



# Inserta Servicios Complementarios

## Centro Especial de Empleo

INFORME DE PROGRESO  
2018



Inserta Servicios Complementarios  
Centro Especial de Empleo  
Calle Azcona, 56. 28028  
Madrid 15 de junio de 2019

# Índice de contenidos

- 01 | Carta de Renovación de compromiso
- 02 | Perfil de ISC
- 03 | Órganos de Gobierno
- 04 | Misión, visión y valores
- 05 | Desarrollo de los principios
  - Bloque 1: Derechos humanos
  - Bloque 2: Normas laborales
  - Bloque 3: Medioambiente
  - Bloque 4: Anticorrupción





**CARTA DE  
RENOVACION DEL  
COMPROMISO**

---

**1**



## CARTA DE RENOVACION DEL COMPROMISO

Un año mas ISC-CEE publica para sus Partes Interesadas el Informe de Progreso reiterando su compromiso en favor del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Seguimos profundizando en el modelo de hacer y de sentir las cosas, revisando la cultura de la compañía, adoptando nuevos planteamientos éticos y de relación y desarrollando nuevos programas de colaboración para el progreso de todos los que de una u otra manera tienen que ver con el mundo de las personas con discapacidad.

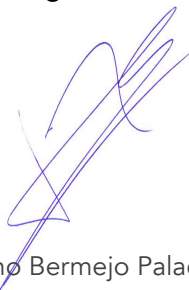
ISC-CEE es una empresa que trata de servir a la sociedad de forma responsable, focalizando su trabajo en la promoción y aseguramiento de la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad mediante la creación de espacios comunes de trabajo que vinculen a todas las personas que forman parte de este proyecto.

Somos el instrumento con el que la sociedad cuenta para crecer.

La generación de empleo para personas con capacidades diferentes, la gestión equilibrada en la prestación de los servicios, la actuación correcta, ética y eficiente, la responsabilidad integrada de manera natural en la gestión diaria y la necesaria relación con el entorno se han constituido como principales valores de la actividad de Inserta Servicios Complementario en el presente y para el futuro.

Queremos seguir avanzando en la creación de un nuevo modelo de CEE en el que todas las actividades de la cadena de valor, desde el proceso de selección al acompañamiento y orientación de la persona, sean una referencia para empresas, profesionales e instituciones de cómo promover la integración y empleabilidad de las personas con discapacidad.

Queremos que nuestros clientes lleguen a ser nuestros mejores colaboradores.



Lino Bermejo Palacios  
Director General ISC-CEE







**PERFIL DE  
INSERTA SERVICIOS  
COMPLEMENTARIOS**

---

**2**



# PERFIL DE INSERTA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

## Nombre Completo (Razon Social)

Inserta Servicios Complementarios

## Tipo de Empresa

PYME / CEE

## Dirección

C/ Martínez Izquierdo, 45 - Local 6.  
28028 Madrid (Acceso por C/ Azcona,  
56)

## Dirección WEB

[www.isc-cee.com](http://www.isc-cee.com)

## Alto cargo:

Lino Bermejo Palacios

## Persona de Contacto

Juan R. Sanchez Cifuentes

## Fecha de adhesión

12 / Agosto / 2016

## Numero de empleados

190

## Sector

Servicios profesionales.  
Economía social

## Actividad

Servicios a empresas.  
Reparto Ultima Milla  
Facility Services  
Formación e integración laboral

## Grupos de interés

Empleados y personal de servicio,  
Clientes, Administración publica  
Proveedores

## Otros grupos de interés:

Sociedad en General, Administración  
publica, Agentes sociales.

## Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Aquellas personas o colectivos que  
afectan o pueden verse afectados en  
su actividad empresarial o social, por  
la actividad de ISC-CEE y que se  
corresponden con los grupos de  
riesgo analizados según la revisión  
2019 del sistema de calidad y de la  
actualización del RAT.

## Países en los que está presente

(donde la entidad tiene la mayor parte  
de su actividad) y mercados servidos  
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

Toda la actividad de la empresa.

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

Se han considerado como elementos  
relevantes aquéllos que influyen en  
nuestros grupos de interés y que  
guardan relación con nuestra misión,  
visión y valores así como con nuestro  
sistema de calidad.

