

Ullastres Externalización de Contratos S.A.

INFORME DE PROGRESO
2018



Ullastres Externalización de Contratos S.A.
C/ Conde de Vilches, 22
28028 Madrid
Tlf. 915596807
www.ullastres.com
ullastres@ullastres.com


desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

Indice de Contenidos

01	Carta del Director General
02	Nuestro cliente, nuestro referente
03	Composición societaria
04	Nuestras Certificaciones
05	Organigrama
06	Historia y perfil de Ullastres
07	Presencia Geográfica
08	Áreas de Actividad de Ullastres
09	Nuestros clientes actuales
10	Datos Relevantes
11	Alcance y proceso de Elaboración de la Memoria
12	Análisis

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

 **ullastres**
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

Madrid, a 1 de diciembre de 2017

Con la adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial en Marzo de 2012, ULLASTRES EXTERNALIZACIÓN DE CONTRATOS, S.A. se compromete a respetar los derechos y principios universales así como los principios generales de gestión de la responsabilidad social para la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

El Sistema de gestión de la Responsabilidad Social complementa los sistemas de gestión de la organización con las nuevas consideraciones sobre responsabilidad social, velando por el cumplimiento de los derechos de las partes interesadas y fomentando el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades y de género.

Un sistema de gestión de responsabilidad social supone para la organización que lo implanta:

- ☺ Identificar lo grupos generales de interés para las actividades que desempeña la organización (empleados, consumidores, clientes, sociedad, administración pública, accionistas).
- ☺ Identificar sus necesidades y expectativas mediante metodologías que permitan la participación de los mismos en la definición.
- ☺ Dar respuestas a estas expectativas y necesidades mediante el cumplimiento de la legislación asociada y todos los requisitos internos necesarios que precise la organización.
- ☺ Verificar que se cumplen las necesidades de los grupos de interés.
- ☺ Comunicar esos resultados.

Tras realizar nuestro primer informe de Progreso manifestamos nuestro deseo de renovar el compromiso adquirido con los principios del Pacto Mundial.

Atentamente,



Javier Rubio Iglesias
Director General de Uleco

NUESTRO CLIENTE, NUESTRO REFERENTE

 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

El Cliente es la persona más importante del negocio.

El Cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.

El Cliente no es una persona que interrumpe nuestro trabajo. Es el objeto del mismo

El Cliente nos hace un favor cuando se dirige a nosotros. No somos nosotros los que le hacemos un favor a él sirviéndole.

El Cliente forma parte de nuestro negocio. No es un extraño.

El Cliente es un ser humano que experimenta reacciones y sentimientos, lo mismo que nosotros.

El Cliente no es alguien con quien discutir o competir en listeza.

El Cliente es aquel que viene a confiarnos sus necesidades. Nuestra obligación es satisfacerlas.

El Cliente es merecedor del trato más cortés y amable que podamos darle.

El Cliente es la propia existencia de nuestro negocio.

ullastres
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

MI VOCACIÓN ES EL SERVICIO

Servir a nuestra sociedad durante más de 100 años, con la misma ilusión del primer día, es nuestro sello más característico. Llevar el servicio en nuestro ADN nos define, nos identifica y nos recuerda que nuestro origen está en el servicio y nuestro objetivo es lograr que las personas vivan mejor gracias a nuestro trabajo.

Trabajamos en edificios, empresas y ciudades.

Nuestro crecimiento nos ha llevado a protagonizar sin ser vistos escenas de la vida cotidiana que los ciudadanos disfrutan con naturalidad y forman parte de la base de su bienestar: situaciones habituales como beber un vaso de agua del grifo, regular la temperatura de la vivienda, ducharse, saber cuánta agua fría o caliente se consume, tratar de ahorrar energía en el edificio, que las redes de agua que llegan de la calle al edificio y salen de él funcionen correctamente, e incluso que otra empresa pueda optimizar sus recursos contratándonos para ayudarles como servicio externalizado en diferentes actividades en las que tenemos experiencia.

En Ullastres, creemos en el trabajo bien hecho y en el cuidado de los pequeños detalles, que son los que marcan la diferencia en el buen servicio.

Tenemos un compromiso de servicio con el ciudadano, con las empresas y con la ciudad.

Comprometidos con tu bienestar Ullastres

Ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar



Comprometidos con tu bienestar

Te ayudamos a consumir únicamente lo que necesitas, mejorando la sociedad y colaborando con el medioambiente.

Pues nuestra vocación es el servicio.

Desde 1912 trabajando para ti más de 100 años acompañándote.



"El cliente es aquel que viene a confiarnos sus necesidades. Nuestra obligación es satisfacerlas"

Gabriel Ullastres. Fundador de Ullastres. 1912.

ullastres
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS



COMPOSICION SOCIETARIA

 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

- ✔ Mantenimiento y conservación de redes de abastecimiento y saneamiento
- ✔ Instalación y renovación de contadores
- ✔ Instalación y renovación de acometidas
- ✔ Obras de Canalización
- ✔ Lectura y liquidación de consumos de agua, ACS y Calefacción
- ✔ Mantenimiento integral de edificios residenciales

- ✔ Lectura de contadores
- ✔ Instalación y verificación de contadores
- ✔ Corte y reposición de suministros
- ✔ Reclamación telefónica de deuda
- ✔ Atención al cliente
- ✔ Gestión de almacenes



- ✔ Mantenimiento de salas de caldera
- ✔ Mantenimiento de climatización
- ✔ Obras de transformación de salas de calefacción
- ✔ Obras de climatización
- ✔ Adecuación de salas de calefacción a normativa
- ✔ Gestión de instalaciones térmicas

- ✔ Mantenimiento de grupos de presión
- ✔ Mantenimiento de instalaciones fotovoltaicas
- ✔ Obras de redes de tuberías

ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS

NUESTRAS CERTIFICACIONES

 **ullastres**
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

SEGURIDAD Y CALIDAD

Para que exista bienestar debe haber un trabajo bien hecho y un servicio de calidad.

En Ullastres queremos ofrecer a nuestros clientes y colaboradores las máximas garantías. Nos comprometemos a satisfacer los **requisitos de calidad** y mejorar continuamente la **eficacia del Sistema de Gestión**, estableciendo todas aquellas medidas que sean necesarias.



