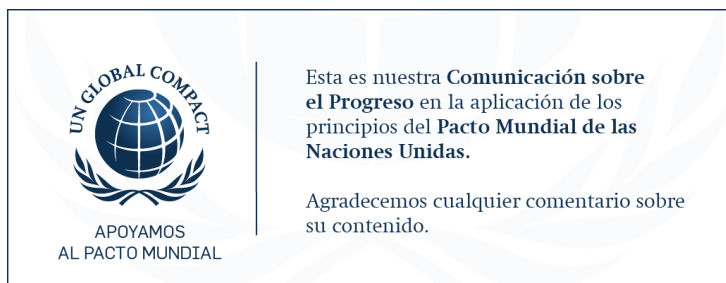


Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L.

INFORME DE PROGRESO 2018



TSI
LEVANTE



Informe de Progreso | 1



Técnicas y Servicios Integrales de Levante, S. L., es una empresa murciana creada por profesionales con más de veinte años de experiencia en el sector. El origen de los servicios prestados fue la **Limpieza Convencional e Industrial**. En la actualidad, estos servicios se han incrementado incluyendo labores de **Control de Plagas y Legionela, Limpieza de Extracción de Humos, Jardinería y Mantenimiento de Instalaciones**, sin perder el espíritu de vocación de sus fundadores.

Nuestro objetivo es evitar que el cliente distraiga su atención en temas ajenos a su actividad. Para ello, disponemos de personal cualificado que recibe formación continua en las últimas técnicas, así como en el uso de las novedades en maquinaria y útiles. Contamos con las **Certificaciones en Calidad 9001, Medio Ambiente 14001, Prevención de Riesgos Laborales OHSAS 18001 y en materia de RSC somos socios de la red española del Pacto Mundial.**

Disponemos de las homologaciones y/o clasificaciones de los siguientes estamentos Privados y Públicos:

- Nº RePro clasificación de proveedores: 306069.
- Clasificación a nivel Nacional
 - Control de Plagas (M – 01 – A).
 - Servicios de limpieza (U – 01 – D)

TSI LEVANTE

Misión

TSI LEVANTE busca proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, colaborando con la prestación de servicios identificados por el cliente o asesorando técnicamente de las tareas que pudiéramos entender necesarias, a fin de garantizar y aspirar a aumentar su nivel de satisfacción.

Visión

En TSI LEVANTE pretendemos seguir siendo fieles a nuestro origen, una empresa dedicada a su cliente.

Gracias a ellos, llevaremos a cabo una expansión de crecimiento en provincias limítrofes con el objetivo de posicionarnos en el sector en otras comunidades y estar en crecimiento constante ayudados por las nuevas tecnologías.

Pretendemos ser un referente claro en nuestra Región a medio plazo.

Valores

En TSI LEVANTE apostamos por la simplicidad en los procesos de nuestros servicios. Realizándose éstos por personal cualificado dotados de la pertinente tecnología para conseguir los más óptimos resultados para nuestros clientes. La simplicidad en los procesos, el seguimiento y la medición de nuestros servicios y el respeto por los plazos marcados son garantías para nuestro cliente; porque siempre, nuestro objetivo es su bienestar.

Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	COE
05	Análisis <ul style="list-style-type: none">MedioambienteClientesProveedoresEmpleadosAdministraciónComunidad/Sociedad CivilSocios/Accionistas
06	Anexos del Análisis: Certificados
07	Anexos correlación desafíos y ODS



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Cartagena, 24 de junio de 2019

A quien pueda interesar,

Técnicas y Servicios Integrales de Levante, S.L. (TSI Levante), empresa dedicada a la prestación de servicios de limpieza convencional, limpieza industrial, control de plagas, mantenimiento de instalaciones y jardinería, *FACILITY SERVICES*, afianza un año más sus valores empresariales de Responsabilidad Social Corporativa y deberes con la implantación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, aunado a su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Con el enfoque principal de mejora continua, durante 2018, TSI Levante ha desarrollado las siguientes medidas prácticas:

- **Derechos Humanos:** formación en Derechos Humanos y RSC para el personal de RR.HH.
- **Normas Laborales:** superación en la contratación mínima de discapacitados y aumento en la diversidad de la plantilla.
- **Medio Ambiente:** implantación de tecnologías respetuosas con nuevos programas de Gestión Comercial y de Gestión, con la puesta en marcha de su programa de Gestión Comercial Comercial "CRM"; así como en el desarrollo de un nuevo Sistema de Gestión "ERP" (GesTSI 4.0) que se ejecutará durante el presente año.
- **Lucha Contra la Corrupción:** Contratos transparentes con las administraciones Públicas.

Además, mantenemos los objetivos de nuestra mejora continua empresarial, y mantenemos nuestro firme interés en renovar las actividades y principios promovidos por la red española del Pacto Mundial y el Global Compact de las Naciones Unidas en la realización de informes del progreso anualmente.

D. Juan Antonio Sánchez Mata
Gerente

Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L.

C.I.F.: 8-30563415
Polígono Industrial Oeste
C/ Júbilo, C-3
30169 SAN GINÉS (Murcia)



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Técnicas y Servicios Integrales de Levante, S.L.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Jubilo C3, 3Apartado 77, Murcia, España

Localidad

Murcia

Provincia

Murcia

Comunidad Autónoma

Región de Murcia

Dirección Web

<http://www.tsilevante.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Juan Antonio Sanchez Mata

Persona de contacto

Encarna Hernández

Número total de empleados

414

Sector

Servicios profesionales (Limpieza)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Empresa de servicios de limpieza, control de plagas y mantenimiento

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

960.000 – 24 millones

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

TSI Levante ha recibido en 2018: 59.360,46 € en concepto de subvenciones, una variación de 13,45% frente al año anterior (2017)

	Unidad	2018	VARIACION 2017	% Variación
Ingresos	€	5.918.611,54 €	136.764,65 €	-2,25%
Gastos de proveedores	€	279.440,01 €	63.882,21 €	29,63%
Valor Añadido	€			
Remuneración a los empleados	€	4.386.697,72 €	124.456,91 €	-2,76%
Beneficio bruto	€	22.849,83 €		
Gastos financieros	€	21.125,75 €	4.485,57 €	-17,51%
Subvenciones	€	59.360,46 €	9.221,72 €	-13,45%

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Clientes: Por nuestra relación con empresas y despachos profesionales.

Administración: Por nuestra relación directa con la administración, tanto por gestión como por servicios y además, organismos e instituciones públicas principalmente.

Medioambiente: Por el compromiso de nuestra organización por el respeto medioambiental.

Empleados: El equipo de TSI Levante es fundamental para el funcionamiento de la empresa.

Proveedores: Necesarios para cumplimentar nuestros servicios a los clientes.

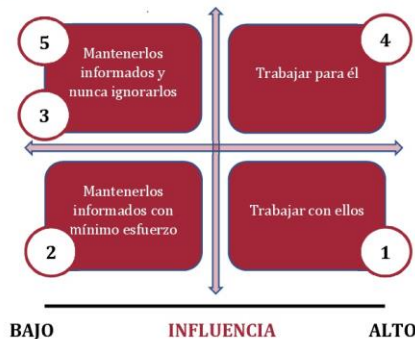
Comunidad/Sociedad: Por nuestra relación con la comunidad local y regional y los servicios de ámbito público que genera TSI Levante

Accionistas/Socios: La dirección de la empresa es parte vinculada y toma decisiones principales directamente en cualquier actividad de la organización.

Otras partes interesadas incluidas dentro de los principales grupos de interés:

P. interesada	expectativa	Como afecta al SG, Información documentada	IMPACTO	INFLUENCIA
AA.PP. Industria	Cumplimiento de normativa asociada a seguridad industrial (Contraincendios, Registros industrial y APQ).	Requisitos legales actualizados	5	3
AA.PP. Sanidad	Cumplimiento de las prescripciones técnicas asociadas al ROESBI	Requisitos legales actualizados	5	3
Subcontratas	Mantenimiento de los contratos. Realización de pagos según acuerdos.	Contabilidad	2	2
Proveedores	Realización de pedidos de manera dinámica y fluida. Realización de pagos según acuerdos.		3	2
Cientes Limpieza	Calidad en el servicio. Cumplimiento de plazos. No dejar residuos tras el servicio. Disposición de las FDS de los productos usados.	Requisitos del cliente, Planificación y prestación del servicio	5	5
Cientes DDD	Calidad en el servicio. Cumplimiento de plazos. No dejar residuos tras el servicio. Disposición de las FDS de los productos usados.	Requisitos del cliente, Planificación y prestación del servicio	5	5
Cientes Jardinería	Calidad en el servicio. Cumplimiento de plazos. No dejar residuos tras el servicio. Disposición de las FDS de los productos usados.	Requisitos del cliente, Planificación y prestación del servicio	5	5
Empleados	Desarrollo profesional. Documentación clara y actualizada de los servicios a realizar. Identificación y control de los aspectos e impactos ambientales significativos generados en el desarrollo de las actividades. Identificación, control y evaluación de los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Documento de Autoridad y Responsabilidad. Instrucciones de trabajo. Evaluación de aspectos ambientales. Evaluación de Riesgos.	5	2
Concejalías	Cumplimiento de la frecuencia y realización de servicios. Adecuada vestimenta de trabajadores- uniformes. No dejar residuos tras la prestación del servicio	requisitos legales. Requisitos de cliente.	5	2
Conserjerías	Cumplimiento de la normativa legal aplicable	requisitos legales	5	2
Instituto de trabajo y SS	Comunicación de alta / bajas de empleados. Comunicación de accidentes de trabajo.	RRHH	5	2
sociedad general	mantenimiento de puestos de trabajo, protección del medio ambiente	RRHH y Cumplimiento de requisitos legales	3	3
ANECPLA	Mantenimiento de información y requisitos legales actualizados. Mantenimiento y pago de la cuota como asociado.	Boletines de información	2	2
Gestores de Residuos	Mantenimiento de la autorización de gestión de residuos, mantenimiento de la relación comercial y entrega de la documentación a la mercantil.	Contrato, documentación con Gestores de residuos	3	2

IMPACTO ALTO



Países en los que está presente tú negocio o tiene producción

España

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

TSI Levante opera principalmente en toda la Región de Murcia pero también ofrece sus servicios en las provincias colindantes de la región de Murcia como son: Almería, Albacete y Alicante. Su sede principal se encuentra en el Polígono Industrial Oeste de Alcantarilla y también hay una delegación en el Polígono Industrial Cabezo Beza en Cartagena.

Indique cómo se ha establecido la **materialidad** o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

Por las actividades principales dentro del sector servicios de la limpieza, control de plagas y mantenimiento que realiza la organización teniendo en cuenta a los grupos de interés y los aspectos ambientales, sociales y económicos.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

El informe del progreso se ha difundido por el sitio web de TSI levante y cada vez que ha sido solicitado por algún organismo. Con motivo de la última publicación se envió una nota de prensa a nivel local. El informe también es difundido entre nuestros clientes y potenciales, para dar a conocer nuestro compromiso con la RSC, y también se hagan partícipes de ello. Así como, en nuestras presentaciones empresariales y ofertas presentadas, hacemos mención a nuestro compromiso, informando a nuestros clientes potenciales de la adhesión al pacto mundial y su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario: 2018

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

La empresa TSI Levante renueva su compromiso con Global Compact de la ONU. Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L. empresa regional y comprometida con los valores y principios de una gestión empresarial ética basada en los Principios del Pacto Mundial y, como socia de la iniciativa más importante en materia de desarrollo sostenible a nivel mundial desde el año 2011, ha presentado el Informe de Progreso, un reporte a través del cual TSI Levante comunica las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial a sus grupos de interés siguiendo la política de reporting de Global Compact. Los ODS proporcionan a TSI Levante un marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible. El Pacto Mundial es la iniciativa que posee el mandato de Naciones Unidas para trasladar los ODS al sector privado. Los ODS se interrelacionan con los 10 Principios del Pacto Mundial, ambos son marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen. Los ODS alineados con el núcleo de negocio y las buenas prácticas y compromisos de TSI Levante son: 5: Igualdad de género: Implementar el plan de igualdad y mantener un 40% la presencia de mujeres en puestos pre-directivos en 20-25 y alcanzar la igualdad salarial entre hombres y mujeres en 2030. 8: Trabajo decente y crecimiento económico: El objetivo es contratar un 5% de jóvenes por debajo de los 30 años y aumentar la plantilla en un 35% hasta 2030. 9: Industria, innovación e infraestructura: Destinar como mínimo un 1% de la cifra de negocio a I+D+i hasta 2030, además desarrollar un número específico de productos y servicios innovadores ligados a los ODS hasta 2030. 10: Reducción de las desigualdades: Superando la LISMI, aumentar el porcentaje de empleados con discapacidad como mínimo un 10 % en 2030. Juan Antonio Sánchez Mata, gerente de TSI Levante, involucrado en el desarrollo y aplicación de estos principios en su organización, añade a este compromiso de Responsabilidad Social Corporativa, el objetivo del desarrollo tecnológico junto con herramientas y procesos digitales a su organización. Los informes:

<https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/419362>

https://www.pactomundial.org/?page_id=82 Las empresas: <https://www.pactomundial.org/>

<https://tsilevante.com>

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Las sugerencias de los grupos de interés son tomadas en cuenta dependiendo de su procedencia y nivel de aplicación sobre los aspectos más destacados en el gobierno y funcionamiento de la organización. Uno de nuestros objetivos ha sido incrementar las propuestas de empleados y clientes respecto a la prevención y seguridad laboral en los últimos años, así como, tomar medidas medio ambientales para frenar el cambio climático y la optimización de recursos para el ahorro de combustible, siempre teniendo en cuenta las nuevas tecnologías 4.0 y la implantación del nuevo reglamento europeo referente a protección de datos. Nuestra empresa en el último trimestre de cada año, elabora un plan estratégico con los objetivos que desea alcanza el año siguiente. En este Plan se recogen todas las acciones y objetivos de cada uno de los departamentos de TSI Levante; y se hace público a todos el personal de estructura para que cada miembro de la organización conozca cuáles son las metas y objetivos aprobados por Gerencia y los Responsables de cada uno de los departamentos y de esta manera lograr la consecución de objetivos marcados entre todos los componentes de este gran equipo humano.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La plantilla total de TSI Levante, volvió a aumentar en 2018 por adjudicaciones de contratos públicos, ya que el Sector de la Limpieza, el personal es subrogado, así como la necesidad de nuevas contrataciones por necesidades del sector privado. De tal forma, que las incorporaciones han sido equilibradas entre hombres y mujeres y se han mantenido los porcentajes del año anterior.

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

La dirección de la empresa mide el progreso de la implantación de los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas mediante indicadores preestablecidos y con normas estandarizadas a nivel internacional como ISO y otros sistemas de gestión propios desarrollados internamente como ERPs o CRMs para una mejor evaluación en la gestión de nuestros indicadores internos con GesTSI, además en este reporting se incorporan datos de información no financiera complementarios con el fin de mejorar la calidad y veracidad de la información, clave para identificar riesgos que permitan mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de las administraciones, los clientes y la sociedad en general

Indique quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

La dirección general de la empresa toma la decisión de la implantación de los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas, estos principios se dividen en diversas áreas que son gestionadas por distintas las distintas áreas, como Recursos Humanos, Compras, Producción, Comercial y Calidad (PRL y Medioambiente)

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollos Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

TSI Levante desarrolla acciones de apoyo en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con el fin de colaborar en el proyecto mundial de la Agenda 2030.

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

La dirección y gerencia de TSI Levante muestran el interés de implementar un sistema de responsabilidad social corporativa beneficioso para todos ampliando la información no financiera progresivamente para recoger mejor las variaciones y evolución de la organización en aspectos económicos, sociales, ambientales y anti-corrupción.

Dirección Web

<http://www.tsilevante.com>



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

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

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

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



15

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

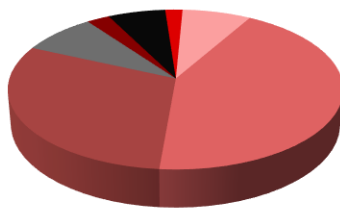
ANTICORRUPCIÓN



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 68
- Empleados: 48
- Proveedores: 13
- Accionistas: 4
- Administración: 10
- Comunidad: 3
- Medio Ambiente: 12

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



59

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La mejora continua es un principio básico establecido en la dirección y organización de TSI Levante. Todos los años la empresa es auditada por una empresa externa por un sistema de gestión de calidad con estándares reconocidos internacionalmente: ISO 9001:2015

Política de Calidad - Política

Comentarios

La empresa está certificada varios años y es un requisito indispensable el disponer de una política de calidad. La política de calidad se basa en varias líneas maestras:

- . Plena integración de todos los empleados. .
- Formación continua e información de los objetivos. .
- Evaluación interna continua de los servicios prestados.
- . Transparencia con el cumplimiento de los trabajos contratados y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Objetivos

El objetivo es seguir manteniendo y mejorando la política de calidad, así como el sistema de gestión de calidad integrado con otras normas de gestión implantadas, además de seguir ampliando el sistema de gestión interno. El objetivo es ampliar el alcance de la implantación del sistema de gestión de calidad y que el área comercial se incluya durante 2019.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Los códigos de conducta/éticos y comerciales no están desarrollados todavía dentro de la organización.

Objetivos

El objetivo es tener implantado un código que aplique a toda la organización y fomente la calidad en TSI Levante en todos los niveles.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para mejorar la salud y la seguridad en el trabajo, eliminar y minimizar los riesgos (incluidas los fallos del sistema), aprovechar las oportunidades de SST. Ayuda a una organización a alcanzar los resultados esperados de su sistema de gestión.

Comentarios

Aunque el sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo está implantado debidamente y se han superado las auditorías anualmente.

Objetivos

Objetivo que se ha cumplido durante 2018, el grado de implantación ya refleja resultados observables y se a continuar con la mejora continua, auditorías internas y externas.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante tiene implantado un sistema de gestión de calidad debidamente certificado por una entidad certificada acreditada externa

Comentarios

TSI Levante está certificado por la norma ISO 9001:2015 debidamente certificado por una entidad certificada acreditada externa.

Objetivos

La mejora continua y la adecuación a la nueva versión de esta norma internacional a los procedimientos de la empresa es un objetivo permanente en la gestión de la organización

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El buzón está a la libre disposición de todos los empleados o personas relacionadas con la organización que quieran proponer mejorar en cualquiera de nuestras actividades o servicios.

Objetivos

En la actualidad el buzón de sugerencias no responde a las expectativas, y no se consiguen sugerencias, por lo que la organización se plantea añadir nuevos buzones menos expuestos o en otras instalaciones de la organización.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa está certificada y para ellos tiene que superar las auditorías internas y externas que requieren las normas estandarizadas internacionales de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo.

Objetivos

Las auditorías se irán manteniendo de acuerdo a los procedimientos internos establecidos en la gestión de la organización.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Nuestro canal de denuncias no está desarrollado e implantado, como tal, pero si se gestionan las quejas, no conformidades y se dan solución a la mayor brevedad posible.

Objetivos

Desarrollar un canal de denuncias para clientes para ser conocedor de las irregularidades cometidas.

Número de incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La empresa cuenta con servicios de Prevención de Riesgos Laborales y toma medidas en la gestión de esta materia, con el fin de dar una mejor información a los trabajadores y estos a los clientes. La satisfacción al cliente y medidas de salud y seguridad se toman para evitar cualquier riesgo.

Objetivos

El objetivo es revisar, tomar mediciones, explicar problemas que puedan aparecer y proponer soluciones. Por lo tanto TSI va a capacitar a los empleados y a la organización para la mejor atención al cliente. Durante el 2018 no se han registrado número de incumplimientos, acción que se va a implementar durante 2019 y 2020.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La satisfacción del cliente se mide por no conformidades internas.

Objetivos

Se ha realizado encuesta a la prestación de servicio de limpiezas en centros de médicos para comprobar la satisfacción de los mismos y tener conocimiento de nuestro servicio, ante la posibilidad de abordar otros contratos. Se ha obtenido la máxima puntuación en todos los campos de la encuesta quedando evidenciado la gran satisfacción de nuestros clientes en este campo. Se ha marcado como objetivo seguir evaluando la satisfacción de los clientes de otros servicios a partir de Enero de 2018, además de introducir otros parámetros y cuestiones a medir como mejora. Se adjunta informe proceso evaluación.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Accesibilidad de los productos y servicios

Se creó en nuestra página web la pestaña de clientes; para poder interactuar con nuestros clientes a través de este medio, evitando la

pérdida de información en los emails. Con el avance del desarrollo del sistema de gestión los servicios se gestionaran en la nube automáticamente mejorados a partir de 2018. Con nuestro nuevo Sistema de Gestión interno "ERP" GesTSI 4.0, se enviarán en automático comunicaciones y partes de trabajo para el correcto seguimiento del servicio realizado por TSI Levante,

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Se han establecido algunas medidas para establecer las bases en la supresión de barreras en la edificación, los espacios urbanos, el transporte y la comunicación, y para la promoción de la accesibilidad y la mejora de la calidad de vida y la autonomía de las personas con discapacidad y movilidad reducida, que necesitan mejorar.

Objetivos

El objetivo para el próximo año es incluir la accesibilidad como medida dentro de los códigos de la organización.

Apoyar la digitalización de las empresas - Acción / Proyecto

Comentarios

La organización es consciente de la mejora continua de la nuevas tecnologías y la adecuación constante y mantenida. Además los organismos, legislación, consumidores, sociedad demandan una mayor digitalización de los procesos documentales, para de esta manera favorecer el acceso universal a la vez que se permite un mejor gestión tanto del papel, como de los recursos de las tecnologías de la información. TSI Levante ha desarrollado su propio sistema de gestión de procesos internos que ha ido implementado cada año, a este se le ha añadido un CRM para la mejora en la gestión de las actividades con clientes y potenciales clientes.