## PERFIL DE INSERTA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

### Como se está difundiendo el Informe de Progreso:

Por los canales internos de la compañía así como la pagina web y su posterior publicación en la web de la Red Española del Pacto Mundial. Incorporación como referencia en el programa Interserit.

### Periodo cubierto por la información contenida en la memoria 2018

#### 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 ambiental

No



**ORGANOS  
DE  
GOBIERNO**

---

**3**



# ORGANOS DE GOBIERNO

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

La incorporación de las sugerencias de los Grupos de Interés se realiza mediante reuniones con los principales afectados, en especial a través de la Unidad de Apoyo por lo que se refiere al colectivo de los trabajadores y a través de las encuestas realizadas y de la información obtenida periódicamente y de forma directa de los clientes por los coordinadores de cada servicio.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Se trata de una sociedad mercantil de responsabilidad limitada que ha sido calificada por la Comunidad Autónoma de Madrid como Centro Especial de Empleo con el N° 155. La estructura se compone de un Director General, una Responsable de Recursos Humanos, un Responsable Financiero, Responsable Comercial, Calidad y Jefes de Servicio.

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

Si.

La Junta Directiva participa en la definición de los indicadores su medida y nivel de implantación y de cumplimiento a través de reuniones específicas, de su vinculación con el sistema de Calidad y a través del informe de progreso.

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas

Entre otras ISC-CEE promueve:

La igualdad de género (participa en el Federación de Mujeres Progresistas y en la Fundación José María de Llanos), la inclusión social de las personas con discapacidad, las organizaciones del tercer sector y de la economía social.

De manera especial el cumplimiento del Convenio sobre los Derechos de las personas con Discapacidad de 13 de diciembre de 2006







**MISION  
VISION  
VALORES**

---

**4**



## MISION

Crear, con cada empresa, proyectos conjuntos basados en la prestación de servicios profesionales que promuevan la integración laboral de las personas con discapacidad sin menoscabo de la calidad en su ejecución.

## VISION

Ser para las personas que trabajan con nosotros y para nuestros clientes una organización que observa de forma natural en toda su actividad la Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad, que sirve de ejemplo a las empresas de su entorno y que ayude a la administración a favorecer la integración de las personas con discapacidad.

## VALORES

Somos personas que servimos y ayudamos a personas que sirven. Estamos en el centro de la actividad.

- Confiar en las personas. Es la prestación profesional de un trabajo personal.
- No discriminación.
- Integridad, honestidad y colaboración.
- Proteger los intereses de nuestros clientes
- Responsabilidad y actitud. Compromiso en el ejemplo de nuestras acciones.
- La gestión equilibrada en la prestación de los servicios
- La relación consciente con el entorno de las personas a las que servimos.

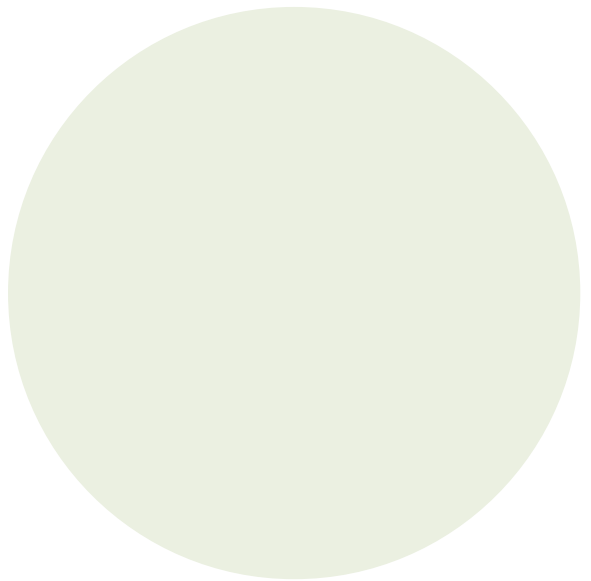




**DESARROLLO  
DE LOS  
PRINCIPIOS**

---

**5**





**PRINCIPIOS:  
DERECHOS  
HUMANOS**



# DERECHOS HUMANOS

## **P1. Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

### DIAGNOSTICO

Realizado el diagnóstico general sobre los posibles factores de riesgo, se ha concluido que no existen riesgos graves de conculcación de los principios de los Derechos Humanos en nuestros grupos de interés.

