



servicola
PROMOTIONAL PRODUCTS

Informe de Progreso 2018

Pacto Mundial



ÍNDICE

ÍNDICE	3
NUESTRO COMPROMISO	5
NUESTRO PERFIL	6
DATOS GENERALES	-6
QUIENES SOMOS	-6
QUÉ HACEMOS	-7
EXPERIENCIA	-7
MISIÓN	-7
TEMÁTICAS DE SOSTENIBILIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS	8
PRÁCTICAS DE NEGOCIO ÉTICAS	-8
BIENESTAR EN EL TRABAJO Y DERECHOS HUMANOS	10
FOMENTO DE LA COMPRA RESPONSABLE	11
RESPECTO AL MEDIOAMBIENTE	12
PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL Y ODS RELACIONADOS	14
10 PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	15
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (OBS)	16



NUESTRO COMPROMISO

En Servicola estamos comprometidos a crear un futuro sostenible tomando decisiones y llevando a cabo acciones que tengan un impacto positivo en la sociedad y en beneficio de las futuras generaciones.

Por ello, queremos confirmar nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030, elaborando un Informe de Progreso en el que explicamos los objetivos que hemos conseguido y aquellos otros en los que seguimos trabajando.

Servicola establece los principios y normas que deben regir el comportamiento de la compañía y de cada uno de sus empleados. También brinda el marco de referencia para la actuación requerida en la cadena de valor y suministro con la que trabajamos.

En nuestro día a día tomamos muchas decisiones, establecemos relaciones y llevamos a cabo múltiples actividades que impactan de forma directa o indirecta en las personas, la sociedad y el medioambiente, por lo que es de vital importancia disponer de unos criterios éticos que lo definan.

Para nuestra compañía, una de las claves estratégicas es contar con una base de proveedores que cumplan los estándares éticos, sociales y ambientales y superen estrictas auditorías de forma periódica. Como complemento a nuestro marco de responsabilidad corporativa disponemos de una Política Laboral y de Derechos Humanos, una Política de Compras Responsables y una Política Medioambiental. Con el objetivo de lograr su conocimiento y difusión, se ponen a disposición de todos los empleados y colaboradores de la empresa y asimismo, se difunde y comparte públicamente a través de la página web de Servicola (www.servicola.com).

Este compromiso alcanza a todos los empleados de Servicola y a nuestra relación con terceros, como socios, proveedores y empresas colaboradoras. De esta manera, aspiramos a que la aplicación de nuestro Código ético y de nuestras Políticas responsables contribuya a reforzar las relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés.

Alejandro Alonso González-Alegre
Director General de Servicola



NUESTRO PERFIL

DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social) - Servinformática S.L.
Tipo de empresa - PYME
Dirección - Calle Metalistas 7, polígono industrial sector 6
Localidad - Velilla de San Antonio
Provincia - Madrid
Comunidad Autónoma - Comunidad de Madrid
Dirección Web - www.servicola.com
Número total de empleados - 40

QUIENES SOMOS

Servicola es una empresa de marketing promocional global especializada en el diseño, personalización y fabricación de productos promocionales así como en el desarrollo de programas de fidelización. Ofrecemos soluciones creativas y efectivas con el objetivo de promocionar las ventas de las marcas de nuestros clientes en todo el mundo.



QUÉ HACEMOS

En Servicola nos preocupamos por prestar el mejor servicio a nuestros clientes, con el mejor precio y calidad; siendo así una de las empresas con mayor variedad de productos con precios competitivos. Todo esto se consigue después de seleccionar de las fuentes más adecuadas (fabricantes, proveedores y operadores logísticos) y mediante el control de calidad, trazabilidad y cumplimiento del código de conducta por parte de todas las partes involucradas en este proceso.

EXPERIENCIA

Nuestra larga historia en el mercado de los productos promocionales, desde 1987, nos ha aportado saber-hacer, experiencia y conocimiento del mercado promocional desde todos los ángulos del cliente (compras, marketing y ventas).

Actualmente operamos en más de 40 países y participamos anualmente en más de 5.000 campañas promocionales, produciendo y entregando más de 20.000.000 productos promocionales.

MISIÓN

Nuestro objetivo final es poder ofrecer siempre a nuestro cliente y con la mayor celeridad, el producto adecuado a sus necesidades; teniendo en cuenta: su público objetivo, su presupuesto y el plazo de entrega requerido; todo ello en cumplimiento con los principios de Responsabilidad Social Corporativa adquiridos por nuestra empresa.