 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

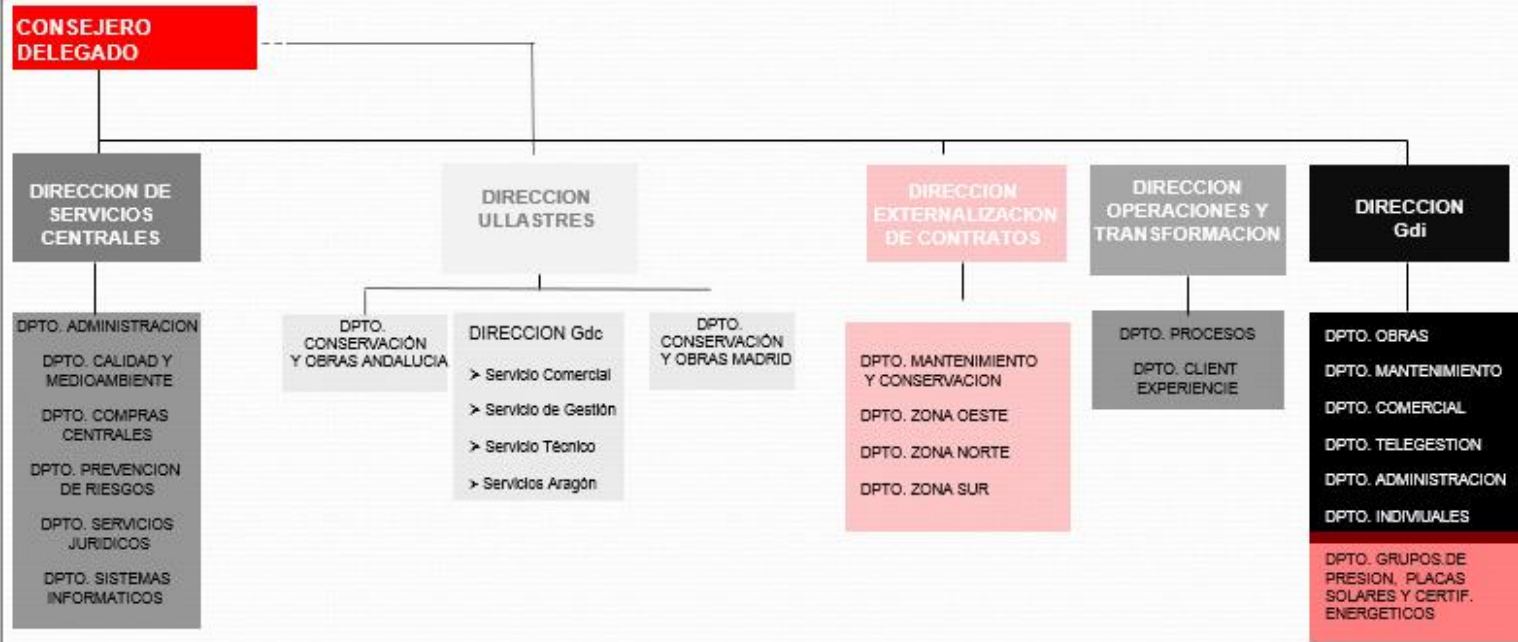
EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

ORGANIGRAMA

 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

GRUPO ULLASTRES



Comprometidos con tu bienestar



Historia y perfil de Ullastres

 **ullastres**
desde 1912

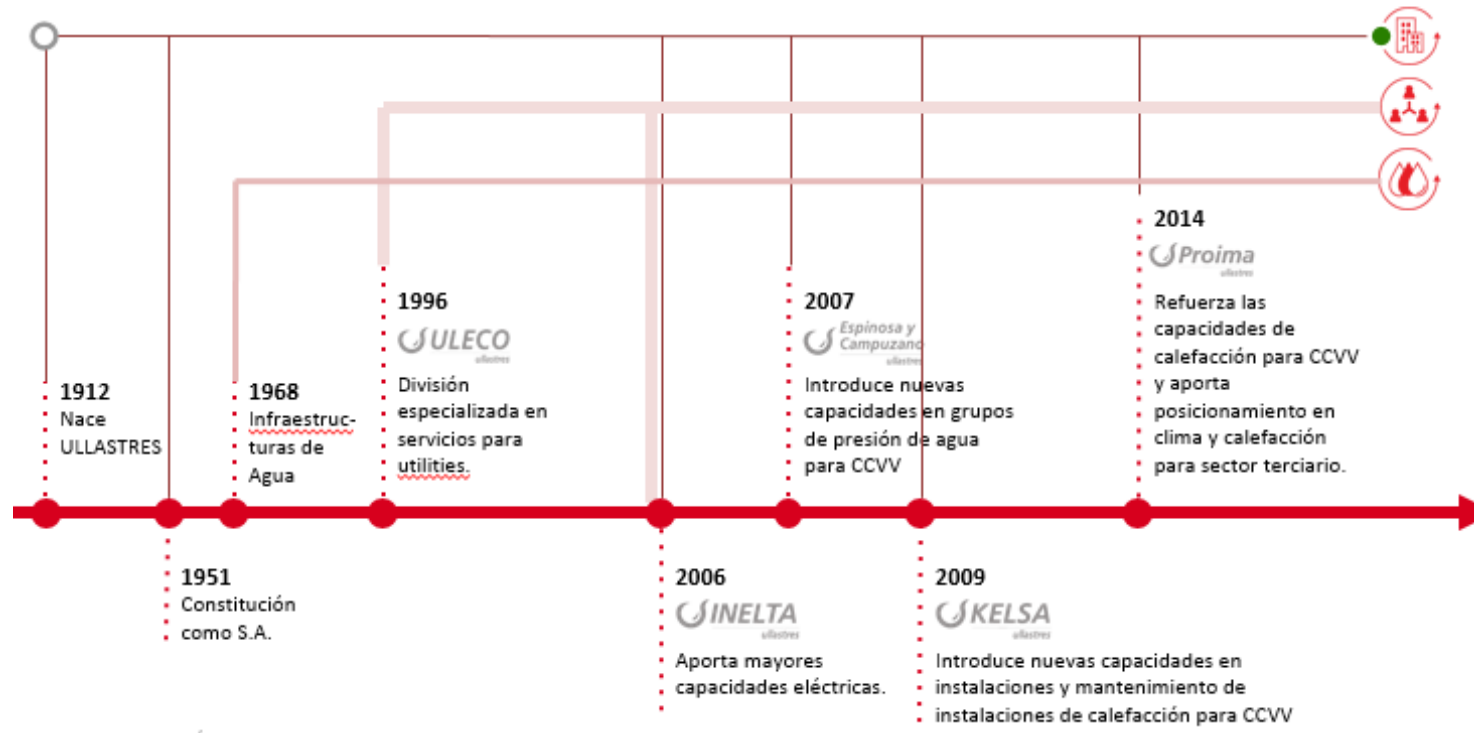
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

MÁS DE 100 AÑOS

Somos una empresa de servicios de capital familiar, con más de 100 años de historia que avalan el compromiso con nuestros clientes. Con un crecimiento sostenido y estructurado nos hemos convertido en una empresa única, que es capaz de ofrecer un servicio integral en edificios y viviendas, garantizar un óptimo mantenimiento en las infraestructuras públicas de agua y ser un eficiente colaborador de otras entidades.

Ullastres es una empresa comprometida con servicio al ciudadano, a las empresas y a las ciudades.



 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS 

Presencia Geográfica

 **ullastres**
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

A TU LADO, Y DONDE ESTÉS

Estamos presentes en la gran mayoría del territorio nacional.



Ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS

¿QUÉ HACEMOS?

GESTIÓN INTEGRAL DE INSTALACIONES Y SUS CONSUMOS EN EDIFICIOS



Soluciones orientadas al ahorro energético y a la mejora del medio ambiente mediante la gestión eficiente de las instalaciones, asesoramiento y control de los consumos de energía para edificios de toda índole.

Ofrecemos la posibilidad de centralizar todos los servicios de mantenimiento y gestión de las instalaciones y sus consumos en edificios, permitiendo obtener entre otros beneficios: atención ágil y personalizada, ahorro de costes gracias al mantenimiento global, optimización de consumos mediante un gestión eficiente, gestión coordinada de servicios y alerta temprana de problemas. Todo ello orientado a maximizar la eficiencia y confort.