Las actividades de ISC-CEE son la promoción, formación e integración de las personas con discapacidad, la sensibilización y concienciación de las empresas y facilitar su inclusión mediante la realización de programas específicos.

Por todo ello trata de asegurar de forma rigurosa y pormenorizada, no solo el cumplimiento de la ley para sus grupos de interés, sino de forma especial la protección de los trabajadores con discapacidad.

### POLITICAS Y ACCIONES

ISC-CEE mantiene activo su comité de Seguridad y Salud Laboral, así como su plataforma, como órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en prevención de riesgos. Este comité está integrado por representantes de diferentes grupos de interés

Se mantiene el programa de acciones formativas para la preparación de todas las personas que trabajan en ISC-CEE sobre los posibles riesgos de su puesto de trabajo y a las personas con responsabilidades en actuaciones de evacuación y emergencias.

En este programa se tiene en especial consideración los entornos de trabajo de cada servicio y los posibles riesgos que se derivan de la prestación del servicio.

Igualmente ISC-CEE ha renovado su sistema de calidad, revisión 2015, estudiando sus grupos de interés y analizando y anticipando los riesgos probables debidos a su gestión.

### SEGUIMIENTO

Se realizan encuestas pormenorizadas para cada grupo de interés y su control y medición se consideran como indicadores de gestión de los objetivos de calidad

El Departamento de Calidad de ISC-CEE, tiene entre sus responsabilidades supervisar el cumplimiento de los compromisos. Esta supervisión se realiza de forma continuada analizando el grado de cumplimiento de estas políticas y de sus compromisos, renovando o adaptando las medidas necesarias para su adecuación. Esta responsabilidad se extiende también a los proveedores.





## DERECHOS HUMANOS

**P2. Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos Humanos.**

### DIAGNOSTICO

ISC-CEE trabaja en colaboración con proveedores reconocidos y establecidos en España y que cumplen con la normativa laboral y que respetan los DDHH. El seguimiento cercano de todos ellos nos permite comprobar el cumplimiento de principios como los de objetividad, legalidad y libre concurrencia con los que nos identificamos.

### POLITICAS Y ACCIONES

En nuestro ámbito de trabajo entendemos que no existe riesgo de vulneración de los derechos humanos. La mayor parte de los proveedores con los que trabaja ISC-CEE son pequeñas y medianas empresas sin presencia en países sospechosos de vulnerar los Derechos Humanos.

Mantenemos procesos transparentes e imparciales con los proveedores priorizando a aquellos mas sensibles con los criterios de Responsabilidad Corporativa y Discapacidad que promuevan programas de contenido social.