TEMÁTICAS DE SOSTENIBILIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

En Servicola, sabemos lo importante que es para cada negocio y para sus clientes que los productos que contengan su marca estén fabricados con los más altos estándares de calidad, en condiciones laborales justas y en función de valores ecológicos adecuados.

El diálogo continuo con nuestros grupos de interés (organizaciones vinculadas a la mejora del medioambiente, empleados, proveedores y clientes) nos facilita e impulsa a realizar acciones dirigidas a promover el desarrollo sostenible y basadas en las políticas que mencionamos a continuación.

PRÁCTICAS DE NEGOCIO ÉTICAS

En Servicola operamos bajo un marco de responsabilidad y ética que quede definido y explicitado en nuestro Código Ético y de Conducta. Así, promovemos la lucha contra el soborno y la corrupción, gestionamos de forma responsable los datos con los que trabajamos, fomentamos el respeto a los Derechos Humanos y desarrollamos relaciones íntegras con nuestros grupos de interés. Todo ello con el objetivo de promocionar las ventas de las marcas de nuestros clientes en todo el mundo, siempre bajo este marco responsable.

A fin de garantizar el cumplimiento de este Código, Servicola cuenta con un Comité de Ética, que gestiona la recepción de comentarios y denuncias relacionadas con la aplicación del Código y las remite, en su caso, al órgano o Departamento de la compañía al que deba corresponderle su tramitación y resolución. La compañía asegura el más estricto anonimato y confidencialidad de las comunicaciones realizadas al amparo del presente Código, tanto si contienen denuncias de incumplimiento como consultas relativas a su interpretación o aplicación, que podrán hacerse llegar a la compañía por escrito, vía e-mail, o a través del Buzón ético.

Servicola proporciona a los empleados y colaboradores de la empresa un canal de comunicación específico, denominado Buzón Ético, cuya gestión depende del Comité de Ética de la compañía y funciona como canal anónimo para elevar al Comité cualquier comentario, denuncia o irregularidad relacionada con la aplicación del

Código Ético y de Conducta de Servicola. El Comité de Ética cumple las siguientes funciones:

- Supervisión del cumplimiento y difusión interna del Código entre todos los empleados de Servicola.
- Recepción de comentarios y denuncias relacionadas con la aplicación del Código y su remisión, en su caso, al órgano o Departamento de la compañía al que deba corresponderle su tramitación y resolución.

El Comité de Ética podrá actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier empleado de Servicola, fabricante, proveedor o de un tercero con relación directa que manifiesta una queja o denuncia respecto al comportamiento ético.

La compañía asegura el más estricto anonimato y confidencialidad de las comunicaciones realizadas al amparo del presente Código, tanto si contienen denuncias de incumplimiento como consultas relativas a su interpretación o aplicación.

Cualquier comunicación puede hacerse llegar a la compañía tanto por vía postal como por correo electrónico.



BIENESTAR EN EL TRABAJO Y DERECHOS HUMANOS

Estamos firmemente comprometidos con las personas que forman parte de la compañía y cumplimos con las normas y principios que generan un buen entorno de trabajo.

Los principios definidos por Servicola en materia laboral y de derechos humanos son de obligado cumplimiento para todos los empleados de la compañía, como marco de respeto y compromiso con las personas. Asimismo, nos comprometemos a incentivar el respeto a estos principios en el sector y adoptar sistemas de gestión que favorezcan su integración para la evolución ética y humana de los negocios.

De este modo, velamos por los derechos de nuestros empleados, atendiendo a principios clave como el cuidado de la salud, seguridad y bienestar en el entorno de trabajo, las condiciones de trabajo dignas, el espacio para el desarrollo profesional, así como la valoración de la diversidad y la lucha contra la discriminación de cualquier tipo. Estos compromisos en materia laboral y de Derechos Humanos quedan definidos en la Política de Prácticas Laborales y Derechos Humanos de Servicola.

Gracias a nuestra baja siniestralidad Servicola pudo solicitar el incentivo previsto en el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, por el que se regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que disminuyeran de manera considerable la siniestralidad. Tramitada en 2018 respecto del CIF/CNAE de referencia, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social emitió resolución estimatoria, por lo que nos concedieron el incentivo económico BONUS.

	2018
Accidentes de trabajo con baja	3
Accidentes de trabajo sin baja	3
Enfermedades profesionales con baja	0
Enfermedades profesionales sin baja	0
Recaídas AT con baja	0
Bjas por contingencias comunes	7



FOMENTO DE LA COMPRA RESPONSABLE

Servicola mantiene relaciones responsables y de confianza con los proveedores con los que trabaja. Los compromisos de la compañía respecto a la selección de proveedores, especialmente en la selección de las fábricas con las que trabajamos, se basan en criterios éticos, de protección de los derechos humanos, laborales y de respeto medioambiental. Para ello se realiza un control y seguimiento mediante una estricta evaluación de expertos externos que auditan y validan este cumplimiento.

