



Informe de Progreso
del Programa
de Gestión de
Calidad de
Servicio

INFORME DE PROGRESO 2019

Inmela Servicios
Eléctricos, SL

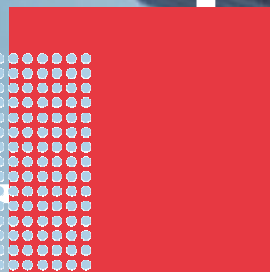
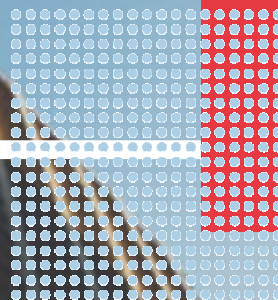


Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis
	Clientes
	Empleados
	Proveedores
	Medioambiente
	Socios/Accionistas
	Administración
	Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN

INFORME DE PROGRESO 2019



Presentamos el Informe de Progreso de seguimiento anual por décimo año consecutivo, con el objeto de aportar información relevante a todos nuestros Grupos de Interés, sobre la gestión llevada a cabo en todas las actividades desarrolladas por **Inmela Servicios Eléctricos** durante el año 2019.

Inmela Servicios Eléctricos ha cumplido los objetivos definidos como política de empresa, los cuales se detallan en el presente informe y garantizan nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

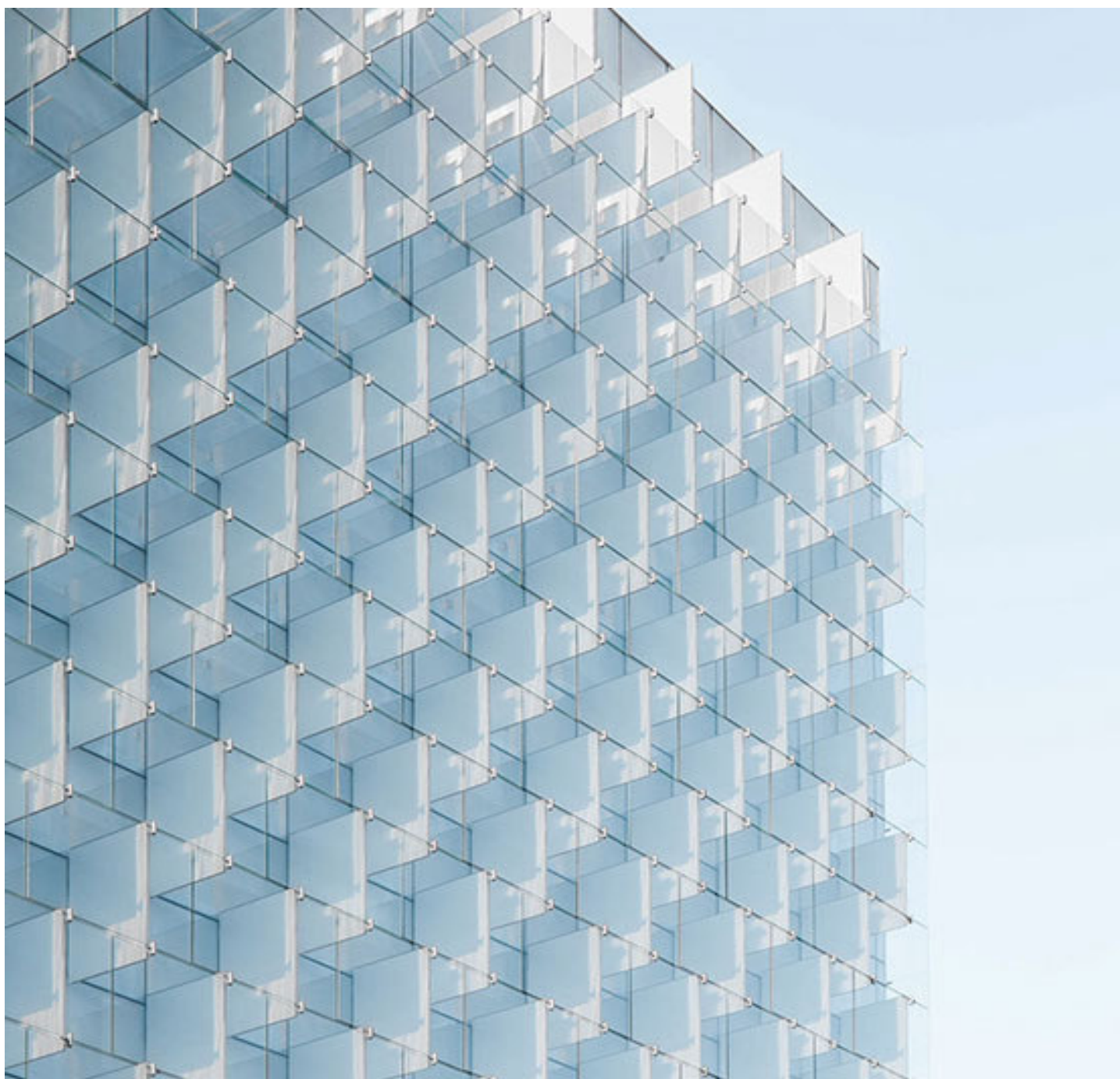
A lo largo del pasado año hemos procedido a adaptar nuestro sistema de gestión de calidad y medio ambiente a las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015 respectivamente, habiendo también ampliado el alcance de ambas. De igual forma nos hemos certificado en la reciente UNE-EN-ISO 45001:2018. Todo ello ha hecho que **Inmela Servicios Eléctricos** mantenga firmemente el compromiso adquirido con "Global Compact" y lo integre plenamente en nuestra actividad rutinaria.