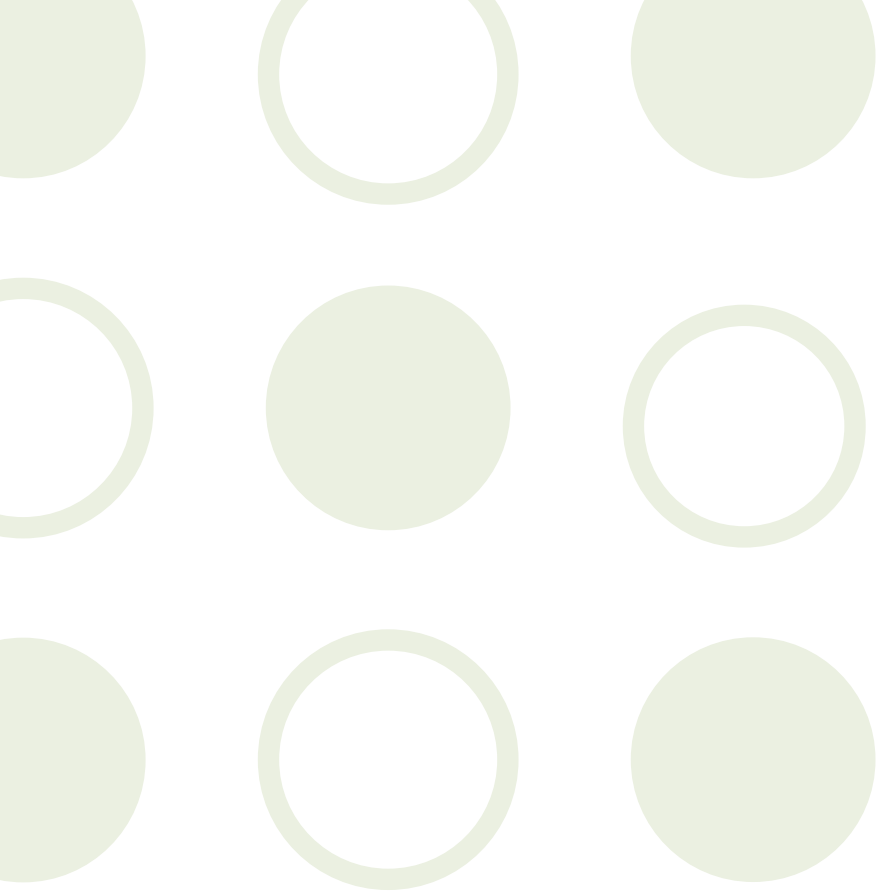
### SEGUIMIENTO

Se establece como indicador el numero de proveedores (porcentaje sobre el total) que disponen de Certificaciones de Calidad, así como otro tipo de certificaciones que indiquen su alineación con los principios de responsabilidad social corporativa.

A partir de 2019 se están teniendo en cuenta a efectos de trabajo a aquellos proveedores y clientes que tienen redactados Códigos de Conducta, tanto para uso interno como para la adhesión de colaboradores.

Registro y actualización de todos los contratos en vigor y proponer para sus renovaciones clausulas de conducta, calidad y medioambiente.





**PRINCIPIOS:  
NORMAS  
LABORALES**



## NORMAS LABORALES

### **P3. Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

#### DIAGNOSTICO

ISC-CEE tiene constituido un Comité de Empresa, que representa a los trabajadores y ostenta el derecho de información y consulta.

El Convenio Colectivo suscrito, nos lleva a constatar que no existen factores de riesgo que pongan en peligro el reconocimiento del derecho de negociación colectiva, asegurando que los trabajadores puedan ejercer su derecho a estar sindicados y representados.

#### POLITICAS Y ACCIONES

ISC-CEE cumple estrictamente con todas las obligaciones legales sobre información, consulta y en su caso negociación con sus empleados.

Así como las específicas relativas a su consideración como CEE y la relación especialmente sensible con sus trabajadores y demás grupos de interés.

#### SEGUIMIENTO

La Dirección de RRHH de ISC-CEE, realiza estos seguimientos a través de las funciones de relaciones laborales y llevan a cabo cualquier acción que consideren necesaria, para garantizar la representación de los trabajadores.

Así mismo pone a disposición de todos los trabajadores sus canales propios de comunicación, pudiendo realizar sugerencias, dar opiniones o iniciativas de mejora.

Toda la estructura de RRHH, así como la de Servicio, Jefes y Coordinadores, tiene entre sus funciones atender este tipo de situaciones.



## NORMAS LABORALES

**P4. Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

### DIAGNOSTICO

ISC-CEE rechaza cualquier forma de trabajo forzoso y/o realizado bajo coacción, apoyando desde sus inicios la conciliación de la vida familiar y laboral de sus trabajadores, contando para ello con un área especializada en conciliación laboral denominada "Plan trabajo-vida".

No se tiene conocimiento de riesgos que puedan dar lugar a trabajo forzado o bajo coacción.

### POLITICAS Y ACCIONES

En todos los contratos se especifican las condiciones de trabajo, reconociendo y remunerando al trabajador, según su función, su nivel de responsabilidad y del grado de desempeño de su puesto.

En orden a la protección del trabajador se realizan periódicamente ajustes sobre el número de horas y turnos efectivos para asegurar la seguridad y salud en el trabajo de los empleados.

### SEGUIMIENTO

El control de las horas de trabajo para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas que desempeñan su actividad en ISC-CEE, forma parte de la cultura de la empresa de manera especial.