Así, todas las fábricas con las que colaboramos están auditadas por entidades independientes y cumplen los requisitos de cumplimiento de condiciones laborales y sociales. Además, Servicola promueve entre sus proveedores el cumplimiento de estándares y criterios éticos, sociales y medioambientales.

Todos los compromisos en relación a la cadena de suministro están materializados en la Política de Compras Responsables de la compañía.

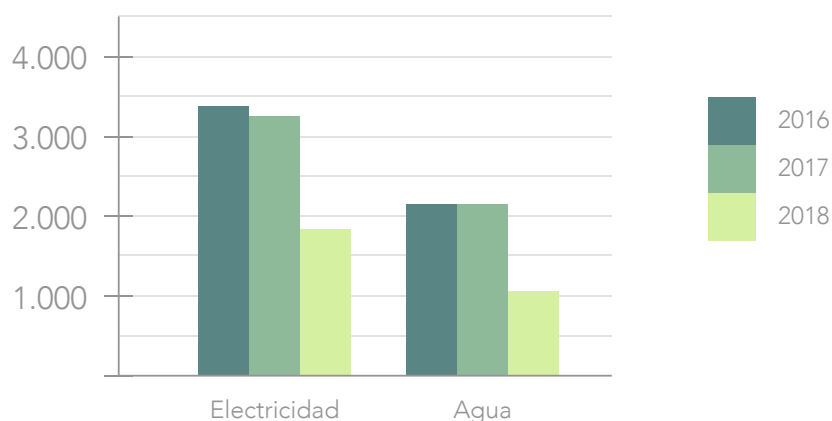
RESPECTO AL MEDIOAMBIENTE

Cuidamos de todos los componentes de nuestros productos, desde las materias primas hasta el envasado final, para asegurar que todos los materiales sean reciclados o reciclables. Nuestro objetivo es minimizar el impacto ambiental de cada acción promocional que realizamos.

Los productos que comercializamos son sometidos a un test de calidad realizado por laboratorios independientes, que garantizan la salud y la seguridad de los consumidores, así como el compromiso con el medioambiente cuando se utilice el producto. Además, promovemos las decisiones coherentes con estos principios entre nuestros clientes, desde el respeto y cuidado del medioambiente, ofreciendo opciones de productos sostenibles.

Asimismo, en nuestra sede de Madrid, gestionamos nuestros consumos de agua, energía y residuos para fomentar su reducción, y nos comprometemos a sensibilizar a nuestros empleados acerca de la importancia del cuidado del medioambiente.

Todos los compromisos en relación a la protección de nuestro entorno están especificados en la Política Medioambiental de Servicola.



Reducción del consumo de papel en 2018 respecto al 2017



Reducción de consumibles desde 2014 al 2018



A lo largo de 2018 y 2019 Servicola ha logrado la mejora del desempeño en sostenibilidad en la plataforma **EcoVadis**, donde la compañía alcanzó una puntuación de 50 sobre 100. Esto nos permitió obtener una **medalla de plata** por nuestro compromiso sostenible.

Una de las claves de la buena nota alcanzada fue precisamente la adhesión a Pacto Mundial.

En el 2018 Servicola pasó con éxito la auditoría SMETA 4 Pilares versión 6.0.

SMETA es una auditoría a nivel mundial que abarca todos los aspectos de la práctica empresarial responsable, cubriendo cuatro áreas de Trabajo, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Ética Empresarial.



PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL Y ODS RELACIONADOS



10 PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

DERECHOS HUMANOS:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

NORMAS LABORALES:

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

MEDIOAMBIENTE:

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Una de las principales metas de Servicola es su contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo sostenible establecidos por la ONU en su Agenda para el 2030.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.

2. Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a 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 en el empleo y la ocupación.

10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS:

- Cursos de PRL. El 100 % de los trabajadores realizaron en 2018 cursos de Seguridad y Salud en Oficinas y Almacén, un total de 160h avaladas con Certificados de Prevención emitidos por Quirón Prevención.
- Realización anual de reconocimientos médicos a los trabajadores.
- Designación de 2 trabajadores como encargados de las emergencias, asistiendo uno de ellos a una formación teórico-práctica en el campo de bomberos de Parla para la Prevención y protección de incendios y Actuación en caso de emergencias.
- Distribución a toda la plantilla de los documentos de la empresa relativos a PRL:
 1. Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
 2. Manual de Seguridad y Salud que incluye los riesgos y medidas preventivas del puesto de trabajo (oficina, personal del almacén y comerciales).
 3. Plan de Actuación ante Emergencias.
- Todo ello ha hecho posible que logremos una Baja siniestralidad en la empresa.