Objetivos

La implantación de este objetivo se mantiene y extiende durante 2018 y 2019 ya que se está implantando y a esto se añade GesTSI ERP 4.0. El objetivo es adaptar esos sistemas tanto al nuevo

reglamento europeo de protección de datos como a la mejora de la inserción, gestión y tramitación de estas herramientas en los dispositivos con medidas de accesibilidad.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

El desafío respecto a la accesibilidad se va a incluir como medición en los riesgos de la organización ya que no está debidamente implantado.

Objetivos

El objetivo es analizar los riesgos en accesibilidad y aplicar mejor servicio al cliente tomando las medidas correctoras pertinentes durante 2019 y 2020.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Las encuestas de satisfacción están implantadas pero necesitan mejorar su recogida de datos.

Objetivos

El objetivo es conocer mejor la accesibilidad de los productos de TSI Levante y la mejora en la calidad en la accesibilidad universal de estos durante el 2019 y 2020.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Un canal de denuncias para mejorar la falta de medidas de accesibilidad no están debidamente implantadas.

Objetivos

TSI Levante analizará la viabilidad de un canal de denuncias que incorpore la accesibilidad como elemento de riesgo.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En la actualidad el buzón de sugerencias no recibe propuestas.

Objetivos

TSI Levante mantendrá el buzón y establecerá

incentivos para la activación del buzón de sugerencias durante el 2019.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La gestión de incidencias respecto a la accesibilidad universal en términos generales no está debidamente implantado.

Objetivos

Durante el 2019 y 2020 se plantea analizar los riesgos en gestión de incidencias por razones de accesibilidad y mejorar la gestión de estos.

Acercar la RSE al consumidor final

Los clientes y consumidores si no lo conocen, pueden acceder a información sobre nuestro compromiso socialmente responsable. Aunque nosotros informamos por medio de medios de comunicación y on line, se considera una oportunidad que mejora nuestra imagen dar a conocer los desafíos y acciones, además de transmitir estos valores a los consumidores y clientes a la hora de seleccionar organizaciones y proveedores que trabajan los principios del Pacto Mundial en su estrategia empresarial.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

TSI Levante no dispone de códigos que recojan su papel fundamental a la hora de difundir aspectos de sostenibilidad, concienciar y educar a los clientes en esta materia.

Objetivos

Es por ello que las TSI Levante va a desarrollar acciones que acerquen la sostenibilidad a este importante grupo de interés.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Informe de Progreso es un reporte anual a través del cual las organizaciones empresariales y no empresariales informan sobre las acciones realizadas en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial a sus Grupos de Interés siguiendo la política de reporting de Global Compact.

Comentarios

Cada vez más, nuestros clientes, colaboradores y trabajadores conocen nuestra implicación directa con la RSC. Lo publicamos en nuestra web y enviamos una nota de prensa cada vez que es lanzado un nuevo informe, además de comunicar en todas nuestras reuniones con clientes y en reuniones del sector.

Objetivos

El objetivo es mantener nuestro compromiso y el reporting anual con el pacto mundial de las naciones unidas, además de seguir siendo socios.

Información asimétrica con clientes

La empresa informa detalladamente de sus servicios en las licitaciones, además todos los productos que se emplean están debidamente etiquetados correctamente para su uso y almacenaje. TSI Levante ha desarrollado un sistema de gestión propio como canal de comunicación directo con sus clientes.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

No hay ningún código implantado con referencia a la información asimétrica con los clientes.

Objetivos

El objetivo es incluir la transparencia en la información con el cliente como principio básico en nuestras actuaciones.

Política de Calidad - Política:

La evaluación interna continua de los servicios prestados:

TSI Levante incorpora mecanismos (documentos testimoniales), para poder obtener parámetros que nos puedan reflejar el grado de satisfacción y cumplimiento de los objetivos pactados. Estos registros se realizan tanto para evaluar al cliente, como para evaluar el nivel de cumplimiento de los trabajos

contratados (personal de estructura a mandos intermedios) y así, nuestro cliente confía en el buen hacer de nuestra compañía.

Los objetivos que pretenden incorporando estos controles internos: Detectar incidencias antes que se produzcan y puedan ser posibles no conformidades para el sistema de gestión de calidad. Cumplir con la primera regla de oro de que es sensibilizar a todo el personal que nuestro trabajo es importante y tiene contraprestaciones (abonos o no conformidades) cuando lo realizamos mal o cuando no lo realizamos. Transmitir a nuestra cadena de mando lo importante que es tener documentado nuestro trabajo, día a día, para que no tengamos que justificarnos, sino informar. En definitiva, transmitir a nuestro cliente la sensación de que somos una empresa seria, rigurosa y cumplidora con los servicios contratados, que así entiende la compañía es un servicio de calidad.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En las encuestas de satisfacción generales de la organización no se encuentra la medición sobre aspectos de la calidad de la información a los clientes.

Objetivos

En las encuestas se reflejará este aspecto e información asimétrica con clientes para que pueda ser valorado.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa ha estado certificado por calidad y medio ambiente desde hace años, adaptándose en las nuevas versiones 9001: 2015 y 14001: 2015 y ha obtenido el certificado de seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001. Por lo tanto se realizan auditorías internas y externas que afectan al conocimiento de la información asimétrica con el cliente.

Objetivos

El objetivo es mantener estas certificaciones, comunicarlas públicamente y mejorar la aplicación de sus estándares y la legislación con propuesta de mejora continua en la relación y comunicación con el cliente.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El canal no se encuentra debidamente implantado.

Objetivos

TSI incluye un canal de denuncias para que se pueda medir y gestionar cualquier incidencia vinculada a la información con los clientes en su plataforma web creada específicamente para cualquier tipo de comunicación que el cliente pueda necesitar en positivo o en negativo. Esta plataforma continúa actualmente en desarrollo y se implementaran mejoras habilitando un canal de denuncias para el cliente.

Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado - Indicador de Seguimiento

Comentarios

No se documenta el incumplimiento de normativa por la información con clientes y el etiquetado de productos.

Objetivos

TSI Levante establece el análisis de riesgos por el número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

TSI Levante mantiene su principio de transparencia en la actividad con los clientes tanto públicos como privados e informa de todas las actividades de la empresa, así como de las características técnicas de los productos y servicios que oferta. Esta información se mantiene tanto antes y durante la contratación de cualquiera de los servicios contratados con nuestra organización. La transparencia es un aspecto muy valorado por la dirección de la empresa con el fin de maximizar la fidelidad y confianza del cliente. En cada firma de contrato,

la empresa hace entrega a su cliente de un cuadro de frecuencias personalizado, con todas las tareas y frecuencias del servicio contratado; así como en cada trabajo, se firma un parte de trabajo por ambas partes, para que así nuestro cliente, pueda realizar al servicio el correspondiente seguimiento. Con el nuevo Sistema de Gestión, "ERP", GesTSI 4.0; estos partes se realizarán mediante una aplicación en una tablet, y se enviarán al cliente en automático, así como supondrá un ahorro considerable en papel.

Política de Calidad - Política

Comentarios:

La Transparencia con el cumplimiento de los trabajos contratados y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad de TSI Levante se compromete a cumplir con los acuerdos pactados con el cliente, reflejados en el cuadro de frecuencias, con la reglamentación y legislación aplicable y con las mejoras que pueda proponer el cliente con la salvedad que incidieran negativamente en la viabilidad económica del mismo. TSI Levante se compromete a mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para ello realizará las sucesivas revisiones del mismo, responsabilizando de forma directa al Responsable de Calidad. TSI Levante consciente de la importancia del éxito, informará a su Organización y exigirá el cumplimiento de todos los puntos anteriores e instrumentará los resortes necesarios para la realización de los mismos.

Objetivos

TSI Levante mantiene este principio en su política de calidad.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

La empresa si mantiene una actitud ética en cuanto a la transparencia en el ejercicio con los clientes no reflejada en un código.

Objetivos

El objetivo es establecer un código ético donde se tengan en cuenta dentro de la organización la transparencia en el ejercicio de la actividad con los

clientes.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Comentarios

La entidad no tiene implantado este elemento de formación para evitar riesgos en corrupción o blanqueo de capitales.

Objetivos

La organización va a incluir en su plan de formación hasta 2020 formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

En las relaciones habituales la transparencia con el cliente es una práctica habitual.

Objetivos

El objetivo es analizar los posibles riesgos que se puedan derivar en el ejercicio de la actividad de la organización y sus consecuencias.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El buzón de sugerencias se encuentra instalado en las oficinas principales de la organización. El buzón no ha recibido ningún aviso o propuesta en concepto del ejercicio de la transparencia en la actividad con los clientes.

Objetivos

Se establecerá un canal on line para que estas sugerencias puedan efectuarse tanto por parte de los clientes internos como los externos.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La organización no tiene un canal de denuncias, pero tampoco ha recibido ninguna.

Objetivos

TSI Levante establecerá un canal de denuncias con el fin de favorecer la comunicación transparente en la gestión de la actividad con los clientes.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Las encuestas de satisfacción no recogen la transparencia en el ejercicio de la actividad con los clientes, aunque los resultados de las realizadas si resultan positivas en otras valoraciones.

Objetivos

El objetivo es mejorar los resultados de las encuestas de los clientes y en ellos recoger el grado de satisfacción respecto a la transparencia en el ejercicio de la relación de TSI Levante.

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La entidad no tiene implantado este desafío de cuantificar la corrupción y sus incidencias en el ejercicio de la actividad con los clientes.

Objetivos

El objetivo es generar un análisis de riesgos y cuantificar los casos confirmados en la gestión de la transparencia en la actividad con los clientes.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es una de las premisas básicas de esta organización que realiza cuestionarios de satisfacción con frecuencia y corrige las no conformidades derivadas de estas con la mayor celeridad posible. La encuesta se va a personalizar gracias al nuevo departamento.

Política de Calidad - Política

Comentarios

La política de calidad de TSI Levante manifiesta: Evaluación interna y continua de los servicios prestados por TSI Levante incorpora mecanismos (documentos testimoniales), para poder obtener parámetros que nos puedan reflejar el grado de satisfacción y cumplimiento de los objetivos pactados. Estos registros se realizan tanto para evaluar al cliente, como para evaluar el nivel de cumplimiento de los

trabajos contratados (personal de estructura a mandos intermedios). Los objetivos que se pretenden incorporando estos controles internos: Detectar incidencias antes que se produzcan y puedan ser posibles no conformidades. Cumplir con la sensibilización del personal que nuestro trabajo es importante y tiene contraprestaciones (abonos o no conformidades) cuando no lo realizamos cumpliendo con los requisitos del cliente. Transmitir a nuestra cadena de mando lo importante que es tener documentado nuestro trabajo. En definitiva, transmitir a nuestro cliente de que somos una empresa seria, rigurosa y cumplidora con los servicios contratados, que así entiende la compañía es un servicio de calidad.

Objetivos

El objetivo es la mejora continua en la satisfacción del cliente reflejada en nuestra política de calidad.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

Observaciones Genéricas

TSI Levante está certificada con una empresa acreditada externa de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral de acuerdo a los estándares internacionales ISO 9001, 14001 y OHSAS 18000

Comentarios

Mantener y mejorar la implantación y mantenimiento de estos estándares, además de implantar los cambios que se prevean en la revisión de las mencionadas normas.

Objetivos

TSI Levante va a mantener dichas normas y se marca como objetivo la implantación de una nueva norma para la gestión de control de plagas, además quiere mantener las certificaciones y minimizar el número de no conformidades resultantes de las auditorías internas y externas. Además, de actualizar los sistemas de gestión con la implementación de las nuevas normas, objetivo que se ha cumplido. Durante el 2019 y 2020 se mantendrá la mejora continua en la implementación de estas normas.

Auditorias de clientes - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI levante es auditado anualmente por empresas

como Navantia

Comentarios

El desafío será la obtención del mínimo de no conformidades como resultado de auditorías procedentes de nuestros clientes.

Objetivos

Reducir en un 20% el número de No Conformidades procedentes de estas auditorías de clientes.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

TSI realiza encuestas de satisfacción regularmente, elaborando su informe y su comparativa anualmente, se analizan las encuestas y además se evalúa la satisfacción del cliente.

Objetivos

Se desarrolló un apartado específico de comunicación sobre la Responsabilidad Social Corporativa y la publicación de los informes del progreso con un enlace en el nuevo Sitio Web de la empresa, de manera que tanto los clientes, proveedores, empleados y organismo públicos puedan tener acceso directo al informe y revisar cualquier asunto que necesiten en esta cuestión.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El desafío para TSI Levante es mantener las auditorías internas y externas de la organización como herramienta de seguimiento en su gestión.

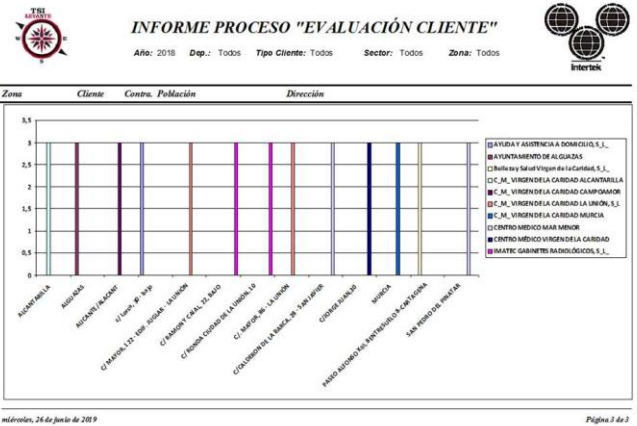
Objetivos

El objetivo es reducir al máximo el número de no conformidades procedentes de esas auditorías y resolver con la mayor eficacia las que puedan surgir.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Los resultados de las encuestas de satisfacción realizados durante 2018 han sido satisfactorios, especialmente en el sector salud, donde las valoraciones han alcanzado su máxima puntuación:



Objetivos

Las valoraciones negativas o que necesiten mejorar se tienen en cuenta como no conformidades para que la empresa pueda continuar en su proyecto de mejora y para ello, el criterio y valoración de los clientes en un requisito indispensable en la planificación de acciones de mejora de la organización.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI Levante tiene implantado un sistema de gestión informatizado en el que se cumplimentan todas las no conformidades e incidencias que puedan generarse en los empresas donde se presta servicio, estas incidencias pueden ser remitidas tanto por empleados como por los propios clientes.

Objetivos

El objetivo es minimizar el número de incidencias en todos los servicios que ofrece TSI Levante.

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Las encuestas de satisfacción de clientes está implantado en la organización pero es un desafío que necesita mejorar en la cantidad y la calidad de los datos obtenidos.

Objetivos

El objetivo es ampliar la evaluación de la satisfacción de los clientes, tanto en servicios, como en la relación de información obtenida y así poder evaluar más

ampliamente la relación con el cliente y sus posibles riesgos.

Desinformación de los clientes

TSI Levante ofrece información a sus clientes antes y después de la contratación de los servicios. La información es detallada, además en el caso de necesitar información durante el servicio hay distintos canales para acceder a la comunicación, como servicio de atención al cliente telefónica y on line constante, permanente y actualizada, con aplicaciones instaladas en los equipos de algunos de nuestros clientes para hacer un control ad hoc a cada empresa. Por lo tanto este apartado es un permanente desafío para la organización, la mejora de la información y comunicación con los clientes internos y externos.

Política de Calidad - Política

Comentarios

La política de calidad de la empresa refleja la importancia de la gestión para la organización y las relaciones contractuales con nuestros clientes, en particular con las empresas nacionales y la administración pública.

Objetivos

La organización tiene el compromiso de mejorar los canales de información con los clientes, de acuerdo a las premisas de su política.

En el 2018 se ha implantado la Intranet para todos los clientes que lo han exigido. A principios de año se va a cambiar el sitio web para mejorar su infrautilización enfocado a personal y clientes.

El objetivo es la implantación de la Intranet para todos los clientes DDD

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La eficiencia y optimización de recursos que nos permite la tecnología 4.0 con la implantación y mejora

de procesos automatizados y digitalizados que optimizan los canales de comunicación con los clientes.

Comentarios

TSI Levante es una organización enfocada en la aplicación de las nuevas tecnologías y el uso de estas para la mejora de sus comunicaciones, en particular con clientes, donde se han desarrollado canales específicos para atender y evaluar las demandas concretas.

Objetivos

El objetivo es mantener, analizar y mejorar los canales actualmente implantados con el fin de que tanto nuestros clientes como trabajadores puedan mejorar las comunicaciones bilaterales, este objetivo nos permite mejorar la atención al cliente y por lo tanto su fidelización. Además, se va a proveer de un fácil acceso desde nuestro sitio web a partir de 2019. TSI ha implantado nuevos canales de comunicación con el desarrollo de su propia plataforma y la está implementando durante el próximo año con un nuevo sitio web intuitivo que permita un fácil acceso a la gestión y comunicación con el cliente.

www.tsilevante.com

[Descargar documento adjunto para ver INCIO sitio web 2018.](#)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Transmitir a nuestros clientes que somos una empresa seria, rigurosa y cumplidora con los servicios contratados, que así entiende la compañía ofrece un servicio de calidad. TSI Levante desarrolla canales de comunicación para poder atender el cliente con la mayor celeridad posible

Objetivos

Mantener y mejorar el desarrollo de los canales de comunicación con los clientes, ya sea con el contacto diario y personal, como telemático y el uso de nuevas aplicaciones y dispositivos. La atención al cliente es una actividad prioritaria en nuestra organización. Se ha desarrollado un nuevo apartado web para que el cliente tenga una comunicación directa con nuestra empresa.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa tiene establecido encuestas de satisfacción al cliente hace varios años y aplica la mejora continua en su actividad de acuerdo a las quejas y no conformidades que deriven. TSI realiza encuestas de satisfacción elaborando informe y su comparativa anualmente, se analizan las encuestas y además se evalúa la satisfacción de clientes, los comentarios y observaciones de los clientes.

Objetivos

La satisfacción del cliente es evaluado por la empresa, tanto en el día a día con nuestro propio sistema de gestión interno creado para un mejor control y gestión con el cliente, además de para conocer cualquier necesidad o incidencia que pueda ocurrir. Además como requisito de los sistemas estandarizados de gestión de calidad la empresa realiza dos tipos de cuestionarios diseñados para cada sector para los que realizados servicios: colegios, empresas, salud, etc. La organización tiene como objetivo la mejora en la recogida y análisis de datos.

Ejemplo de cuestionario de TSI Levante:

[Descargar documento adjunto](#)

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Como parte de la inversión en la gestión automatizada con los clientes se contempla la atención al cliente en cualquier comunicación que pueda necesitar con nuestra organización, ya sea como consulta, incidencia, queja o denuncia.

Objetivos

El objetivo es minimizar el número de denuncias, y en el caso de que se produzcan atenderlas con la mayor celeridad posible.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI Levante está en desarrollo continuo de un sistema de gestión propio e informatizado para la mejor

gestión y mejora continua de todas las incidencias que puedan surgir y de esta manera priorizar sobre la mejorar continua de la empresa.

Objetivos

- Detectar incidencias antes que se produzcan y puedan ser posibles no conformidades.
- Sensibilizar a todo el personal de la importancia de su trabajo y además, tiene contraprestaciones (abonos o no conformidades)
- Transmitir a nuestra cadena de mando la necesidad de documentar e informar.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (RGPD - LOPD)

La empresa contrató servicios externos para la mejora de la implantación de la protección de datos y ha mejorado su aplicación en las distintas áreas donde se obtienen datos de carácter personal. Este año se marca el objetivo prioritario el finalizar la adaptación al nuevo reglamento europeo de protección de datos RGPD de obligado cumplimiento para todas las empresas desde el 25 de Mayo de 2018 y la nueva legislación española de la normativa que adapta el derecho español al modelo establecido por el Reglamento europeo.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

El código ético todavía no está implantado en la organización.

Objetivos

El código ético recogerá todos los aspectos relativos a protección de datos.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa tiene establecido un protocolo de gestión de contraseñas que se le da a conocer a los trabajadores a la firma del compromiso de confidencialidad.

Objetivos

El objetivo es el mantenimiento, supervisión y actualización de las contraseñas bajo la dirección del DPO.

<https://tsilevante.com/aviso-legal/>

Documento de Seguridad LOPD - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El documento de seguridad está desarrollado y a disposición de cualquier persona de la organización.

Comentarios

El responsable del tratamiento de datos tendrá en cuenta los aspectos que se deben tener en cuenta en los análisis de riesgos y evaluaciones de impacto de acuerdo a los requisitos de cumplimiento normativo aplicables y posibles medidas encaminadas a reducir o mitigar los riesgos.

Objetivos

TSI Levante se compromete a realizar un RAT, una evaluación de riesgos, el nombramiento de un DPO y la aplicación de cláusulas informativas donde corresponda de acuerdo al nuevo Reglamento europeo.

<https://tsilevante.com/proteccion-de-datos/>

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios.

Puede haber auditoría interna o externa, o ambas con el fin que se determine en cada una de ellas, en todo caso, se puede analizar una auditoría de cumplimiento y otra de seguridad. No se ha realizado una auditoría informática con el objetivo de analizar riesgos.

Objetivos

La finalidad de la auditoría puede realizarse para tener garantías de que la empresa está cumpliendo y así disminuir riesgos o en el caso de que pueda ser una demanda específica comercial. Con el fin de implementar la RGPD la organización tiene previsto una auditoría informática para que favorezca el análisis de riesgos y registro de actividades en cuestión de protección de datos.

Falta de prospección al cliente

TSI Levante obtiene información pública de las empresas-clientes con el fin de presentar la mejor oferta. La empresa presenta toda la información solicitada por los licitadores con el fin de conseguir el mayor número de ofertas y así mantener el crecimiento y beneficios económicos marcados por la organización.

Política de Calidad - Política

Comentarios

TSI Levante consciente de la dificultad de evaluar día a día, el nivel de satisfacción por parte del cliente, inmediatamente después de la realización de cualquier trabajo, incorpora mecanismos (documentos testimoniales), para poder obtener parámetros que nos puedan reflejar el grado de satisfacción y cumplimiento de los objetivos pactados. Estos registros se realizan tanto para evaluar al cliente como evaluar el nivel de cumplimiento de los de los trabajos contratados (personal de estructura a mandos intermedios) y así nuestro cliente confía en el buen hacer de nuestra compañía.