Por último, me complace comunicar que **Inmela Servicios Eléctricos** continua apoyando los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra La Corrupción. Mediante esta comunicación, seguimos expresando nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Estamos comprometidos haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía.

La dirección de **Inmela Servicios Eléctricos** se encuentra firmemente comprometida con el modelo de Gestión Responsable y las iniciativas "Global Compact", de Naciones Unidas y reafirma su firme compromiso de desarrollo y seguimiento.

Daniel Clariana García

Director Gerente



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORME DE PROGRESO 2019

DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Inmela Servicios Electricos, SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Polígono La Cuesta I c/ Valencia 2

Localidad

La Almunia de Doña Godina

Provincia

Zaragoza

Comunidad Autónoma

Aragón

Dirección Web

<http://www.inmela.com>

Número total de empleados

73

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

960.000 – 24 millones

Beneficios obtenidos detallados por país

40.000 €

Impuestos sobre beneficios pagados

7.500 €

Subvenciones públicas

A lo largo del año pasado no se recibieron subvenciones públicas.

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Equipos Electrónicos

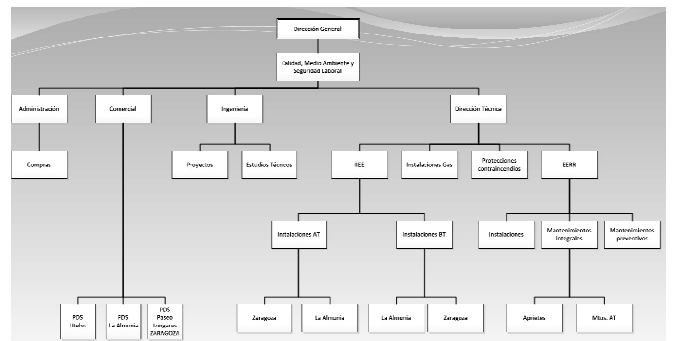
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Instalaciones y Mantenimientos Eléctricos, Climatización, Extinción de incendios e Instalaciones de Gas.

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama:



INFORME DE PROGRESO 2019

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Inmela Servicios Eléctricos S.L. tiene una excesiva dependencia de un número reducido de grandes clientes. Esto implica que nuestro crecimiento se vea a menudo sujeto a las pautas que nos marcan, obligándonos en gran medida a destinar la gran mayoría de los recursos de los que dispone la empresa a satisfacer sus demandas. Lo que nos deja un muy pequeño margen de maniobra

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

La inestabilidad política actual conlleva una gran inseguridad jurídica a la hora de emprender nuevos retos. Esto origina que por el principio de prudencia las decisiones no puedan ser tomadas a largo plazo redundando a la postre en todo nuestro conjunto social.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Seguir estrechando relaciones con nuestros grandes clientes para mantener e incluso aumentar las líneas de contratación existentes, intentando a la vez crear nuevas líneas de trabajo en aquellos contratos cuya duración llega a su conclusión. Expandirnos en aquellas áreas de negocio consideradas hasta la fecha como secundarias o de apoyo y que actualmente debida a la coyuntura social presentan una oportunidad de crecimiento.

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

Dirección General: Daniel Clariana García
Dirección Responsabilidad Social: José Luis Moñú Navarro

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos:

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

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

La base para la identificación de los grupos de interés de nuestra organización, es la propia interacción de los procesos identificados para la gestión íntegra de todas las actividades que se desarrollan. Una radiografía rápida del mapa de procesos del Sistaman de Gestión de nuestra organización, deja a la luz la interacción de los diferentes grupos de interés que interactúan con nuestra organización.

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

Vía WEB: INMELA SERVICIOS ELECTRICOS:
<http://www.inmela.com> RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL: <http://www.pactomundial.org>

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

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

INFORME DE PROGRESO 2019

misión empresarial.

