleo de Zaragoza.

#### **Objetivos**

El objetivo propio de para este apartado, no puede ser sino proceder a la comunicación de la cuota de reserva del 2%, durante el primer trimestre de cada año.

#### **Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Inmela Servicios Eléctricos apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### **Comentarios**

Inmela Servicios Eléctricos, tiene un claro compromiso de apoyo a la contratación de empleados con discapacidad. Tenemos cubierta la cuota del 2% de reserva para personas con discapacidad.

#### **Objetivos**

Contratación de personas con discapacidad, siempre que salga un nuevo puesto y sea compatible con las aptitudes del puesto.

## **Conciliación familiar y laboral**

Como introducción sirva parte del texto extraído de la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. La Constitución Española recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión o cualquier otra condición. En el artículo 39.1, el texto constitucional establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y

remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

---

#### **Política de Igualdad - Política Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

1. El compromiso con la efectividad del derecho constitucional de igualdad entre mujeres y hombres. 2. La integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas de la empresa, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar las diferencias retributivas. 3. Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo. 4. No discriminación directa e indirecta. Se considera discriminación por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable. 5. Acoso sexual y acoso por razón de sexo. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. 6. La protección de la maternidad. Discriminación por embarazo o maternidad constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad. 7. El establecimiento de medidas que aseguren la conciliación del trabajo y de la vida personal y familiar de las mujeres y los hombres, así como el fomento de la corresponsabilidad en las labores domésticas y en la atención a la familia. 8. El fomento de la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres en las relaciones entre particulares. 9. La implantación de un lenguaje no sexista.

#### **Objetivos**

El objetivo marcada, no puede ser otro que la divulgación de la Política de Igualdad a todos los empleados de la empresa.

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

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

Hogaño los empleados de Inmela Servicios Eléctricos seleccionan dentro de las posibilidades de la empresa, su mejor horario. Cuando por razones de conciliación familiar tienen que abandonar su puesto de trabajo, la empresa no pone ningún impedimento para que modifique su horario según necesidad.

### Objetivos

## Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

## Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

Se toma como referencia la documentación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo "NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación". Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa... Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas. En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos.

### Comentarios

El responsable de gestión, ha realizado satisfactoriamente el curso IGUALDAD Y PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN en Acciona Universidad Corporativa, con el objeto de comenzar a preparar la Política de Igualdad y su implantación en nuestra organización. Como medida para trabajar por la satisfacción de los empleados, ya que de las encuestas

se puede comprobar que la satisfacción en este sentido es elevada.

### Objetivos

Divulgar la política de Igualdad a todos los niveles de la empresa.

**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**

## Observaciones Genéricas

En el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, se establece que las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los trabajadores en la forma que se determine en la legislación laboral. En el caso de las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores, las medidas de igualdad a que se refiere el apartado anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad ... que deberá ser asimismo objeto de negociación en la forma que se determine en la legislación laboral. Sin perjuicio de enunciado anteriormente, las empresas deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad cuando así se establezca en el convenio colectivo que sea aplicable, y en los términos previstos en el mismo.

### Comentarios

Inmela Servicios Eléctricos, cuanta con 11 empleadas, con diversas ocupaciones dentro de la empresa. De las 11 empleadas, 4 de ellas disfrutan de los beneficios sociales para la conciliación de sus vidas familiar y laboral.

### Objetivos

El objetivo de Inmela Servicios Eléctricos es dar cobertura al 100% de los empleados que soliciten alguna medida para la conciliación laboral y familiar.

---

## Contratación de mano de obra infantil

Para divulgar las políticas de responsabilidad social

de la empresa, nuestra organización incluye en los procedimientos de trabajo, las directrices de actuación para la actividad normal indicando como ejemplo, el procedimiento de compras con codificación PO-03.01 que indica: Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: Eliminar toda forma de trabajo infantil.

---

#### **Política de Compras - Política Observaciones Genéricas**

El procedimiento de compras establecido en Inmela Servicios Eléctricos tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados a nuestros proveedores, así como los métodos de selección y control de los mismos.

#### **Comentarios**

El procedimiento de compras, incluye una clara Política de Compras Éticas. En su punto 3.1.3 Prácticas laborales, describe que todo proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: - Eliminar toda forma de trabajo infantil. - Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. - Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo. - Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos.

#### **Objetivos**

Inventariar la firma de la Política de Compras por el 100% de los proveedores mas relevantes.

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

#### **Comentarios**

Se han modificado los siguientes procedimientos, (PO-04.01 Control de procesos de Instalaciones en BT/AT, PO-05.01 Control de Montaje Electromecánico y PO-06.01 Control de procesos de Mantenimiento), contemplando la siguiente coletilla: El órgano de gobierno en su totalidad, será responsable de velar por el correcto cumplimiento de la política de compras

según lo dispuesto en el PO-03.01 "Compras" y concretamente en el punto 3.1.3 Prácticas laborales para promover y respetar los siguientes puntos: ? Eliminar toda forma de trabajo infantil. ? Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ? Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.

#### **Objetivos**

Divulgación al 100% de los trabajadores.

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

#### **Comentarios**

A través del Departamento de Gestión, se canalizarán las consultas, comunicaciones y solicitudes de autorización a que se refiere el presente documento. Asimismo dicho responsable, será el encargado de recibir la comunicación de posibles incumplimientos y de dar las instrucciones que su aplicación requiera. A fecha de la edición del presente informe, no se ha recibido notificación alguna por incumplimientos.

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de solución pacífica.



## Comentarios

No se ha recibido ningún tipo de denuncia.

---

## Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

La falta de formación del empleado es un riesgo en el que nuestra organización no debe caer. Por ello, se ha definido un procedimiento específico que describe el sistema establecido en Inmela Servicios Eléctricos, para asegurarse de que todos los empleados tienen el nivel adecuado de formación sobre Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral, para poder realizar los trabajos con los niveles adecuados a su puesto de trabajo.