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS



Como expertos en la gestión de servicios distribuidos, somos capaces de activar nuevos servicios en menos de 1 mes y con personal propio. Para ello, contamos con experiencia consolidada desde 1996 en sectores tan diversos como: *utilities*, canal *horeca*, administraciones públicas, residencial, además de otras grandes y medianas empresas de múltiples sectores, y con más de 450 técnicos distribuidos por 7 comunidades autónomas y formados con los mejores *standard* de calidad y seguridad en el trabajo.

INFRAESTRUCTURAS DE AGUA



Ullastres está presente en varios eslabones de la *Gestión integral* del agua para ayudar y colaborar de forma activa en la correcta gestión y continua mejora de la optimización de los recursos híbridos. Dentro del *Ciclo integral del Agua* estamos colaborando con las principales empresas públicas de agua, tanto en el mantenimiento y renovación de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento, como en lo relativo a la medición de consumos con para ayudar a concienciar a la sociedad de la necesidad de hacer un uso responsable del mismo.



[COMUNIDADES DE VECINOS]
[ADMINISTRADORES DE FINCAS]
[EDIFICIOS TERCIARIOS]



[UTILITIES]
[EMPR. TELECOMUNICACIONES, CONSTRUCTORAS,
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, SECTOR RESIDENCIAL,
CANAL HORECA]



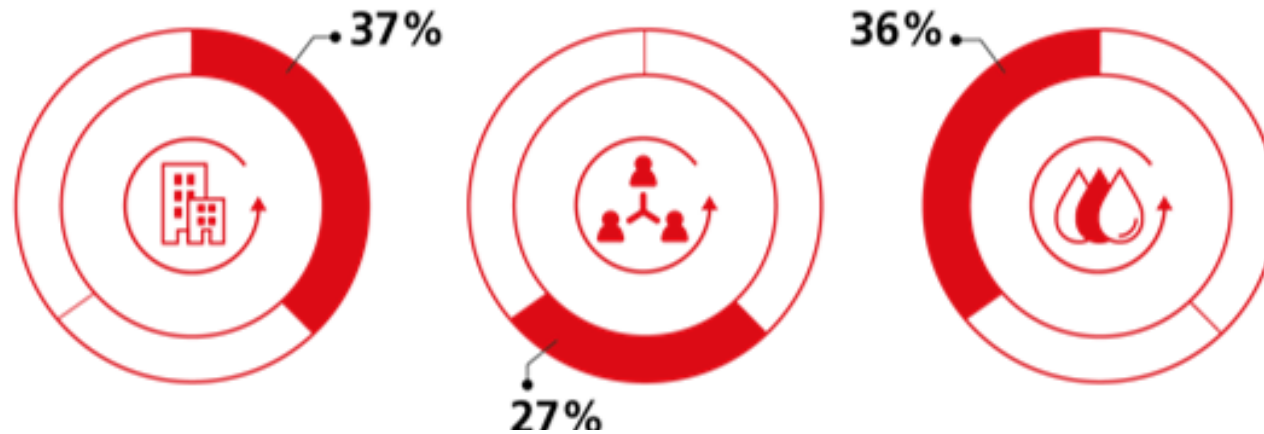
[EMPRESAS SUMINISTRADORAS DE AGUA]

Ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS

¿CÓMO SE DISTRIBUYE?

Distribución facturación 2017



 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

Nuestros clientes actuales

 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

CONFÍAN EN NOSOTROS



Prestamos servicios en más de **17.500 fincas**

Gestionando consumos en más de **15.500** de estas fincas

Prestando servicios a más de **4.000** en gestión de instalaciones centrales (salas de calderas, grupos de presión, sistemas de clima, placas solares, entre otras)

Naturgy



TRIBUNAL DE CUENTAS



Ullastres
desde 1912

Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS



Datos relevantes

 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

ALGUNOS DATOS



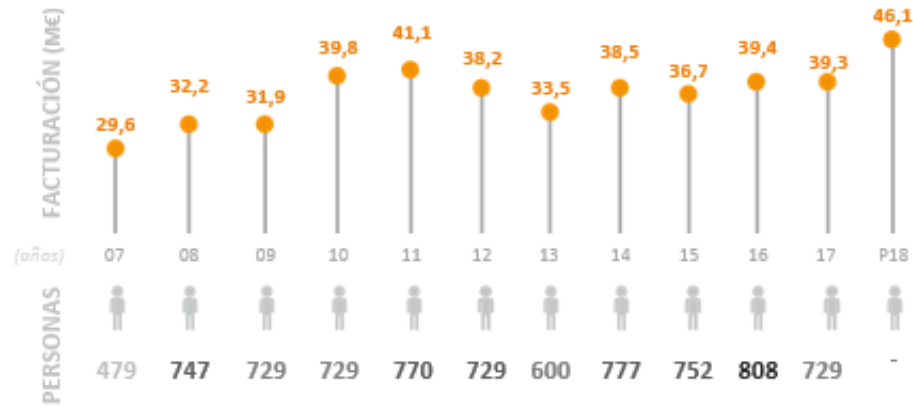
Gestionamos el mantenimiento de más de **17.500 fincas**



Realizamos más de **10 mil.** de acciones de campo cada año



Superamos las **10.000** intervenciones de mantenimiento al año



Ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS 

Alcance y proceso de Elaboración de la Memoria

La presente Memoria de Sostenibilidad tiene como objetivo recoger las principales actuaciones de la organización en materia de responsabilidad social corporativa en la relación con cada uno de sus grupos e interés.

Como en las anteriores Memorias presentadas, la actual Memoria incluye el compromiso adquirido a través de la adhesión al Pacto de las Naciones Unidas. Este compromiso consiste en cumplir con los 10 principios definidos en el Pacto en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. 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 nos permitirá anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

Para la identificación de los aspectos relevantes a incluir en esta memoria se han tenido en cuenta los siguientes principios, alineados con nuestra Política:



- El **cumplimiento de los requisitos del cliente** para lograr su satisfacción, siendo capaces de captar sus necesidades y expectativas, transmitiendo la sensación de que somos más que proveedores, participes de un proyecto común.
- La consideración de los aspectos ambientales relacionados con nuestra actividad en todas las fases del desarrollo de esta, para **minimizar el impacto** que pueden provocar sobre el entorno, promoviendo un uso racional de los recursos.
- Orientación hacia la **creación de valor y crecimiento económico** basado en la rentabilidad y el beneficio sostenido evitando costes provocados por trabajos defectuosos.
- El fomento del **trabajo en equipo** y la participación de las personas, en todos los niveles de la organización, en la planificación y desarrollo de las actividades, para tomar conciencia de la responsabilidad y compromiso personal con la calidad del propio trabajo.
- El intercambio de conocimiento y búsqueda de **soluciones innovadoras** en procesos productivos y de gestión.

Ullastres ha elaborado la siguiente Memoria, primero identificando los grupos de interés más relevantes, identificando las acciones concretas que ha tomado la empresa para neutralizar los riesgos e materializar las oportunidades por medio de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones: estas ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones están planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.


Indicadores: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las políticas, acciones y seguimiento).

Seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda.