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

Todos los datos aportados en el presente informe, se corresponden con nuestro sistema de Gestión certificado en Calidad, Medioambiente y Seguridad Laboral. 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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

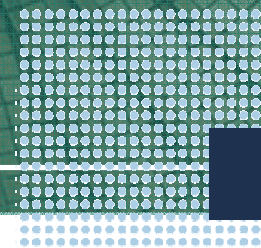
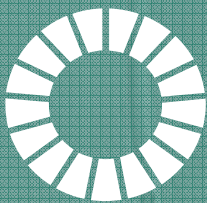
REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

Otra información relevante

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.

INFORME DE PROGRESO 2019

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

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 cuantitativos 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.

DERECHOS HUMANOS



7

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



2

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



0

Temáticas contempladas

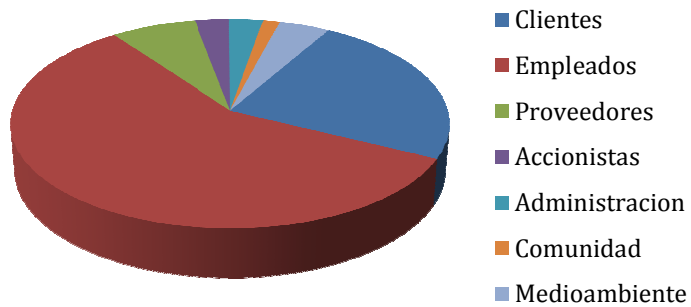
ANTICORRUPCIÓN



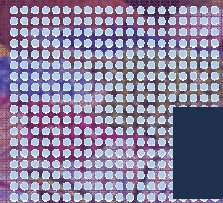
1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Inmela Servicios Eléctricos realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al servicio suministrado por la organización, con el objeto de conocer la satisfacción de los clientes con el mismo y establecer las mejoras necesarias. Desde La Dirección de Inmela Servicios Eléctricos, se ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente, según formato PO-01.02-R1, para conocer su valoración acerca del trabajo realizado por la organización. En ella se detallan indicadores de calidad referentes a: • Calidad del servicio. • Trato con el personal. • Satisfacción con los plazos de entrega.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su contribución al Desarrollo Sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente. .En complemento de la política de sostenibilidad Inmela Servicios Eléctricos, aprueba y divulga la Política de Gestión. El objetivo de esta política, es la plena satisfacción de nuestros clientes, en cuanto a expectativas y necesidades, a través de una mejora continua, así como proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable a todos sus trabajadores. Previendo los problemas que puedan llegar a surgir en nuestro proceso de ejecución de nuestros servicios, así como el consiguiente mantenimiento postventa, respondiendo de esta forma a sus necesidades, y siendo rigurosamente respetuosos con el entorno que nos rodea. Además deberemos cumplir con todas las leyes

que nos sean aplicables, implantando una gestión y unas prácticas seguras en nuestras instalaciones y servicios.

Auditorías de clientes - Acción / Proyecto

En disposición con nuestro compromiso de mejora continua, colaboramos con nuestros clientes en aportar toda la documentación que requieran, para cuantas auditorías sean necesarias llevar a cabo. La auditoría mas reciente, ha sido realizada con criterios de responsabilidad social mediante una evaluación general, con el objetivo de clasificarnos como proveedor de un fabricante de aerogeneradores. Dicha auditoria documental, ha tenido un periodo de ejecución de tres meses.

Formación - Acción / Proyecto

Implantar en el plan de formación de la empresa un formación inicial en la que se incluyan las políticas, objetivos y desarrollos necesarios para la consecución de los mismos. Esta formación inicial, aunque con carácter retroactivo deberá incluir una revisión de las formaciones de los trabajadores actuales para adecuarles a este plan.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos. .Se ha realizado la auditoría interna, correspondiente a la matriz de planificación del 2014 con fecha 01 de Febrero. En esta ocasión se ha realizado la auditoría interna de 9001, 14001, 18001, según la matriz de planificación. Como complemento, se han realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje

INFORME DE PROGRESO 2019

electromecánico con nº de informe (12-2014) y (13-2014). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La comunicación con todos los Grupos de Interés, es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Gestión y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general una plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana. Utilizamos como plataforma para facilitar en un mayor grado la comunicación entre los clientes y nuestra empresa un buzón de correo "rse@inmela.com", siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden reclamar su derecho de acceso, modificación, oposición y cancelación.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

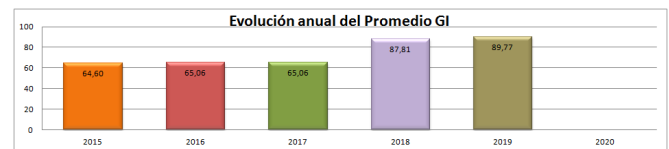
INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al servicio suministrado por la organización, con el objeto de conocer la satisfacción de los clientes con el mismo y establecer las mejoras necesarias. Desde la dirección de Inmela Servicios Eléctricos, se ha desarrollado una encuesta de satisfacción de cliente, según formato PO-01.02-R1, para conocer su valoración acerca del trabajo realizado por la organización. En ella se detallan indicadores de calidad referentes a: • Calidad del servicio. • Trato con el personal. • Satisfacción con los plazos de entrega. Se realizará cuando la dirección o el responsable de gestión, estimen oportuno poner en manos de algunos clientes su intención de valorar la satisfacción de dichos clientes.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo será el de encontrarnos por encima del 75 % en el grado de cumplimiento que nos hemos fijado.



Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Para nosotros, la protección de los datos personales que manejamos durante el desarrollo de nuestra actividad, es un riesgo elevado que puede poner en claro peligro la continuidad de nuestra organización. Por ello, todos nuestros empleados han firmado un acuerdo de confidencialidad, en el que se indica entre otras cosas: No revelar a ninguna persona ajena a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL sin el consentimiento debido, información a la que haya tenido acceso en el desarrollo de sus funciones excepto en aquellos casos en los que sea necesario para dar cumplimiento a sus obligaciones o por habérselo requerido por mandato legal o de la autoridad competente. Utilizar la información que se menciona en el apartado anterior únicamente en la forma que exige el desarrollo de sus funciones en INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL, y a no utilizarla de otra forma o finalidad. No utilizar de ninguna manera cualquier información que haya podido obtener utilizando su condición de empleado y que no sea necesaria para el desarrollo de sus funciones. Cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente, automática, nacional o comunitaria, relativa a la Protección de Datos de Carácter Personal, y en particular, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre y sus

INFORME DE PROGRESO 2019

disposiciones complementarias o cualquier otra norma que las sustituya o modifique en el futuro. Cumplir con los compromisos anteriores aún cuando se extinga, por cualquier causa, la relación laboral que lo une a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL. El empleado declara así mismo conocer que el incumplimiento de este compromiso puede generar el ejercicio de acciones disciplinarias por parte de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL, tal y como establece el Art. 58 del Estatuto de los Trabajadores. A los efectos de la Ley Orgánica 15/1999, INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL informa que los datos personales incluidos en el contrato laboral, en el currículum vital o en cualquier otro documento derivado de la relación laboral, serán incluidos en los ficheros LABORAL Y RECURSOS HUMANOS, creados bajo la responsabilidad de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS SL. El empleado declara que facilita voluntariamente estos datos para establecer una relación laboral con la empresa, siendo necesaria esta cesión para el mantenimiento y cumplimiento de la relación, así como para llevar a cabo las gestiones de personal, contable y administrativa de la empresa.

Código Ético / Conducta - Política

El código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente. .Conocer y cumplir las normas reguladoras de las actividades de Inmela Servicios Eléctricos relativas a su ámbito de responsabilidad.

Política RSE - Política

En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la responsabilidad social empresarial como parte de su contribución al

desarrollo sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El presente código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente. .

Difusión de la política - Acción / Proyecto

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. .Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de los clientes el correo rse@inmela.com como plataforma de comunicación, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos. Se ha realizado auditoría para la comprobación del cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad en la protección de datos de carácter personal relativos a las personas físicas, utilizando como normativa de referencia y contraste los siguientes documentos: a) Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los

INFORME DE PROGRESO 2019

derechos digitales. b) Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. c) Resoluciones vigentes en materia de seguridad de datos. d) Recomendaciones vigentes de la Agencia Española de Protección de Datos. e) Informes jurídicos de la Agencia Española de Protección de Datos. f) Ley orgánica 34/2002 de 11 de Julio, Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. g) Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización. .

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

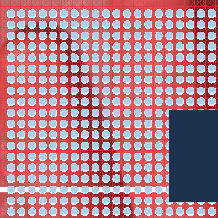
Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de

solución pacífica. .Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar la posibilidad de solución pacífica. Responsables Departamentales, serán los responsables de comunicarse con las personas asignadas por nuestros clientes, para la solicitud de los datos adecuados a la titularidad de las propias reclamaciones, así como de informar de los mismos a los trabajadores de sus departamentos. Trabajadores Atención Directa, son los responsables de dar el trato correcto a los clientes, facilitándoles la hoja de reclamaciones e informando de los pasos necesarios para que la presenten de forma correcta. Para ello, deberán identificar el titular adecuado a cada tipo de reclamación, según consta en el ANEXO I. También deberán rellenar la cabecera de la hoja de reclamaciones y posteriormente, entregarla al cliente disconforme para que describa su reclamación. Por último, deberá dar traslado de la aparición de la reclamación al responsable de Gestión, con la aportación de la hoja de color Rosa de la hoja de reclamaciones presentada por los clientes.

Objetivos marcados para la temática

No sufrir denuncias fundamentadas por esta índole.