---

### PRL - Política

#### Observaciones Genéricas

Para asegurarse de que todos los empleados de Inmela Servicios Eléctricos, tienen el nivel adecuado de formación sobre Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral, para poder realizar los trabajos con los niveles apropiados de calidad, seguridad y respeto al medio ambiente, se ha definido un procedimiento de formación, que establece todos los pasos a seguir para la consecución. Es responsabilidad del Departamento de Gestión de Inmela Servicios Eléctricos, seleccionar empresas de formación exterior, para impartir la formación necesaria que complemente la formación interna.

#### Comentarios

Dentro de la formación obligatoria que se origina desde nuestro Sistema de Gestión, venimos realizando a lo largo del presente año 2014 una serie de jornadas formativas que pasamos a describir a continuación: Por la validez de los certificados de formación en cuanto a la periodicidad, se han venido impartiendo en los días (03, 04 y 05 de Febrero) la formación correspondiente al reciclaje de Habilitación para trabajos en tensión con una duración de 20 horas. Esta formación corresponde a los perfiles de puesto "Trabajos en Punto de Servicio de Endesa". Continuando con la formación del mismo grupo de operarios el día 18 de Febrero, se realizó un curso de Formación del Trabajos en Altura con Escaleras Manuales con una duración de 6 horas. El día 22 de Febrero se concluyó con la formación específica

del puesto de trabajo de 6 horas de duración. Normas de ENDESA el día 15 de febrero con una duración de 6 horas. Durante el mes Abril, continuando con los operarios de "Montaje y Mantenimiento Electromecánico" se contrata a la empresa INIZIA Ingeniería, Prevención y Medioambiente, SL de Zaragoza para la realización de "Formación básica de Seguridad y Operacional en Aerogeneradores de VESTAS" con una duración de 20 horas. Después de actualizar la red de Inmela Servicios Eléctricos desde Windows Server 2003 a Windows Server 2012, este curso habilita a los usuarios de la red para ser capaces de implementar un entorno de Windows Server 2012, incluidos roles, características, y herramientas de administración. Podrán realizar la implementación inicial y la configuración de los servicios básicos, tales como servicios de dominio de Active Directory, servicios de red y configuración inicial de Hyper-V, con una duración de 16 horas. Para reforzar las aptitudes de los comerciales, se realiza un curso de "Habilidades emocionales y de comunicación en ventas para puntos de servicio", específica para los puntos de Servicios Endesa. Durante el mes de Mayo, y por nuevo requisito de cliente, se procede a realizar un reciclaje de formación en riesgo eléctrico a los empleados del mantenimiento del parque eólico de Escucha (Teruel), con una duración de 6 horas. Durante el mes de Octubre, y por nuevo requisito de cliente, se procede a realizar un reciclaje de formación en trabajos en Altura a los empleados del mantenimiento del parque eólico de Escucha (Teruel), con una duración de 6 horas, como consecuencia de la modificación del Procedimiento de Trabajos en Altura para máquinas MADE. Se realiza la formación específica al puesto de trabajo de técnico de mantenimiento en parques eólicos a las nuevas incorporaciones para los parques de Aragón, La Muela II y III. Durante el mes de Diciembre, se imparte la formación de caducidad periódica bianual por los técnicos de mantenimiento en parque eólicos, consistiendo en Formación del puesto, extinción de incendios, trabajos en altura y primeros auxilios. Constancia de lo descrito, queda reflejado en la base de datos de los trabajadores con codificación PA-01.01-R2 del Sistema de Gestión. La suma total de horas contabilizadas asciende a 1068.

#### Objetivos

Base de datos con los requisitos de formación de todos nuestros empleados, al día, según los requisitos formativos de la matriz de formación.

#### Formación - Acción / Proyecto

### Comentarios

El Responsable de Gestión sobre la base de los perfiles profesionales, define las necesidades de formación, incluidas, la formación necesaria, contenido y reciclaje de formación para cada puesto de trabajo en la matriz formación PA-01.02-R1. Es responsabilidad del Departamento de Gestión de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. seleccionar empresas de formación exterior, para impartir la formación necesaria que complementa la formación interna.

### Objetivos

100% del cumplimiento de la matriz de formación, para todos los operarios.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Se toma como referencia la documentación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo "NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación". Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa... Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas. En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos.

#### Comentarios

Los porcentajes correspondientes al grupo analizado en cada una de las casillas de clasificación se multiplican por el número de ponderación asignado y el total de la suma se divide por 300. Con lo que los índices obtenidos oscilan entre un máximo de ponderación de +1 y un mínimo de cero, sin tener el punto medio (0,5) significación estadística. Como es fácil ver, lo que se intenta es cuantificar los resultados para poder establecer comparaciones en la intensidad y generalidad de los procesos estudiados. De forma que cada índice es una variable unidimensional que nos da la siguiente fórmula:  $i = (3M + 2B + P) / 300$  donde M representa el porcentaje de las personas que en ese grupo manifestaron estar muy contentas, B el

porcentaje de aquéllas que manifestaron estar bastante satisfechas y P el porcentaje de las que contestaron estar poco satisfechas. Los índices calculados por aplicación de la fórmula anterior pueden aplicarse a los siguientes aspectos que consideramos se dan en la satisfacción. Obtenemos así los siguientes índices de satisfacción: • Con el salario percibido. • Con el tipo de trabajo. • Con los subordinados. • Con los directores o superiores. • Con los compañeros. • Con la promoción. • Con la organización. • Índice general de satisfacción en el trabajo. El índice de Satisfacción Laboral correspondiente al año 2013 se fija en 0,54

### Objetivos

Realizar evaluación de la satisfacción de todos los empleados durante el año 2015.

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

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Para este ejercicio en concreto, se ha impartido formación al 60% del personal de la empresa, consolidadas en 1068 horas de formación.