Los datos e información incluidos en esta Memoria se corresponden con las actividades realizadas por ULLASTRES durante el año 2018. En ULLASTRES hemos identificado nuestros grupos de interés con el objetivo de definir las distintas necesidades y expectativas de cada uno de ellos y poder satisfacer adecuadamente las mismas.

Tenemos Grupos de Interés internos (son los grupos que pertenecen a la estructura interna de la empresa) y externos (aquellos que no pertenecen a la estructura interna de la empresa):

Fecha:



ANÁLISIS DE PARTES INTERESADAS	
Partes interesadas	NECESIDAD / EXPECTATIVA
<i>Internos</i>	
Dirección	Busca disponer de información para la toma de decisiones y con ellas, generar rentabilidad, beneficio y sostenibilidad
	Persigue la excelencia, mediante el aseguramiento de la calidad de nuestros procesos
	Potenciar la innovación en la búsqueda de soluciones de alto valor añadido
	Compromiso responsable con la sostenibilidad del entorno
Empleados	Aspiran a reconocimiento profesional y a ser compensados adecuadamente por su trabajo
	Buscan condiciones de trabajo seguras y medioambientalmente sostenibles
	Aspiran a sentirse partícipes del proyecto y a estar satisfechos con el desempeño de su trabajo
Accionistas	Buscan la rentabilidad y el cumplimiento legal de la Compañía
<i>Externos</i>	
Clientes/Abonados	Requieren que cumplamos sus expectativas y les resolvamos sus problemas
	Que seamos profesionales y nos adelantemos a los problemas que puedan surgir
	Esperan que medioambientalmente cumplamos con los requisitos legales y nos esforcemos por minimizar los riesgos e impactos negativos
Sociedad	Que con nuestra intervención se contribuya al bien general y al progreso de la sociedad. También al cumplimiento legal y la sostenibilidad
Proveedores/subcontratistas	Aspiran a una remuneración adecuada y a aumentar el volumen de negocio
	Mejorar su imagen y a la claridad en la exigencia de requisitos

Análisis

 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

Principios Laborales



Para ULLASTRES, tienen gran relevancia los derechos laborales de nuestros trabajadores por ello hemos implementado políticas y medidas que buscan cumplir con las líneas directrices o postulados que inspiran el sentido de las normas laborales y configuran la regulación de las relaciones de trabajo:

Principio tutelar o protector

Este principio alude a la función esencial que cumple el ordenamiento jurídico laboral, esto es, el establecer un amparo preferente a la parte trabajadora, que se manifiesta en un desigual tratamiento normativo de los sujetos de la relación de trabajo asalariado que regula, a favor o en beneficio del trabajador.

Principio de la continuidad de la relación laboral

Este principio, reconocido a favor del trabajador persigue que las relaciones laborales sean estables. Esto porque se ha concebido al contrato de trabajo como una relación jurídica indefinida, estable y de jornada completa, de tal manera que asegure la continuidad de la permanencia del trabajador en la empresa, protegiéndola de rupturas e interrupciones y limitando las facultades del empleador de ponerle término.

Principio de supremacía de la realidad

Puede definirse este principio señalando que en caso de discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que surge de documentos o acuerdos, debe darse preferencia a lo primero

Principio de razonabilidad

Es un principio bastante general que establece la idea de lo razonable como criterio interpretativo de aquellas situaciones en que producto de errores, confusiones, de simulación o de fraude es necesario establecer el verdadero

alcance de las cláusulas o de las situaciones jurídicas, para no generar arbitrariedades o injusticias que no resulten razonables.

Principio de la irrenunciabilidad de los derechos laborales

Este principio plantea la imposibilidad jurídica de privarse voluntariamente de una o más ventajas concedidas por el Derecho del Trabajo

Principio de libertad sindical

Este es un principio referido a la génesis, aplicación e interpretación del Derecho Colectivo del Trabajo.

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Convenio Colectivo

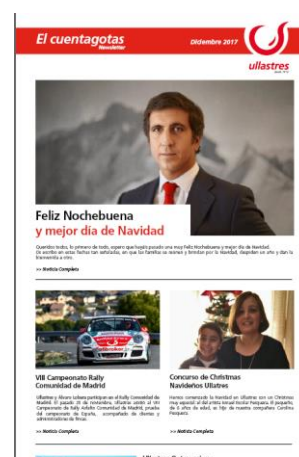
Los Convenios Colectivos a los que estamos suscritos contemplan la prohibición de la contratación de mano de obra infantil y la condenan. Ullastres ha asumido como propio este compromiso y así es exigido a sus suministradores.

Contrato de Trabajo

Ullastres establece como parte de su contrato un Adendum en el que se anexiona todas las condiciones y requisitos del trabajo a ejecutar para que, tanto empleados como empresa, conozcamos de antemano las condiciones mínimas exigidas, que son las que exigen a Ullastres sus clientes, proveedores, Administración, sociedad y accionistas.

Comunicación Interna y Externa

Ullastres firmo el pacto hace 4 años y el Informe de Progreso es enviado a todos nuestros clientes y a aquellos posibles clientes con los que nos gustaría comenzar a prestarles servicio. Durante el 2017 hemos creado un Boletín mensual "El Cuentagotas" en el cual nuestros trabajadores son informados de las novedades que han sucedido en cada una de las Delegaciones que componen la empresa, se da a conocer noticias relevantes del sector al que pertenecemos, entrevistas a trabajadores, etc.



Salud y Seguridad en el lugar de trabajo

La seguridad y la salud de los empleados es una prioridad para Ullastres. Es por ello que, junto al estricto cumplimiento de la legislación vigente (Ley de Prevención de Riesgos, Reglamento de Servicios de Prevención, etc.) la compañía está comprometida con la concienciación y la responsabilidad individual y colectiva de todos los empleados en la promoción de un modelo de prevención y gestión de riesgos que alcance, como objetivo último, un nivel de accidentalidad igual a cero.

Ullastres ha sido una empresa comprometida con la Seguridad y Salud de sus trabajadores desde los inicios de su actividad. La integración de la prevención en la actividad se produjo mucho antes de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

ULECO en el desarrollo de las actividades de revisión, verificación, instalación, desmontaje y programación de equipos de medida considera la Prevención de Riesgos Laborales como una parte integrante de su sistema de gestión que aplica a todas las áreas de su actividad.

Reconoce que las responsabilidades incumben a toda la organización en sus diferentes niveles jerárquicos y asume el compromiso de promover, desarrollar, implantar y mantener las mejores prácticas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para ello define un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que da cobertura a los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007, mediante el cual, la Dirección de ULECO se compromete a:

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y de los requisitos suscritos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Mantener un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de los procedimientos e instrucciones correspondientes, proporcionando los recursos necesarios para su integración en el conjunto de actividades de la empresa
- Identificar y evaluar los riesgos presentes en los procesos, operaciones e instalaciones y controlar aquellos que no se pueden evitar, estableciendo las medidas preventivas adecuadas
- Establecer procedimientos y criterios para garantizar la prevención, promoción y vigilancia de la salud de sus empleados
- Promover, desarrollar, implantar y mantener las mejores prácticas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Mantener y mejorar la competencia e implicación del personal promoviendo su participación activa
- Prevenir los daños y el deterioro de la salud de los trabajadores
- Formar e informar a los empleados, en materia de Prevención de Riesgos Laborales
- Investigar los accidentes e incidentes con potencial de daño para la seguridad y la salud, tomando las medidas necesarias para corregir las causas que los hayan originado
- Promover en los suministradores y contratistas los mismos principios preventivos de mejora de la SST y las Condiciones de Trabajo
- Revisar y aprobar periódicamente el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, con el objeto de mantenerlo permanentemente adaptado a la legislación vigente y a las características de su actividad

Esta política es el marco de referencia que utiliza la Dirección para la fijación de los objetivos anuales de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se revisa de forma periódica para mantener su adecuación y vigencia y asegurar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.