El seguimiento y control del número de horas efectivas se ha incorporado como objetivo de calidad tratando de ajustar en lo posible los horarios, cuadrantes, de cada trabajador para que sean lo más favorables para la conciliación.



## NORMAS LABORALES

**P5. Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

### DIAGNOSTICO

Dado el tipo de actividades llevadas a cabo ISC-CEE, no tomamos en consideración este principio como factor de riesgo.

### POLITICAS Y ACCIONES

Cumplimos con la legalidad vigente en todo el territorio nacional.

Los responsables de la selección y contratación asumen como principio la no contratación de menores de 18 años

### SEGUIMIENTO

No existe ninguna acción concreta salvo colaboraciones puntuales mas propias el ámbito privado que del corporativo.

## NORMAS LABORALES

### **P6. Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.**

#### DIAGNOSTICO

La descripción de los puestos de trabajo se realiza bajo parámetros objetivos en los que no cabe ningún tipo de discriminación, asegurando la igualdad de oportunidades de todas las personas en el empleo, la formación y la promoción.

Además como Centro Especial de Empleo promovemos especialmente la integración de personas con discapacidad.

#### POLITICAS Y ACCIONES

Colaboramos de forma activa con la Federación de Mujeres Progresistas, para difundir el principio de Igualdad y consolidarlo como valor esencial dentro de la cultura corporativa, al tiempo que impulsamos la puesta en marcha de todas aquellas políticas y acciones necesarias para promover y garantizar la Igualdad de oportunidades para los hombres y mujeres dentro de las organizaciones.

También colaboramos activamente con la Fundación José María de Llanos que atiende al colectivo de mujeres en riesgo de exclusión social.

#### SEGUIMIENTO

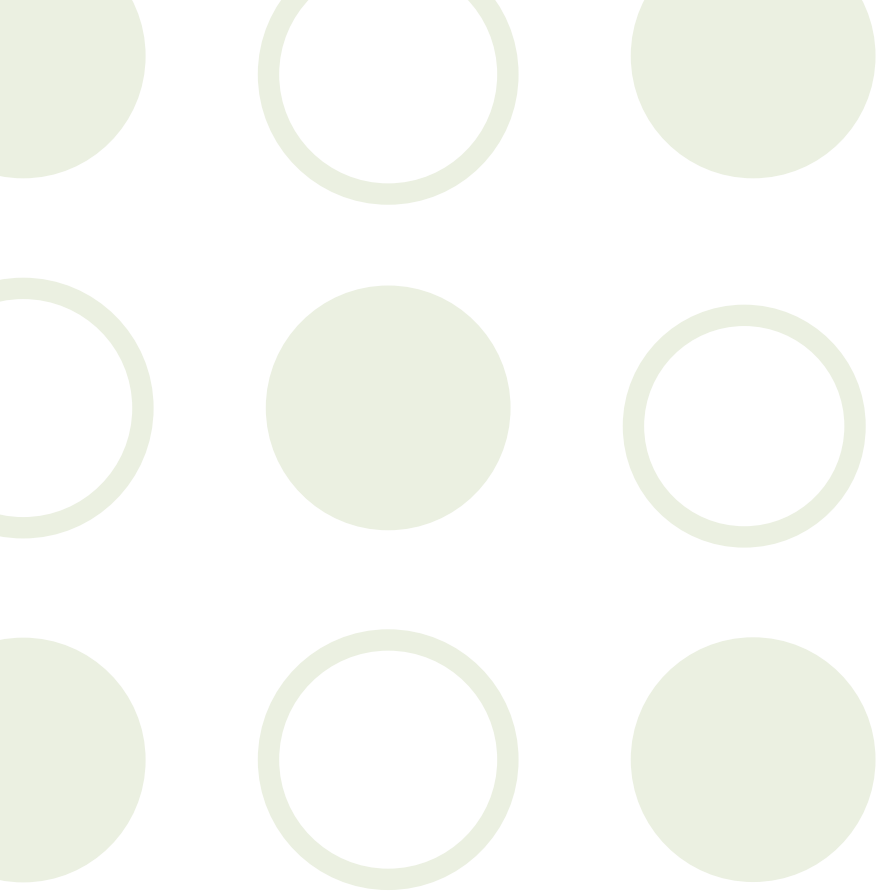
Más del 80% de los trabajadores son personas con discapacidad, frente al 70% exigido por la ley para empresas de este tipo.

