



**INFORME DE PROGRESO 2018
(PACTO DE LAS NACIONES UNIDAS)**

ENGINYERIA EMSER

Rambla Volart 89 Local 2

08041 – Barcelona

info@emser.es

Tabla de contenido

01 Carta de Renovación del Compromiso.....	4
02 Perfil de la Entidad	5
Estrategia y Gobierno.....	7
Organigrama.....	7
Implantación RSC	8
Ecovadis.....	8
Acción Formativa.....	8
03 Metodología	9
Políticas	10
Acciones	10
Herramientas de medición.....	10
Indicadores de seguimiento.....	10
04 Análisis.....	11
05 Análisis por grupos de interés	13
05.1 Proveedores	14
05.2 Clientes.....	16
05.3 Empleados.....	18
05.4 Medio Ambiente	21

01 Carta de Renovación del Compromiso



15/03/2019

H.E. António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que **Enginyeria EMSER S.L** apoya 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, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. **Enginyeria EMSER S.L** comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planea llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

Rafael Madueño Real
Gerente


EMSER
enginyeria i serveis
Rambla Volart, 89 Local 2
08041 Barcelona
Tel. + 34 934 460 004



02 Perfil de la Entidad

Razón Social	Enginyeria Emser S.L.
Tipo de Empresa	PYME
Dirección	Rambla Volart 89 Local 2
Provincia	Barcelona
Comunidad Autónoma	Catalunya
Web	www.emser.es
CEO	Rafael Madueño
Empleados	35
Sector	Construcción e Ingeniería
Actividad	Servicios de ingeniería industrial, ingeniería de telecomunicaciones, ingeniería informática, soluciones de eficiencia energética, monitorización y asesoramiento energético.
Facturación	960.000 – 24 millones
Grupos Interés	Proveedores Clientes Empleados Medio Ambiente
Criterio	El criterio para la selección de estos grupos de interés es el del principio de importancia relativa. Consideramos que son los grupos de interés que pueden tener un mayor impacto de nuestra actividad empresarial y con los que establecemos interacción en mayor medida.
Alcance del Informe	España
Materialidad y significatividad	Hemos hecho mención de todos los hechos que consideramos que nos han hecho avanzar nuestra RSE
Difusión informe progreso	web, comunicación interna a los trabajadores comunicación externa a proveedores y clientes.
Periodo cubierto por la información	2018
Ciclo de presentación Informe Progreso	Bienal
Tiene actividad en países en vías de desarrollo	No
Tiene proveedores en países en vías de desarrollo	No
Tiene un alto impacto medioambiental	No