#### Objetivos

Formación del 100% de los empleados.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

El procedimiento de "Evaluación de Riesgos" es de aplicación para identificar y evaluar los riesgos laborales de las instalaciones correspondientes a Inmela Servicios Eléctricos, tanto en condiciones normales como anormales de funcionamiento, así como en situaciones potenciales de peligro que se puedan producir. Se debe de aplicar siempre que se desarrollen nuevas actividades, productos o servicios o se modifiquen los existentes, o como consecuencia de cualquier otra circunstancia que pueda dar lugar a la aparición de nuevos riesgos laborales o modificación de los existentes. Debe de aplicarse previamente al establecimiento de objetivos y metas en Seguridad Laboral para mantener actualizada esta identificación.

---

## Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

111

#### Comentarios

Comunicación interna y consulta. Se entiende por comunicación interna cualquier información de carácter formal o informal facilitada al personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, ya sea originada en la propia empresa (procedimientos, instrucciones, objetivos, indicadores medioambientales) o procedente de partes externas tales como comunicaciones de tipo legal o cualquier otra información relacionada con el sistema de gestión que se considere interesante. La comunicación interna tiene por objeto: La difusión de la política, objetivos y metas y otros requisitos del Sistema de Gestión. La distribución de toda información generada por el Sistema que afecta a distintos niveles y funciones de la organización así como la concienciación del personal sobre la importancia de su papel y responsabilidad en su cumplimiento y de las posibles consecuencias de calidad del servicio y medioambientales de una falta de seguimiento de los procedimientos establecidos. A través de los medios de comunicación interna se pretende garantizar el acceso y conocimiento de la información relevante del Sistema de Gestión integrado a todos los empleados con el fin de promover la mejora continua. El canal de comunicación más habitual para fomentar la participación de todo el personal en el Sistema de Gestión será el de contacto personal diario. Se podrán realizar reuniones de Dirección con los diferentes Responsables cuando éstos lo consideren oportuno. Se podrán utilizar comunicados en forma de papel mediante el empleo de tabloneros de anuncios, comunicados electrónicos en la web, a través de correo electrónico, reuniones... La política del Sistema de Gestión es difundida y conocida por todo el personal de la organización. Para ello puede mostrarse en diferentes puntos de la organización. Todo el personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, puede presentar sugerencias y/o solicitar información a sus superiores. Esta sistemática permite a los empleados de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, proponer iniciativas de mejora o solicitar información concreta sobre temas concretos relacionados con su trabajo. Estas sugerencias serán recogidas por el Responsable de Gestión quien las comunicará a los departamentos implicados y a Dirección, si procede, para su aprobación. Con todo lo anterior, se quiere

dejar constancia del compromiso de la empresa con la comunicación, siendo ésta muy fluida en todas sus ejecuciones, ascendente, descendente y horizontal. Comunicación externa. Se entiende por comunicación externa: Comunicaciones voluntarias sobre temas referentes a las actividades de la empresa (Política, Aspectos ambientales significativos, Manual...). ? Respuestas a demandas de información por parte de la administración. ? Respuestas a demandas de información por parte de medios de comunicación. ? Respuestas a demandas de información por parte de otras partes interesadas externas (asociaciones, administración, clientes, proveedores o subcontratistas, público en general, etc). ? Relativas a los aspectos medioambientales significativos, política integrada y objetivos de la organización. ? Comunicaciones en situaciones de emergencia medioambiental. ? Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados anteriores. Cualquier comunicación externa, bien verbal o escrita, será transmitida al Responsable de Gestión. Éste evaluará la relevancia de las comunicaciones recibidas y en los casos en los que se consideren relevantes, cumplimentará el informe de comunicación externa y propondrá la respuesta. Dirección deberá aprobar las respuestas a las comunicaciones externas relevantes que le sean de aplicación. Se consideran comunicaciones relevantes: ? Las referentes a comunicaciones de la Administración u otros organismos oficiales (Notificaciones, inspecciones y sanciones). ? Las relativas a los aspectos medioambientales significativos, Política integrada y objetivos de la organización. ? Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados anteriores, que puede ser considerada como relevante por Dirección y/o Responsable de Gestión por motivos ambientales. ? Reclamaciones de clientes INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, no tiene intención de realizar comunicaciones externas, referentes a los aspectos ambientales significativos derivados de nuestra actividad. Comunicación abierta con los Grupos de Interés. La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a



disposición de la sociedad en general esta plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana. Grupo de Interés Correo electrónico Trabajadores rrhh@inmela.com Clientes rse@inmela.com Proveedores calidad@inmela.com Candidatos lpd@inmela.com Trabajadores. Para que se comuniquen con la empresa desde donde se encuentren, y poder así expresar cuantas inquietudes, aclaraciones o cualquier tema que sea de su interés. Clientes. Sirva la presente plataforma, para facilitar en un mayor grado la comunicación entre nuestros clientes y nuestra empresa, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar. Proveedores. Pretende ser una plataforma de apoyo para complementar los cauces de comunicación actuales. Candidatos. Facilitar a las personas que vean en nuestra empresa un reflejo de sus inquietudes laborales y pretendan acceder a trabajar con nosotros. Inmela Servicios Eléctricos, desde esta plataforma de comunicación con los Grupos de Interés más relevantes, se compromete a que dicha comunicación fluya en todas las direcciones; ascendente, descendente y horizontal.