Anualmente se elabora una memoria donde comprobamos la evolución del número de trabajadores y de sus condiciones laborales, lo que permite que desde Recursos Humanos y otras áreas de la organización se siga trabajando en medidas que mejoren y apoyen la igualdad en el empleo, así como la inserción de los colectivos más desfavorecidos.

Según la estructura jerárquica, esencialmente horizontal, la dirección esta compuesta por tres hombres y una mujer.







**PRINCIPIOS:  
MEDIO  
AMBIENTE**



## MEDIO AMBIENTE

### **P7. Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**

#### DIAGNOSTICO

Asumimos el principio de que para el desarrollo sostenible es necesario armonizar tres elementos:

1. El crecimiento económico, (ISC es una empresa y tenemos grupos de interés),
2. La inclusión social, (somos un Centro Especial de Empleo) y
3. La protección del medio ambiente (nuestra actuación puede suponer un riesgo).

#### POLITICAS Y ACCIONES

Se mantienen las líneas de actuación establecidas relacionadas con los aspectos medio-ambientales:

- Promover de conductas y hábitos mas sostenibles entre los trabajadores de ISC-CEE mediante programas de formación e identificación con criterios ambientales de depósitos de residuos.
- Analizar las posibles mejoras en la operativa de los servicios, sobre todo la flota de vehículos, el equipamiento y las instalaciones para alcanzar un uso más racional de los recursos.

#### SEGUIMIENTO

Se mantiene el estándar mínimo de la legislación en cuanto a la catalogación de los productos de limpieza, libres de sustancias tóxicas, de dudosa formulación o dañinos para la salud de los trabajadores y de los receptores del servicio.

Así mismo se pone en marcha la selección de nuevos productos con sellos de sostenibilidad reconocidos para su posible sustitución por los actuales.

## MEDIO AMBIENTE

**P8. Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.**

### DIAGNOSTICO

Después de un análisis completo de las actividades internas y externas de la empresa se han detectado algunos puntos críticos a trabajar respecto de la protección del Medio Ambiente.

### POLITICAS Y ACCIONES

Reciclaje de papel. Servicio trimestral de reciclaje, destrucción y tratamiento de papel de acuerdo con la norma ISO EN 15713.

Vehículos de reparto. Actualmente en proceso de sustitución los motores gasoil por otros mixtos de gas menos contaminantes. El cambio se implantará progresivamente controlando las emisiones de los nuevos vehículos, su consumo y los niveles de contaminación.

Detergentes homologados. Utilización de detergentes homologados legalmente con todas las garantías en cuanto a sus componentes y sus envases.

### SEGUIMIENTO

Control de los contenedores en cuanto a pesos y frecuencias para conocer el nivel de producción de residuos por año.

Control de los detergentes exigiendo al proveedor los datos técnicos de los productos suministrados así como su procedencia.

Seguimiento individualizado de los nuevos vehículos y rutas, para comprobar el cumplimiento de las especificaciones técnicas y poder aplicarlo al resto de vehículos.

En la actualidad estamos en un 50% del cumplimiento del objetivo de sustitución de la flota de vehículos por otros menos contaminantes.



## MEDIO AMBIENTE

**P9. Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.**

### DIAGNOSTICO

Se destaca la flota de reparto y los servicios de limpieza, en general como los mas propicios a generar riesgo medioambiental.