GRUPO DE INTERÉS Empleados



Formación al empleado/a

En Inmela pensamos que una mayor formación de los empleados además de mejorarles en las labores que desempeñan y actualizarles en las mismas, también ayuda a mejorar la comunicación interdepartamental al orientar su trabajo hacia la búsqueda de una mayor cohesión y vinculación con las funciones desempeñadas por sus compañeros.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Formación - Acción / Proyecto

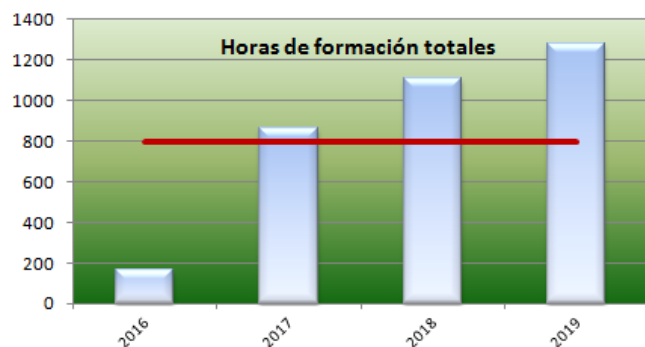
Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

La existencia de grupos de empleados con una gran carga de formación como requisito indispensable de los clientes, trae como consecuencia el decaimiento de otras áreas, especialmente las no operacionales. Es por ello que las horas totales de formación al año forman parte de los indicadores de Prevención.

Documentos adjuntos:

Objetivos marcados para la temática

Alcanzar las 800 horas de formación anuales.



Conciliación familiar y laboral

Como introducción sirva parte del texto extraído de

la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. La Constitución Española recoge en su artículo 14 el derecho a la igualdad ante la ley y el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión u opinión o cualquier otra condición. En el artículo 39.1, el texto constitucional establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Política de Igualdad - Política

.1. El compromiso con la efectividad del derecho constitucional de igualdad entre mujeres y hombres. 2. La integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas de la empresa, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar las diferencias retributivas. 3. Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo. 4. No discriminación directa e indirecta. Se considera discriminación por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable. 5. Acoso sexual y acoso por razón de sexo. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. 6. La protección de la maternidad. Discriminación por embarazo o maternidad constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad. 7. El establecimiento de medidas que aseguren la conciliación del trabajo y de la vida personal y familiar

INFORME DE PROGRESO 2019

de las mujeres y los hombres, así como el fomento de la corresponsabilidad en las labores domésticas y en la atención a la familia. 8. El fomento de la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres en las relaciones entre particulares. 9. La implantación de un lenguaje no sexista.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

.Hogaño los empleados de Inmela Servicios Eléctricos seleccionan dentro de las posibilidades de la empresa, su mejor horario. Cuando por razones de conciliación familiar tienen que abandonar su puesto de trabajo, la empresa no pone ningún impedimento para que modifique su horario según necesidad.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se toma como referencia la documentación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo "NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación". Se trata, en primer lugar, de describir un índice cuantitativo general y específico de satisfacción laboral breve, fácilmente puntuable y con posibilidad de aplicación colectiva. El cuestionario que se utiliza para ello, demanda sobre el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario; a la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa... Se trata pues, más que de conocer si son malas o no, objetivamente, determinadas condiciones de trabajo definidas a priori, de saber qué conciencia de ello tienen las personas afectadas por ellas. En una segunda parte, el cuestionario se amplía con un análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos. .El responsable de gestión, ha realizado satisfactoriamente el curso IGUALDAD Y PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN en Acciona Universidad Corporativa, con el objeto de comenzar a preparar la Política de Igualdad y su implantación en nuestra organización. Como medida para trabajar por la satisfacción de los empleados, ya que de las encuestas se puede comprobar que la satisfacción en este sentido es elevada.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización. .

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

En el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, se establece que 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 en la forma que se determine en la legislación laboral. En el caso de las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores, las medidas de igualdad a que se refiere el apartado anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad ... que deberá ser asimismo objeto de negociación en la forma que se determine en la legislación laboral. Sin perjuicio de enunciado anteriormente, las empresas deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad cuando así se establezca en el convenio colectivo que sea aplicable, y en los términos previstos en el mismo. .Inmela Servicios Eléctricos, cuanta con 11 empleadas, con diversas ocupaciones dentro de la empresa. De las 11 empleadas, 4 de ellas disfrutaban de los beneficios sociales para la conciliación de sus vidas familiar y laboral.

Erradicación del trabajo infantil/forzoso

Para divulgar las políticas de responsabilidad social de la empresa, nuestra organización incluye en los procedimientos de trabajo, las directrices de

INFORME DE PROGRESO 2019

actuación para la actividad normal indicando como ejemplo, el procedimiento de compras con codificación PO-03.01 que indica: Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: Eliminar toda forma de trabajo infantil.