### **Objetivos**

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de

personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

### **Comentarios**

Se ha realizado la auditoria interna, correspondiente a la matriz de planificación del 2013-2015 con fecha 01 de Febrero de 2013. En esta ocasión, Jaione Legarreta ha realizado la auditoria interna de 9001, 14001, 18001. Como complemento, Antonio Martínez Enrique ha realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje electromecánico con nº de informe (9-2013) y (10-2013). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación. La auditoria de revisión del Sistema de Gestión Integrado, se llevó a cabo los días 15-16-17 de abril de 2013 con las siguientes e indicaciones de mejora. Oportunidades de mejora 18001: 1. Conservar registros de las mediciones higiénicas de iluminación de las oficinas, más allá de la percepción del técnico encargado de realizar dichas mediciones. Se comprueba que se deja por escrito informe de evaluación de riesgos laborales, y más concretamente de medidas de iluminación en las oficinas centrales, para los diferentes puestos diseñados. La evaluación constata la buena salud higiénica de los puestos analizados. 2. Comprobar que se realiza el mantenimiento previsto según las instrucciones del fabricante a la cesta Palfinger PK23002: Se comprueba la elaboración de la PO-07.02-IT-08 Instrucción Técnica, para establecer las directrices para la correcta utilización del camión con cesta, por los trabajadores de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, según las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los Equipos de Trabajo, marcadas por el Real Decreto 1215/1997. Y la revisión anual según el fabricante de la cesta porta persona. 3. En la investigación de los incidentes (ejemplo el ocurrido el 23-10-2012) asegurarse de que se realizan una descripción de los trabajos realizados durante el mismo. Describir el sistema establecido en INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, para identificar, documentar e investigar las causas de las situaciones de peligro que hayan podido producir incidentes e implantar las Acciones Correctoras y/o Preventivas necesarias para reducir cualquier situación de peligro. Observaciones 18001: 1. Independientemente de que se disponga de los certificados de calibración inicial del fabricante, asegurarse de que los equipos de medida empleados en la realización de las medidas se

encuentran en correcto estado de verificación. Se modifica el procedimiento PO-02.03 con fecha de 15/05/2013 para indicar de forma expresa lo siguiente respecto de la calibración de los equipos de medida: “cuando se crea necesario realizar algún tipo de medida para la evaluación higiénica de los puestos, o bien se subcontrata la realización de las medidas al servicio de prevención, previa comprobación de los equipos de medida, o bien, se calibran previo al inicio de las medidas”. 2. Mejorar la coordinación de actividades empresariales con aquellas empresas concurrentes en las mismas instalaciones. Se realizó dicha observación en base a una obra en la que no se simultaneaban empresas, sin embargo podemos señalar las obras de la planta fotovoltaica en Francia y la Instalación de BT en el túnel del Aneto como ejemplo del control sobre la coordinación entre empresas cuando nos toca realizar alguna obra en la que realmente es efectiva.

### Objetivos

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

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Es responsabilidad del Responsable de Gestión de Inmela Servicios Eléctricos, asegurarse de que todo el personal que trabaja en la empresa ha recibido la formación necesaria a cada uno de los diferentes puestos de trabajo que se realizan en la empresa, así como todas las nuevas incorporaciones de nuevos operarios.

#### Objetivos

Objetivo de 100% de empleados formados, según la matriz de formación aprobada.

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

En Inmela pensamos que una mayor formación de los empleados además de mejorarles en las labores que desempeñan y actualizarles en las mismas, también ayuda a mejorar la comunicación interdepartamental al orientar su trabajo hacia la búsqueda de una mayor cohesión y vinculación con

las funciones desempeñadas por sus compañeros.

### Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

La existencia de grupos de empleados con una gran carga de formación como requisito indispensable de los clientes, trae como consecuencia el decaimiento de otras áreas, especialmente las no operacionales.

#### Objetivos

Es por ello por lo que Inmela Servicios Eléctricos va a establecer un plan de formación que actualice las formaciones a todos los niveles y áreas de la empresa. Aumentando por tanto el ratio de horas de formación por empleado.

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

La selección de personal se realiza siguiendo los perfiles adecuados a los requisitos del puesto a ocupar. Los cambios de función o puesto van unidos a la obtención de los conocimientos necesarios para su desempeño. Está definido un Perfil de Cualificación en el que se especifica las características que debe presentar el personal cuya función esté vinculada al Sistema de Gestión. Este perfil es establecido por el responsable del departamento en el que se va a producir la incorporación/cambio de personal, en colaboración con el Responsable de Gestión. En este perfil se señala la formación académica o experiencia necesaria, pudiéndose seleccionar al personal por cualquiera de ambos criterios y pudiéndose establecer requisitos mínimos y requisitos deseables a cumplir. También se señalan los conocimientos del Sistema de Gestión requeridos, si procede, para realizar las tareas relacionadas con el puesto de trabajo en cuestión. La Dirección, junto al Responsable de Gestión determinará las necesidades de formación y adiestramiento y elaborará el Plan anual de formación, donde se definirán los objetivos, las acciones formativas, los destinatarios de la formación, las fechas y el método de evaluación.

La Dirección, del centro proporcionará los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho plan. En cada revisión del sistema la Dirección valorará el resultado del plan de formación y la información pertinente se tendrá en cuenta para la revisión del sistema. La sistemática establecida para la evaluación diferirá en función del tipo de formación recibida, pudiendo realizarse mediante:

☐ Entrevista con el personal que ha recibido la formación para conocer su opinión al respecto. ☐ Valoración de la aplicación práctica de la formación recibida por parte de Dirección y/o el Responsable de Gestión, transcurrido un periodo determinado para cada caso (se indica en el propio formato PA-01.01-R1).

---

### **Normativa Interna - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La Dirección, de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, ha dotado a todas las áreas de la organización, de los medios humanos y materiales necesarios para cumplir los requisitos especificados y para realizar todas las actividades previstas en su Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Laboral, así como para aumentar la satisfacción del cliente y prevenir la contaminación y prevenir los riesgos laborales inevitables.

#### **Comentarios**

La selección de personal se realiza siguiendo los perfiles adecuados a los requisitos del puesto a ocupar. Los cambios de función o puesto van unidos a la obtención de los conocimientos necesarios para su desempeño. Está definido un Perfil de Cualificación en el que se especifica las características que debe presentar el personal cuya función esté vinculada al Sistema de Gestión. Este perfil es establecido por el responsable del departamento en el que se va a producir la incorporación/cambio de personal, en colaboración con el Responsable de Gestión. En este perfil se señala la formación académica o experiencia necesaria, pudiéndose seleccionar al personal por cualquiera de ambos criterios y pudiéndose establecer requisitos mínimos y requisitos deseables a cumplir. También se señalan los conocimientos del Sistema de Gestión requeridos, si procede, para realizar las tareas relacionadas con el puesto de trabajo en cuestión. La Dirección, junto el Responsable de Gestión determinará las necesidades de formación y adiestramiento y elaborará el Plan anual de formación, donde se

definirán los objetivos, las acciones formativas, los destinatarios de la formación, las fechas y el método de evaluación. La Dirección, del centro proporcionará los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho plan. En cada revisión del sistema la Dirección valorará el resultado del plan de formación y la información pertinente se tendrá en cuenta para la revisión del sistema.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos.