Estrategia y Gobierno

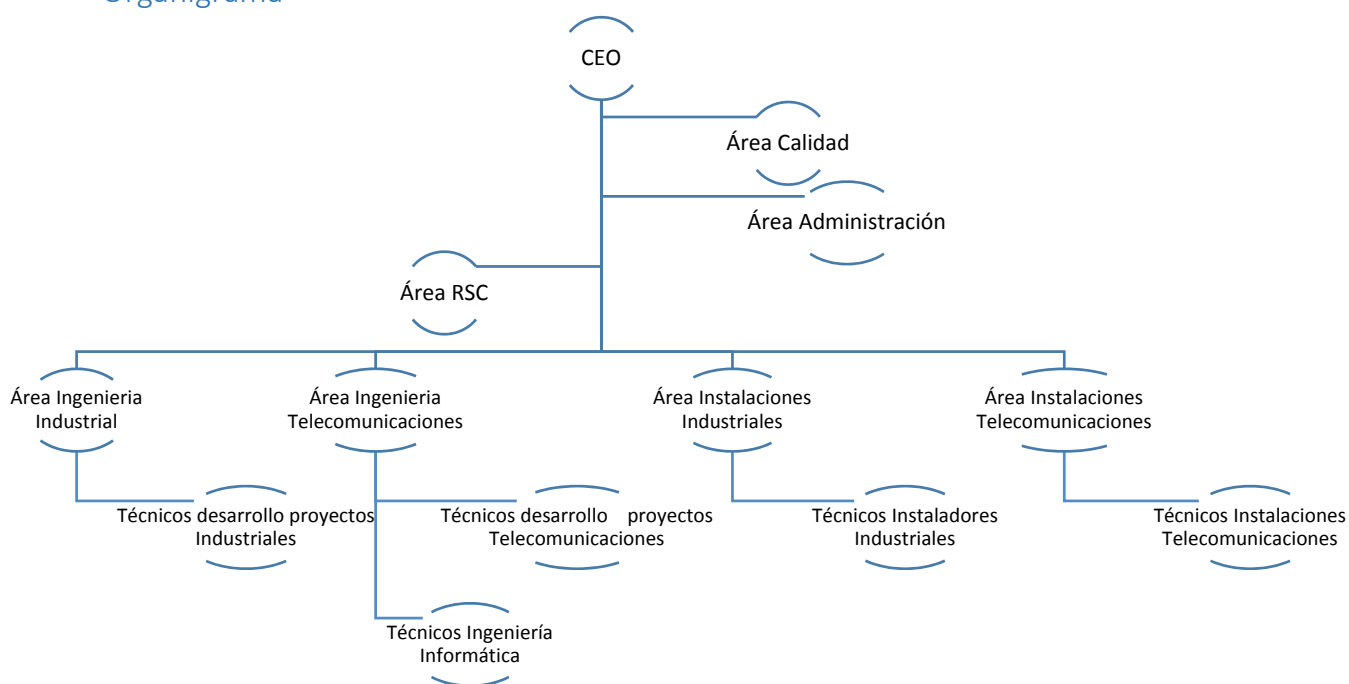
En EMSER recibimos e incorporamos las sugerencias de nuestros grupos de interés mediante herramientas como la intranet, encuestas de satisfacción a clientes, encuestas de clima laboral, reuniones periódicas con los proveedores, etc.

Nuestra empresa es una sociedad limitada que presta servicios de ingeniería, instalaciones industriales y de telecomunicaciones, mantenimiento, asesoramiento energético, diseño de software a medida, etc.

En EMSER hemos creado un comité de RSE que implica todos los departamentos de la empresa: gerencia, administración, ingeniería e instalaciones. Este comité se reúne periódicamente para comprobar los avances e implantación de la estrategia en la empresa.

Nuestro organigrama está basado en la comunicación interdepartamental que fomenta la escucha activa de los trabajadores. La participación, autonomía y toma de decisiones también es uno de nuestros puntos fuertes, pues los trabajadores tienen un cierto grado de independencia en la toma de decisiones y la organización laboral.

Organigrama



Implantación RSC

Ecovadis

Nuestra empresa dispone de clasificación SILVER mediante ECOVADIS



El 2018 procedimos a nuestra clasificación mediante la empresa ECOVADIS, que valora el cumplimiento de la RSE mediante el análisis pormenorizado de nuestras políticas, acciones y resultados.

Esta clasificación se re-evalúa de forma anual, de modo que constata el compromiso de nuestra empresa a seguir avanzando en este aspecto que consideramos fundamental dentro de nuestra visión corporativa.

Qué es ECOVADIS y cuál es su metodología

El objetivo de la metodología de EcoVadis es medir la calidad del sistema de gestión de la RSE de una empresa a través de sus políticas, acciones y resultados.

La evaluación se centra en veintiún (21) criterios de RSE agrupados en cuatro temas: Medio ambiente, Prácticas laborales y derechos humanos, Ética y Compras sostenibles. Estos criterios se basan en estándares de RSE internacionales como los Diez principios del Pacto Global de la ONU, las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las normas de la Iniciativa de Presentación de informes Global (GRI), la norma ISO 26000, la hoja de ruta CERES y los Principios Directores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU, también conocidos como el Marco Ruggie.