Política de Compras - Política

El procedimiento de compras establecido en Inmela Servicios Eléctricos tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados a nuestros proveedores, así como los métodos de selección y control de los mismos. .El procedimiento de compras, incluye una clara Política de Compras Éticas. En su punto 3.1.3 Prácticas laborales, describe que todo proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: - Eliminar toda forma de trabajo infantil. - Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. - Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo. - Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. .Se han modificado los siguientes procedimientos, (PO-04.01 Control de procesos de Instalaciones en BT/AT, PO-05.01 Control de Montaje Electromecánico y PO-06.01 Control de procesos de Mantenimiento), contemplando la siguiente coetilla: El órgano de gobierno en su totalidad, será responsable de velar por el correcto cumplimiento de la política de compras según lo dispuesto en el PO-03.01 "Compras" y concretamente en el punto 3.1.3 Prácticas laborales para promover y respetar los siguientes puntos: ? Eliminar toda forma de trabajo infantil. ? Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ? Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización. .A través del Departamento de Gestión, se canalizarán las consultas, comunicaciones y solicitudes de autorización a que se refiere el presente documento. Asimismo dicho responsable, será el encargado de recibir la comunicación de posibles incumplimientos y de dar las instrucciones que su aplicación requiera. A fecha de la edición del presente informe, no se ha recibido notificación alguna por incumplimientos.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Responsable Gestión, será el responsable de que todos los centros donde se realice atención directa a los clientes, dispongan de la Información sobre la disposición del establecimiento de hojas de reclamaciones. Además debe asegurarse de la información a los operarios de la existencia de hojas de reclamaciones según ORDEN de 21 de abril de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se amplía la relación de sectores, empresas y establecimientos obligados a cumplir el Decreto 311/2001, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Será el responsable de recibir desde el Servicio Provincial, la posibilidad de realizar las consiguientes alegaciones. Para ello, cuenta con el soporte jurídico del abogado de la empresa, para apoyar las posibilidad de solución pacífica. .No se ha recibido ningún tipo de denuncia.

Objetivos marcados para la temática

No tener denuncia alguna por esta causa

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

INFORME DE PROGRESO 2019

El procedimiento de "Evaluación de Riesgos" es de aplicación para identificar y evaluar los riesgos laborales de las instalaciones correspondientes a Inmela Servicios Eléctricos, tanto en condiciones normales como anormales de funcionamiento, así como en situaciones potenciales de peligro que se puedan producir. Se debe de aplicar siempre que se desarrollen nuevas actividades, productos o servicios o se modifiquen los existentes, o como consecuencia de cualquier otra circunstancia que pueda dar lugar a la aparición de nuevos riesgos laborales o modificación de los existentes. Debe de aplicarse previamente al establecimiento de objetivos y metas en Seguridad Laboral para mantener actualizada esta identificación.

Políticas Internas de Gestión - Política

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

111 .Comunicación interna y consulta. Se entiende por comunicación interna cualquier información de carácter formal o informal facilitada al personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, ya sea originada en la propia empresa (procedimientos, instrucciones, objetivos, indicadores medioambientales) o procedente de partes externas tales como comunicaciones de tipo legal o cualquier otra información relacionada con el sistema de gestión que se considere interesante. La comunicación interna tiene por objeto: La difusión de la política, objetivos y metas y otros requisitos del Sistema de Gestión. La distribución de toda información generada por el Sistema que afecta a distintos niveles y funciones de la organización así como la concienciación del personal sobre la importancia de su papel y responsabilidad en su cumplimiento y de las posibles consecuencias de calidad del servicio y medioambientales de una falta de seguimiento de los procedimientos establecidos. A través de los medios de comunicación interna se pretende garantizar el acceso y conocimiento de la información relevante del Sistema de Gestión integrado a todos los empleados con el fin de promover la mejora continua. El canal de comunicación más habitual para fomentar la participación de todo el personal en el Sistema de

Gestión será el de contacto personal diario. Se podrán realizar reuniones de Dirección con los diferentes Responsables cuando éstos lo consideren oportuno. Se podrán utilizar comunicados en forma de papel mediante el empleo de tabloneros de anuncios, comunicados electrónicos en la web, a través de correo electrónico, reuniones... La política del Sistema de Gestión es difundida y conocida por todo el personal de la organización. Para ello puede mostrarse en diferentes puntos de la organización. Todo el personal de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, puede presentar sugerencias y/o solicitar información a sus superiores. Esta sistemática permite a los empleados de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, proponer iniciativas de mejora o solicitar información concreta sobre temas concretos relacionados con su trabajo. Estas sugerencias serán recogidas por el Responsable de Gestión quien las comunicará a los departamentos implicados y a Dirección, si procede, para su aprobación. Con todo lo anterior, se quiere dejar constancia del compromiso de la empresa con la comunicación, siendo ésta muy fluida en todas sus ejecuciones, ascendente, descendente y horizontal. Comunicación externa. Se entiende por comunicación externa: Comunicaciones voluntarias sobre temas referentes a las actividades de la empresa (Política, Aspectos ambientales significativos, Manual...). ? Respuestas a demandas de información por parte de la administración. ? Respuestas a demandas de información por parte de medios de comunicación. ? Respuestas a demandas de información por parte de otras partes interesadas externas (asociaciones, administración, clientes, proveedores o subcontratistas, público en general,etc). ? Relativas a los aspectos medioambientales significativos, política integrada y objetivos de la organización. ? Comunicaciones en situaciones de emergencia medioambiental. ? Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados anteriores. Cualquier comunicación externa, bien verbal o escrita, será transmitida al Responsable de Gestión. Éste evalúa la relevancia de las comunicaciones recibidas y en los casos en los que se consideren relevantes, cumplimentará el informe de comunicación externa y propondrá la respuesta. Dirección deberá aprobar las respuestas a las comunicaciones externas relevantes que le sean de aplicación. Se consideran comunicaciones relevantes: ? Las referentes a comunicaciones de la Administración u otros organismos oficiales (Notificaciones, inspecciones y sanciones). ? Las relativas a los aspectos