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.

2. Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS:

- Generamos oportunidades para jóvenes con talento. Servicola dispone de acuerdos con universidades y con centros de Formación Profesional para la contratación de estudiantes en prácticas con la opción a incorporarse luego a la empresa y desarrollar su carrera profesional.
- Aportaciones a fines sociales (donaciones a entidades sin ánimo de lucro)
- Colaboración con el IES Ana Maria Matute en el Programa "4º ESO + Empresa"
- 500 horas en cursos de formación para empleados bonificados por la FUNDAE.



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.

2. Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a 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 en el empleo y la ocupación.

ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS:

- Aumento progresivo de la contratación de mujeres.
- Respeto a la diversidad y lucha contra la discriminación. En Servicola nos comprometemos a luchar contra la discriminación por motivos de raza, color, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, etnia, religión, discapacidad, afiliación sindical o afiliación política. La base para la contratación, capacitación, compensación y desarrollo en nuestra compañía son las calificaciones, desempeño, habilidades y experiencia de cada trabajador y trabajadora. En cuanto a brecha salarial, manifestamos nuestra igualdad interna con el mismo salario para hombres y mujeres según la categoría laboral, e idéntico trato a todo nivel.



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.
2. Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a 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 en el empleo y la ocupación.

ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS:

- 80% Contratación indefinida para hombres y mujeres.
- Conciliación en vida laboral y familiar con horarios flexibles.
- Contratar a proveedores que cumplan con los derechos humanos y con criterios de RSE (como la erradicación del trabajo infantil) y su control mediante auditorías periódicas con empresas de reconocido prestigio.
- Crear relaciones estables con los proveedores y relaciones duraderas con clientes.
- Condiciones de trabajo dignas. Aseguramos una remuneración digna a nuestros trabajadores ajustada a la industria y garantizamos que todos los empleados están cubiertos por el Convenio Colectivo del Comercio mayorista y minorista de juguete, cerámica, vidrio, iluminación, regalo y material deportivo de la Comunidad de Madrid.



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.

ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS:

- Los productos comercializados por Servicola son sometidos a estrictos test y controles de calidad y seguridad por laboratorios independientes, que garantizan la salud y la seguridad de los consumidores, así como el compromiso con el medioambiente cuando se utilice el producto.
- A nivel interno, nuestro impacto directo supone monitorizar y minimizar el consumo energético, de agua y de consumibles de oficina en nuestra sede principal, situada en Velilla de San Antonio, Madrid. En este sentido, nos comprometemos a mejorar continuamente en la medición de dichos consumos y a poner en marcha medidas de mejora para optimizar nuestro desempeño y reducir año tras año el consumo de recursos básicos en la compañía.
- Gestionamos eficientemente los residuos que nuestra actividad genera como papel, tóner y embalajes. Promovemos su reducción y reutilización en aquellos casos en los que sea posible, así como el uso de papel con certificación FSC Y PEFC.
- Además, contribuimos al reciclado del plástico y del cartón a través de nuestra asociación con ECOEMBES, organización sin ánimo de lucro que se dedica a la recuperación de envases en toda España.
- Del mismo modo, exigimos a nuestras fábricas colaboradoras que tengan una política medioambiental y adecuada de gestión de residuos, explicitada esta exigencia en las auditorías que realizamos.
- Utilización en el centro de trabajo de vasos de papel y fomento del reciclaje de papel y cartón, junto a la disminución del uso de plástico.
- Implementación progresiva luces LED.
- Impulsar la sensibilidad en materia medioambiental con la creación de un grupo de trabajo RSC.
- Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes y proveedores (LOPD).



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.

2. Asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a 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 en el empleo y la ocupación.

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, incluidas extorsión y soborno

ACCIONES REALIZADAS PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS ODS:

- Establecemos relaciones con proveedores que compartan nuestra preocupación por el entorno y lo demuestren a través de su práctica diaria. Todas las fábricas con las que trabajamos son certificadas a nivel social y medioambiental a través de auditorías periódicas y nos comprometemos a trabajar únicamente con aquellas que hayan superado satisfactoriamente estas auditorías.
- Contratar a proveedores que cumplan con los derechos humanos y con criterios de RSE (como la erradicación del trabajo infantil) y su control mediante auditorías periódicas con empresas de reconocido prestigio.
- Crear relaciones estables con los proveedores y relación duraderas con clientes.



 **servicola**
PROMOTIONAL PRODUCTS