Objetivos

La mejora de recursos, procedimientos internos y software más avanzado para dar una rápida respuesta a los clientes y un servicio de calidad, es un objetivo cualitativo que se mantiene para 2019 que se implantará con el establecimiento de procedimientos e instrucciones adecuados y actualizados.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La fluida comunicación interna y externa es una premisa fundamental para que la gestión de pedidos de cualquier nivel fluyan de manera adecuadamente hasta la formalización de los pedidos y la ejecución de los trabajos.

Comentarios

TSI Levante toma conciencia de la importancia de la comunicación interna y de sus debilidades para poder

crecer de forma estratégica en el crecimiento de la organización y los objetivos comerciales.

Objetivos

TSI Levante tiene como objetivo el crecimiento económico y consecuentemente acompaña la mejora en las comunicaciones internas y externas y la resolución de las posibles debilidades que han aparecido en el análisis de la situación interno en algunos departamentos (DAFO)

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La implantación de aplicaciones en las instalaciones de algunos de nuestros clientes nos ha facilitado la comunicación y calidad de nuestros servicios, el objetivo es que estas aplicaciones estén operativas eficazmente en el cien por cien de nuestros clientes en 2019, este canal no es específico de denuncias pero sí para informar de cualquier anomalía o incidencia en nuestros servicios.

Objetivos

El objetivo es maximizar esos canales de comunicación, incluido un canal de denuncias con nuestros clientes y potenciales clientes. Como se ha mencionado anteriormente, mejorar con los avances que nos permite la tecnología hoy en día. GestTSI y un nuevo sitio web desarrollado durante 2018 y que serán implementadas durante 2019.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI está comprometido con el cliente al cumplimiento de sus compromisos, para ello el cuadro de frecuencias nos permite recoger la información, datos y estadísticas diariamente y analizarlos por distintas variables.

Objetivos

En TSI nos aseguramos de maximizar el logro del cumplimiento de los objetivos en los procesos de planificación, el objetivo es evitar la posibilidad de pérdida de facturación, por falta de procedimiento.

Blanqueo o lavado de dinero

El "lavado de dinero" como ocultación de dinero obtenido mediante mecanismos ilícitos para posteriormente convertirlo en "capital legítimo". Fomentar una buena ética empresarial y el cumplimiento de la legislación dentro de la organización y extensible a las relaciones con las partes interesadas.

Etiquetado e información transparente al cliente

Los productos propios y ajenos utilizados en nuestras actividades de jardinería, mantenimiento, limpieza y control de plagas están etiquetados de acuerdo a la información recibida de los proveedores y los requisitos legales establecidos. Los productos de TSI Levante disponen de la etiqueta voluntaria ecológica de reconocimiento europeo ECOLABEL.

Normativa interna de la organización - Política Observaciones Genéricas

De acuerdo política de la empresa y a la aplicación de estándares ISO, en TSI hay un control del etiquetado de los productos además de los requeridos por el cliente y la legislación.

Comentarios

Aproximadamente el cincuenta por ciento de nuestros proveedores dispone de un sistema de gestión, pero además exigimos a los que corresponda estar en posesión de la "etiqueta verde" para sus productos.

Objetivos

La empresa seguirá promoviendo la responsabilidad ambiental, además de cumplir con las leyes y la regulación referida a este aspecto con el fin de mejorar nuestro desempeño y el de su ámbito de influencia. El

objetivo es la próxima implantación de productos con certificación ECOLABEC en clientes del sector Salud.

A continuación se puede descargar los distintos certificados de nuestros productos:

[Descargar documento adjunto](#)

Procedimiento de Atención al Cliente - Política

Observaciones Genéricas

Implantado un sistema de gestión de calidad permite el desarrollo y mejora de un procedimiento de etiquetado e información al cliente.

Comentarios

La Eco-etiqueta europea distingue los productos que cumplen los requisitos más exigentes de funcionamiento y calidad medioambiental. La Eco-etiqueta europea - la Flor- es un valor añadido y representa una gran ventaja en el cada vez más amplio mercado de productos y servicios ecológicos. La Flor es el símbolo que garantiza el cuidado del medio ambiente. Para que un producto sea distinguido con la Flor, debe pasar rigurosos controles de calidad acreditados por un organismo público competente e independiente.

Objetivos

Los objetivos de Ecolabel están asociados a los de TSI con el papel tisú y otras soluciones afines, y son promover los productos y servicios que puedan reducir los efectos ambientales adversos y contribuir en el uso eficaz de los recursos y en un elevado grado de protección del medio ambiente. Orientación e información exacta, verificable y con base científica sobre los productos y los servicios a los consumidores/as.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

EL etiquetado e información transparente al cliente forma parte del procedimiento estratégico para la calidad de nuestros productos y servicios no publicados en un código público.

Objetivos

El objetivo de TSI Levante es la obtención de los etiquetados ecológicos para nuestros productos que satisfagan las demandas de los clientes y que quede registrado en un código ético.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

TSI Levante dispone de dispositivos e instalaciones informáticas de gestión que aceleran el proceso de la gestión con alertas que mejoraran el servicio al cliente para cualquier consulta sobre el etiquetado de nuestros productos.

Objetivos.

El objetivo respecto al etiquetado ecológico y la transparencia en la información con el cliente es ampliar los canales de comunicación y que sean más específicos vía la intranet.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante tiene implantado un sistema de gestión ISO 9001 y uno de sus requisitos es el desarrollo y publicación de una política de calidad. Además, en su política se compromete a mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para ello realizará las sucesivas revisiones del mismo, responsabilizando de forma directa al Responsable de Calidad.

Comentarios

La transparencia con el cumplimiento de los trabajos y contratados, así como la calidad de sus servicios y productos. TSI Levante se compromete a cumplir con los acuerdos con el cliente, reflejados en el cuadro de frecuencias, con la reglamentación y legislación aplicable y con las mejoras que pueda proponer el cliente con la salvedad que incidiera negativamente en la viabilidad económica del mismo.

Objetivos

La política de calidad se encuentra disponible y es pública en las instalaciones de la empresa y además en el sitio web:

<https://tsilevante.com/politica-de-calidad/>

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

TSI no tiene implantado un canal de denuncias de clientes por falta de información en el etiquetado de sus productos o relativo a la información transparente de sus servicios al cliente.

Objetivos

TSI levante se plantea incluir un canal de denuncias para mejorar la información transparente con los clientes. El objetivo es incluir un canal de denuncias donde la información transparente con el cliente se maneje de una manera más eficaz durante 2019 y 2020.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Esta desafío está en proceso de implantación.

Objetivos

El objetivo es analizar la satisfacción del cliente en base a la información que se le suministra en el etiquetado de los productos que actualmente no tenemos datos registrados.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Permitir a los auditores la comprobación y validez de los etiquetados de nuestros productos.

Objetivos.

Minimizar el número las posibles reclamaciones y no conformidades relativas al etiquetado de productos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La empresa realiza encuestas de satisfacción a sus clientes con el fin de mejorar sus resultados y como enfoque a una mejora continua de sus servicios por medio de sus trabajadores y empleados

Objetivos

El objetivo es conseguir los mejores resultados en las encuestas de satisfacción y corregir las no conformidades u observaciones que puedan proceder por parte de los clientes o de los trabajadores que observen irregularidades en la calidad de los servicios o productos de TSI Levante

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI Levante celebra auditorias de diferentes normas de sistemas de gestión, en el que no se incluye específicamente el etiquetado e información transparente al consumidor.

Objetivos

La inclusión de la medición en las auditorías sobre medidas en la transparencia y comunicación con el cliente y el consumidor.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La información transparente con el cliente es una de las premisas de TSI Levante pero necesita mejorar.

Objetivos

El objetivo es incluir la evaluación de la comunicación externa y la calidad de la información del etiquetado de los productos en las próximas encuestas de satisfacción.

Número de incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado - Indicador de Seguimiento

Comentarios

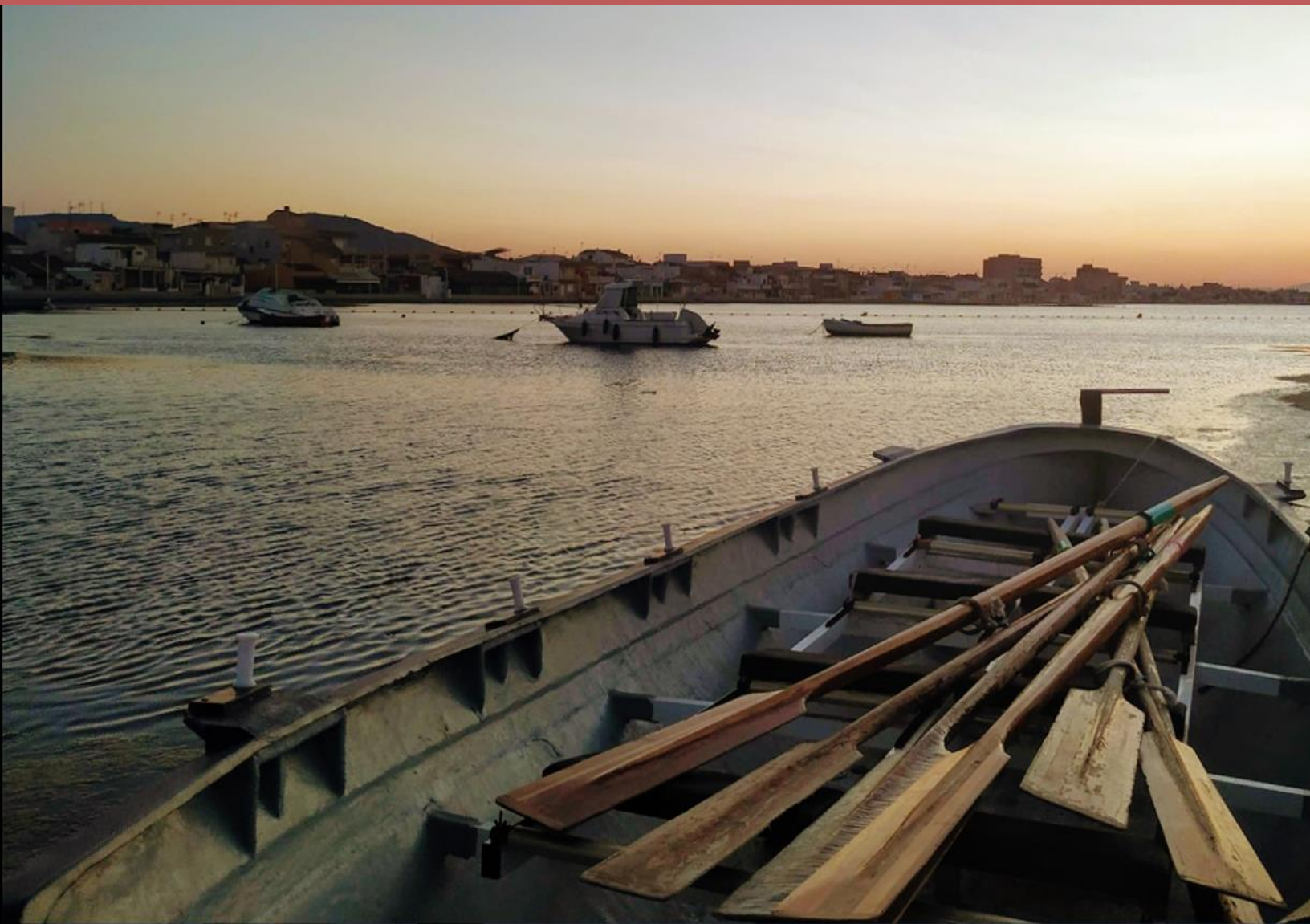
El objetivo principal lograr un alto nivel de protección de la salud de los consumidores y garantizar su derecho a la información. La organización no tiene implantado una evaluación cuantitativa de este apartado.

Objetivos

El objetivo es incluir en sus análisis de riesgos a partir de 2019 y cuantificará la evolución.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Con el fin de entender los datos que se aportan a continuación, se expone un breve resumen de la información más importante y las explicaciones oportunas.

La plantilla total de TSI Levante, volvió a aumentar en 2018 por subrogaciones entrantes y la necesidad de nuevos contratos por contratos en el sector privado. De tal forma, que las incorporaciones han sido equilibradas entre hombres y mujeres y se han mantenido los porcentajes del año anterior (tabla 1). Debido a las subrogaciones producidas en el año anterior, como ya hemos comentado, se produce un descenso del personal masculino en todos los rangos de edad.

En cuanto a la edad media de la plantilla (tabla 3), se ha ido envejeciendo progresivamente, aumentando considerablemente el rango de edad de más de 60 años. Consecuentemente, el aumento en el absentismo de la empresa no ha hecho más que subir, cuyo principal motivo son las bajas médicas por trastornos musculo-esqueléticos, como el año anterior. También se puede destacar que se ha ido incorporando a personal nuevo y con menor edad y, aunque la variación de porcentajes es pequeño, se puede observar que el número de hombres ha aumentado, aunque lejos de alcanzar al número de mujeres.

Si bien, por otro lado, la empresa es consciente de las dificultades físicas que ofrece el puesto de trabajo de limpiador/a y peón especialista está tomando medidas para poder paliar los problemas que surgen del desempeño de dicho puesto de trabajo. Las medidas para los/as trabajadores/as son aportar muñequeras, coderas y cubos ergonómicos especiales para aquel personal que requiera de ayuda para realizar su trabajo y evitar hacer sobreesfuerzos o movimientos forzados. La distribución de la plantilla por tipo de contrato (tabla 4) muestra:

- Contratos indefinidos a tiempo completo: aunque pocas, se ha subrogado personal femenino con contratos a jornada completa y, sin embargo, ha habido jubilaciones y finalizaciones de contrato

de trabajadores de ambos géneros. Por tanto, se han mantenido los porcentajes.

- Contratos indefinidos a tiempo parcial: el personal subrogado es mayoritariamente femenino y con jornadas semanales de trabajo pequeñas.

- Contratos temporales a tiempo completo: ha crecido el número de personas masculinas y femeninas, consiguiendo que se mantenga estable el porcentaje de ambos sexos.

- Contratos temporales a tiempo parcial: siguen en auge, igual que el año anterior, viene a raíz del número de contratos de interinidad que se han hecho por la sustitución al personal fijo de la plantilla, además de que en la mayoría de ocasiones, el personal de nueva incorporación tiene un contrato eventual o de obra o servicio con el fin de prestar servicios en lugares de trabajo donde sólo requieren de una persona a jornada parcial.

Tabla 1: Plantilla desagregada por sexo Mujeres

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Plantilla desagregada por sexo	355	85,75%	59	14,25%	414

Tabla 2: Porcentaje de plantilla con contrato fijo o indefinido desagregada por sexo

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Plantilla con contrato fijo	273	88,63%	35	11,34%	308

Tabla 3. Distribución de plantilla por edades

Distribución de la plantilla por edades					
Bandas de edades	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 20 años	2	100%	0	0%	2
20 - 29 años	12	66,66%	6	33,33%	18
30 - 39 años	47	78,33%	13	21,64%	60
40 - 49 años	114	84,44%	21	15,56%	135
50 - 59 años	137	89,54%	16	10,46%	153
60 años y más	59	95,16%	3	4,83%	62

Tabla 4. Distribución de la plantilla por tipo de contrato

Distribución de la plantilla por tipo de contrato					
Tipo de contrato	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Indefinido a tiempo completo	41	63,07%	24	36,93%	65
Indefinido a tiempo parcial	243	95,47%	11	4,53%	243
Temporal a tiempo completo	6	26,08%	17	73,92%	23
Temporal a tiempo parcial	75	91,46%	7	8,53%	82
Prácticas	1	100%	0	0%	1

Como veníamos diciendo, la cantidad de contratos de interinidad se refleja en el aumento del número de contratos totales de menos de un año (tabla 5). Este diagnóstico muestra que los trabajadores masculinos contratados el año anterior, ha provocado que los puntos porcentuales de la distribución entre 1 y 3 años, se ha elevado.

La plantilla de TSI Levante, se caracteriza por tener a personal mayoritariamente femenino. El personal está repartido en distintas categorías (tabla 6) en las que está visiblemente repartido los cargos de mando, pero que en la categoría de limpiador/a predomina la figura de la mujer.

El cambio principal a nivel estructural es que en 2018 la categoría de “comercial” es 100% de mujer y la creada de “peón almacén” es 100% de hombres.

Por último y más importante, la categoría de limpiador/a, en la que se ha aumentado 45 personas más, siendo repartidas entre hombres y mujeres y manteniendo prácticamente los mismos porcentajes del año anterior. Es imprescindible comentar, que se ha conseguido mantener la proporción pese a que el personal de las subrogaciones entrantes ha sido femenina. Esto se puede considerar un hándicap para conseguir nuestro objetivo de igualdad, puesto que al tener que coger personas de otras empresas o tener que dejar el nuestro nos supone no poder controlar el sexo que tenemos en plantilla la mayoría de las veces.

Por último, ha habido modificaciones poco significativas entre los porcentajes de mujeres y hombres en las diferentes distribuciones por horas trabajadas a la semana (tabla 7), exceptuando el de más de 3 horas a la semana, en el que por vez primera podemos ver que los hombres superan la barrera del 50%. En cuanto al resto de niveles, las mujeres aumentan en los rangos de menos de 10 horas y en las de más de 35 horas. Y se ve un aumento del número de personas ocupadas con jornadas entre 20 y 30 horas a la semana.

Tabla 5. Distribución de la plantilla por antigüedad

Distribución de la plantilla por antigüedad					
Antigüedad	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 6 meses	35	81,39%	8	18,61%	43
De 6 meses a 1 año	21	77,77%	6	22,22%	27
De 1 a 3 años	34	70,84%	14	29,16%	48
De 3 a 5 años	34	85%	6	15%	40
De 6 a 10 años	41	89,13%	5	10,87%	46
Más de 10 años	240	90,48%	20	9,52%	210

Tabla 6. Distribución de la plantilla por categorías profesionales

Distribución de la plantilla por categorías profesionales					
Denominación categorías	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Director/a	0	0%	1	100%	1
Titulado/a grado superior	5	83,33%	1	16,66%	6
Técnico Garante	0	0%	1	100%	1
Director/a comercial	0	0%	1	100%	1
Comercial	1	100%	0	0%	1
Jefe administrativo/a	0	0%	1	100%	1
Auxiliar administrativo/a	3	100%	5	41,66%	3
Encargado/a de zona	0	0%	2	100%	2
Responsable de grupo	2%	100%	0	0%	2
Peón almacén	0	0%	2	100%	2
Peón especialista	0	0%	5	100%	5
Limpiador/a	343	92,45%	28	7,55%	371
Jefe/a de servicios	1	100%	0	0%	1
Encargado/a metal	0	0%	3	100%	3
Peón especialista	0	0%	2	100%	2
Peón	0	0%	13	100%	13

Tabla 7. Distribución de la plantilla por horas semanales de trabajo

Distribución de la plantilla por horas semanales de trabajo					
Nº de horas	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 10 horas	20	100%	0	0%	20
De 10 a 15 horas	50	96,15%	2	3,85%	52
De 15 a 20 horas	82	91,11%	8	8,89%	90
De 20 a 25 horas	67	97,10%	2	2,90%	69
De 25 a 30 horas	53	89,83%	5	10,17%	58
De 30 a 35 horas	46	97,87%	1	2,13%	47
Más de 35 horas	38	48,71%	40	51,29%	78

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La identificación, control y evaluación de los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo se han incrementado con personal y medidas especiales en Prevención de Riesgos Laborales y además se implantó en el 2014 un sistema de gestión OHSAS y deberá adaptarse al nuevo sistema de gestión ISO 45001. Esto es uno de los objetivos principales que se marca la organización: la adaptación progresiva a la nueva norma.

La mutua responsable de gestionar la salud de los empleados de la organización elabora un informe que tiene por objeto suministrar diversos indicadores de gestión relacionados con la incapacidad temporal, la prestación de riesgo durante el embarazo y/o durante la lactancia natural, y la prestación por el cuidado de menores afectados de cáncer u otra enfermedad grave, elaborados a partir de la información recabada por la Mutua en el desempeño de sus funciones propias y específicas como mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

trabajo como los servicios externos de Prevención de Riesgos Laborales y la mutua.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Comentarios

La seguridad y salud en el trabajo es un campo interdisciplinar enfocado en la Prevención de Riesgos Laborales inherentes a la actividad de los trabajadores. Esto significa la creación de condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Objetivos

Con el desarrollo de una política de seguridad y salud en trabajo, TSI Levante ve conveniente la aplicación de medidas y actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados en el ejercicio del trabajo de los empleados. [Descargar la política de seguridad y salud en el documento adjunto](#)

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para mejorar la salud y la seguridad en el trabajo, eliminar y minimizar los (incluidos los fallos del sistema) y además, aprovechar las oportunidades. Ayuda a una organización a alcanzar los resultados esperados de su sistema de gestión.

Comentarios

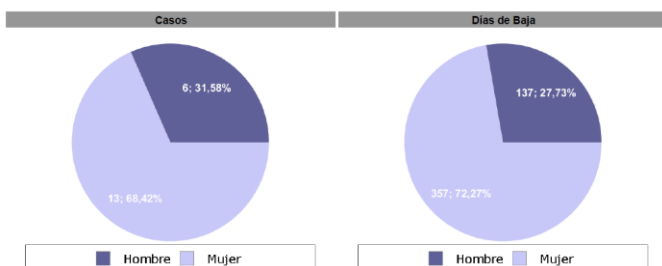
TSI tiene un sistema de gestión certificado basado en la norma que ayuda a mitigar los riesgos y a mejorar el desempeño del negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Objetivos

El objetivo es seguir manteniendo las auditorías internas, además de la certificación. Adjunto se encuentra el certificado de renovación por la empresa acreditada certificadora externa.