INFORME DE PROGRESO 2019

medioambientales significativos, Política integrada y objetivos de la organización. ? Cualquiera otra comunicación externa, no incluida en los apartados anteriores, que puede ser considerada como relevante por Dirección y/o Responsable de Gestión por motivos ambientales. ? Reclamaciones de clientes INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, no tiene intención de realizar comunicaciones externas, referentes a los aspectos ambientales significativos derivados de nuestra actividad. Comunicación abierta con los Grupos de Interés. La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. Para desarrollar canales para una buena comunicación, Inmela Servicios Eléctricos pone a disposición de la sociedad en general esta plataforma de comunicación, específica para los diferentes Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad cotidiana. Grupo de Interés Correo electrónico Trabajadores rrrh@inmela.com Clientes rse@inmela.com Proveedores calidad@inmela.com Candidatos lpd@inmela.com Trabajadores. Para que se comuniquen con la empresa desde donde se encuentren, y poder así expresar cuantas inquietudes, aclaraciones o cualquier tema que sea de su interés. Clientes. Sirva la presente plataforma, para facilitar en un mayor grado la comunicación entre nuestros clientes y nuestra empresa, siendo derivadas desde aquí al departamento específico que corresponda. Así pues, pueden indicar, mejoras, quejas, solicitud de información o cualquier otra incidencia a solucionar. Proveedores. Pretende ser una plataforma de apoyo para complementar los cauces de comunicación actuales. Candidatos. Facilitar a las personas que vean en nuestra empresa un reflejo de sus inquietudes laborales y pretendan acceder a trabajar con nosotros. Inmela Servicios Eléctricos, desde esta plataforma de comunicación con los Grupos de Interés más relevantes, se compromete a que dicha comunicación fluya en todas las direcciones; ascendente, descendente y horizontal.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Periódicamente, el Responsable de Gestión presenta a la Dirección para su aprobación, la Matriz de Planificación de Auditorías Internas. Ésta incluirá las áreas o departamentos que van a auditarse, así como la fecha de desarrollo de la Auditoría Interna. La periodicidad en las Auditorías dependerá de: - tipo de actividad que desarrolle el área o departamento a auditar. - desviaciones anteriormente detectadas por el Organismo Certificador. - nuevas incorporaciones de personal a la empresa Inmela Servicios Eléctricos. - modificación en la sistemática de desarrollo de las actividades. - desarrollo de nuevas actividades. - aparición de nuevos aspectos ambientales significativos. Se ha realizado la auditoría interna, correspondiente a la matriz de planificación del 2013-2015 con fecha 01 de Febrero de 2013. En esta ocasión, Jaione Legarreta ha realizado la auditoría interna de 9001, 14001, 18001. Como complemento, Antonio Martínez Enrique ha realizado sendas auditorías en campo para las actividades instalaciones en baja y media tensión y montaje electromecánico con nº de informe (9-2013) y (10-2013). Siendo favorable es todos los aspectos, al no encontrar ninguna desviación. La auditoría de revisión del Sistema de Gestión Integrado, se llevó a cabo los días 15-16-17 de abril de 2013 con las siguientes e indicaciones de mejora. Oportunidades de mejora 18001: 1. Conservar registros de las mediciones higiénicas de iluminación de las oficinas, más allá de la percepción del técnico encargado de realizar dichas mediciones. Se comprueba que se deja por escrito informe de evaluación de riesgos laborales, y más concretamente de medidas de iluminación en las oficinas centrales, para los diferentes puestos diseñados. La evaluación constata la buena salud higiénica de los puestos analizados. 2. Comprobar que se realiza el mantenimiento previsto según las instrucciones del fabricante a la cesta Palfinger PK23002: Se comprueba la elaboración de la PO-07.02-IT-08 Instrucción Técnica, para establecer las directrices para la correcta utilización del camión con cesta, por los trabajadores de INMELA SERVICIOS ELÉCTRICOS, según las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los Equipos de Trabajo, marcadas por el Real Decreto 1215/1997. Y la revisión anual según el fabricante de la cesta porta persona. 3. En la investigación de los incidentes (ejemplo el ocurrido el 23-10-2012) asegurarse de que se realizan una descripción de los trabajos realizados durante el mismo. Describir el sistema establecido en