#### **Comentarios**

El informe (8-2013) correspondiente a la Auditoría Interna del Sistema Integrado de la Empresa, según el Manual en revisión 3 de fecha 23/06/2011. La presente auditoría, se realiza según la matriz de planificación concentrada al periodo de validez de la certificación del sistema, modificada en fecha 01 de Febrero de 2013. En base a ello, se realiza la revisión de los siguientes procesos: - PE-01 Despliegue de las políticas de la empresa. - PO-02 Planificación de las actividades. - PO-04 Instalaciones en Baja Tensión y Alta Tensión. - PO-05 Montaje Electromecánico. - PO-06 Mantenimiento IIEE. - PA-03 Recursos Humanos. Como puntos fuertes se puede destacar: ? El sistema de Gestión ha madurado considerablemente desde su implantación inicial, adecuándose perfectamente a la realidad de la empresa". Todos los registros de control se encuentran en armonía con el manual de Gestión para las normas de referencia.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

De manera regular, se mantiene actualizada la Matriz de Competencia, en la que se definen los puestos, se le

otorga una cualificación mínima, y se compara con la cualificación personal de los empleados, para determinar la valía de dichos empleados en los diferentes puestos de la organización. A fecha de

emisión del presente informe, la fecha de la última actualización es el 11 de Abril de 2014. Encontrándose todos los empleados evaluados y aprobados para los puestos que desempeñan.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES





---

## Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, (en adelante INMELA) en el desarrollo de su actividad para realizar instalaciones en Baja Tensión y Alta Tensión, trabaja día a día en la mejora continua, en la gestión y conservación de los recursos naturales. Y como tal, es consciente de la importancia de su protección. Conocedores del impacto ambiental de INMELA, queremos comprometernos en la mejora del desempeño socialmente responsable de nuestra actividad, y por ello, la implementación de nuestras políticas es un objetivo prioritario de INMELA. Para cumplir este compromiso la Dirección de INMELA, decidió implantar un Sistema de Gestión Integrado, según las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007. Esto nos obliga, entre otras cosas, a realizar la evaluación de todos nuestros proveedores. Para dicha evaluación necesitamos que Uds. nos envíen una copia del Certificado de su Sistema de Calidad, Gestión Ambiental y/o Gestión de Riesgos Laborales, en caso de poseerlo. Si Uds. no poseen un Sistema de Gestión acreditado por terceros, rogamos lean con atención las recomendaciones que les adjuntamos a continuación, ya que en el marco de nuestro compromiso, consideramos de gran importancia que todos aquellos que nos proporcionan servicios sean conscientes de que sus actividades pueden tener un impacto negativo sobre la sociedad y el entorno.

---

### Código Ético - Política

#### Observaciones Genéricas

Se dispone de un procedimiento que tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados por INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. a sus proveedores, así como los métodos de selección y control de estos.

#### Comentarios

POLÍTICA DE COMPRAS ÉTICAS 3.1 Responsabilidad de nuestros proveedores 3.1.1 Legalidad, cumplimiento de las regulaciones y subcontratación. Todo Proveedor deberá estar propiamente incorporado a la legislación competente y vigente en todas sus operaciones en todo

momento. En caso de incurrir en algún tipo de subcontratación para los productos y servicios ofrecidos a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, se responsabilizará de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente. 3.1.2 Derechos humanos Los proveedores de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS deberán respetar el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no incurrir en abusos a estos derechos dentro de sus operaciones de negocio. Por ello, todo Proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados. En ningún caso estará permitido el castigo físico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder. 3.1.3 Prácticas laborales Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: ? Eliminar toda forma de trabajo infantil. ? Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ? Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo. ? Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos. ? Garantizar que sus empleados desarrollan su trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene. ? Respetar los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción. 3.1.4 Medio Ambiente Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Así mismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser monitoreados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique. Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que benefician una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### Objetivos

Enviar a todos nuestros proveedores mas relevantes de los cuales no tengamos certificados de acreditación, la Política de Compras Éticas y nos la devuelvan firmada a modo de aceptación.

#### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

En la última revisión de proveedores, nos hemos dado

cuenta de que nos faltan cuatro de los actualmente mas significativitos. Por ello, se procede de nuevo a enviar la carta de proveedores, para que nos sea remitida de vuelta debidamente sellada.

**Objetivos**

Asegurar la recepción de las cuatro comunicaciones a proveedores pendientes.

**Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Anualmente se revisa la documentación de la evaluación de proveedores, con objeto de actualizar la misma (caducidad de certificados, etc.). Por otro lado y en función de las incidencias (sobre la base del volumen de compra realizado) y de la eficacia de las acciones correctivas tomadas a lo largo de los 2 años con los proveedores, se tomará la decisión de: - Rechazar al proveedor cuando existan otros proveedores en el mercado que puedan sustituirle. - Establecer un plan de calidad determinado para el proveedor, cuando éste sea proveedor único (nueva acción correctiva).

**Objetivos**

100% de los proveedores reevaluados anualmente.

**Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

El Responsable de Gestión dispone del listado de proveedores aceptados en relación a los aspectos ambientales y a aquellos servicios relacionados con el desempeño ambiental de la organización, así como con la Responsabilidad Social Empresarial. En la elaboración del citado listado, se considerarán: - Transportistas de residuos peligrosos. - Gestores de residuos. - Empresas que realicen procesos subcontratados para Inmela Servicios Eléctricos. - Empresas de mantenimiento de los equipos e instalaciones relacionados con los aspectos ambientales significativos. - Proveedores de Materias Primas.

**Comentarios**

El Responsable de Gestión envía a los proveedores con

los que se trabaja habitualmente una carta de compromiso con la Responsabilidad Social en la cual se establecen las recomendaciones que deben tener en cuenta los proveedores con cada uno de los aspectos ambientales, así como la Política de Gestión de nuestra organización.