[Descargar documento adjunto para ver el certificado](#)

3.2.2.1 Análisis absentismo por género y día de la semana



PRL - Política

Comentarios

TSI tiene un servicio externo de Prevención de Riesgos Laborales como apoyo a la gestión.

Objetivos

El objetivo es mantener tanto las normas de aplicación interna referidas a la salud y seguridad en el lugar de

Discriminación por raza

TSI Levante está a favor fomentar la diversidad en su entorno laboral ya que incrementa la mejora del talento y no tiene en cuenta las características físicas de los individuos en ningún aspecto.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

En TSI Levante no se ha desarrollado un código ético para cubrir las conductas y principios de los empleados.

Objetivos

Trabajaremos de acuerdo a un código de conducta que guíe el comportamiento de todas las personas que forman parte de nuestro equipo, en cada uno de nuestros departamentos y en las áreas en el que ofrecemos nuestros servicios.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La Agenda Europea para la Integración destaca el importante papel de las personas inmigrantes como empresarias y afirma que la “creatividad y capacidad de innovación también deben ser reforzadas”. Sin embargo, a menudo se enfrentan a dificultades de orden jurídico, mercados de trabajo y oportunidades de carrera limitadas. El plan de acción de aprendizaje 2020 recomienda explícitamente facilitar la iniciativa empresarial entre las personas inmigrantes, utilizando las mejores prácticas desarrolladas a nivel local.

Comentarios

TSI Levante participa en jornadas o seminarios con referencia Derechos Humanos y en su plantilla no hay discriminación por raza.

Objetivos

El objetivo es seguir formando al personal en material de Derechos Humanos, Igualdad y la raza no es un factor discriminatorio en la plantilla de TSI Levante.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

En TSI Levante se plantea la posibilidad de incorporar personal en prácticas mediante acuerdo con universidades locales o centros de formación, en esta posibilidad no se plantea ningún tipo de discriminación para el desarrollo de las personas.

Comentarios

TSI Levante gestiona el talento humano de la organización con la planificación del desarrollo y futuro crecimiento del trabajador, estableciendo metas y objetivos profesionales.

TSI Levante es consciente de la necesidad de mantener a los empleados altamente cualificados y preparados para asumir responsabilidades cuando se presenten oportunidades de nuevas posiciones dentro de la propia organización. Esto representa una oportunidad para los trabajadores y de alcanzar puestos de mayor jerarquía, remuneración, beneficios sociales, etc.

Objetivos

TSI Levante tiene como objetivo la promoción de todo el personal de la empresa, ya que cree en el desarrollo del talento y la promoción interna para cubrir las posibles vacantes o futuras necesidades, manteniendo la mano tendida a las posibles demandas formativas, para paliar posibles desajustes.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

TSI Levante tiene acuerdos con asociaciones de personas con capacidades diferentes locales desde hace varios años, con el fin de ofertar igualdad de oportunidades de empleo a personas con discapacidad, superando la contratación de personas con alguna discapacidad exigido por la LISMI. Los acuerdos suscritos por esta empresa supera considerablemente el porcentaje mínimo exigido por ley del 2%.

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Comentarios

La Ley General de discapacidad (antigua LISMI-Ley de Integración social de los Minusválidos) establece que todas las empresas públicas y privadas españolas cuya plantilla (cómputo total de empleados independientemente del tipo de contratación) sea de 50 o más trabajadores deben tener una cuota de reserva a favor de las personas con una discapacidad igual o superior al 33% correspondiente al 2% de la plantilla. Esta ley pretende, entre otros aspectos, impulsar y fomentar la integración socio laboral de personas con discapacidad.

Objetivos

El cumplimiento de la LISMI de minusvalía cada año en 2016 fue de 2,87% y en 2017 de 8,86 % **en 2018 superó 10%**.

El objetivo es como mínimo mantener o superar las cifras de contratación de personas con alguna discapacidad.

Mantener la categoría y reconocimiento de “Empresa mentalizada” de acuerdo al certificado de la Comunidad Autónoma como se puede [ver en el documento adjunto](#)

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

Observaciones Genéricas

En 2014, con el fin de actualizar la legislación, se aprobó la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social también conocida como Ley General de Discapacidad o LGD. Las personas con discapacidad, hasta entonces excluidas del mercado laboral, encontraron en la LISMI la respuesta más eficaz a lo que hasta entonces era un derecho constitucional que no se respetaba. El sistema de cuotas marcado por la ley ha permitido crear un modelo de integración más avanzado pero que pasados más de 30 años todavía presenta muchos retos sociales, políticos y empresariales.

Comentarios

Según la Ley General de Discapacidad, en su artículo 42.1, aquellas empresas públicas y privadas que emplean a 50 o más trabajadores (cómputo total de empleados) están obligadas a que, al menos, el 2% de

éstos tengan el certificado de discapacidad (porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%).

Objetivos

Acuerdos con asociaciones, federaciones para la contratación que además es bonificada y/o subvencionada para favorecer la inserción de personas con capacidades distintas y alcanzar como mínimo el 12% de contratación. Además empezaremos a revisar la posible contratación e colectivos vulnerables.

Accidentes laborales

En el año 2016 se registraron 51 accidentes de trabajo y en el siguiente año, 2017, el número de accidentes se redujo a 35.

Los datos de accidentes laborales en el 2018 se detallan a continuación:

Análisis incidencia por tipo de expediente					
Contingencias profesionales		Año 2018			
Tipo de Expediente	Casos	% s/total	Días	% s/total	
Accidente de trabajo	16	84,12%	432	87,45%	
Recaída Accidente de trabajo	2	10,53%	14	2,83%	
Enfermedad profesional	1	5,26%	48	9,72%	
Recaída Enfermedad profesional	0	0,00%	0	0,00%	
Total	19		494		
Lugar del Accidente		Casos	% s/total	Días	% s/total
Centro de trabajo	11	61,11%	219	49,10%	
En otro centro de trabajo	1	5,56%	10	2,24%	
In Itinere	6	33,33%	217	48,65%	
Accidente de tráfico	5	83,33%	193	88,94%	
Desplazamientos en jornada	0	0,00%	0	0,00%	
Accidente de tráfico	0	0,00%	0	0,00%	
Total	23		639		
Casos sin baja		Casos	% s/total		
Accidente de trabajo	16	88,89%			
Enfermedad profesional	2	11,11%			
Total	18	48,65%		sobre total	casos CB+SB
Riesgo embarazo y lactancia		Casos	% s/total	Días	% s/total
Embarazo	2	100,00%	161	100,00%	
Lactancia	0	0,00%	0	0,00%	
Total	2		161		
Cuidado de menores		Casos	Días		
Cuidado de menores	0	0,00%			

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La política de seguridad y salud de TSI Levante se encuentra disponible visible en las instalaciones y en el sitio web de la organización.

Comentarios

TSI Levante tiene un compromiso desde la dirección con los trabajadores, clientes y sociedad para la mejorar continua de su actividad y los resultados económicos

Objetivos

Mantener la cantidad y calidad de las auditorias internas y externas como compromiso de nuestra mejora continua.

Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Contingencias profesionales, accidentes sin baja laboral, el lugar del accidente, riesgo de embarazo y lactancia y cuidado de menores son analizados como parte de las incidencias de la organización. Los indicadores son debidamente diseccionados por el informe anual de la Mutua de Accidentes de Trabajo.

Objetivos

En el documento adjunto se establece un análisis cuantitativo referido al año 2018, en base a las incidencias por tipo de expediente, casos, días y porcentajes.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La formación en los distintos puestos de trabajo para la mejora continua de los trabajadores y en relación con su actividad diaria es necesaria para mejorar la motivación y el mejor desempeño de sus funciones. La empresa facilita el acceso a jornadas, seminarios, cursos y masters con el fin de obtener la mejor cualificación especializada de sus profesionales.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Observaciones Genéricas

TSI Levante selecciona a los empleados con el perfil de puesto más acorde con las necesidades de la empresa. TSI elabora planes de formación anuales para que los empleados estén actualizados y cualificados para sus puestos de trabajo.

Comentarios

Hay una Identificación de las necesidades formativas y se establece la diferencia entre la forma en que se desempeña el trabajo y la forma en que se debería desempeñar, para así ganar en eficacia y eficiencia.

Objetivos

En último lugar y como paso final del proceso de diseño del plan de formación de TSI Levante, se tienen en cuenta los siguientes aspectos para la programación de la formación: Eficacia de la formación. Evaluación del aprendizaje. Rentabilidad de la formación: se realizará un informe de rentabilidad. Mejoras en el plan de formación: se estudiará si es necesario mejorar ciertos aspectos. Una vez estudiados todos estos aspectos, se diseña de futuros planes de formación, incluyendo en ellos las mejoras que se hayan considerado oportunas, entre varias y vinculadas al medio ambiente formación con respecto a los consumos.

Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

Comentarios

Aportar indicadores que permitan la evaluación y el seguimiento de la situación de TSI Levante en el ámbito de la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en las distintas áreas. Además, de analizar la necesidad de intervención para eliminar las posibles discriminaciones en el ámbito laboral.

Objetivos

El documento adjunto se ha elaborado incluye el seguimiento del plan de igualdad, junto con los diplomas de formación, fichas de perfil de puestos y el plan de formación de TSI Levante. El objetivo es elaborar para 2019 el promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría.



Plan de formación TSI Levante 2018

PLAN DE FORMACION DE LA EMPRESA						
NECESIDAD	DEPARTAMENTO	FORMACIÓN / TITULO CURSO	FECHAS	DURACION DE LA FORMACION	OBJETIVO / META	EVALUACION/EFICACIA FORMACION
Control de web y presentación de ofertas Dedición propia de redes Sociales	Resp.FPFR	Diseño de Web, Dreamweaver y Photoshop Formación en Comunity Management				
Mejorar trabajo en equipo	Dpto. Comercial/Producción/Administración	Liderazgo y Trabajo en equipo Módulo 1	05/01 a 26/01-2018	10 horas (Formación presencial)	Reflexionar sobre las características directivas del líder en la organización, desarrollar las competencias directivas, aprender a tomar decisiones y resolver problemas, aplicar técnicas de liderazgo	Se ve una mejor iniciativa a la resolución de problemas y toma de decisiones, pero seguimos trabajando
Mejorar trabajo en equipo	Dpto. Comercial/Producción/Administración	Liderazgo y Trabajo en equipo Módulo 2	02/02 a 31/03-2018	10 horas (Formación presencial)	Desarrollar las competencias directivas para un liderazgo con éxito, reflexionar sobre las características directivas del líder. Saber definir objetivos y metas.	Vemos una mejora en la búsqueda de objetivos comunes.
Mejorar trabajo en equipo	Dpto. Comercial/Producción/Administración	Liderazgo y Trabajo en equipo Módulo 3	01/03 a 31/03-2018	10 horas (Formación presencial)	Aprender a desarrollar un método eficaz para la gestión de equipos, definir objetivos y orientar a los colaboradores.	
Mejora en la ejecución del servicio que se presta	Peon del Metal	Si orden y limpieza en el puesto de trabajo	05/04/2018	3h (formación presencial)	Incremento de satisfacción del cliente. Lograr una mayor eficiencia, uniformidad y formalidad	Positiva, según la coordinadora del servicio se ve una mejora en las zonas de trabajo.
Mejora en la ejecución del servicio que se presta	Peon del Metal	ATEX y/o Espacios Confinados	Durante 2018			
Manejar herramientas rápidas de análisis económicos	Dra. RRHH	TÉCNICO EN APLICACIONES EXCEL PARA LAS FINANZAS 200H	Pendiente			
Posibilidad de mayor autonomía en la gestión comercial	Dpto. Comercial	Formación en Productos de Limpieza I	Pendiente			
Posibilidad de mayor autonomía en la gestión comercial	Dpto. Comercial	Formación en Productos de Higiene II - Higiene (DOD) y Lesiones	Pendiente			
Realización de cierre de Auditorías Internas	Dpto. Admisión	Apoyo para cierre de AI (por parte de gerencia)	23/04/2018		Cierre de auditoría interna	Favorable, conoce el procedimiento
Obtener conocimientos sobre la "Contratación Pública"	Dpto. Admisión	Jornadas formativas sobre Contratación Pública	16-17-23-24/01/18	16h (formación presencial)	Minimizar el tiempo de preparación de oferta	La eficacia es positiva ya que se adquieren conocimientos para mejor elaboración de la oferta
Obtener conocimientos sobre la "Contratación Pública"	Dpto. Comercial	Jornadas formativas sobre Contratación Pública	16-17-23-24/01/18		Mejoras en la preparación de oferta técnica y conocimiento de la normativa	
Obtener conocimientos sobre la "Contratación Pública"	Comercial	Jornadas formativas sobre Contratación Pública	16-17-23-24/01/18		Mejoras en la preparación de oferta técnica y conocimiento de la normativa	
Ampliación de conocimientos del PGC	Dpto. Admisión	Conocer los mecanismos para formular asientos				
Necesidades del contrato	Peon del Metal	Formación en Puente Grúa	23 y 24 de febrero		Cubrir necesidades del nuevo contrato de 3 meses con posibilidad de ampliación 7 meses más	Positiva, el contrato lo amplían
Evitar dolencias por movimientos repetitivos	Operarios/as de Limpieza	Como prevenir el STC (síndrome del túnel carpiano) y epicondilitis	25/04/2018	2h (formación presencial)	Reducir el número de bajas por estas dolencias	Al cierre del año y con una comparativa del año anterior podemos establecer la eficacia
Evitar dolencias por movimientos repetitivos	Operarios/as de Limpieza	Trastornos musculoesqueléticos: lesiones en extremidades superiores cuello, hombro, codo, muñeca (movimientos repetitivos). Murcia	01/01 a 31/12	2h (formación presencial)	Reducir el número de bajas por estas dolencias	Al cierre del año y con una comparativa del año anterior podemos establecer la eficacia
Evitar dolencias por movimientos repetitivos	Operarios/as de Limpieza	Como prevenir el STC (síndrome del túnel carpiano) y epicondilitis	27/04/2018		Reducir el número de bajas por estas dolencias	Tendencia positiva, con reducción de baja y/o EP por este motivo
Presentar oferta específica de Limpieza de piezas	Peon del Metal	Productos Tóxicos y Corrosivos	10/04/2018	3h (formación presencial)	Tener posibilidad de ofertar nuevos servicios	Positiva, podemos optar a mejorar nuestros servicios de venta.
Cumplir normativa vigente	Peon del Metal	Fot. PRL específica al puesto de trabajo operario metal (con Anexo)	01/01 a 31/12	2h (formación presencial)	Cumplir normativa vigente	Positiva, el cliente tiene a los trabajadores formados para la realización de los trabajos.
Cumplir normativa vigente	Todos los puestos	Formación PRL específica al puesto de trabajo operario Limpieza	01/01 a 31/12	2h (formación presencial)		Eficacia positiva por cumplimiento de la ley
Cumplir normativa vigente	Todos los puestos	Formación PRL específica al puesto de trabajo más TME	01/01 a 31/12	1h (formación presencial)	Formar a los trabajadores/as en las dolencias que han padecido con el fin de que no recaigan en las mismas	1º Semestre 2018-- de los trabajadores formados 43, no ha causado bajas por mismo dolencia Tendencia positiva, en 2017 se computan 14 AT con baja y 18 sin baja, frente a los 7 con baja y 11 sin baja
Evitar accidentes de trabajo	Todos los puestos	Formación PRL específica al puesto de trabajo operario Limpieza	01/01 a 31/12	2h (formación presencial)		Eficacia positiva, en 2017 se computan 14 AT con baja y 18 sin baja, frente a los 7 con baja y 11 sin baja
Cumplir normativa vigente	Operarios de Jardinería	Formación PRL específica al puesto de trabajo operario Jardinería	01/01 a 31/12	2h (formación presencial)	Cumplir normativa vigente	Eficacia positiva por cumplimiento de la ley
Maximizar la productividad	Egea Martínez, Pedro Ciga Vidal, Luis	Máxima Productividad: Gestión Lean	10/05/2018	3h (formación presencial)	1- Muy productiva. 2- La importancia de transmitir y concienciar al equipo en Gestión LEAN. 3- Implantación de procesos de mejora en las distintas áreas de la empresa.	
Cumplir normativa LOPD	Personal de RRHH y Admisión	Formación en nuevo reglamento en LOPD	24/05/2018 al 13/07/2018			Eficacia positiva por cumplimiento de la ley, el personal formado tiene conocimientos sobre como gestionar y tratar la información.
Conocer riesgo específicos en Centros Sanitarios	Limpiador/a centros sanitarios	Riesgos Asociados a la Exposición de Agentes Biológicos	13/03/2018	1 hora (Formación presencial)	Identificar los diferentes agentes de tipo biológico que puedan estar presentes de los ambientes laborales, conocer las actividades y sectores profesionales con mayor exposición a agentes biológicos. Conocer la normativa y las medidas preventivas correspondientes	Ver índice de siniestralidad
Cumplir normativa vigente	Operarios de Consejería	Formación PRL específica al puesto de trabajo operario Jardinería	01/01 a 31/12	2h (formación presencial)	Cumplir normativa vigente	Eficacia positiva por cumplimiento de la ley
Concienciación de los riesgos inherentes en Navantia	Personal de Navantia	Formación PRL específica al lugar de trabajo -Navantia	14/12/2018	2h (formación presencial)	Reducción de incidentes/accidentes en el lugar de trabajo	
Conocer riesgos de trabajos en alturas	Limpiadores / trabajadores de ruta / encargados		18/12/2018	8h (formación presencial)		
Mejora de competencias propias de FPP	Dpto Comercial	MÁSTER EN GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	31/01/2018 al 31/12/2018	110h (on-line con plataforma)	Organizar los recursos humanos y técnicos necesarios para favorecer el desarrollo óptimo del plan de ventas. Definir el perfil del puesto de trabajo de los miembros del equipo en función del tipo de clientes y objetivos de plan de ventas.	
Mejora de competencias propias de FPP	dpto. Personal	Máster Máster en Relaciones Laborales, Responsabilidad Social Corporativa y Gestión de personas			Conocer la normativa laboral, de prevención de riesgos laborales y de Seguridad Social, a fin de lograr un mayor dinamismo en el empleo, productividad y satisfacción de los Recursos Humanos.	

Contratación de mano de obra infantil

TSI Levante está en contra del trabajo infantil. No trabaja en territorios en vías de desarrollo y la legislación no permite la contratación infantil. La organización evita trabajar o colaborar con terceros que puedan ejercer esa actividad ilícita.

Código Ético / Conducta - Política

Pendiente de desarrollar por la organización

Comentarios

TSI Levante no tiene desarrollado un código ético o de conducta donde se recoja sus principios y valores sobre la contratación infantil en la que se encuentra completamente en contra del trabajo forzoso y el abuso en cualquiera de sus formas.

Objetivos

El objetivo es desarrollar un código ético y de conducta que regule por escrito y debidamente comunicado a todas las partes interesadas los principios y valores de la organización.

Contrato de Trabajo - Política

Comentarios

TSI presta atención a sus proveedores directos sobre los que tiene una mayor capacidad de influencia, asegurando que no se emplea trabajo infantil en ninguno de los centros de trabajo, incluyendo aquellos situados en terceros países, ya que considera que el trabajo infantil es una forma de explotación de los Derechos Humanos y perjudica seriamente el desarrollo natural de los niños. La dirección de TSI y su departamento de Recursos Humanos consideran que los menores no deben ser expuestos a situaciones o entornos de trabajo insalubres, peligrosos, inseguros, ni fuera de los horarios habituales.

Objetivos

El objetivo será mejorar la comunicación de los informes de RSC, además de continuar las colaboraciones con organizaciones no lucrativas para el desarrollo de jóvenes en su desarrollo profesional

Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante colabora anualmente con colegios e institutos locales para el patrocinio de actividades locales de interés social.

Comentarios

Uno de los sectores donde TSI Levante ofrece sus servicios es en instalaciones escolares y centros educativos, con lo que la organización focaliza su atención en estos sitios

Objetivos

El objetivo es atender en la medida de lo posible la mayoría de demandas de patrocinio locales de acuerdo a las necesidades deportivas de los estudiantes.

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

En la plantilla no hay discriminación en la selección de personal, ni tampoco en la ocupación de puestos de trabajo por ninguna razón de sexo, edad, condición, color, religión, opinión política, etc. además de discapacidad física y mental. En nuestra organización hay personas de varias nacionalidades.

Plan de Igualdad - Política

Comentarios

La diversidad empresarial implica que TSI abra sus puertas a cualquier persona, con independencia de su género, religión, origen étnico o estado de salud, generando más valor añadido a sus recursos humanos.

Objetivos

Tras la programación e implantación del Plan de Igualdad, debe realizarse una evaluación con el objetivo de conocer el grado de cumplimiento del mismo, la necesidad de nuevas acciones, valorar la efectividad de las desarrolladas, tasar los resultados, procesos e impactos del plan, etc. Incluirán durante el

2019 datos referidos a la mejora en la diversidad de la plantilla de TSI Levante.

[Descargar documento adjunto para ver indicadores del seguimiento del plan de igualdad en 2018](#)

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI reconoce que las buenas prácticas en gobierno corporativo aportan seguridad económica y jurídica, fomentando el crecimiento sostenible de las empresas.

Objetivos

En el documento adjunto se puede encontrar una mejor valoración genérica de la evolución de la dirección y el personal de la organización. En este diagnóstico se puede encontrar información sobre la plantilla, dividido por sexos, porcentaje con contrato fijo, por tipo de contrato, por edades, por antigüedad, por categoría profesional, la distribución de las horas de trabajo semanal y la retribución.

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto para ver el diagnóstico completo](#)

Combatir los casos de soborno

Según la entidad, las principales formas de corrupción son el soborno, la malversación, el fraude y la extorsión. Estas acciones traen una serie de consecuencias negativas para la empresa o para el órgano público involucrado.

Código Ético / Conducta - Política

Pendiente de desarrollar por la organización

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Pendiente de desarrollar por la organización

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Pendiente de desarrollar por la organización

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Habilitado un buzón en la oficina principal, el buzón no ha recibido propuestas durante 2018.

Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Pendiente de desarrollar por la organización en materia de anticorrupción.

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Pendiente de desarrollar por la organización

Igualdad de género

La organización ha desarrollado e implantado un plan de igualdad. Además es un apartado de destacada importancia también en el convenio colectivo suscrito por la empresa en el sector.

Política retributiva - Política

Comentarios

La retribución, al igual que ocurre en el año anterior, En la categoría “Titulado/a grado superior” el importe de las mujeres es menor porque dentro de este rango hay dos mujeres cuyo puesto de trabajo es el de Directora de departamento y otras dos que están por debajo del organigrama, que hacen que la media descienda. En el caso de que lo hiciésemos por separado, es decir, calculásemos el salario medio de las directoras sería de 2.259,00 €, siendo incluso mayor que el percibido por el hombre (también es de Director de departamento y es el único en esta categoría).

La otra diferencia que se observa es el de “Limpiador/a”. La explicación a esto es por el número de bajas médicas ocurridas durante el mes de Diciembre, sobre todo entre el género femenino, ya que lo percibido durante los primeros veinte días en esta situación de incapacidad temporal no es del 100%, lo que incita a que en esta situación la nómina del personal sea menor. Sin embargo, es importante indicar que el número de bajas ha

descendido con respecto al año anterior, y la diferencia entre ambos desciende.

Tabla 8. Distribución de la plantilla por bandas salariales (base de cotización equivalente por trabajador/a a 31/12/2018)

SALARIO según BCCC Dic- 2018			
Categorías profesionales	BCCC Mujeres	BCCC Hombres	BCCC Media equivalente
Titulado/a grado superior	1.837,98€	2.051,06	1.882,09€
Técnico Garante		1.604,03€	1.604,03€
Director/a comercial		2.051,06€	2.051,06€
Comercial	1.181,80€		1.181,80€
Jefe administrativo/a		1.236,45€	1.236,45€
Auxiliar administrativo/a	1.393,68€		1.393,68€
Encargado/a de zona		1.630,96€	1.630,96€
Responsable de grupo	1.348,41€		1.348,41€
Peón almacén		1.916,75€	1.916,75€
Peón especialista		1.567,01€	1.567,01€
Limpiador/a	1.333,57€	1.398,49€	1.338,86€
Jefe/a de servicios	2.005,66€		2.005,66€
Encargado/a metal		1.739,24€	1.739,24€
Peón especialista		1.360,54€	1.360,54€
Peón		1.434,54€	1.434,54€

1. Análisis Retributivo

Comparativo de los últimos tres años de la distribución de la plantilla por bandas salariales (base de cotización equivalente por trabajador/a a 31/12/2016/2017 y 2018)

Categorías profesionales	SALARIO según BCCC Dic- 2016- 2017- 2018						BCCC Media equivalente		
	BCCC Mujeres 2016			BCCC Hombres			2016	2017	2018
Jefe/a servicio	1.684,82€	1.966,51€	2.005,66€				1.684,82€	1.966,51€	2.005,66€
Titulado/a grado superior	1.564,13€	1.795,44€	1.837,98	1.951,06€	2.051,06	2.051,06	1.641,51€	1.848,36€	1.882,09€
Técnico Garante					1.604,03€	1.604,03€		1.604,03€	1.604,03€
Director/a comercial					1.606,07€	2.051,06€		1.606,07€	2.051,06€
Comercial			1.181,80€	966,66€			966,66€	1.208,40€	1.181,80€
Jefe administrativo/a					812,06€	1.236,45€	918,02€	812,06€	1.236,45€
Auxiliar administrativo/a	918,02€	1.318,08€	1.393,68€					1.318,08€	1.393,68€
Encargado/a de zona				1.632,06€	1.627,63€	1.630,96€	1.632,06€	1.627,63€	1.630,96€
Peón Almacén						1.916,75€			1.916,75€
Peón especializado				1.311,64€	1.488,54€	1.567,01€	1.311,64€	1.488,54€	1.567,01€
Responsable de grupo	1.338,36€	1.284,31€					1.329,24€	1.284,31€	1.348,41€
Limpiador/a	1.300,74€	1.306,62€	1.333,57€	1.218,09€	1.366,07€	1.398,49€	1.287,18€	1.311,95€	1.338,86€
Encargado/a metal	1.684,82€			1.082,54€	1.351,40€	1.739,24€	1.082,54€	1.351,40€	1.739,24€
Peón especialista					1.273,00€	1.360,54€		1.273,00€	1.360,54€
Peón	1.564,13€			1.148,53€	1.154,53€	1.434,54€	1.148,53€	1.154,53€	1.434,54€

Objetivos

Se adjunta el análisis retributivo cuantitativo de la organización y su evolución tanto entre hombres como mujeres. El objetivo es mantener un incremento con variaciones positivas porcentuales sin ningún tipo de discriminación.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan de Igualdad - Política

Comentarios

esto se define por ejemplo en el Plan de Igualdad, uno de los objetivos que tenía la empresa a medio plazo, y que ha realizado.

Objetivos

El objetivo es ir progresando; por ello, nuestra

organización va año tras año superando sus metas para llegar a los objetivos planteados; Se adjunta el plan de igualdad referido a 2017-2021

[Descargar documento adjunto para ver indicadores del seguimiento del plan de igualdad en 2018](#)

[Descargar documento adjunto para ver el plan de igualdad de la organización.](#)

Código Ético / Conducta - Política

Pendiente de desarrollar por la organización

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

TSI Levante no considera una actividad de riesgo el efectivo derecho a la negociación colectiva. TSI interviene y favorece el desarrollo de Convenios Colectivos, fomenta las reuniones con el Comité de Empresa para que los trabajadores tengan la oportunidad de transmitir inquietudes y necesidades.

Comentarios

El Convenio, su interpretación y aplicación se rige por el principio de igualdad y no discriminación por razones personales que establecen los Artículos 14 de la Constitución y 17.1 del Estatuto de los trabajadores, y muy especialmente por el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres que ha desarrollado la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de Marzo, cuyas previsiones se consideran como referencia interpretativa primordial del Convenio. Todas la referencias en el texto del convenio -trabajador-, se entenderán efectuadas indistintamente a las personas, hombre o mujer, que trabajan en las empresas comprendidas en el ámbito funcional expresado en el artículo 2 de dicho convenio. Además, las partes firmantes del convenio declaran su voluntad de respetar el principio de igualdad de trato en el trabajo a todos los efectos, no admitiéndose discriminaciones por razón de sexo, estado civil, edad, raza o etnia, religión o convicciones, discapacidad, orientación sexual, ideas políticas, afiliación o no a un sindicato, etc. Se pondrá especial atención en cuanto al cumplimiento de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, promoción profesional, la formación estabilidad en el empleo, y la igualdad salarial en trabajos de igual valor. Las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con

esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los trabajadores, respetando todas las disposiciones legales sobre la materia.

Objetivos

En desarrollo de la citada Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, en todas las empresas sujetas a ese convenio de más de 250 trabajadores se adoptarán las medidas de igualdad dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres a través de la elaboración y aplicación de un plan de igualdad que deberá ser negociado con los representantes legales de los trabajadores en el ámbito de la empresa. A tal efecto TSI Levante ha elaborado el suyo durante 2017.

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

La empresa apoya la libre asociación de los empleados y fomenta las reuniones y resolución de acuerdos, considerado como un derecho fundamental básico.

Contrato de Trabajo - Política

Comentarios

TSI Levante se acoge al artículo 42 vigente del convenio colectivo de limpiezas de edificios y locales y aplica toda la legislación vigente al a este apartado.

Objetivos

TSI se mantiene como parte activa dentro de este convenio y mejora si pueden las condiciones fuera del convenio. Además de gestionar ayudas a la conciliación familiar y laboral (excedencias, permisos....)

[Descargar documento adjunto para ver el convenio colectivo vigente hasta 2018](#)

Comité de trabajadores - Acción / Proyecto

Comentarios

TSI favorece la reuniones del comité de empresa del que forman parte la dirección de recursos humanos y que representan al resto de trabajadores.

Objetivos

El objetivo es cuantificar el número de trabajadores y trabajadoras acoger al comité de empresa y conocer la variación evolutiva entre 2018 y 2019.

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se reconoce al Comité de Empresa con capacidad, como órgano para ejercer acciones administrativas o judiciales en todo lo relativo al ámbito de sus competencias por decisión mayoritaria de sus miembros.

Objetivos

Normalmente es el comité es quien se ocupa de negociar condiciones y resolver conflictos tipo salariales, además del reglamento de seguridad y salud. En el documento adjunto se incluye el acta de los asistentes a esta última reunión.

[Descargar documento adjunto de Acta de reunión del comité.](#)

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento

El cien por cien de los empleados en 2018.

Comentarios

TSI tiene implantado este desafío valorando la libertad de los trabajadores para asociarse a sindicatos y así establecer salarios, calendario de trabajo y otras condiciones laborales con la organización.

Objetivos

TSI Levante no tiene cuantificado el número de trabajadores cubierto por convenios colectivos.

Ver noticia:

[http://www.murcia.ccoo.es/noticia:337730--CCOO gana las elecciones en la empresa de Limpieza TSI LEVANTE](http://www.murcia.ccoo.es/noticia:337730--CCOO_gana_las_elecciones_en_la_empresa_de_Limpieza_TSI_LEVANTE)

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

TSI Levante informa a los trabajadores de las condiciones laborales de contratación, además de formar inicialmente a los empleados en las actividades generales en sus puestos de trabajo, la organización tiene desarrollado un manual de bienvenida que entrega a todos los nuevos miembros de la empresa. El manual es implementado de acuerdo a las nuevas necesidades internas de comunicación, además se incluye un apartado vinculado a la RSC.

Manual de acogida al nuevo trabajador - Política

Observaciones Genéricas

En TSI nos preocupamos por las personas y los nuevos miembros de nuestro gran equipo se le incorpora con una jornada introductoria y la entrega de un manual de acogida

Comentarios

El manual de acogida es entregado cada nuevo miembro de la familia TSI y se compone de varios apartados, desde la información general de la empresa, medidas de seguridad, medio ambiente, higiene, salud, RSC, etc.

Objetivos

Dar a conocer mejor los aspectos de RSC que se tratan de activar dentro de la organización para que todos se hagan partícipes y proactivos.

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La organización apuesta por las nuevas tecnologías y la digitalización de la organización. La intranet es una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de TSI.

Comentarios

Al ser interna, solo los miembros de esta organización tienen acceso a ella. Además de un ingrediente

esencial con el desarrollo de un sistema ERP propio que es el uso de una base de datos unificada única para almacenar y gestionar la información interna de la organización además de un CRM y aplicación específica desarrollada para la mejor operatividad con el cliente.

Objetivos

El objetivo es seguir implementando las funcionalidades de las herramientas informáticas internas y de esta manera optimizar nuestros recursos en gestión y además dar a conocer mejor ciertas comunicaciones internas necesarias como por ejemplo el plan de retribución por objetivos beneficioso para los empleados.

4. Movimientos de personal

Tabla 9. Incorporaciones en la empresa

Incorporaciones a la plantilla					
Año	Mujeres	%	Hombres	%	Total
2014	165	81,68%	37	18,32%	202
2015	176	85,02%	31	14,98%	207
2016	360	86,15%	58	13,85%	418
2017	247	78,41%	68	21,58%	315
2018	425	79,29%	111	20,70%	536

Tabla 10. Bajas en la empresa

Bajas en la plantilla					
Año	Mujeres	%	Hombres	%	Total
2014	208	79,70%	53	20,30%	261
2015	227	80,21%	56	19,79%	283
2016	215	81,74%	48	18,25%	263
2017	362	78,52%	99	21,48%	461
2018	363	78,57%	99	21,42%	462

Tabla 11. Bajas temporales, permisos y excedencias último año

Bajas temporales, permisos y excedencias 2018					
Motivo	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Incapacidad temporal- CC	213	88,38%	28	11,62%	241
Incapacidad temporal- CP	13	68,42%	6	31,58%	19
Maternidad	2	100%	0	0%	2
Paternidad	0	0%	3	100%	3
Excedencia por cuidados hijos/as y familiares	1	100%	0	0%	1
Excedencia voluntaria	6	85,71%	1	14,28%	7
Excedencia especial (15 días/1 mes)	4	87,5%	1	12,5%	8

[Descargar documento adjunto compromiso de confidencialidad del trabajador.](#)

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la normativa

TSI Levante trabaja dentro de la legislación aplicable, además se actualiza constantemente con las nuevas normas de aplicación. Por otro lado, se plantea la posibilidad de realizar un programa de Compliance con el fin de evitar el riesgo de sufrir sanciones o daño reputacional por el incumplimiento del marco regulatorio (que incluye no sólo leyes, sino políticas corporativas y códigos o reglamentos de conducta).

Evaluación de proveedores

Como evidencia del resultado de la evaluación se mantendrá:

- Datos históricos que presenten resultados aceptables para el tipo de producto o servicio requerido.
- Para Aquellos proveedores evaluados bajo criterio Histórico. Resultados de la inspección de la muestra o de la conformidad con el servicio prestado.
- Para aquellos proveedores evaluados bajo criterio de Muestra Previa. Documento que acredite la certificación del sistema de gestión del proveedor o del producto a comprar.
- Para aquellos proveedores evaluados bajo criterio Documental: Informe de la auditoría realizada en las instalaciones del cliente.
- Para aquellos proveedores evaluados bajo criterio de Visita Previa: Aceptación, documentada, del proveedor por parte del cliente.

- Para aquellos proveedores que sean aceptados o solicitados por el cliente final. De cada proveedor evaluado se abre una carpeta, física o en soporte informático, que contendrá: “Ficha de Control de Proveedores”, cuyo formato aparece anexo al presente procedimiento. A partir de dichas carpetas se genera un Registro de Proveedores Habituales, en la base de datos de almacén y compras el cual es distribuido a las personas de la organización que realicen compras. Asimismo, el responsable de compras, informará al proveedor de:
- La necesidad de que el proveedor se adecue a los sistemas de gestión de TSI LEVANTE.
- El proveedor va a ser sometido a un control y seguimiento de su desempeño, pudiendo estos controles contar con visitas a las propias instalaciones del cliente.

Los proveedores evaluados y aprobados están sujetos a un seguimiento y evaluación continua de su eficacia, el cual se realiza a través de las reclamaciones de cliente y no conformidades detectadas por la propia organización que tengan su origen en el producto o servicio suministrado por los proveedores, tanto por su estado, como por las condiciones de entrega y/o servicio post-venta. Aquellos proveedores que a lo largo del año acumulen diez o más reclamaciones relacionadas o derivadas de su actividad o no conformidades detectadas por la propia organización, perderán la condición de proveedor aprobado, quedando a criterio del responsable de compras, la posibilidad de ser reevaluado como si de un nuevo proveedor se tratara o dado de baja de la lista de proveedores aprobados, comunicando al proveedor esta decisión.

Cuando se trate de proveedores puntuales (entre 2 o 3 prestación de servicios al año como máximo), no será necesario la aplicación de este procedimiento.

De forma anual en la Revisión del Sistema de Gestión por la dirección se revisa y analiza la eficacia de los proveedores.

Normativa Interna - Política

Comentarios

Los proveedores se clasifican en históricos, muestra previa o primer servicio, documental (certificado), vista previa y reconocidos o aceptados por el cliente final. Las compras "in situ" donde no hay proveedores previamente evaluados se utiliza como criterio la información o la confianza.

Objetivos

El objetivo es mantener las evidencias de los resultados de la evaluación de acuerdo a los criterios internos de la organización, quedando todo registrado en la ficha de control de proveedores y en el registro de proveedores.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante tiene implantado en su sistema de gestión el desarrollo y publicación de una política de calidad. En dicha política, se compromete a mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para ello realizará las sucesivas revisiones del mismo y la correspondiente actualización y difusión correspondiente.

Comentarios

Al inicio de la relación con un nuevo proveedor, el responsable de compras le hará llegar el documento de buenas prácticas.

Objetivos

La política de calidad es conocida por todos los miembros de la organización, el objetivo es dar a conocer esta política a los nuevos empleados y a todos los proveedores.

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales

Comentarios

El responsable de compras y almacén se asegura que cualquier proveedor, subcontratista o colaborador utilizado por TSI Levante cumple con el proceso establecido.

Objetivos

El responsable de calidad, medio ambiente y PRL informa de los requisitos de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo que se incluye de forma sistemática en todos los contratos de cláusulas de tipo ambiental a los proveedores.

Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Todos nuestros proveedores deben cumplir con la legislación y además, contamos con que respetan los derechos humanos como principio básico.

La empresa evita ser cómplice de los abusos realizados por terceros.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Al inicio de la relación con un nuevo proveedor, el responsable de compras le hará llegar el documento de buenas prácticas para proveedores en materia de medio ambiente y PRL, que deberá ser firmado por el proveedor y entregado a nuestra organización vía el dpto. de compras.

El sistema de gestión es una herramienta que ayuda a mantener en todas sus actividades un comportamiento ambientalmente laboral correcto y de acuerdo a lo establecido en la legislación. La implantación de este sistema de gestión nos obliga, entre otras cosas, a establecer medidas de control sobre todas las actividades que afecten

negativamente al medio ambiente y a la prevención de riesgos laborales, entre ellas, aquellas derivadas de las actuaciones de nuestros proveedores y subcontratistas. Por ello, pretendemos hacerles partícipes de nuestra política de calidad, medio ambiente y prl, que muestra nuestro compromiso de mejora continua, prevención de la contaminación y cumplimiento de la legislación de medio ambiente y prl, y que le adjuntamos junto con el presente comunicado.

Objetivos

Respetar los derechos humanos hace referencia a asegurar su cumplimiento por parte de otras empresas, que formen parte de la cadena de suministro, más allá del negocio directo, el riesgo de vulneración de los derechos humanos está generalizado en todos los sectores y países. TSI establece una comunicación estrecha con los proveedores con el fin de evitar riesgos y desarrolla acciones de sensibilización e información a los proveedores.

[Descargar documento adjunto de comunicación ambiental a proveedores y contratistas](#)

Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestra organización dispone de una “Ficha de Control de Proveedores”, cuyo formato aparece anexo al presente informe. A partir de dichas carpetas se genera un Registro de Proveedores Habituales, en la base de datos de almacén y compras el cual es distribuido a las personas de la organización que realicen compras.

Objetivos

La selección de proveedores está bien establecida en los procesos y controles de TSI Levante que mantendrá sus niveles de implantación con las acciones y seguimientos mantenidos hasta la fecha, siempre aplicando criterios de selección donde los Derechos Humanos, incluidos en la aplicación de Sistemas de Gestión o RSC serán aspectos para selección y discriminación de proveedores.

[Descargar documento adjunto: Instrucción de control de proveedores](#)

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Para garantizar la calidad es imprescindible que nuestros proveedores también asuman este compromiso. Sólo así se puede alcanzar la Calidad Total. La relación entre TSI y sus proveedores debe estar basada en la confianza. TSI parte de la idea de que los materiales y producto que adquiere son de buena calidad, mientras el proveedor responde con un buen servicio. Ambos son, en últimas, piezas de una misma cadena de producción.

Objetivos

Mantener los estudios de datos de los controles de clasificación de los proveedores.

[Descargar documento adjunto: Instrucción de control de proveedores](#)

Porcentaje de talleres de la cadena de suministro visitados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Como evidencia del resultado de evaluación se mantendrá un informe de la auditoría realizada en las instalaciones del cliente. Para aquellos proveedores evaluados bajo criterio de Vista Previa. De cada proveedor evaluado se conserva la información en el registro de proveedores y su correspondiente ficha de control de proveedores en la base de datos del almacén y compras.

Objetivos

Mantener la evaluación de proveedores y cuantificar los parámetros porcentuales de la cadena de suministro de los talleres visitados sobre el total de proveedores y subcontratas

Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

TSI puede trabajar con organizaciones que no conocen y empezar a demandar

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La empresa se adhirió como socio en el 2014, se envía una nota de prensa a los medios locales y además se actualiza en el sitio web, no solo nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial, sino también con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

<https://tsilevante.com/rsc/>

Comentarios

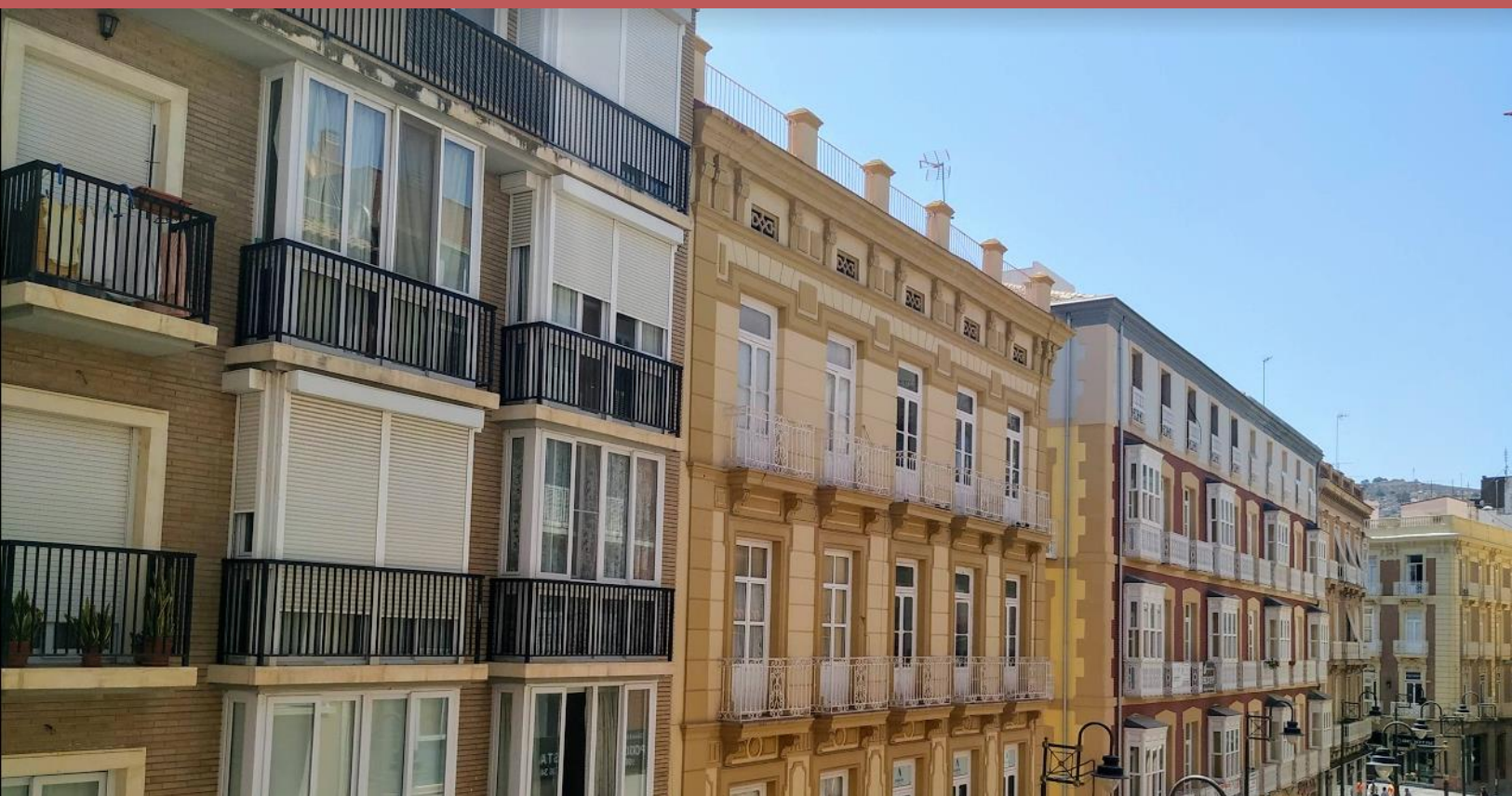
TSI Levante se adhiere a esta iniciativa voluntaria de civismo empresarial que engloba a las empresas y a sus principios, estos principios acogen una serie de valores fundamentales en materia de Derecho

Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, que se materializan en diez principios.