Director General
06/05/2014


desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

Como gran empresa, tenemos constituido un Servicio de Prevención Propio que, junto con la Dirección, ha elaborado una Política de Seguridad y Salud en el trabajo que expresa el compromiso de la empresa con la seguridad, la higiene y la salud laboral de sus trabajadores, clientes y proveedores. Nuestra actual política es de 2014 y se revisa todos los años.

Una de las mayores prioridades de ULLASTRES es la seguridad y la salud laboral equiparable a otras marcadas en el ejercicio y desarrollo de su actividad.

Por otro lado, somos conscientes de que todos los trabajadores deben asumir como propias y cumplir las normas de prevención en su puesto de trabajo con el mismo tesón y esfuerzo que las normas sobre el desarrollo de su trabajo. Con todo ello, el objetivo de la Empresa es que trabajemos todos, de forma conjunta, para evitar los riesgos, combatirlos en el origen y dar prioridad a la prevención, a la protección y a la formación donde sea necesaria.

ULLASTRES dispone de una Evaluación de Riesgos Laborales a partir de la cual ha planificado su actividad preventiva, organizando no sólo los medios humanos y materiales necesarios, sino también asignando los recursos económicos precisos para la consecución de los objetivos propuestos.

Así, ULLASTRES dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, y de un Programa Anual de actividades. ULLASTRES lleva a cabo las auditorías legales superándolas siempre con éxito. No obstante, y como compromiso de mejora continua de nuestra gestión de la prevención, desde el año 2013 contamos con el Certificado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001. Esta certificación supone la realización de auditorías anuales (además de las legales) que son superadas con éxito desde la obtención del certificado.





Con todo ello hemos conseguido implicar a todos los miembros de la organización en la prevención, tanto propia como ajena, creando una cultura preventiva en todos los escalones jerárquicos y con una meta de siniestralidad cero. Tenemos establecidas medidas preventivas en todos los ámbitos de actuación y operaciones de trabajo, primando la prevención colectiva, pero si ésta no es posible se dota a los trabajadores de equipos de protección individual (EPI's) y de Instrucciones Operativas precisas, así como se imparten cursos de formación específicos y prácticos para salvaguardar su seguridad.

Formación

La Dirección de ULLASTRES, elaboran el Plan Anual de Formación una vez se realizan las consultas pertinentes a todos los Directores y Responsables. El Plan de Formación Anual es supervisado por el CEO.

Desde un punto de vista genérico el Plan de Formación tiene como objetivo básico cubrir las necesidades detectadas en la empresa, así como, las necesidades de los trabajadores. De este modo la formación es participe en la estrategia de la organización, permitiendo la adaptación de las personas a sus puestos de trabajo, facilitando su promoción profesional y asegurando el éxito de la implantación de mejoras organizativas y de gestión.

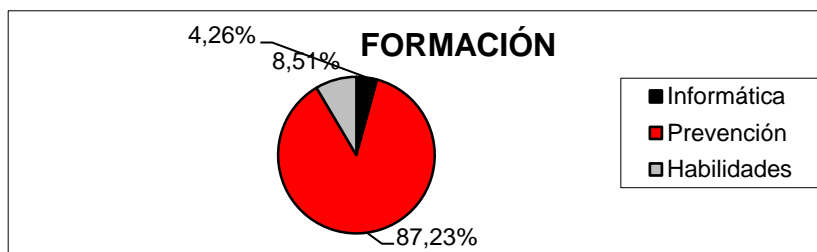
Teniendo en cuenta todo lo expuesto, y la implicación de los diferentes Departamentos de la empresa, así como de la Dirección en el Plan Anual de Formación, conseguimos una visión conjunta de las necesidades de nuestros



trabajadores que prestan servicio en los diferentes centros de los clientes, y conseguimos dar una formación continua que aumenta los conocimientos y la satisfacción de nuestros empleados, a la vez que revierte en una mejor calidad del servicio ofertado.

Cabe destacar que la disponibilidad de recursos para dar formación no ha sido en 2017 todo lo amplio que se deseaba. La necesidad de la optimización de recursos ha disminuido las partidas relativas a formación. Todo ello sin olvidar nuestro compromiso de mantener adecuadamente formado a nuestro personal.

Ullastres en colaboración con Mutua Universal ha impartido formación sobre los principales riesgos de accidente "in itinere" e "in mission". Muchos de los trabajadores desarrollan gran parte de su jornada laboral en vehículos. Es por ello que existe una importante incidencia de los accidentes viales tanto in itinere (desplazamientos al ir o volver del trabajo) como in mision (desplazamientos dentro de la jornada laboral). Para luchar contra estos, Ullastres ha enfatizado en la formación e información a los trabajadores sobre los riesgos, con esta campaña especial de seguridad en la conducción.



CURSO	FORMADOR
RECICLAJE TRABAJOS EN ALTURA	CESUR S.A.
MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	ANDALUZA DE FORMACION
PRL 50 HORAS	FUNDACIÓN CONFEMETAL
PRIMEROS AUXILIOS	INTEGRAL DE PREVENCIÓN DEL SUR
PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS EN TRABAJOS DE ALTURA	FLC
SEGURIDAD EN EL MANEJO DE CARRETILLA ELEVADORA	BCN PREVENCIÓN INTEGRAL
CURSO ESPECIALIDAD ELECTRICIDAD	IPR
DETECCIÓN DE ANORMALIDADES Y FRAUDES	CORA
TRABAJOS EN TENSIÓN EN BT	CORA
PRL 60 HORAS	IPR
PRIMEROS AUXILIOS	ASPY PREVENCIÓN
CURSO ESPECIALIDAD REDES ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO Y POCERÍA	IPR

MEDIDAS DE EMERGENCIA	INTEGRAL PREVENCION DEL SUR
ALBAÑILERIA 20 HORAS	INTEGRAL PREVENCION DEL SUR
FIBROCEMENTO	INTEGRAL PREVENCION DEL SUR
TRABAJOS EN ALTURA	CORA
DETECCIÓN DE ANORMALIDADES Y FRAUDES	CORA
TTBT	CORA
REDES DE ABASTECIMIENTO, SANEAMIENTO Y POCERIA	INTEGRAL PREVENCION DEL SUR
FIBROCEMENTO	INTEGRAL PREVENCION DEL SUR
MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE ALTA TENSION Y BAJA TENSIÓN	IPR
RECICLAJE TTBT	CORA
CONDUCCIÓN PREVENTIVA	ESCUELA DE CONDUCCIÓN Y TRANSPORTE
RECICLAJE PRL 2º CICLO MONTAJES E INSTALACIONES EN AT Y MT	CONFEMETAL
PLATAFORMA ELEVADORA MOVIL D EPERSONAL	IFTEM

Evaluaciones de desempeño

Un sistema de evaluación del desempeño permite:

A LOS EVALUADORES:

Fomentar la comunicación y cooperación con el evaluado.