**Objetivos**

Disponer de la carta firmada o certificados de los proveedores que suman el 95% de las compras totales.

**Evaluación de proveedores**

Inmela Servicios Eléctricos a puesto en marcha una evaluación de sus proveedores mediante un control incluido en los estándares fijados de calidad, el conocimiento y la implantación de los criterios de RSE.

**Política RSE - Política**

**Observaciones Genéricas**

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la responsabilidad social empresarial como parte de su contribución al desarrollo sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El presente código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente.

**Comentarios**

La empresa redactó cartas y notificaciones a los proveedores que fueron enviadas a estos, encontrándose pendiente la recepción de las mismas

**Objetivos**

Recibir las cartas debidamente selladas y cumplimentadas por los proveedores e incluirlo en el procedimiento de evaluación de proveedores



GRUPO DE INTERÉS

# SOCIOS



---

## Satisfacción de expectativas

Un gran reto y objetivo para los directivos de la compañía es la creación de valor para los accionistas, no solo pensar en la búsqueda de valor a corto plazo, sino también, diseñar estrategias a largo plazo que generen un crecimiento sostenible de valor en el tiempo. La creación de valor para el accionista es el principal indicador para medir la rentabilidad de una empresa. El principal papel o responsabilidad de un directivo es aumentar el valor de la organización y para ello es indispensable el compromiso de todos los empleados. Para describir el papel del directivo en la creación de valor para el accionista es importante recalcar que la gestión financiera en las empresas tradicionalmente busca crear valor a través del control de indicadores como la rentabilidad, liquidez, crecimiento y riesgo, tomando como premisa que se genera valor si el rendimiento real supera la rentabilidad que exigen los accionistas. En este sentido, los directivos deben definir las estrategias para alcanzar y superar dichas exigencias, entregar a la organización herramientas para actuar en torno a los objetivos propuestos, monitorizar el desempeño de estas actividades mediante indicadores claramente definidos hacia las diferentes áreas y ajustar los elementos requeridos para alcanzarlas.

---

### Plan de negocio - Política

#### Observaciones Genéricas

El principio del EVA como herramienta en la toma de decisiones es el siguiente: "UNA EMPRESA CREA VALOR CUANDO LOS RECURSOS GENERADOS SUPERAN EL COSTE DE LOS RECURSOS". El EVA tiene en consideración todos los costes financieros necesarios para acometer las inversiones en una empresa, que serán a su vez las que generen el beneficio del período. Cuando se habla de todos los costes financieros, no sólo se refiere a la carga financiera producida por la deuda externa, sino al coste que supone la inversión de los accionistas. Por tanto, también se incluye la rentabilidad mínima que exigen los accionistas por el hecho de invertir en la empresa. Es decir, que se considera esta rentabilidad mínima exigida como un coste financiero adicional.

#### Comentarios

Tal y como se ha comentado en la introducción, el EVA se constituye como una medida del valor creado por una empresa en el transcurso de un período de tiempo. Del EVA podríamos señalar las siguientes características: • Es fácil de calcular. • Contempla el riesgo empresarial. • Tiene en cuenta todos los costes financieros, tanto de los recursos propios como ajenos. • Valora en cierta medida la liquidez de la empresa. • Se puede utilizar como herramienta para la evaluación de los responsables. El valor que arroja el cálculo del EVA, es una cantidad monetaria que se puede interpretar como la cantidad de valor creado por la empresa, durante el período para el cual se ha realizado el cálculo, después de cubrir tanto los costes de financiación de las fuentes externas, como la tasa mínima de rentabilidad exigida por los accionistas. Por tanto, podríamos afirmar que el EVA es positivo cuando la Rentabilidad Exigida por el accionista es menor a la Rentabilidad Financiera, y será más positivo cuanto mayor sea esta diferencia.

#### Objetivos

Rentabilidad exigida por los accionistas 7%

### Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

El Manual Integrado de Gestión, basado en el código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, define las políticas, objetivos y compromisos de la Dirección en materia de Calidad - Medio Ambiente - Seguridad y Salud, siendo estas políticas adecuadas a los objetivos generales de la organización, a las expectativas y necesidades de sus principales Grupos de Interés (clientes, trabajadores, proveedores, sociedad en general, accionistas, etc.), a la prevención de la contaminación, de los riesgos laborales, del trabajo infantil, del trabajo forzoso y de la prevención de la corrupción, así como un marco para el cumplimiento de los requisitos legales en todas las materias mencionadas.

#### Comentarios

Garantizar que todo lo concerniente al Sistema Integrado de Gestión documentado, implantado y mantenido, es cumplido acorde al Manual. Asegurar el establecimiento de objetivos (de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud) y la disponibilidad de recursos para alcanzarlos, a través del compromiso por cumplir con los requisitos legales y todos aquellos que puedan ser aplicables, mediante responsabilidades

claras y visibles. Establecer y mantener unos altos estándares de Seguridad y Salud Laboral, apropiados a la naturaleza y escala de los riesgos de nuestras actividades, incluyendo los requisitos legales aplicables. Comprometerse a escala individual para la aplicación del Sistema Integrado de Gestión. Tener como referencia en todo trabajo, el seguir las pautas del Manual para mejorar la eficacia, y lograr los objetivos actuales y venideros. Auditar cuando sea necesario, tanto interna como externamente, el Sistema Integrado de Gestión de la empresa para hacer de

Inmela Servicios Eléctricos, un único equipo en la búsqueda de la mejora continua. Medir y analizar los resultados en periódicas revisiones de la dirección y revisar los procesos de realización de las obras y de apoyo para asegurarse de su eficacia y eficiencia, desde las áreas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

### **Objetivos**

Auditar el sistema de gestión integrado, al menos dos veces al año.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



## Contratos transparentes con la administración pública

Inmela Servicios Eléctricos constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación de todos los empleados, mediante los criterios o principios generales de actuación indicados en la Política "Prevención de delitos y Lucha contra el fraude".

### Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

Inmela Servicios Eléctricos constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación de todos los empleados.

#### Comentarios

1. Integrar y coordinar el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos, las posibles situaciones de irregularidades o de fraude. 2. Generar un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la comunicación de las denuncias de irregularidades financieras o contables. 3. Actuar en todo momento, al amparo de la legislación vigente y dentro del marco establecido por el código de conducta. 4. Impulsar una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude. 5. Desarrollar e implementar procedimientos adecuados para el control y la gestión integral de la prevención de delitos y del fraude. 6. Investigar toda denuncia de un hecho presuntamente delictivo o acto fraudulento, garantizando la confidencialidad del denunciante y los derechos de las personas investigadas. 7. Comunicar a todos los profesionales de la organización del deber de informar de cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal o fraude o irregularidad de la que tengan constancia, a través de los canales establecidos de comunicación. 8. Implementar programas adecuados de formación para los profesionales en los deberes que impone la legislación aplicable.

#### Objetivos

Divulgación de la Política de Prevención de Delitos y Contra el Fraude a todos los grupos de interés.

### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y CONTRA EL FRAUDE

Inmela Servicios Eléctricos constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación de todos los empleados, mediante los criterios o principios generales de actuación:

1. Integrar y coordinar el conjunto de actuaciones necesarias para **prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos**, las posibles situaciones de irregularidades o de fraude.
2. Generar un **entorno de transparencia**, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la comunicación de las denuncias de irregularidades financieras o contables.
3. Actuar en todo momento, al amparo de la **legislación vigente** y dentro del marco establecido por el código de conducta.
4. Impulsar una cultura preventiva basada en el principio de **"tolerancia cero"** hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude.
5. Desarrollar e implementar procedimientos adecuados para el **control y la gestión integral** de la prevención de delitos y del fraude.
6. **Investigar toda denuncia** de un hecho presuntamente delictivo o acto fraudulento, garantizando la confidencialidad del denunciante y los derechos de las personas investigadas.
7. **Comunicar a todos los profesionales** de la organización del deber de informar de cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal o fraude o irregularidad de la que tengan constancia, a través de los canales establecidos de comunicación.
8. Implementar **programas adecuados de formación** para los profesionales en los deberes que impone la legislación aplicable.

La Almunia de D<sup>a</sup> Godina a 13 de Marzo del 2015



Fdo. Daniel Clariana García,  
Director Gerente

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos.

#### Comentarios

Se planifica la modificación de la página WEB para contemplar la nueva política y su divulgación a todos los grupos de interés.

#### Objetivos

Revisión de las estadísticas de las visitas a la WEB, de forma semestral.



GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD





---

# Invertir en las generaciones del futuro

Como viene siendo habitual en nuestra organización, participamos económicamente en el apoyo de la Asociación de Padres de Niños Oncológicos de Aragón. Como caso particular, colaboramos económicamente para la XX Edición del partido de Fútbol a beneficio de ASPANOA

---

Acción Social - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Objetivos

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Identificación y descripción de aspectos ambientales El Responsable de Gestión Ambiental realiza la identificación de los aspectos ambientales en los siguientes casos: ? A la entrada en vigor de este procedimiento, y periódicamente de forma anual. ? Siempre que se modifiquen o introduzcan nuevas actividades, productos y/o servicios ? Como consecuencia de la información obtenida de No Conformidades, auditorías ambientales, estudios sobre incidencias o comunicados de partes interesadas, cambios de legislación medioambiental u otro tipo de información que ponga en evidencia nuevos aspectos ambientales que puedan no haberse considerado anteriormente. ? Previamente al establecimiento de Objetivos y metas ambientales. Para ello, el Responsable de Gestión recaba toda la información disponible en relación al proceso, producto y/o servicio cuyos aspectos ambientales se pretenden identificar y la analiza prestando particular atención a la detección de acciones que puedan interactuar con el medio ambiente. Los resultados de la identificación se reflejan en el informe Po-02.02-R1: Identificación y descripción de aspectos ambientales, en el que el Responsable de Gestión, para cada actividad, producto o servicio, indica los principales tipos de aspectos ambientales que se generan, así como las condiciones de funcionamiento consideradas (normales, anormales o de emergencia) y la responsabilidad sobre los mismos (directa o indirecta).

---

**Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política**  
**Observaciones Genéricas**

### Comentarios

La Dirección de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, es consciente de que actualmente las circunstancias que rodean al mundo empresarial y al entorno natural en que nos desenvolvemos implican tomar una serie de

medidas tendentes a conseguir una mejora en la gestión de las actividades de nuestra organización, tanto en calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes, como en términos de desarrollo sostenible, minimizando los riesgos que pudieran darse lugar en la realización de nuestras actividades. Esta es la única forma de garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos naturales sin hipotecar el futuro en las próximas generaciones. Para ello hemos asumido un compromiso de implantar en nuestra organización un Sistema Integrado, para la Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, la Gestión Medioambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001:2004, y la Gestión de la Seguridad y la Salud según la norma OHSAS 18001:2007. Así pretendemos ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad en nuestras actividades, respetando al mismo tiempo nuestro entorno, proporcionando un entorno de trabajo seguro a todos nuestros trabajadores, garantizando una posición de liderazgo en nuestro ámbito de actuación e incrementando al nivel de satisfacción de la sociedad hacia nuestra organización. Un empleo racional de los recursos y una concienciación clara de favorecer nuestro entorno, no es sólo labor nuestra, sino que también debemos implicar a todos nuestros proveedores y clientes así como a toda la sociedad en general en la obtención de la calidad y el respeto al medioambiente que se nos exige. La Dirección se compromete, además, a desarrollar unos planes y formación tendentes a la mejor cualificación de todos los trabajadores, implicando así a todo el personal en la consecución de los objetivos establecidos. Del mismo modo confía en que toda la organización, proveedores y clientes, comprendan la trascendencia de este documento y lo integren en su estilo de trabajo. Para comprobar la correcta y eficaz implantación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, la Dirección lleva a cabo la revisión del mismo, año tras año, promoviendo las acciones de mejora que se estimen oportunas. La sistemática está documentada en el procedimiento PE-01.02: Revisión del Sistema Integrado de Gestión.