Durante la evaluación de su empresa, nuestros analistas de RSE solo contemplan los criterios pertinentes al tamaño, sector y ubicación de su empresa. Tendrán en cuenta la información proporcionada en el cuestionario de su empresa y los documentos justificativos adjuntados. En 2018 nuestra empresa obtuvo clasificación Silver con Ecovadis.

Acción Formativa

En 2019 nuestra empresa está realizando dos formaciones en paralelo, una específica de RSC y otra específica sobre EBC.

Estas dos herramientas formativas nos facilitarán la implantación de la RSC en nuestra empresa.

Formación RSC

Este ciclo de formación englobado dentro de las acciones del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, impulsado por Barcelona Activa (Ajuntament de Barcelona), tiene por finalidad el establecimiento de un **Plan de Acción** a corto/medio plazo para que en el transcurso de dos años nuestra empresa incorpore a su estrategia acciones que potencien su RSE

Formación EBC

Este ciclo formativo trata en profundidad la EBC, impulsado Barcelona Activa (Ajuntament de Barcelona – Sede distrito Horta Guinardó) y con el constante apoyo de la “Associació Catalana per al Foment de l'Economia del Bé Comú”, tiene como objetivo la realización del **Balance del Bien Común**, que en primera instancia nos indicará cuál es el grado de cumplimiento de los diferentes temas y aspectos, y que finalmente puede alentarnos a la realización de una auditoría y correspondiente certificación.



03 Metodología

El presente informe se basa en la metodología de reporting por grupos de interés. Dado que la empresa se encuentra en un estado inicial de la implantación de la RSE, nos resulta menos compleja la clasificación de nuestras acciones por grupo de interés en lugar de por ODS o de acuerdo a los 10 principios del Pacto Mundial, aunque a lo largo del informe iremos haciendo referencia a los mismos.

La correcta identificación de los diferentes grupos de interés ayudará a nuestra organización a establecer políticas, acciones, herramientas, indicadores, etc., como los que se detallan en este informe.

Políticas

Las políticas que surjan de la implantación del sistema de RSE en EMSER serán documentos plasmados por escrito en los cuales se definen los valores de nuestra entidad.

Acciones

Las acciones son el modo de desarrollar las políticas, potenciando los desafíos y minimizando los riesgos detectados. Las acciones irán asociadas a una planificación temporal y estarán diseñadas específicamente al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de medición

Fruto de la aplicación de las acciones se realiza un seguimiento del cumplimiento de las políticas. Las herramientas de medición constatan la eficacia de las mismas, al tiempo que detectan los fallos para su posterior mejora

Indicadores de seguimiento

Los indicadores de seguimiento nos darán una visión sobre el grado de cumplimiento de la aplicación de las políticas y de la puesta en marcha de las acciones. Estableceremos hitos alcanzables pero que nos permitan, paso a paso, ir implementando la RSE en nuestra empresa.



04 Análisis

En este análisis ponemos de relieve las acciones que ya se han tomado para cada uno de los grupos de interés, así como los desafíos surgidos del estudio de necesidades de cada uno de los grupos.

Evidentemente algunos de los objetivos son a medio, largo plazo, por lo que valoramos positivamente el planteamiento de los mismos aunque se implanten en diferido.

Se procede al análisis en base a su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Grupo de Interés	Acciones	Desafíos
Proveedores		
Clientes		
Trabajadores		
Medio Ambiente		



05 Análisis por grupos de interés



05.1 Proveedores

Selección de proveedores

Respecto al grupo de interés de los proveedores se ha realizado un análisis sobre el cumplimiento de los principios de la RSC de nuestros principales proveedores (un grupo que refleja aproximadamente el 80% de las adquisiciones de 2018).

En este análisis hemos concluido que la mayoría de ellos dispone de un sistema de RSC, un código ético, tiene publicada memoria de sostenibilidad... (72% de los analizados).