Objetivos

El objetivo es incorporar en nuestras comunicaciones corporativas junto con los sellos de calidad, los del pacto mundial. TSI ha realizado un plan de comunicación de RSC, para implementar durante 2018 y 2020. Además, solicitaremos en los requisitos a nuestros proveedores que se considere oportuno como medida discriminatoria.

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

TSI apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales dentro de su área de actuación.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Vinculando el principio de transparencia, como vehículo de expresión de las políticas de RSC, tenemos los códigos de empresa. Cada vez son más las empresas consideran necesario desarrollar su propio código. Desde el punto de vista de los empleados y directivos es necesario ya que, al pasar a formar parte de la organización, aceptan el compromiso moral de asumir dicho código en su conducta profesional. Estamos ante un mensaje que se lanza a la sociedad en el sentido de expresar el compromiso de TSI a asumir determinadas responsabilidades.

Objetivos

Durante el año 2019 se va a empezar a desarrollar un código ético para aplicar a la organización durante 2020.

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

TSI Levante integra los distintos sistemas de gestión con los que está certificados para mejorar la administración de estos.

Comentarios

TSI Levante está certificado en Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral y mantiene la integración de los sistemas.

Objetivos

El departamento de sistemas de gestión mantiene los controles para que los objetivos establecidos por estos sistemas se cumplan cada año y el informe del progreso también sea debidamente integrado en los

sistemas de gestión de la organización.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La auditoría es una serie de métodos de investigación y análisis que tiene el objetivo de hacer una revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada; por lo que si se refiere a la auditoría dentro de TSI, es el examen crítico y/o sistemático que realiza una persona o grupo de personas calificadas e independientes del sistema auditado en donde el principal propósito es emitir una opinión independiente y competente acerca de la información financiera, operativa y administrativa apoyada en el cumplimiento de las obligaciones fiscales o jurídicas; o bien, de las políticas internas. La auditoría externa de estados financieros es realizada por un profesional generalmente experto en contabilidad, temas fiscales, financieros y registros en general de una entidad.

Objetivos

Todos los años la organización es auditada externamente superando satisfactoriamente las expectativas contraídas. El objetivo es implementar las auditorías internas durante el 2019 para la obtención de mejores resultados.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

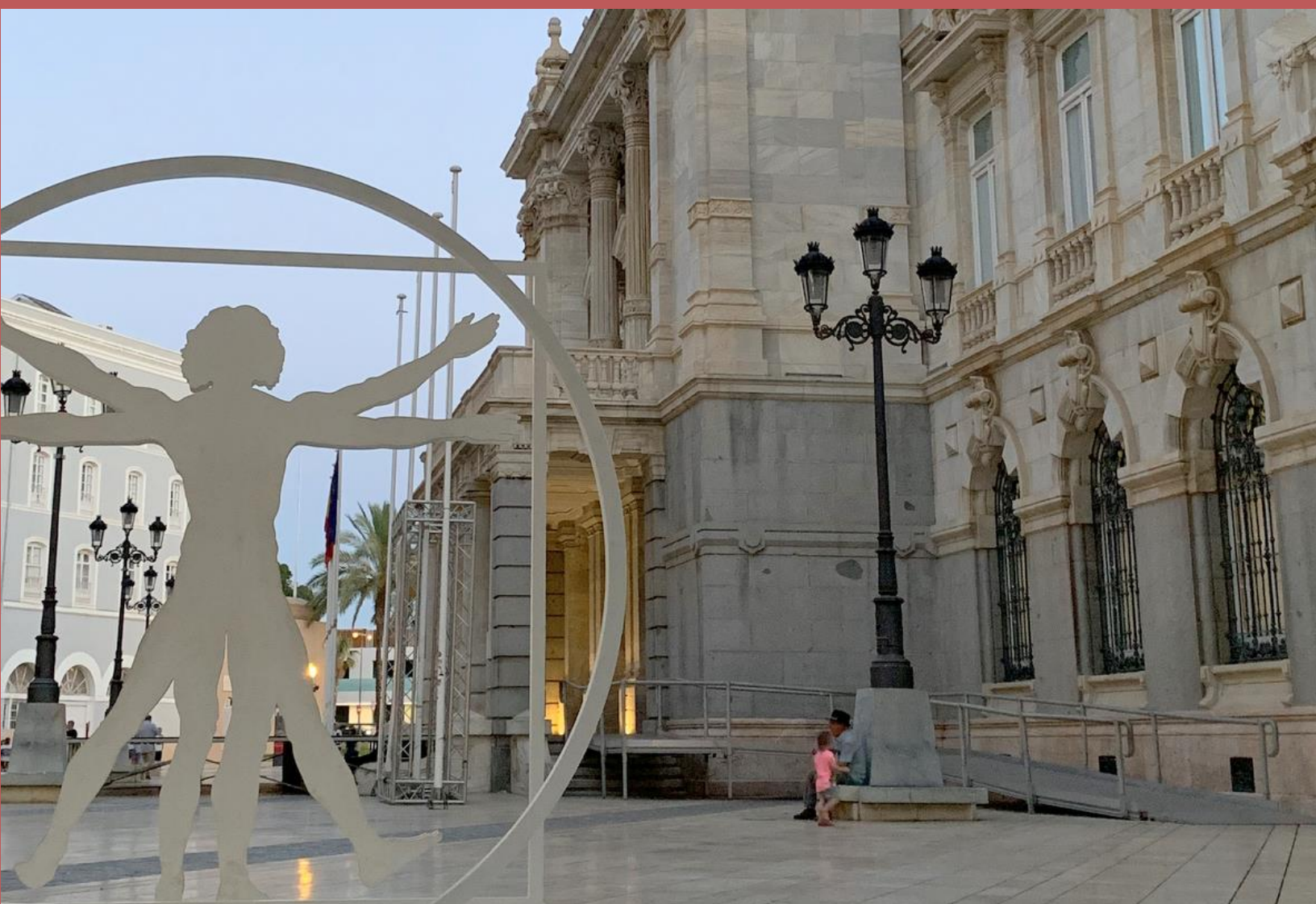
La gestión de incidencias se recoge, estudia y analiza diariamente. Los datos estadísticos en su conjunto nos sirven para evaluar las distintas áreas de la organización y de esta manera tomamos las medidas correctoras pertinentes en continua mejora.

Objetivos

La gestión de incidencias y análisis de posibles riesgos está interiorizado en la operativa de la organización y en continua progresión de implantación y mejora con el apoyo a la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías en todas las actividades de la empresa

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

TSI Levante trabaja en una competencia justa, ya que afecta sensiblemente en las negociaciones del sector, no realiza intercambio de beneficios indebidos entre servidores públicos y la organización.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Comentarios

Las políticas y sistemas de gestión están definidos con el fin de atender entre otros el grupo de interés "Administración" y sus requisitos.

Objetivos

El objetivo de TSI Levante es seguir manteniendo activas sus Políticas como objetivo de mejora continua y desarrollo de la organización.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

No hay establecido un código ético, comercial o de conducta vinculado con el tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública.

Objetivos

TSI Levante se plantea como objetivo el desarrollo de un código ético, conducto o comercial que tenga en cuenta las relaciones contractuales con las Administración Pública.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Comentarios

TSI Levante realiza análisis de riesgos y seguimiento, pero va tomar medidas para la implementación que contribuyan a prevenir este tipo de riesgos o conductas que pueden afectar a cualquier organización

Objetivos

A partir de 2019, TSI Levante va incluir en sus análisis de la situación y de riesgos en prácticas de corrupción, el fraude y el soborno.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Las denuncias se pueden realizar personal o telemáticamente. Las denuncias internas se pueden realizar vía el departamento de personal y las externas vía el departamento comercial o de atención al cliente.

Objetivos

El objetivo es mejorar los canales de denuncia y que el número de estas se inexistente.

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Este desafío no está implantado, pero la organización ha tomado conciencia y está tomando medidas preventivas y así evitar posibles riesgos en materia de corrupción.

Objetivos

El objetivo es realizar un diagnóstico de la empresa y el sector, para luego analizar una investigación independiente sobre la información de carácter público de la empresa sobre la cual recae el due dilligence.

G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI Levante establece un plan de formación anualmente, entre sus materias no se ha establecido la Corrupción.

Objetivos

Durante 2019 y 2020 TSI Levante incluirá en sus planes de formación a los empleados la materia de Corrupción como tendencia de la normativa actual.

Contratos transparentes con la administración pública

TSI Levante se presenta a concursos públicos para poder obtener contratos con la administración. La participación en estos concursos es pública y la empresa no ejerce ningún tipo de actividad ilícita para obtener favores.

Política de Calidad - Política

Comentarios

La política de calidad de la empresa está expresado este desafío: Transparencia con el cumplimiento de los trabajos contratados y mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad

Objetivos

TSI LEVANTE se comprende a cumplir con los acuerdos con el cliente, reflejados en el cuadro de frecuencias, con la reglamentación y legislación aplicable y con las mejoras que pueda proponer el cliente con la salvedad que incidiera negativamente en la viabilidad económica del mismo.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Acción social para la Comunidad

TSI Levante ha participado en varias acciones sociales durante estos años. La selección de las acciones en las que la organización ha contribuido son principalmente para apoyo de causas con gran impacto social y con necesidad de apoyos económicos

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

TSI Levante no dispone de ningún código, ético, de conducta o de gestión de patrocinios.

Objetivos

El objetivo es realizar el código ético y de conducta tanto para la empresa enfocado también a la comunidad.

Acción Social - Acción / Proyecto

Comentarios

La empresa colabora o participa en acciones sociales de la comunidad local con el fin de apoyar causas de los colectivos más desfavorecidos. En 2018 participó en varias donaciones y actividades.

Objetivos

TSI Levante participará o colaborará con las causas y hará participe a los miembros de su equipo en distintas acciones.

Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

Comentarios

TSI ha participado activamente en causas solidarias durante 2018 con donaciones y participación activa de alguno de sus trabajadores.

Objetivos

TSI quiere mantener activo sus inversiones en acciones sociales relevantes y estudiará cada caso que se le platee independiente.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



En la actualidad TSI Levante se encuentra certificada en la Norma ISO 14.001, en dicha norma se establece un procedimiento para la identificación de los aspectos ambientales que pueden afectar a la compañía diferenciándolos en función del impacto que o efecto ambiental que produce, estableciendo los siguientes **aspectos** ambientales:

- AGOTAMIENTO DE RECURSOS Consumo de agua, consumo de energía eléctrica, consumo de papel, consumo de combustibles fósiles (gasolinas)
- GENERACION DE RESIDUO Residuos de tóner, cartuchos de tinta, residuos sólidos urbanos, equipos electrónicos obsoletos, pilas y baterías, papel y cartón, plásticos, tubos fluorescentes, filtros desechables contaminados, monos desechables contaminados, restos de poda, RDC, aceites y grasas procedentes de vehículos
- CONTAMINACION DE AGUAS Y SUELOS Aguas sucias de sanitarios, utilización de productos químicos para limpieza, control de plagas y desinfección, restos de residuos tóxicos.
- CONTAMINACION ACUSTICA Ruido procedente de maquinaria en la utilización de los trabajos
- CONTAMINACION ATMOSFERICA Emisión de gases por combustión de gasolinas destinadas a vehículos y maquinaria, termo nebulización de insecticidas, generación de polvo. Todos estos aspectos ambientales son analizados por la empresa con el fin de poder llevar a cabo medidas que minimicen en la medida de lo posible estos **impactos**, establece una división de estos impactos en SIGNIFICATIVOS y NO SIGNIFICATIVOS en función de los atributos (magnitud, naturaleza o incidencia sobre el medio). Con el fin de prevenir las emisiones a la atmosfera de gases de efecto invernadero, la compañía TSI Levante establece en base a los aspectos ambientales descritos, una serie de requisitos y recomendaciones que nuestros diferentes departamentos deben cumplir.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD TSI Levante al trabajar con productos biocidas que pueden afectar a organismos no diana, se ha puesto manos a la obra en ejercer un uso profesional y responsable en este aspecto, por lo que en su declaración de aspectos ambientales desarrollo un aparatado:

- CRITERIOS PARA EVALUACION DE ASPECTOS QUE AFECTAN A ESPECIES NO DIANA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA En este apartado se tiene en cuenta para valorar la aplicación de un biocida no selectivo:
 - La frecuencia con la que se lleva a cabo esta aplicación, esto nos determina una **PROBABILIDAD** de que una especie no diana se vea afectada por nuestro trabajo
 - La magnitud, peligrosidad y medidas de actuación nos va a determinar la **GRAVEDAD** de la situación. En función de si es un aspecto a considerar por la compañía se tomarán las medidas adecuadas en cada situación.

GESTION DE RESIDUOS En su compromiso por el mantenimiento adecuado del medio ambiente, TSI Levante, lleva una gestión adecuada de los residuos que genera, en colaboración con un gestor autorizado. Para ello al trabajar con un nuevo residuo la empresa emite la solicitud de aceptación del residuo, emitiendo el Gestor el documento de aceptación. Los residuos que la empresa genera en su actividad quedan registrados en un libro de registro de residuos. Los responsables de Medio Ambiente de la empresa deben acreditar la correcta gestión de los residuos. Los responsables de Medio Ambiente habilitaran contenedores específicos que previamente son identificados para el almacenamiento de los residuos con el fin de llevar a cabo la segregación.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Comentarios

La política de Medio Ambiente de TSI es la siguiente: TSI LEVANTE S.L, empresa dedicada a gestión de los servicios de higiene, jardinería, limpieza y mantenimiento, considera que la conservación y protección del medio ambiente, es uno de los pilares en los que se sostiene la política de Desarrollo Sostenible, asumida por la Dirección de la Empresa. Por ello, Gerencia considera necesario cumplir con la legislación y normativa aplicable al sector. Las directrices a seguir están en la línea de la norma ISO 14001 y en ella se destaca que gerencia es responsable de: Asegurar el cumplimiento de los objetivos de la gestión empresarial, tanto en los procesos de planificación y toma de decisiones como en los relativos a cualquier actividad cotidiana, teniendo en cuenta las medidas necesarias para prevenir la posible contaminación de los suelos, atmósfera o aguas, de manera que las operaciones sean ejecutadas de una manera respetuosa con el medio ambiente, y el compromiso del cumplimiento de los requisitos legales. Asignar los recursos humanos, materiales, financieros, adecuados al diseño, desarrollo, implantación y control de un sistema de gestión realizando una evaluación y mejora constante. Promover la concienciación y la capacitación del personal en la consideración ambiental de sus actividades. Utilizar procedimientos documentados como elemento de referencia común, para garantizar la prevención y control de la contaminación, tanto durante el desarrollo de la actividad normal, como en casos de incidentes, accidentes y situaciones de emergencia. Apoyar la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente en todas las actividades de la Empresa. Conservar los recursos escasos y no renovables (agua y energía) en la empresa y fuera de ella. Gestionar de forma segura los productos y minimizar los residuos industriales y urbanos. Recuperar y reciclar los

residuos que pueden alargar su ciclo de vida en los lugares de trabajo donde se generen. Controlar aquellos aspectos ambientales significativos como los residuos de envases generados por TSI LEVANTE, para intentar minimizar su impacto. Es tarea de todos los miembros de la empresa, el ejecutar esa política, para un mejor Desarrollo Sostenible, de los recursos de nuestro planeta

Objetivos

El objetivo es mantener la política de medio ambiente, mejorar, actualizar y revisar, además de coordinar con el resto de políticas de la empresa, además de que sean conocidas y accesibles por todo el personal de la organización.

Calculo de emisiones de CO2 - Acción / Proyecto

Falta de medición de los residuos y Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Comentarios

Este desafío está implantado y gestionado por el personal de la empresa.

Objetivos

TSI tiene en cuenta la contaminación atmosférica, aunque todavía no tiene datos aplicables al cálculo de emisiones. La información referida a las emisiones de 2017 y 2018 y sus variaciones se encuentra en el documento adjunto.

[Descargar documento adjunto](#)

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

Comentarios

Se realiza un análisis de la situación, factores internos y externos, además de seguimiento.

Objetivos

TSI tiene implantado un sistema de gestión ambiental, en el que se establecen metas y objetivos con el consecuente seguimiento para el cumplimiento de los objetivos medio ambientales de acuerdo al sistema de gestión. Adjuntamos evaluación de riesgos ambientales.

[Descargar documento adjunto con evaluación genérica de riesgos ambientales](#)

Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Al trabajar con un nuevo residuo TSI emite la solicitud de aceptación del residuo, emitiendo el Gestor el documento de aceptación. Los residuos que la empresa genera en su actividad quedan registrados en un libro de registro de residuos. Los responsables de Medio Ambiente de la empresa deben acreditar la correcta gestión de los residuos. Los responsables de Medio Ambiente habilitaran contenedores específicos que previamente son identificados para el almacenamiento de los residuos con el fin de llevar a cabo la segregación.

Objetivos

Cumplimiento y seguimiento de la legislación medioambiental, además del cumplimiento de objetivos marcados en este aspecto de acuerdo a la ISO 14004:2015 En el documento adjunto se encuentran los aspectos, efectos y variaciones y datos 2017 vs 2018, además de riesgos en la generación de residuos.

Identifique (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. - Indicador de Seguimiento

Documento adjunto

[Descargar documento adjunto](#)

Optimizar el uso de papel en la entidad

El objetivo de la empresa se mantiene reducir los distintos consumos, incluido el papel, que no se medía adecuadamente pero de acuerdo al objetivo del año anterior se ha mejorado la medición y las características técnicas del papel que se compra tanto a nivel de oficina como de uso como material de higiene y limpieza. Además de de aplicar medidas de control interno para la gestión del consumo de papel y el uso de las nuevas tecnologías.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Comentarios

Este desafío se está implantando de forma permanente no solo con el control del papel que se consume tanto en oficinas como para servicios. La implantación de gestión automatizada permite la reducción considerable de papel.

Objetivos

El objetivo es la mejora continua, mejorar las incidencias y no conformidades y adecuar los sistemas a las adaptaciones de las nuevas versiones de cada norma, incluida medio ambiente: ISO 14004:2015 Promover métodos de trabajo basados en documentación electrónica.

Promover un Estándar de firma digital - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La firma digital operativa en las gestiones de la organización

Comentarios

Una firma digital es un mecanismo criptográfico que permite al receptor de un mensaje firmado digitalmente identificar a la entidad originadora de dicho mensaje (autenticación de origen y no repudio), y confirmar que el mensaje no ha sido alterado desde que fue firmado por el originador (integridad)

Objetivos

La empresa lo ha implantado para la formalización y tramitación de documentación legal, principalmente fiscal, legal y contable.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El uso de papel con fines industriales y comerciales se mantendrá con las empresas que nos den garantías ambientales.

Objetivos

Durante 2017 se emplearon 880 cajas de papel versus las 400 que se emplearon en 2018. Se puede decir que hay una variación en 480 cajas menos de papel consumidas en 2018. El objetivo para 2019 es seguir reduciendo el consumo de cajas de papel en las oficinas.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

TSI Levante dispone de un sistema de gestión informático propio, Ges-TSI, para el mejor control de su sistema de gestión de calidad, medioambiente y prevención, además de la dirección de la empresa. El objetivo de la organización es completar y mejorar este sistema de gestión en la Nube, para una mejor evolución de la utilización de las nuevas tecnologías en el trabajo habitual de la empresa, entre otros, se refiere a las encuestas de satisfacción, pedidos, etc. por los empleados de la empresa en particular por los comerciales y supervisores. TSI Levante tiene una política de medio ambiente, comunicada de acuerdo a los estándares de la norma ISO 14004, y es conocida entre sus trabajadores, además de proveedores y clientes. La política está comunicada en papel, en cartelera, en presentaciones comerciales, además del sitio Web. La empresa tiene como objetivo permanente avanzar, mantener y apoyar la investigación y desarrollo con nuevos avances informáticos, y con el uso de nuevos dispositivos móviles para la comodidad de algunos empleados. Además se desarrolló en Microsoft Acces, nuevas bases de datos y un CRM para la mejora y desarrollo de peticiones de contratación, evaluación de clientes, evaluación de servicios y del comportamiento de la empresa respecto al medio ambiente. DURANTE EL 2018 SE INICIA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTION 4.0 aplicado a distintos niveles de la gestión de TSI Levante. Este proceso continúa durante 2019.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

La contratación de personal especializado en Medio Ambiente se ha realizado durante 2018.