### Objetivos

Revisión de la política de gestión siempre que se produzca una modificación de las condiciones rutinarias de la empresa.

**Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras - Acción / Proyecto**

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

Tenemos reflejado en la política de compras éticas el siguiente texto: Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Así mismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser monitoreados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique. Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Objetivos

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

### Observaciones Genéricas

La Dirección establecerá Objetivos de Gestión, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del producto y/o servicio, teniendo en consideración los aspectos ambientales significativos y detectando posibilidades de mejora continua del funcionamiento de la empresa desde los puntos de vista de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad Laboral y Responsabilidad Social. Para ello se determinarán las necesidades de recursos, responsabilidades y funciones aplicables. Todos ellos serán sometidos a un seguimiento para comprobar su correcta implantación, según el formato PE-02.01-R1 y PE-02.01-R2

### Comentarios

De forma periódica se establecerán los Objetivos mediante una reunión a la que asistirán los Responsables de departamento correspondientes, la Dirección y el Responsable de Gestión. Para el establecimiento de Objetivos y Metas por el que se mantiene el compromiso de mejora continua se consideran los siguientes puntos: - Requerimientos legales de aplicación y cualquier otro que se haya suscrito. - Aspectos ambientales significativos de la organización. - Grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas establecidas el año anterior. - Las opciones tecnológicas existentes en el mercado. - Los requisitos financieros y de negocio. - La opinión de las partes interesadas. - Satisfacción de los Grupos de Interés. -

Los resultados de auditorías anteriores. - La revisión del Sistema de Gestión por la Dirección. Los Objetivos y Metas están dirigidos a que las actividades desarrolladas se realicen con seguridad y eficacia desde el punto de vista ambiental y de la calidad de servicio, siguiendo las directrices de la Política de Gestión definida por la Dirección. Una vez establecidos los Objetivos y Metas, se procede a su planificación, mediante el Plan de Gestión, donde se incluye, siempre que sea posible: 1.- Responsable de la implantación de los objetivos. 2.- Las metas que los desarrollan y los responsables de cada una de las metas. 3.- Los recursos asignados. 4.- Los plazos de ejecución. El Plan de gestión debe de ser aprobado por la Dirección. Ante nuevos proyectos, desarrollos, actividades, productos o servicios o modificación de los existentes, se procede a la revisión de los Objetivos y Metas, si procede, para asegurar que la gestión se aplique a éstos.

### Objetivos

Evaluación mensual de los objetivos establecidos.

#### Consumo de recursos - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Somos una empresa de servicios eléctricos, por lo que destaca como mas significativo, las emisiones de CO<sub>2</sub> por consumo de combustibles fósiles y energía eléctrica. Venimos computando el consumo de dichos recursos desde el año 2007 y lo relacionamos en cuestión de emisiones de CO<sub>2</sub> por km recorrido a lo largo de todo el año y por todos nuestros operarios.

### Comentarios

Energía eléctrica consumida 27.093 Kw/h. Energía eléctrica producida de fuentes renovables 131.072 Kw/h. Litros de combustible fósil consumidos 58.521 Con estos datos obtenemos una emisión por kilómetro se sitúa en torno a los 0,1118 KgCO<sub>2</sub>/Km.

### Objetivos

Emisión de CO<sub>2</sub> = 0

---

## Optimizar el uso de papel en la entidad

Inmela Servicios Eléctricos establecer un calendario de informatización de las áreas administrativas destinado a la reducción del consumo de papel, mediante la colocación de dobles monitores informáticos.

---





# 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 |
|---|-----|------------|
| <b>Administración</b>   |     |            |
| Contratos transparentes con la Administración Pública                   |     | 10         |
| Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública |     | 10         |
| <b>Medioambiente</b>  |     |            |
| 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          |
| <b>Empleados</b>  |     |            |
| 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                  |     | 10         |
| Falta de compromiso del empleado con la entidad                        |     | 1          |
| Favoritismo en la contratación de empleados                            |     | 10         |
| Combatir los casos de soborno  |     | 10         |
| Salud y seguridad en el lugar de trabajo                               |     | 1          |
| Combatir y erradicar todas las formas de extorsión                     |     | 10         |
| Realización de horas extras no acordadas                               |     | 4          |
| Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación |     | 6          |
| Discriminación por raza  |     | 6          |
| Igualdad de género   |     | 6          |
| Accidentes laborales   |     | 1          |
| Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados  |     | 1          |
| Identificación del empleado con la entidad                             |     | 1          |
| Discriminación por edad  |     | 6          |
| Ausencia de evaluaciones de desempeño                                  |     | 6          |
| Buen ambiente laboral  |     | 1          |
| Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales          |     | 10         |
| Combatir y erradicar todas forma de malversación                       |     | 10         |
| Impulsar la sensibilización en materia medioambiental                  |     | 7          |
| Inserción de personas con discapacidad (LISMI)                         |     | 6          |
| Discriminación por género  |     | 6          |
| Competencia desleal  |     | 10         |
| Generar oportunidades para jóvenes con talento                         |     | 6          |
| Promoción del valor de las personas en las organizaciones              |     | 1          |

| Proveedores   |  |   |
|---|--|---|
| Falta de colaboración continua con los proveedores                    |  | 2 |
| Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos |  | 2 |
| Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE              |  | 2 |
| Falta de criterios responsables en la selección de proveedores        |  | 2 |
| Proveedores como aliados de RSE en la empresa                         |  | 2 |
| Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos   |  | 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          |
| <b>Clientes</b>   |            |            |
| 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          |
| <b>Comunidad</b>  |            |            |
| 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          |
| <b>Socios</b>   |            |            |
| 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

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos</li> <li>2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</li> <li>3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.</li> <li>4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</li> <li>8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</li> <li>10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.</li> </ul> |
|--|--|











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.