Igualmente se está trabajando en el establecimiento de un protocolo para la selección de proveedores, establecido como desafío, de manera que el cumplimiento de la RSC sea un criterio de selección para nuevos suministradores. Priorizaremos también el consumo de productos y servicios de proximidad y también de los que hayan sido.

Energía limpia

En la última anualidad también hemos procedido a cambiar nuestra compañía **comercializadora de energía**. Nuestro proveedor es ahora Som Energía, que no solo produce energía renovable sino que también promueve el cooperativismo, un modo más justo y participativo de hacer las cosas.

Concienciación

Hemos realizado una **comunicación** a nuestros principales proveedores sobre nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, invitándolos también a suscribirse como firmantes al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Desafío

*Establecer un sistema de **selección y evaluación periódica de proveedores**.*



05.2 Clientes

Satisfacción de cliente

La **fidelización** como herramienta fundamental de nuestra empresa.

De acuerdo con los estándares de la norma ISO 9001:2015 nuestra empresa dispone de un Sistema de Gestión para el correcto desarrollo de los procesos con nuestros clientes.

Encuestas de satisfacción

Con una periodicidad **anual** nuestra empresa realiza encuestas de satisfacción a sus clientes, para valorar la opinión sobre los productos y servicios que les hemos suministrado.

El grado medio de nuestro análisis de 2018 es del 90% de satisfacción de clientes.

Trato cercano

Las encuestas anuales nos acercan a la visión que tienen nuestros clientes. Ellos mayoritariamente valoran de forma muy positiva el trato personal que reciben por parte de EMSER.

Plan de mejora continua

Mediante el plan de mejora continua se contabilizan, procesan y resuelven las reclamaciones de nuestros clientes.

Plan de mejora incidencias instalaciones telecomunicaciones

Recientemente se ha implantado un mecanismo de control adicional para el seguimiento de las incidencias en instalaciones de telecomunicaciones. Aunque se trata de reclamaciones de clientes hemos preferido establecer un seguimiento específico para estudiar más a fondo las causas de las mismas, planificar su resolución de un modo más eficaz y prevenir su reiteración.

Desafío

*Confeccionar un **Código Ético**, hemos pensado incluirlo dentro de la política de la empresa.*



05.3 Empleados

El grupo de interés de los empleados constituye un pilar fundamental de la empresa, ya que su bienestar toma el pulso a la salud de nuestra organización.

Se han tomado recientemente algunas acciones para mejorar las condiciones de los trabajadores y tenemos otras muchas en vías de desarrollo.

Prevención de Riesgos Laborales

El cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales abarca al 100% de los trabajadores directos, también supervisamos el cumplimiento de dicha legislación por parte de nuestros trabajadores indirectos (proveedores de servicios).

Del mismo modo la formación en PRL, entrega de EPI's y revisiones de salud se realizan al 100% de los trabajadores. Las revisiones de salud se repetirán con la frecuencia que la edad y el lugar de trabajo requiera. Igualmente se renuevan los EPI's cada vez que sea necesario o con la periodicidad establecida.

Confort y equipamiento

Se han mejorado las instalaciones de la oficina, renovando **mobiliario** (mesas, armarios y sillas). También se ha habilitado la **cocina** para el uso de los trabajadores.

Además se ha habilitado un **aseo** de mujeres (anteriormente disponíamos de un único aseo para ambos sexos).

Desafío

Renovación de equipos informáticos, algunos de ellos están anticuados.

Participación empleados

Recientemente hemos realizado una **encuesta de clima laboral**, los resultados de la misma serán estudiados y analizados. La encuesta se realizará anualmente para constatar si la puesta en marcha de algunas de las acciones motiva entre los trabajadores una percepción de mejora del clima.

Sugerencias de los trabajadores

Actualmente las sugerencias de los trabajadores se transmiten de manera directa al departamento de calidad, que las plasman en el seguimiento de mejora continua, clasificándolas como sugerencias o acciones de mejora en función de su naturaleza y éstas son posteriormente evaluadas con gerencia para aprobarlas o no en función de su idoneidad y necesidad.