Comentarios

Gerencia considera necesario cumplir como mínimo con la legislación y normativa aplicable al sector y para ello tanto la gerencia como el responsable de Sistema de Gestión de la empresa son responsables de cumplir las directrices de la norma ISO 14001 y de la mejora continua.

Objetivos

Este objetivo está cumplido, pero si es importante la concienciación y capacitación del personal en la consideración ambiental de sus actividades.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La evaluación interna continua de los servicios de la empresa se encuentra dentro de las principales actividades de la organización. La incorporación de nuevas tecnologías nos permite evaluar día a día, el nivel de satisfacción del cliente después de prestar nuestros servicios.

Objetivos

Nuestro objetivo es mejorar los controles internos con el fin de reducir incidencias, sensibilizar a todo el personal, documentar nuestro trabajo y ser rigurosos con nuestra ofertas, para ello hacemos uso e implementamos constantemente el uso de nuevas tecnologías de las que nos valemos para esa evaluación y auditorías internas.

A continuación, se identifican riesgos en el sistema de gestión de MA y se detallan los distintos aspectos ambientales y su variación en 2018, clasificado por impacto.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MA

PROCESO	AREA DE ANALISIS	CAUSA POTENCIAL / DESCRIPCIÓN	(P)	(S)	IC	ACCIONES	RESPONSABLE	¿FECHA?
MA	AMENAZA	aparición de nuevos aspectos ambientales en condiciones anormales o de emergencia	1	2	2	Se controla a través de la evaluación de aspectos	MA	CONTINUO
MA	AMENAZA	Cierre de gestor de residuos	1	1	1	Se controlarán los listados de gestores autorizados por CARM	MA	CONTINUO

ASPECTO	EFFECTO (IMPACTO AMBIENTAL)	2017	2018	MAGNITUD	VARIACIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
EMPLEO/CONSUMO DE RECURSOS						
Consumo de agua para preparación de emulsion con insecticidas, herbicidas	Agotamiento de recursos	1092	1272	LITROS	180	Formación del personal para la concienciación del consumo de recursos
Consumo de agua para limpieza	Agotamiento de recursos	152570	199290	LITROS	46720	Formación del personal para la concienciación del consumo de recursos
Consumo de combustible (gasolinas) para elevar temperatura de acumuladores/calentadores (ACS)	Agotamiento de recursos	ND	5	LITROS	#	
Consumo de combustible (gasolinas) para funcionamiento de maquinaria (cañon pulverizador, termonebulizador, hidrolimpiadora, maquinas elevadoras)	Agotamiento de recursos	399	493	LITROS	94	Concienciar del uso correcto de maquinaria para reducir el consumo de combustible.
Consumo de energia electrica para elevar temperatura de acumuladores/calentadores (ACS)	Agotamiento de recursos	ND	ND	W	#	
Consumo de energia electrica para funcionamiento de maquinaria (aspirador, Cimex erradicador, hidrolimpiadora, bomba de agua...)	Agotamiento de recursos	368	448	W	80	Concienciar del uso correcto de maquinaria para reducir el consumo eléctrico.
Consumo de Productos biocidas	Contaminacion de aguas y suelos	20	30	UDS	10	
Consumo de combustible (gasoil) para funcionamiento de maquinaria y vehiculos	Agotamiento de recursos	27223,94	22810,41	LITROS	-4413,53	Concienciar del uso correcto de maquinaria para reducir el consumo de combustible.
Consumo de Agua Potable, agua para sanitarios	Consumo de recursos	60	35	LITROS	-25	Concienciar a los trabajadores para el correcto uso.
Consumo de Energia Electrica (Aire Acondicionado, luz, funcionamiento equipos)	Consumo de recursos	15763	9737	W	-6026	Concienciar a los trabajadores para el correcto uso.
Consumo de Papel	Consumo de recursos	880	400	CAJA	-480	Promover metodos de trabajo basados en documentacion electronica

ASPECTO	EFFECTO (IMPACTO AMBIENTAL)	2017	2018	MAGNITUD	VARIACIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
RUIDOS						
Ruido procedente de maquinaria	Contaminacion acustica	ND	ND	ND	#	Adecuacion de maquinaria a motores mas silenciosos. Aquella maquinaria util adecuar la misma con las mejoras pertinentes para bajar el numero de decibelios

ASPECTO	EFFECTO (IMPACTO AMBIENTAL)	2017	2018	MAGNITUD	VARIACIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
GENERACION DE RESIDUOS						
Envases de plástico/carton de productos químicos tóxicos y/o muy tóxicos (botes, carton, cubo...)	Contaminación de aguas y suelos	30	45	kg	15	Reutilización de envases
Restos de residuos tóxicos y/o muy tóxicos sólidos (cebos rodenticidas)	Contaminación de aguas y suelos	477	525	uds	48	Llevar un seguimiento de los residuos generados para poder aplicar técnicas de reducción
Restos de productos tóxicos y/o muy tóxicos líquidos (caldos preparados, restos de agua de limpieza...)	Contaminación de aguas y suelos	134320	163520	litros	29200	Limitar el uso de agua para reducir la cantidad de vertidos con sustancias peligrosas.
Tubos fluorescentes aparato insectocaptor	Contaminación de aguas y suelos	10	16	uds	6	Uso de dispositivos que utilicen luces led.
Restos de trampas adhesivas (lamina insectocaptore, trampa feromona, adhesiva roedor...)	Contaminación de aguas y suelos	477	525	uds	48	Llevar acabo un buen mantenimiento de las trampas.
Restos de guantes de nitrilo con productos toxicos	Contaminación de aguas y suelos	88	88	caja	0	Problemas en la salud de los trabajadores por un incorrecto uso. Reutilizar EPI's en la medida de lo posible
Filtros usados de mascarillas	Contaminación de aguas y suelos	4	4	uds	0	Reutilizar siempre que sea posible para minimizar en el consumo.
Monos desechables	Contaminación de aguas y suelos	12	12	uds	0	Reutilizar siempre que sea posible para minimizar en el consumo.
Restos de sólidos usados (mochos, fregonas, cepillos, etc.)	Contaminación de aguas y suelos	2508	3276	uds	768	Reciclar aquellas partes que se puedan.
Residuos solidos asimilables a urbanos (recogida basura, pallets...)	Contaminación de aguas y suelos	79205	102565	kg	23360	Documentación de buena gestión de RSU
Tropos contaminados por productos químicos	Contaminación de aguas y suelos	12	12	uds	0	Reutilización de este tipo de residuos para reducir su cantidad.
Restos de Poda	Contaminación de aguas y suelos	3	10	cont	7	Promover el compostaje para este tipo de residuos
RDC (Residuos de demolición y construcción)	Contaminación de aguas y suelos	1	1	cont	0	Llevar un seguimiento de los residuos generados para poder aplicar técnicas de reducción
Aceites y grasas procedente de maquinarias y vehículos	Contaminación de aguas y suelos	22	23	vehiculo	1	Llevar un seguimiento de los residuos generados para poder aplicar técnicas de reducción.
NFU(neumáticos fuera de uso)	Contaminación de aguas y suelos	22	23	vehiculo	1	Concienciar de un correcto uso para reducir este tipo de residuos
Baterías	Contaminación de aguas y suelos	22	23	vehiculo	1	Concienciar de un correcto uso para alargar la vida útil de las baterías
Residuos de Toner y Cartuchos de tinta	Generacion de residuos	26	10	uds	-16	NA
Residuos Solidos Urbanos	Generacion de residuos	136	144	bolsas	8	Llevar un seguimiento de los residuos generados para poder aplicar técnicas de reducción
Equipos electronicos no utilizados	Generacion de residuos	3	7	uds	4	
Pilas y baterías	Generacion de residuos	2	3	uds	1	Uso de dispositivos que no necesiten baterías.
Papel y Carton	Generacion de residuos				0	Concienciar a los trabajadores para el correcto uso.
Plasticos no contaminantes (embalajes, vasos...)	Generacion de residuos	30	45	cajas	15	Establecer método de separación de residuos para su posterior reciclaje
Tubos fluorescentes	Generacion de residuos	12	8	uds	-4	Cambio a led.

ASPECTO	EFFECTO (IMPACTO AMBIENTAL)	2017	2018	MAGNITUD	VARIACIÓN	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
EMISIONES ATMOSFERICAS/VERTIDOS						
Emisión de gases por combustion de gasolinas destinadas a vehiculos	Contaminacion atmosferica	ND	ND	ND	#	Contaminación del aire por uso inadecuado de maquinaria o incorrecto mantenimiento.
Emisión de gases por combustion de gasolinas destinadas a maquinaria	Contaminacion atmosferica	ND	ND	ND	#	Contaminación del aire por uso inadecuado de maquinaria o incorrecto mantenimiento.
Emisión de gases por termonebulización de insecticidas	Contaminacion atmosferica	ND	ND	ND	#	Concienciar del uso correcto de maquinaria para evitar emisiones innecesarias .
Polvo	Contaminacion atmosferica	ND	ND	ND	#	Concienciar del uso correcto de maquinaria para evitar la emisión abusiva de polvo, así como, la preparación del terreno antes de su tratamiento
Aguas procedentes de labores de limpieza de oficinas	Vertido Agua Residuales	ND	ND	ND	#	Restringir el consumo de agua para reducir la cantidad de vertidos con sustancias peligrosas
Aguas procedentes de sanitarios y lavabos	Vertido Aguas Residuales	ND	ND	ND	#	Concienciar a los trabajadores para el correcto uso.



ANEXOS

intertek
Total Quality Assured.

CERTIFICADO DE REGISTRO

Certifica que el sistema de gestión de

TÉCNICAS Y SERVICIOS INTEGRALES DE LEVANTE, S.L.

Sede Principal: C/ JÚBILO, C-3, POLIGONO INDUSTRIAL OESTE, 30169. SAN GINÉS. MURCIA
ha sido evaluado y registrado por Intertek conforme los requisitos de:

ISO 9001:2015

El sistema de gestión es aplicable a

Prestación de los servicios de higiene, limpieza convencional e industrial y mantenimiento de las instalaciones.

Número del certificado: QMS 141008-02
Fecha de Certificación inicial: 20 Enero 2015
Fecha de la decisión de certificación: 04 Diciembre 2017
Fecha de emisión: 04 Diciembre 2017
Fecha de vencimiento: 19 Enero 2021



Calin Moldovean

Firma autorizada: Calin Moldovean - presidente, Business Assurance
Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 6ZF, Reino Unido
Intertek Certification Limited is a UKAS accredited body under schedule of accreditation no. 014.



En la emisión de este certificado, Intertek no asume ninguna responsabilidad a cualquier interesado que no sea el cliente por lo tanto sólo de acuerdo con lo acordado en el Acuerdo de Certificación. La validez de este certificado está sujeta a que la organización el mantenga su sistema de acuerdo con los requisitos de Intertek para la certificación de sistemas. La validez puede ser confirmada por correo electrónico a certifique_validez@intertek.com o escaneando el código QR a la derecha con un teléfono. El certificado es propiedad de Intertek, a quien debe ser devuelto a petición expresa.



intertek
Total Quality Assured.

CERTIFICADO DE REGISTRO

Certifica que el sistema de gestión de

TÉCNICAS Y SERVICIOS INTEGRALES DE LEVANTE, S.L.

Sede Principal: C/ JÚBILO, C-3, POLIGONO INDUSTRIAL OESTE, 30169. SAN GINÉS. MURCIA
ha sido evaluado y registrado por Intertek conforme los requisitos de:

ISO 14001:2015

El sistema de gestión es aplicable a

Prestación de los servicios de higiene, limpieza convencional e industrial y mantenimiento de las instalaciones.

Número del certificado: EMS 141008-02
Fecha de Certificación inicial: 30 Enero 2013
Fecha de la decisión de certificación: 04 Diciembre 2017
Fecha de emisión: 04 Diciembre 2017
Fecha de vencimiento: 19 Enero 2021



Calin Moldovean

Firma autorizada: Calin Moldovean - presidente, Business Assurance
Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 6ZF, Reino Unido
Intertek Certification Limited is a UKAS accredited body under schedule of accreditation no. 014.



En la emisión de este certificado, Intertek no asume ninguna responsabilidad a cualquier interesado que no sea el cliente por lo tanto sólo de acuerdo con lo acordado en el Acuerdo de Certificación. La validez de este certificado está sujeta a que la organización el mantenga su sistema de acuerdo con los requisitos de Intertek para la certificación de sistemas. La validez puede ser confirmada por correo electrónico a certifique_validez@intertek.com o escaneando el código QR a la derecha con un teléfono. El certificado es propiedad de Intertek, a quien debe ser devuelto a petición expresa.



intertek
Total Quality Assured.

CERTIFICADO DE REGISTRO

Certifica que el sistema de gestión de

TÉCNICAS Y SERVICIOS INTEGRALES DE LEVANTE, S.L.

Sede Principal: C/ JÚBILO, C-3, POLIGONO INDUSTRIAL OESTE, 30169. SAN GINÉS. MURCIA
ha sido evaluado y registrado por Intertek conforme los requisitos de:

OHSAS 18001:2007

El sistema de gestión es aplicable a

Prestación de los servicios de higiene, limpieza convencional e industrial y mantenimiento de las instalaciones.

Número del certificado: OHS 141008-02
Fecha de Certificación inicial: 31 Marzo 2015
Fecha de la decisión de certificación: 04 Diciembre 2017
Fecha de emisión: 04 Diciembre 2017
Fecha de vencimiento: 03 Diciembre 2020



Calin Moldovean

Firma autorizada: Calin Moldovean - presidente, Business Assurance
Intertek Certification Limited, 10A Victory Park, Victory Road, Derby DE24 6ZF, Reino Unido
Intertek Certification Limited is a UKAS accredited body under schedule of accreditation no. 014.



En la emisión de este certificado, Intertek no asume ninguna responsabilidad a cualquier interesado que no sea el cliente por lo tanto sólo de acuerdo con lo acordado en el Acuerdo de Certificación. La validez de este certificado está sujeta a que la organización el mantenga su sistema de acuerdo con los requisitos de Intertek para la certificación de sistemas. La validez puede ser confirmada por correo electrónico a certifique_validez@intertek.com o escaneando el código QR a la derecha con un teléfono. El certificado es propiedad de Intertek, a quien debe ser devuelto a petición expresa.





PROGRAMA EUROEMPLOO SALUD MENTAL
PROGRAMA OPERATIVO FSE 2014-2020

Fondo Social Europeo
 “El FSE invierte en tu futuro”



CERTIFICADO

EMPRESA COMPROMETIDA FRENTE AL ACOSO LABORAL

La empresa **TECNICAS Y SERVICIOS INTEGRALES DE LEVANTE, S.L.** en su compromiso de erradicar cualquier posible situación de Acoso laboral, tiene suscrito con Cualtis SLU un acuerdo para dotarse de procedimientos específicos para la prevención de los casos de ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y ACOSO MORAL EN EL TRABAJO y dar cauce a las quejas y reclamaciones que puedan darse, así como, establecer las medidas preventivas pertinentes para su eliminación.

Nº DE CERTIFICADO: 2017/421
FECHA DE EMISIÓN: 05/06/2018
FECHA DE CADUCIDAD: 05/06/2019

EL DIRECTOR DE CUALTIS

Eusebio Gómez Fernández
DIRECTOR GENERAL

• Registrado en el Departamento de Administración de CUALTIS •



Asociación de Padres de Niños con Problemas de Audición y Lenguaje
Declarada de Utilidad Pública



Dña. Fátima Díaz González, con DNI: 78672757-S, como Directora-Gerente de la Asociación de Padres de Niños con Problemas de Audición y Lenguaje (ASPANPAL) con CIF N°G30038863 y con domicilio social en Murcia, calle Navegante Juan Fernández, 3 (30.007).

CERTIFICA:

Que el TSI LEVANTE,SL CIF N°B30563415, con domicilio en Calle Jubilo, C3 Polígono Industrial Oeste de San Ginés (30.169) en Murcia viene colaborando estrechamente con nuestra Asociación haciendo desde el año 2005, y concretamente con nuestro servicio de integración laboral de personas con discapacidad auditiva.

Debo resaltar el compromiso y la responsabilidad social que emanan de esta empresa y de todos los que la integran, tanto es así, que el día 11 de marzo de 2018, en nuestra Comida Benéfica 40 aniversario de ASPANPAL, se le concedió el reconocimiento a su labor social "Por su apoyo al empleo y por fomentar la igualdad de oportunidades entre las personas sordas".

Y para que conste y surta los efectos oportunos, firma la presente certificación en Murcia a 30 de mayo de 2018

Fdo.: Fátima Díaz González
Directora-Gerente de ASPANPAL

Asociación de Padres de Niños con Problemas de Audición y Lenguaje (ASPANPAL)
CIF: G30038863, Reg. Asoc.: 680, R.A.P.: 0400028
Teléfonos / Fax: 968 24 63 92, 968 20 11 59, E-mail: aspanpal@aspanpal.org
C/ Navegante Juan Fernández, 3, 30.007, La Florida, Murcia



Dña. Carmen Gil Montesinos con DNI 27457022-J como presidenta de FAMDIF/COCEMPE-MURCIA y con domicilio en Mariano Montesinos, 14, Bajo Murcia.

CERTIFICA QUE:

La empresa T.S.L. Levante ha venido colaborando con el Servicio de Integración Laboral de FAMDIF/COCEMPE-MURCIA (Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/o Orgánica) desde el año 2005 hasta la actualidad en virtud de la colaboración concertada, contratando de manera directa trabajadores con discapacidad física y/o orgánica en la Región de Murcia.

Y para que conste y surta los efectos oportunos se expide el presente a petición del interesado en Murcia a 30 de abril de 2018.

Carmen Gil Montesinos

Presidenta FAMDIF/COCEMPE-MURCIA

Delegación de Murcia
C/ Calles de 13 (Bajo) 30002 MURCIA - Tlf: 968 26 36 20 / 36 36 42 - Fax: 968 26 97 88 - s/murcia@famdif.org
Delegación de Cartagena y Mar Menor
C/ Ocho de Septiembre, 2 30205 CARTAGENA - Tlf: 968 09 80 78 - Fax: 866 79 79 - s/cartagena@famdif.org

SECCIÓN 1: Identificación de la sustancia o la mezcla y de la sociedad o la empresa

1.1 Identificador del producto: Ecolim 1 - Desengrasante

1.2 Usos pertinentes identificados de la sustancia o de la mezcla: Desengrasante.

Usos desaconsejados: -

1.3 Sociedad o Empresa: Industrias Vijusa, S.L. CIF: B-46200150
Pol. Industrial Chete, Vial 4 - Parcela 8
46380 - Chete (Valencia)
España
Teléfono: +34 962 511 414 - Fax: +34 962 512 707
Correo electrónico: laboratorio@vijusa.com

1.4 Teléfono de emergencia: En caso de accidente consultar al Servicio Médico de Información Toxicológica
TF: 91 562.04.20

SECCIÓN 2: Identificación de los peligros

2.1 Clasificación de la sustancia o de la mezcla


Clasificación de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 1272/2008
Lesiones oculares graves o irritación ocular, categoría 1.

Clasificación de acuerdo con la Directiva 1999/45/CE

Símbolo(s) de peligro - Indicación(es) de peligro:
Xi
Irritante

Frasas de Riesgo:
R36: Irrita los ojos.

2.2 Elementos de la etiqueta



Palabra de advertencia: Peligro

Indicaciones de peligro:
H318: Provoca lesiones oculares graves.

Consejos de prudencia:
P280: Llevar gafas/máscara de protección.
P302+P352: EN CASO DE CONTACTO CON LOS OJOS: Aclarar cuidadosamente con agua durante varios minutos. Quitar las lentes de contacto, si lleva y resulta factible. Seguir adelante.
P310: Llamar inmediatamente a un CENTRO DE INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA o a un médico.

Contiene: Diglycopyranose, oligomeres, octyl octyl glycolides

2.3 Otros peligros
El producto no contiene sustancias incluidas en la lista de Sustancias de Alta Preocupación (> 0,1 % p/p).

SECCIÓN 3: Composición/información sobre los componentes

3.2 Mezclas
Información relevante sobre sustancias peligrosas características que contiene la mezcla según el REAL DECRETO 383/1965, de 10 de marzo:

SECCIÓN 1: Identificación de la sustancia o la mezcla y de la sociedad o la empresa

1.1 Identificador del producto: Ecolim 2

1.2 Usos pertinentes identificados de la sustancia o de la mezcla: Lavavajillas manual.

Usos desaconsejados: -

1.3 Sociedad o Empresa: Industrias Vijusa, S.L. CIF: B-46200150
Pol. Industrial Chete, Vial 4 - Parcela 8
46380 - Chete (Valencia)
España
Teléfono: +34 962 511 414 - Fax: +34 962 512 707
Correo electrónico: laboratorio2@vijusa.com


1.4 Teléfono de emergencia: En caso de accidente consultar al Servicio Médico de Información Toxicológica
TF: 91 562.04.20

SECCIÓN 2: Identificación de los peligros

2.1 Clasificación de la sustancia o de la mezcla

Clasificación de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 1272/2008
Irritación o corrosión cutáneas, categoría 2; H315
Lesiones oculares graves o irritación ocular, categoría 2; H310.

2.2 Elementos de la etiqueta



Palabra de advertencia: Atención

Indicaciones de peligro:
H315: Provoca irritación cutánea.
H310: Provoca irritación ocular grave.