Dar sentido a la actividad de los evaluados dentro de la organización, dándoles a conocer sus puntos fuertes y sus áreas de mejora.

Dar información a los colaboradores sobre las prioridades y pautas para el desarrollo de su trabajo.

Reforzar la sensación de equidad gracias al reconocimiento de los esfuerzos personales.

Potenciar el conocimiento y las relaciones interpersonales con sus colaboradores.

A LOS EVALUADOS

Desarrollar la comunicación con su superior inmediato.

Tener información sobre cómo es percibida su actuación profesional.

Definir, con el evaluador, planes de acción para mejorar su competencia profesional.

Conocer los parámetros por los cuales va a ser valorada su actividad laboral.

Derechos Humanos Principales



Los derechos humanos son los derechos y libertades fundamentales que posee todo individuo en virtud de su humanidad, independientemente de su lugar nacimiento, sexo, cultura, raza, religión, origen étnico, idioma, o cualquier otra condición. En cuanto a su tipología, pueden ser civiles y políticos (por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad de expresión, la igualdad ante la ley, etc.) o económicos, sociales y culturales (por ejemplo, el derecho a la salud, a la alimentación, a un salario digno, etc.). Basados en los principios de universalidad, igualdad y no discriminación, estos derechos parten del reconocimiento de que "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros. Los derechos humanos no deben confundirse con los derechos jurídicos.

Hoy en día, son muchas las empresas que reconocen que respetar los derechos humanos debe ser una parte esencial de su responsabilidad social, no solo porque es la manera correcta de proceder desde un punto de vista ético, sino porque proteger los derechos humanos revierte positivamente en los negocios y en la sociedad. Para la empresa, proteger los derechos

humanos mejora la reputación, la capacidad para atraer y retener buenos empleados, clientes y usuarios, la motivación y la productividad de los trabajadores, la percepción de los inversores sobre la empresa, las relaciones con los grupos de interés y la ventaja competitiva.

La responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos¹⁵ se refiere a que las empresas deberían evitar ocasionar impactos negativos en los derechos de otros y remediar esos impactos en caso de que ocurran, no solo como resultado de sus propias actividades, sino también de sus relaciones con otros actores.

La responsabilidad social de respetar los derechos humanos se aplica a todas las empresas de todos los tamaños, sectores, contextos operacionales, propietarios y estructuras (si bien habrá diferencias naturales en los medios y formas de asumir esta responsabilidad), indistintamente de la capacidad o voluntad de los Estados y otros actores para cumplir con sus propias obligaciones en relación con los derechos humanos.

Los Principios Rectores recomiendan a las empresas emprender determinadas políticas y procesos que variarán según sus características, pero que deberán incluir, como mínimo:

- un compromiso político: asumir públicamente la responsabilidad de respetar los derechos humanos.
- un proceso de diligencia debida: identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas por los impactos negativos en los derechos humanos.
- unos mecanismos de compensación: reparar los daños –directos e indirectos– ocasionados en los derechos humanos.

Contratación de mano de obra infantil

Ullastres desde el 2012 ha documentado su compromiso en este asunto. La normativa legal contempla dichas situaciones e indica las medidas a tomar para evitar estas situaciones

Los Convenios Colectivos a los que estamos suscritos contemplan la prohibición de la contratación de mano de obra infantil y la condenan. Ullastres ha asumido como propio este compromiso y así es exigido a sus suministradores.

Nuestra Política se ha reflejado en nuestro Código Ético que se está entregando a todos los trabajadores, junto con el Manual de Acogida, que explica información básica para todos aquellos que quieran formar parte de ULLASTRES y se colocará de una forma accesible al resto de nuestros Grupos de Interés.

Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

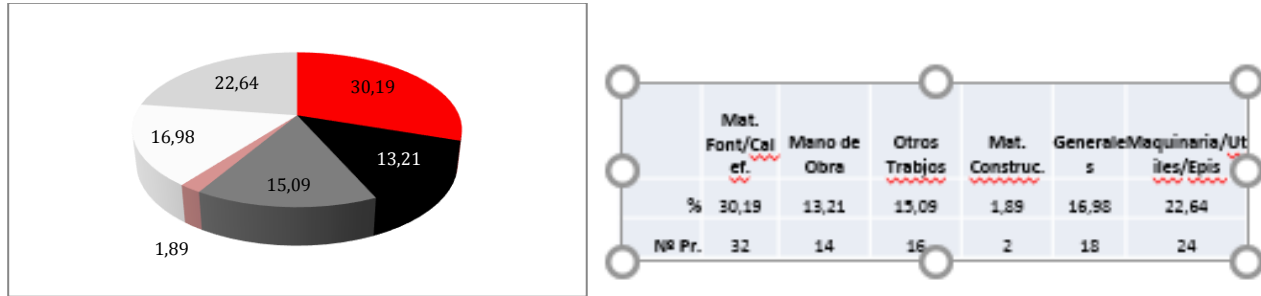
Analizando detalladamente y pormenorizadamente la Cadena de Valor de Ullastres, determinamos que la globalización de la producción hace que algunos de nuestros proveedores se ubiquen en áreas geográficas consideradas de riesgo por la ONU, donde todavía pueden existir riesgo de vulneración de derechos humanos de los trabajadores.

Poseemos un sistema de clasificación de Proveedores por su pertenencia histórica a Ullastres, por sus referencias, por sus sistemas certificados que nos permiten realizar una evaluación inicial antes de incorporarlos como Proveedores Homologados para Ullastres. Además, deben aportarnos una serie de documentación de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y derechos laborales de los trabajadores antes de comenzar a trabajar para ULLASTRES.



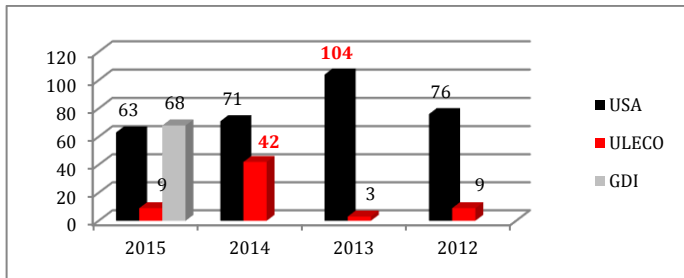
El Sistema de Calidad y Medio Ambiente de Ullastres evalúa anualmente a todos sus proveedores y subcontratistas que habitualmente colaboran con nosotros. Analizamos la calidad de sus trabajos, su compromiso con el Medio Ambiente y con la seguridad y salud de sus trabajadores y de los nuestros y su compromiso con los Derechos Humanos. De la última evaluación, hemos obtenido los siguientes datos:

Tipología de Proveedores por Compañía



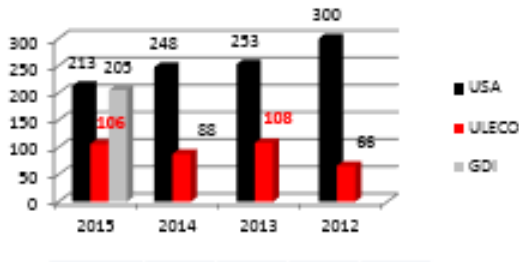
La tendencia de los últimos años es mantener el número de proveedores que se deshomologan anualmente. Las causas principales de deshomologación, es la falta de uso por precio, desaparición de la empresa y en un menor grado la falta de calidad en el servicio.