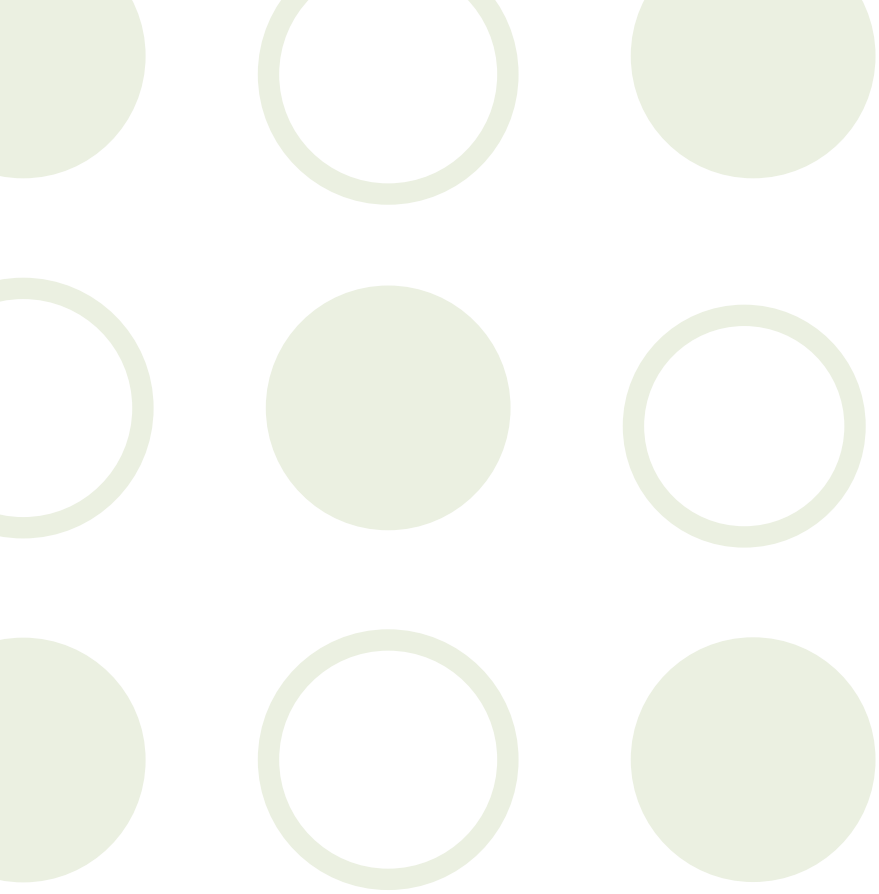
### POLITICAS Y ACCIONES

Incluir en los contratos, de limpieza fundamentalmente, una clausula contractual en la que ISC-CEE se obliga a utilizar exclusivamente productos homologados y no contaminantes, así como a retirar y tratar los residuos que se han producido como consecuencia de su actividad.

En todo caso se concienciará a las personas involucradas en los trabajos que puedan suponer un cierto peligro medioambiental de la utilidad de recomendar a sus clientes y usuarios la necesaria utilización de materiales y procedimientos no contaminantes

### SEGUIMIENTO

Tener en cuenta el numero de recomendaciones hechas en cada cliente y de una manera mas objetiva por la incorporación de útiles, productos y procesos de limpieza mas respetuosos con el medioambiente



**PRINCIPIOS:  
ANTI-  
CORRUPCION**





## ANTI-CORRUPCION

**P10. Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.**

### DIAGNOSTICO

Se identifica un posible riesgo teórico en un grupo concreto de empleados, puestos directivos, en relación con el grupo de proveedores y de clientes. Aun limitada por la cuantía de los contratos, el riesgo existe.

### POLITICAS Y ACCIONES

La negociación de los contratos se realiza en todo caso mediante los procedimientos de libre concurrencia y se asegura la inclusión de las cláusulas relativas al comportamiento.

Mantenemos procesos transparentes e imparciales con los proveedores. Priorizando a aquellos mas sensibles con los criterios de Responsabilidad Social, y que promuevan programas conjuntos de contenido social.

Se ha redactado un Código Ético de Conducta para su implantación en la empresa que se pretende sea de obligado conocimiento.

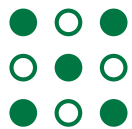
### SEGUIMIENTO

Se mantiene el Comité de Ética en ISC-CEE para trabajar sobre la implantación del Código generado y su traslado a los diferentes Grupos de Interés para su aprobación y firma.

Inserta Servicios Complementarios  
Centro Especial de Empleo  
Calle Azcona, 56. 28028  
Madrid 15 de junio de 2019



**ISC**



INFORME DE PROGRESO  
2018