Consejos de prudencia:
P280: Llevar guantes/máscara de protección.
P302+P352: EN CASO DE CONTACTO CON LA PIEL: Lavar con abundante agua.
P302+P352+P338: EN CASO DE CONTACTO CON LOS OJOS: Aclarar cuidadosamente con agua durante varios minutos. Quitar las lentes de contacto, si lleva y resulta factible. Seguir adelante.
P312+P311: En caso de irritación cutánea: Consultar a un médico.
P337+P313: Si persiste la irritación ocular: Consultar a un médico.
P501+P504: Quitar las prendas contaminadas y lavarlas antes de volver a usarlas.

Contiene: alcoholos, C12-14, ethoxylated, sulfates, sodium salts

2.3 Otros peligros
El producto no contiene sustancias incluidas en la lista de Sustancias de Alta Preocupación (> 0,1 % p/p).

SECCIÓN 3: Composición/información sobre los componentes

3.2 Mezclas
Información relevante sobre sustancias peligrosas características que contiene la mezcla según el REAL DECRETO 383/1965, de 10 de marzo:

SECCIÓN 1: Identificación de la sustancia o la mezcla y de la sociedad o la empresa

1.1 Identificador del producto: Ecolim 3 - Limpiador Baños

1.2 Usos pertinentes identificados de la sustancia o de la mezcla: Limpiador baños.

Usos desaconsejados: -

1.3 Sociedad o Empresa: Industrias Vijusa, S.L. CIF: B-46200150
Pol. Industrial Chete, Vial 4 - Parcela 8
46380 - Chete (Valencia)
España
Teléfono: +34 962 511 414 - Fax: +34 962 512 707
Correo electrónico: laboratorio2@vijusa.com

1.4 Teléfono de emergencia: En caso de accidente consultar al Servicio Médico de Información Toxicológica
TF: 91 562.04.20

SECCIÓN 2: Identificación de los peligros

2.1 Clasificación de la sustancia o de la mezcla


Clasificación de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 1272/2008
Lesiones oculares graves o irritación ocular, categoría 2.

Clasificación de acuerdo con la Directiva 1999/45/CE

Símbolo(s) de peligro - Indicación(es) de peligro:
Xi
Irritante

Frasas de Riesgo:
R36: Irrita los ojos.

2.2 Elementos de la etiqueta



Palabra de advertencia: Atención

Indicaciones de peligro:
H318: Provoca irritación ocular grave.

Consejos de prudencia:
P280: Llevar gafas/máscara de protección.
P302+P352+P338: EN CASO DE CONTACTO CON LOS OJOS: Aclarar cuidadosamente con agua durante varios minutos. Quitar las lentes de contacto, si lleva y resulta factible. Seguir adelante.
P337+P313: Si persiste la irritación ocular: Consultar a un médico.

2.3 Otros peligros
No disponible.

SECCIÓN 3: Composición/información sobre los componentes

3.2 Mezclas
Información relevante sobre sustancias peligrosas características que contiene la mezcla según el REAL DECRETO 383/1965, de 10 de marzo:

SECCIÓN 1: Identificación de la sustancia o la mezcla y de la sociedad o la empresa

1.1 Identificador del producto: Ecolim 4 - Fregasuelos

1.2 Usos pertinentes identificados de la sustancia o de la mezcla: Fregasuelos.

Usos desaconsejados: -

1.3 Sociedad o Empresa: Industrias Vijusa, S.L. CIF: B-46200150
Pol. Industrial Chete, Vial 4 - Parcela 8
46380 - Chete (Valencia)
España
Teléfono: +34 962 511 414 - Fax: +34 962 512 707
Correo electrónico: laboratorio2@vijusa.com

1.4 Teléfono de emergencia: En caso de accidente consultar al Servicio Médico de Información Toxicológica
TF: 91 562.04.20

SECCIÓN 2: Identificación de los peligros

2.1 Clasificación de la sustancia o de la mezcla


Clasificación de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 1272/2008
Lesiones oculares graves o irritación ocular, categoría 1.

Clasificación de acuerdo con la Directiva 1999/45/CE

Símbolo(s) de peligro - Indicación(es) de peligro:
Xi
Irritante

Frasas de Riesgo:
R36: Irrita los ojos.

2.2 Elementos de la etiqueta



Palabra de advertencia: Peligro

Indicaciones de peligro:
H318: Provoca lesiones oculares graves.

Consejos de prudencia:
P280: Llevar gafas/máscara de protección.
P302+P352+P338: EN CASO DE CONTACTO CON LOS OJOS: Aclarar cuidadosamente con agua durante varios minutos. Quitar las lentes de contacto, si lleva y resulta factible. Seguir adelante.
P310: Llamar inmediatamente a un CENTRO DE INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA o a un médico.

Contiene: alcoholos, C12-14, ethoxylated, sulfates, sodium salts

2.3 Otros peligros
El producto no contiene sustancias incluidas en la lista de Sustancias de Alta Preocupación (> 0,1 % p/p).

SECCIÓN 3: Composición/información sobre los componentes

3.2 Mezclas
Información relevante sobre sustancias peligrosas características que contiene la mezcla según el REAL DECRETO 383/1965, de 10 de marzo:

SECCIÓN 1: Identificación de la sustancia o la mezcla y de la sociedad o la empresa

1.1 Identificador del producto: Ecolim 5 - Multiusos

1.2 Usos pertinentes identificados de la sustancia o de la mezcla: Limpador Multiusos.

Usos desaconsejados: -

1.3 Sociedad o Empresa: Industrias Vijusa, S.L. CIF: B-46200150
Pol. Industrial Chete, Vial 4 - Parcela 8
46380 - Chete (Valencia)
España
Teléfono: +34 962 511 414 - Fax: +34 962 512 707
Correo electrónico: laboratorio2@vijusa.com

1.4 Teléfono de emergencia: En caso de accidente consultar al Servicio Médico de Información Toxicológica
TF: 91 562.04.20

SECCIÓN 2: Identificación de los peligros

2.1 Clasificación de la sustancia o de la mezcla

Clasificación de acuerdo con el Reglamento (CE) nº 1272/2008
Mezcla no clasificada como peligrosa de acuerdo con el Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero.

Clasificación de acuerdo con la Directiva 1999/45/CE
Mezcla no clasificada como peligrosa de acuerdo con el Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero.

2.2 Elementos de la etiqueta

Palabra de advertencia:
Mezcla no clasificada como peligrosa de acuerdo con el Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero.
Información suplementaria sobre los peligros:
E02C10 Puede solitarse la ficha de datos de seguridad.

2.3 Otros peligros
El producto no contiene sustancias incluidas en la lista de Sustancias de Alta Preocupación (> 0,1 % p/p).


SECCIÓN 3: Composición/información sobre los componentes

3.2 Mezclas
Información relevante sobre sustancias peligrosas características que contiene la mezcla según el REAL DECRETO 383/1965, de 10 de marzo:

Intervalo de concentración del componente (% peso/peso)	Número CE de registro	Num. CAS	Denominación química	Símbolo(s) de peligro, Frase(s) de riesgo, Categoría de peligro, Código de peligro, Código de indicaciones de peligro
0% y 10%	200-461-7	67-63-0	propan-2-ol	P223+P242+P243 F+ (H)-2.1/2.2-5 Xi (H)-3.1/3.2 STOT RE 3.1/3.3/3.4
0% y 10%	253-104-2	110-68-8	metil-2-metilacetato	,in

El producto no contiene sustancias incluidas en la lista de Sustancias de Alta Preocupación (> 0,1 % p/p).

Ecológicos



ECOLIM 1

DESENGRASANTE

IDENTIFICACION DEL PRODUCTO.
 Uso: Desengrasante cocinas.
 Presentación: Cajas de 3 envases de 5 litros.

COMPOSICION.
 Agua, tensioactivos no iónicos, alcohol, féculas, almidón, colorante y perfume.

PROPIEDADES
 Desengrasante de alto en cocinas. Uso fresco en las superficies matriadas por las grasas como son las paredes y suelos de las cocinas. Producto compuesto por tensioactivos biodegradables y formulado limitando la cantidad de ingredientes nocivos. Una dosificación adecuada permite ahorrar y reducir el impacto ambiental.





APLICACIONES
 Desengrasante general de uso en cocinas.

MODO DE EMPLEO
 Se aplica pulverizando directamente sobre la superficie a tratar e impregnando con la ayuda de una esponja. Para la limpieza de suelos es conveniente diluirlo en la proporción de 50 cc de producto por cada cubo de agua (5-8 litros).

PRECAUCIONES.
Peligro
 Provoca lesiones oculares graves. Lavar inmediatamente con agua abundante. En caso de contacto con los ojos, lavar inmediatamente con agua durante varios minutos. Quitar las lentes de contacto, si lleva y resulta fácil. Seguir aclarando. Llamar inmediatamente a un CENTRO DE INFORMACION TOXICOLOGICA o a un médico.

Aspecto	Líquido transparente amarillo
Color	Incoloro
pH	12 ± 1
Solubilidad	Totalmente soluble

Restringido a uso profesional.

INDUSTRIAS VIJUSA S.L. | Pol. Industrial de Cheste | Val 4, Parcela nº 8 | Telf: 962 511 414 Fax: 962 512 707
 E-mail: industrias@vijusa.com | www.vijusa.com 46388 Cheste (Valencia) - España

Ecológicos



ECOLIM 3

LIMPIADOR BAÑOS

IDENTIFICACION DEL PRODUCTO.
 Uso: Limpador baños.
 Presentación: Cajas de 3 envases de 5 litros.

COMPOSICION.
 Agua, tensioactivos no iónicos, desengrasantes, colorantes, desodorizantes, conservantes y perfume.

PROPIEDADES
 Producto ideal para la limpieza de todo tipo de saneamientos, azulejos, griferías o mangas. Se trata de un limpiador ácido de acción rápida eficaz. Elimina totalmente los depósitos de cal, así como restos de jabón u otro tipo de manchas.

APLICACIONES
 Limpieza de baños, grifería, saneamiento...

MODO DE EMPLEO
 Aplicar directamente sobre la superficie a tratar y limpiarlo con la ayuda de una esponja. Aproximadamente 10 ml por litro.
 Una dosificación adecuada permite ahorrar y reducir el impacto ambiental.

PRECAUCIONES.
Atención
 Provoca irritación ocular grave. Lavar inmediatamente con agua abundante. En caso de contacto con los ojos, lavar inmediatamente con agua durante varios minutos. Quitar las lentes de contacto, si lleva y resulta fácil. Seguir aclarando. Llamar inmediatamente a un CENTRO DE INFORMACION TOXICOLOGICA o a un médico.

Aspecto	Líquido transparente azul
Color	Incoloro suave
pH	3 ± 1
Solubilidad	Totalmente soluble

Restringido a uso profesional.






INDUSTRIAS VIJUSA S.L. | Pol. Industrial de Cheste | Val 4, Parcela nº 8 | Telf: 962 511 414 Fax: 962 512 707
 E-mail: industrias@vijusa.com | www.vijusa.com 46388 Cheste (Valencia) - España

Ecológicos



ECOLIM 2

LAVAVAJILLAS

IDENTIFICACION DEL PRODUCTO.
 Uso: Lavavajillas manual.
 Presentación: Cajas de 3 envases de 5 litros.

COMPOSICION.
 Agua, tensioactivos no iónicos, tensioactivos anfóteros, bicarbonatos, conservantes y reguladores de pH.

PROPIEDADES
 Lavavajillas manual, inodoro y respetuoso al tacto. Producto de gran poder desengrasante. Ideal para la limpieza de todo tipo de cacer, vajilla y demás utensilios de cocina. Deja las manos con un agradable tacto y suave. Su formulación está enfocada a prevenir los riesgos para el medio ambiente y la salud humana.

APLICACIONES
 Lavado manual de todo tipo de vajilla y utensilios de cocina.

MODO DE EMPLEO
 Se diluye en agua y se procede a la limpieza con un estropajo. Dosis recomendada para 5 litros de agua de lavado es de 3,5 ml (1/2 cucharadita de café) para platos no muy sucios y de 5 ml (1 cucharadita de café) para platos muy sucios.

PRECAUCIONES.
 Manténgase fuera del alcance de los niños. No ingerir.


Aspecto	Líquido transparente incoloro
Color	Incoloro
pH	8 ± 1
Consistencia (gr/mil)	1,50 ± 0,05
Solubilidad	Totalmente soluble

Restringido a uso profesional.




INDUSTRIAS VIJUSA S.L. | Pol. Industrial de Cheste | Val 4, Parcela nº 8 | Telf: 962 511 414 Fax: 962 512 707
 E-mail: industrias@vijusa.com | www.vijusa.com 46388 Cheste (Valencia) - España

Ecológicos



ECOLIM 5

MULTIUSOS

IDENTIFICACION DEL PRODUCTO.
 Uso: Multiusos.
 Presentación: Cajas de 3 envases de 5 litros.

COMPOSICION.
 Agua, tensioactivos anfóteros, bicarbonatos, colorantes, conservantes y perfume.

PROPIEDADES
 Producto diseñado para la limpieza de múltiples superficies.
 Líquido ligero agradablemente perfumado con una mezcla de disolventes y ablandadores destinada a la protección, limpieza y blanqueado de superficies no porosas.




APLICACIONES
 Es ideal para aplicar en todo tipo de superficies no porosas.

MODO DE EMPLEO
 Se aplica pulverizando directamente sobre la superficie a tratar e impregnando con la ayuda de un paño limpio 100% de superficie a limpiar. Una dosificación adecuada permite ahorrar y reducir el impacto ambiental.

PRECAUCIONES.
 Mezcla no clasificada como peligrosa. Puede solicitarse la ficha de datos de seguridad.

Aspecto	Líquido transparente azul
Color	Incoloro suave
pH	10 ± 1
Solubilidad	Totalmente soluble

Restringido a uso profesional.

INDUSTRIAS VIJUSA S.L. | Pol. Industrial de Cheste | Val 4, Parcela nº 8 | Telf: 962 511 414 Fax: 962 512 707
 E-mail: industrias@vijusa.com | www.vijusa.com 46388 Cheste (Valencia) - España



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	5 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	5 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	5 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	6 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	6	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1

Proveedores

Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa

ODS

Principios

Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2

Clientes

Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1

Comunidad

Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1

Socios

Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10



Tabla de Contenidos

01

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

02

ODS alineados con el núcleo de negocio de la organización

03

Buenas prácticas y compromisos en ODS de la organización

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por **17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030**, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y la sociedad civil han sido llamados a la acción para contribuir a estas metas globales. En este nuevo marco, **las empresas juegan por primera vez un papel protagonista.**

La **Red Española del Pacto Mundial** ha desarrollado la Guía interactiva en ODS, basada en la metodología del SDG Compass, que acompaña a las empresas a integrar

y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS proporcionan a las empresas un **marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible. El Pacto Mundial** es la iniciativa que posee el mandato de Naciones Unidas para trasladar los ODS al sector privado. Los **ODS se interrelacionan con los 10 Principios del Pacto Mundial**, ambos son marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

los ODS a corto y largo plazo a través de 5 pasos: 1) Conocer; 2) Definir prioridades; 3) Establecer objetivo; 4) Integrar y; 5) Reportar.





ODS ALINEADOS CON EL NÚCLEO DE NEGOCIO DE LA ORGANIZACIÓN





El Objetivo 5 pretende facilitar a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación y atención médica, en las oportunidades para conseguir un trabajo digno y en la representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas.



El Objetivo 8 pretende conseguir un crecimiento económico sostenible e inclusivo, que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique al medioambiente. Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica.





El Objetivo 9 pretende conseguir infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad para todos, impulsar una nueva industria bajo criterios de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, fomentar la tecnología, la innovación y la investigación y lograr el acceso igualitario a la información y al conocimiento, principalmente a través de internet.



El Objetivo 10 pretende reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades entre países y dentro de ellos: reduciendo la pobreza en las zonas más desfavorecidas del planeta, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas, impulsando políticas a nivel internacional para mejorar la regulación y el control de los mercados e instituciones financieras y alentando la cooperación al desarrollo.





BUENAS PRÁCTICAS Y COMPROMISOS EN ODS DE LA ORGANIZACIÓN





Igualdad

La **igualdad de género** implica que hombres y mujeres deben recibir los mismos beneficios, las mismas sentencias y ser tratados con el mismo respeto. El principio de igualdad y de no discriminación por razón de sexo es una obligación de derecho internacional general que vincula a todas las naciones y dado su carácter primordial se establece siempre como un principio que debe inspirar el resto de los derechos fundamentales.

La organización busca promover oportunidades para que hombres y mujeres realicen trabajos decentes y productivos. Además que los empleados puedan desarrollar sus funciones en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. La legislación exige un plan de igualdad para empresas de más de 250 trabajadores.

Mantener un 40% la presencia de mujeres en puestos pre-directivos en 20-25 y alcanzar la igualdad salarial entre hombres y mujeres en 2030.

Esto se define por ejemplo en el Plan de Igualdad, uno de los objetivos que tenía la empresa a medio plazo, y que ha realizado y que necesita ir implementando y manteniendo.

La igualdad salarial existe, se paga por



convenio. Y en puestos predirectivos, hay un 70% de mujeres en 2018.

EL OBJETIVO GENERAL ES PROGRESAR, NUESTRA ORGANIZACIÓN SUPERA AÑO TRAS AÑO SUS METAS.



Trabajo de decente y crecimiento económico

El número de empleados en el año 2016 fue de 405 y en 2017 de 395. El número de personal en la empresa en 2016 fue de 71 hombres y 221 mujeres y en el 2017 de 54 hombres, el número de mujeres de 220. El número de trabajadores que no son españoles 18 en 2016 19 en 2017. En el 2018 ha habido un incremento proporcional en 75 contrataciones más.

EL OBJETIVO GENERAL ES CONRATAR UN 5% DE JOVENES POR DEBAJO DE 30 AÑOS HASTA 2015 Y AUMENTAR LA PLANTILLA ANUALMENTE EN UN 35% HASTA 2030

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Industria, Innovación e Infraestructura

TSI Levante dispone de un sistema de gestión informático propio, Ges-TSI, para el mejor control de su sistema de gestión, además de la dirección de la empresa. El objetivo de la organización es completar y mejorar este sistema de gestión en la Nube, para una mejor evolución de la utilización de las nuevas tecnologías en el trabajo habitual de la empresa y además avanzar, mantener y apoyar la investigación y desarrollo con nuevos avances informáticos, y con el uso de nuevos dispositivos y aplicaciones. El desarrollo de nuevas bases de datos y un CRM para la mejora y desarrollo de peticiones de contratación, evaluación de clientes, evaluación de servicios y del comportamiento de la empresa respecto al medio ambiente. La conservación del medio ambiente es importante para nuestra organización y el desarrollo de productos que favorezcan el ahorro, la calidad y el mejor uso.

La implantación de tecnologías respetuosas con nuevos programas de Gestión Comercial y de Gestión, con la puesta en marcha de su programa de Gestión Comercial "CRM"; así como en el desarrollo de un nuevo Sistema de Gestión "ERP" (GesTsi 4.0) que se ejecutará durante 2019.



EL OBJETIVO GENERAL ES DESTINAR UN 1% DE LA CIFRA DE NEGOCIO DE LA EMPRESA A I+D+i HASTA 2030, ADEMÁS DE DESARROLLAR UN NUMERO ESPECIFICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES LIGADOS A LOS ODS HASTA 2030.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Reducción de las desigualdades

TSI Levante tiene acuerdos con asociaciones de discapacitados locales desde hace varios años, con el fin de ofertar igualdad de oportunidades de empleo a personas con discapacidad superando la contratación de personas con alguna discapacidad exigido por la LISMI. Los acuerdos suscritos por esta empresa supera considerablemente el porcentaje mínimo exigido por ley del 2%. La LISMI es la ley de integración social del minusválido ley 13/1982 de 7 de abril, que establece para las empresas públicas y privadas, con una plantilla superior a 50 trabajadores, la obligación de contratar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2%. La LISMI pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad. El 7 abril de 1982 se aprobó la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI),

una normativa que supondría un punto de inflexión y detonante de un cambio de mentalidad en materia de integración laboral para las personas con discapacidad. En 2014, con el fin de actualizar la legislación, se aprobó la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social también conocida como Ley General de Discapacidad o LGD. Las personas con discapacidad, hasta entonces excluidas del mercado laboral, encontraron en la LISMI la respuesta más eficaz a lo que hasta entonces era un derecho constitucional que no se respetaba. El sistema de cuotas marcado por la ley ha permitido crear un modelo de integración más avanzado pero que pasados más de 30 años todavía presenta muchos retos sociales, políticos y empresariales.

El cumplimiento de la ley LISMI de minusvalía ha ido mejorando, superado el 2% mínimo establecido, cada año desde que se tomó conciencia en nuestra organización se ha ido incrementando el número de personas contratadas con algún tipo de discapacidad. Según la Ley General de Discapacidad, en su artículo 42.1, aquellas empresas públicas y privadas que emplean a 50 o más trabajadores (cómputo total de empleados) están obligadas a que, al menos, el 2% de éstos tengan el certificado de discapacidad (porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%). Las personas con discapacidad contratadas en TSI superaron se mantuvo en torno al 9% durante los años 2016 y 2017.

El objetivo es como mínimo mantener las cifras de contratación de personas con alguna discapacidad y mantener nuestro reconocimiento como empresa mentalizada, superando los estándares establecidos de contratación mínimos establecidos por la legislación. El cumplimiento de la ley LISMI de minusvalía cada año en 2016 fue de 2,87% y en 2017 de 8,86 %. El Objetivo para 2018 era superar el 9%, cifra que se ha conseguido y el objetivo es llegar hasta un 12% en 2019.

Además, la organización contempla la posibilidad de empezar a trabajar también con colectivos vulnerables.

EL OBJETIVO GENERAL ES AUMENTAR EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD EN UN 10 POR CIENTO EN 2030.

Técnicas y Servicios Integrales de Levante S.L.

Cartagena, 29 de Junio de 2019



TSI **LEVANTE**