Desafío

*Creación de **Buzón de sugerencias web** para fomentar la participación de los empleados de un modo más sencillo.*

Desafío

*Implantación de **planificación de vacaciones** durante el primer trimestre del año.*

Igualdad de género y no discriminación

El sector de las telecomunicaciones está bastante masculinizado. Nuestra empresa ha duplicado en los últimos 2 años el número de mujeres que trabaja en la empresa. Y queremos seguir trabajando en este campo para poder alcanzar una mayor presencia de mujeres en nuestra plantilla. Incluiremos este aspecto en nuestras preferencias de contratación.

Desafío

*También estamos trabajando en un **Plan para la prevención y el abordaje del acoso sexual**.*

Desafío

*Otro reto que nos ponemos es el de la implantación de un **Plan de Igualdad** en nuestra empresa.*



05.4 Medio Ambiente

Manual de buenas prácticas ambientales

Nuestra empresa dispone de un **Manual de buenas prácticas ambientales** que ha sido debidamente comunicado tanto a nuestros empleados como a clientes y proveedores.

Reciclaje en la oficina

Para eliminación de residuos en la oficina disponemos de **puntos para la eliminación del papel**

Igualmente el papel se utiliza a **doble cara** en caso de necesitar imprimirlo, así le damos una doble vida.

Desafío

Recientemente hemos adecuado la cocina de la oficina, por lo que ha surgido una nueva necesidad para la separación y eliminación de los residuos allí generados. Implantaremos papeleras de reciclaje separadas para su correcta eliminación.

Ahorro en impresión

Dado que somos una oficina técnica, gran parte de los trabajadores realizan tareas de esta tipología. Nuestra manera de actuar influye en gran medida en el impacto que tiene nuestra empresa en el medio ambiente. Es por ello que es conocido por todos, en EMSER **no imprimimos** a no ser que sea imprescindible, ahorrando así tanto papel como tóner.

Desafío

Realizaremos una charla de **concienciación** para seguir minimizando las impresiones en papel.

Ahorro de agua

En nuestro manual de buenas prácticas ya se hace alusión al ahorro de agua, aun así este año hemos instalado carteles de concienciación en los baños y la cocina para recordar a los trabajadores, cada vez que va a hacer uso del agua, que cada gota cuenta.

Desafío

Instalación de **grifos con sensor de movimiento** para minimizar el consumo.

Actualmente el WC de mujeres no cuenta con sistema de **cisterna de doble descarga**. Éste se ha de reemplazar.

Consumo eléctrico

Hemos instalado en la oficina **iluminación LED y sensor de movimiento** en la iluminación de la sala de juntas para evitar que permanezca encendida más del tiempo necesario.

También se han instalado carteles para recordar al personal que apaguen las luces al abandonar la oficina.

Desafío

*Con el fin de reducir el consumo energético plantearemos la renovación de la actual **máquina de clima** por una más actualizada y con tecnología inverter.*

Desplazamientos sostenibles

En EMSER intentamos planificar los desplazamientos del personal técnicos agrupándolos para minimizar el número de vehículos que han de desplazarse.

También realizamos la planificación de acuerdo al lugar de residencia de algunos técnicos, intentando evitar desplazamientos a la oficina si no es imprescindible.

Del mismo modo recientemente actualizamos el vehículo de gerencia y se ha optado por un híbrido, buscamos de este modo también un ahorro en el consumo de carburante.

Recientemente realizamos un análisis sobre el sistema escogido por nuestros trabajadores para acudir al lugar de trabajo, y éste concluyó que un 43% de la plantilla acude a pie o en transporte público. Un 10% viene en moto (podemos considerar baja contaminación) y el 47% (coincide con el personal técnico) se desplaza con el vehículo de empresa.