Proveedores deshomologados

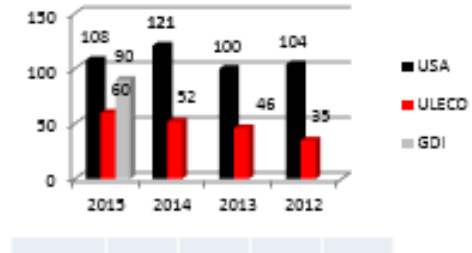


La tendencia es la disminución del número de proveedores y aumento de los proveedores con sistemas de calidad implantados.

Proveedores homologados



Proveedores con sistema calidad



Principios Ambientales



Los principios de gestión ambiental que ha utilizado como referencia ULLASTRES son:

La integración

Uno de los **principios de gestión ambiental es la planificación ambiental**, ya que es crucial en cada una de las fases de las situaciones de refugiados. La presencia masiva de refugiados puede tener diferentes repercusiones sobre el medio ambiente y sobre los propios refugiados que no pueden ignorarse, por lo que **se tiene que promover y garantizar una sólida gestión** del medio ambiente en las actividades que se realizan, es indispensable para obtener el bienestar y la seguridad, además de la protección del medio ambiente, ya que mediante una adecuada gestión ambiental se puede evitar o subsanar efectos potencialmente dañinos. La **gestión ambiental y no tiene que verse de forma aislada** como un factor integral de todas las actividades, como por ejemplo, la organización del medio físico, los estudios forestales, agricultura, el manejo de ganado, el agua y la higiene.

Es mejor prevenir que curar



Es necesario adoptar todas las medidas necesarias para **reducir al mínimo cualquier problema que se presente a gran escala** o que tengan consecuencias irreversibles que puedan suscitarse, es uno de los principios fundamentales impulsando la realización de actividades en terreno.

Una planificación efectiva puede contribuir a disminuir el deterioro ambiental como los costos que suponen la rehabilitación de un lugar. **Existen algunas actividades ambientales muy simples que pueden comenzar** a realizarse casi desde el momento en el que se produce una emergencia, independientemente de la situación, y una estrategia de respuesta mucho más integral. La selección del lugar en el que se establece el campamento que resulta crucial, y si no hay más remedio que **establecerlo en las cercanías de un área frágil**, será necesario adoptar medidas adicionales que impidan que la presencia de refugiados tenga consecuencias ambientales negativas en esta región.

Costo-beneficio

Tiene recursos limitados a su disposición por lo que tiene que esforzarse, para maximizar la eficiencia de sus programas de ayuda. Esto, **particularmente en el caso de los temas ambientales donde existe la adopción de una visión de largo plazo** para fortalecer y apoyar la utilización y el manejo sostenible de los recursos naturales. El principio “es mejor prevenir que curar” contribuye al incremento de la relación costo-beneficio, ya que en general es mucho más costoso revertir el deterioro ambiental que prevenirlo. Una buena integración puede contribuir a aminorar los costos, dado que **las actividades ambientales serían asumidas por distintos sectores** y no tratadas por separado, como parte del costoso proyecto adicional

Participación local

Para conseguir el manejo sostenible de los **recursos naturales es fundamental que los habitantes locales participen en el desarrollo** y el manejo de las actividades ambientales. Si se quiere que actividades como la reforestación, la silvicultura, el pastoreo controlado de ganado o el empleo de hornos más eficientes tengan éxito a largo plazo, es necesario contar con el apoyo de toda la comunidad.

La rivalidad que existe cuando **se compite por recursos naturales limitados** es uno de los principales motivos de conflicto entre habitantes locales, refugiados y autoridades, además es un motivo de preocupación. Las actividades que promueven la **participación de la población sobre los debates y las conversaciones** sobre el acceso de los recursos naturales y su utilización. Es más, como parte del programa de concienciación que se lleva a cabo en el terreno, se incentiva a los líderes de las comunidades de refugiados que fomentan la conciencia sobre **el medio ambiente y un sentido de responsabilidades para el mismo.**

Actividades como ésta ayudan a inculcar respeto por ciertas tradiciones locales, como puede ser la prohibición de cortar ciertos árboles o cazar ciertas especies, transitar por bosques que se **consideran sagrados o caminar por**

lugares de importancia cultural. Este tipo de iniciativas puede ser de gran utilidad no sólo para proteger el medio ambiente del lugar, sino, para atenuar el impacto humano en el medio ambiente.

Medición y mejora continua

Las acciones ambientales deben ser un proceso integrado para **ofrecer prioridad e identificar aspectos e impactos ambientales.** Un impacto o análisis costo-beneficio puede pronosticar diferentes costos y ventajas positivas a cada uno de los grupos antes mencionados. Medir cada elemento por **su impacto antes y después daría una evaluación un criterio útil** para determinar la mejora.

Verificar la utilización de una tercera parte que **promueve confianza en el desempeño de la compañía** y sus mejoras en los aspectos ambientales.

Una empresa puede utilizar el seguimiento, mediante **los informes públicos y los informes anuales,** que deberá incluir las metas y cómo se encuentran alcanzadas. Los reportes futuros pueden incluir mejoras medibles comparadas contra las metas establecidas.

Durante el 2017 hemos seguido colaborando con la AERCCA y con la Comunidad de Madrid para informar a todos nuestros clientes del Plan RENOVE de Repartidores de Costes de Calefacción Central y Válvulas con Cabezal Termostático que permite regular su propio confort y gasto y así poder conocer su consumo de calefacción y pagar solo su propio consumo. www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com

**ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

LA UNIÓN HACE EL AHORRO



Simplifica tu gestión de fincas y ahorra

- Ahorra tiempo de gestión.
- Habla con un único interlocutor.
- Soluciona incidencias con mayor agilidad.
- Alarga la vida de las instalaciones.
- Simplifica la gestión de instalaciones y consumos.
- Controla de manera eficiente el consumo.

3 MESES GRATIS*

*Contrata un nuevo servicio de consumo o instalaciones antes del 31 de diciembre y obtén hasta 3 meses gratis del último servicio contratado. Sujeto a condiciones legales publicadas en la web: www.ullastres.com/legal

www.ullastres.com
91 726 49 10

ullastres
desde 1912

Ullastres está realizando varias Campañas informativas para dar a conocer las subvenciones que da la Comunidad de Madrid a todas las Comunidades de Propietarios que quieran instalar Repartidores de Costes de Calefacción Central y Válvulas con cabezal Termostático. Tenemos una página web: www.repartidoresdecostesdecalefaccion.com donde vamos incorporando las últimas novedades sobre el tema. Ullastres ha reservado una importante partida de sus presupuestos para poder financiar el cambio de repartidores de costes de calefacción y válvulas termostáticas.

Ullastres colaboró con el Comité Técnico de AENOR para crear el Reglamento Particular de la Marca AENOR de servicios para Empresas que realizan el servicio de medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS.

ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS

Plan Renove

Repartidores de Costes en Calefacción Central y Válvulas con Cabezal Termostático

Actualmente, cientos de miles de usuarios de calefacción no pueden instalar contadores para medir el consumo de su vivienda debido a la tipología de las instalaciones.

En estos casos, el gasto en calefacción de todos los vecinos es asumido por cada usuario mediante cuotas iguales o coeficientes de participación.

SOLUCIÓN:
INSTALAR REPARTIDORES DE COSTES Y VÁLVULAS CON CABEZAL TERMOSTÁTICO EN TODOS LOS RADIADORES.

Con Repartidores de Costes y Válvulas con Cabezal Termostático, cada usuario:

- Regulará su propio confort y gasto.
- Conocerá su consumo de calefacción.
- Adoptará las medidas de ahorro energético que necesita.

CONSEJOS PARA AHORRAR EN CALEFACCIÓN

- Regular la temperatura en 21° C para lograr un nivel adecuado de confort dentro de la vivienda.
- *Instalar termostatos programables en el salón* o apagar la calefacción cuando duerma y encenderla nuevamente después de ventilar la casa (10 minutos es suficiente).
- Instalar Válvulas con Cabezal Termostático en todos los radiadores.
- Cuando la casa queda vacía por unas horas, dejar la posición del termostato a 18° C (en algunos modelos aparece como posición de "economía").
- Purgar el aire de los radiadores al menos una vez al año, antes de iniciar la época invernal.
- No cubrir los radiadores ni colocar objetos al lado, ya que esto impide la correcta difusión del aire caliente.

Optimizar el uso de papel en la entidad

Ullastres calcula el beneficio obtenido con el reciclaje del papel de la oficina (reducción de la tala de árboles, emisiones, bajada del consumo de agua, bajada la ocupación de vertedero) También establecemos objetivos de reducción del consumo de papel, estableciendo metas parciales. Hemos informado a todas las Delegaciones de los kilos de papel que han reciclado y hemos recordado las buenas prácticas para reducir el consumo de papel en nuestras oficinas (las 3 R) con carteles informativos.



TABLA DE EQUIVALENCIAS

INFORME DE IMPACTO AMBIENTAL

Con el material recuperado se ha evitado

6.398	La tala de	90	ARBOLES
KILOS			
PAPEL	La emisión	5.764	KG. De CO2
	El consumo de	320	m3 de Agua
			m3 de
	La ocupación de	13	Vertedero

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Ullastres tiene establecido como conocer y definir los aspectos medioambientales de las actividades, procesos, productos y servicios de Ullastres y delimita las responsabilidades respecto a los aspectos medioambientales a todos los niveles de la compañía.

Para la selección de aspectos medioambientales de nuestra empresa, tomamos todos aquellos que pudieran aparecer, sea en la cuantía e importancia que sea. De la evaluación que posteriormente se hará se deducirá cuáles son los importantes o significativos, pero no debemos hacer dicha selección a priori, sin haber evaluado. Se seleccionan, pues, todos los que pudieran aparecer en el transcurso de la actividad de la Empresa. A continuación, pasamos a enumerar los aspectos ambientales a tener en cuenta inicialmente, junto a aquellos departamentos (incluidas oficinas y almacenes) que pueden verse afectados, aunque se analizará cada Departamento en particular.

Auditoria Legal de Eficiencia Energética

En el mes de enero realizamos la Auditoria Legal de Eficiencia Energética de Ullastres. Gracias a este análisis pormenorizado hemos obtenido:

- ✓ Nuestra Huella de Carbono
- ✓ Una propuesta para reducir nuestros costes.



Nuestras emisiones CO2 (Tn CO2/año)

Oficinas: 106, 23

Flota: 598,45

TOTAL: 704,68

✓ Tenemos 2 tipos de propuestas para reducir costes:

Vehículos	Propuesta	Ahorro estimado
Medida 1	Cursos de Conducción Eficiente	5%
Medida2	Adaptación de Rutas	7,50%
Medida 3	Sustitución por flota más eficiente	15%
Electricidad	Propuesta	Ahorro estimado
Medida 1	Optimización de la facturación	NA
Medida2	Cambio de luminarias. Oficinas Conde Vilches	33,35%
	Cambio de luminarias. Oficinas Vallecas	15,93%
	Cambio de luminarias resto.	11%

Vamos a establecer un Plan de Acciones para que a lo largo de los próximos años.

Principios Anticorrupción





Ni los gobiernos ni las empresas pueden combatir la corrupción por sí solos. El sector público y el sector privado deben trabajar de consuno en esa labor. A tal efecto, el instrumento internacional anticorrupción más importante —la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC)— considera esencial la participación del sector privado en la lucha contra la corrupción. En la actualidad, se acepta ampliamente que las empresas tienen la responsabilidad de actuar como buenos ciudadanos corporativos. Este principio está reforzado cada vez más por la evidencia y la conciencia entre las empresas de que combatir la corrupción tiene sentido comercialmente y de que un programa anticorrupción de ética y cumplimiento bien ejecutado arroja a la larga beneficios. Ullastres dispone de un Código Ético que regula entre otras acciones:

Regular la aceptación de regalos

De todos es conocido el serio problema que supone la Corrupción y el Soborno en nuestros días. Cobra especial relevancia en el sector en el cual Ullastres ejerce la actividad de contratación de obra y servicios con la Administración pública y empresas grandes. Identificamos en las negociaciones del día a día, innumerables intentos y en algunos casos hechos reales en los que nos vemos castigados por competencia desleal, debido a favoritismos y compra de voluntades que inciden directamente en la libre competencia y libre mercado. El daño que ocasiona este tipo de prácticas es irreparable para aquellas empresas y organizaciones que están seriamente comprometidas con la honradez y la excelencia en las relaciones personales

Objetivos

Honradez en las negociaciones y en las transacciones comerciales ha sido una máxima a lo largo de estos años, así como el espíritu de establecer relaciones de confianza y colaboración con agentes internos y externos a la empresa han estado presentes en toda actividad. Ullastres ha dotado a la empresa de unos principios a gestionar a través de nuestro Código Ético que intenta abordar todos los riesgos asociados.

Ullastres firmo el pacto hace 6 años y el Informe de Progreso es enviado a todos nuestro clientes y a aquellos

posibles clientes con los que nos gustaría comenzar a prestarles servicio.

Estamos convencidos que la acción debe ser comunicada y hacerla pública es muy necesario para dotar, al compromiso adquirido de mayor contundencia y rotundidad de posicionamiento de la empresa en el mercado y sector de actividad.

Es su trayectoria centenaria, Ullastres ha desarrollado siempre su trabajo de acuerdo con los más altos estándares éticos, imprescindibles para cumplir adecuadamente con sus fines. Aun así, y en aras a garantizar unos requisitos globales en la materia y a dar respuesta a las crecientes exigencias de terceros, la compañía ha decidido impulsar un código ético que debe ser entendido como un marco general y básico, que contempla la aplicación de principios de ética y desarrollo sostenible en línea con la actividad específica de la empresa.

Los principios y directrices que deben seguir los trabajadores de Ullastres en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, en todos los ámbitos profesionales en los que se represente a la Organización están establecidos en el Código Ético de Ullastres.

 **ullastres**
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 

ullastres
desde 1912
Comprometidos con tu bienestar

EXTERNALIZACIÓN
DE SERVICIOS 