INFORME DE PROGRESO 2019

INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, para identificar, documentar e investigar las causas de las situaciones de peligro que hayan podido producir incidentes e implantar las Acciones Correctoras y/o Preventivas necesarias para reducir cualquier situación de peligro. Observaciones 18001: 1. Independientemente de que se disponga de los certificados de calibración inicial del fabricante, asegurarse de que los equipos de medida empleados en la realización de las medidas se encuentran en correcto estado de verificación. Se modifica el procedimiento PO-02.03 con fecha de 15/05/2013 para indicar de forma expresa lo siguiente respecto de la calibración de los equipos de medida: “cuando se crea necesario realizar algún tipo de medida para la evaluación higiénica de los puestos, o bien se subcontrata la realización de las medidas al servicio de prevención, previa comprobación de los equipos de medida, o bien, se calibran previo al inicio de las medidas”. 2. Mejorar la coordinación de actividades empresariales con aquellas empresas concurrentes en las mismas instalaciones. Se realizó dicha observación en base a una obra en la que no se simultaneaban empresas, sin embargo podemos señalar las obras de la planta fotovoltaica en Francia y la Instalación de BT en el túnel del Aneto como ejemplo del control sobre la coordinación entre empresas cuando nos toca realizar alguna obra en la que realmente es efectiva.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

La interpretación del Código de Conducta, a efectos de consulta, solicitudes de autorización, informaciones y emisiones de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete al Responsable de Gestión, en su calidad de Responsable de todos los departamentos de la organización. .

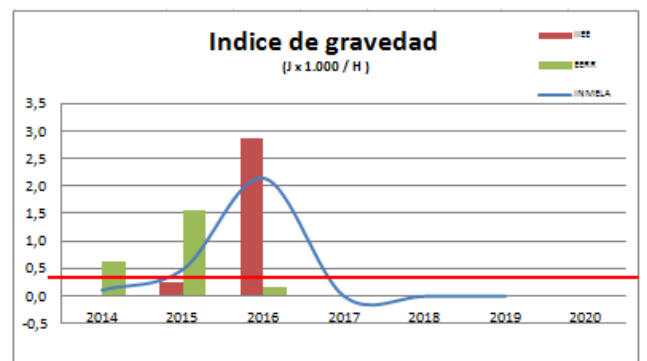
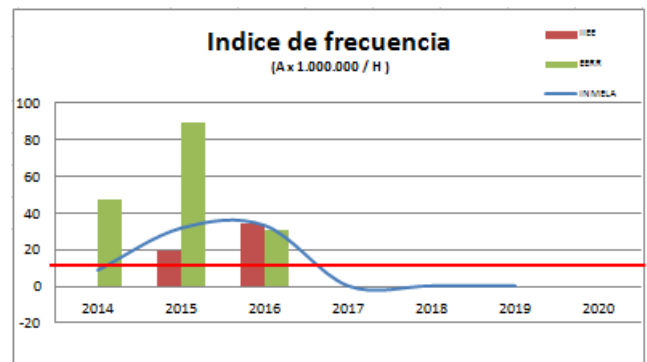
Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

.Es responsabilidad del Responsable de Gestión de Inmela Servicios Eléctricos, asegurarse de que todo el personal que trabaja en la empresa ha recibido la formación necesaria a cada uno de los diferentes puestos de trabajo que se realizan en la empresa, así como todas las nuevas incorporaciones de nuevos operarios.

Documentos adjuntos:

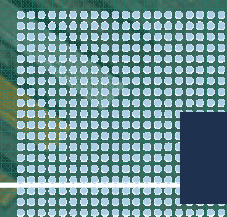
Objetivos marcados para la temática

Tener un índice de frecuencia inferior a 8 y un índice de gravedad inferior a 0,08.



GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



Sensibilización a proveedores en sostenibilidad

INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, (en adelante INMELA) en el desarrollo de su actividad para realizar instalaciones en Baja Tensión y Alta Tensión, trabaja día a día en la mejora continua, en la gestión y conservación de los recursos naturales. Y como tal, es consciente de la importancia de su protección. Conocedores del impacto ambiental de INMELA, queremos comprometernos en la mejora del desempeño socialmente responsable de nuestra actividad, y por ello, la implementación de nuestras políticas es un objetivo prioritario de INMELA. Para cumplir este compromiso la Dirección de INMELA, decidió implantar un Sistema de Gestión Integrado, según las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007. Esto nos obliga, entre otras cosas, a realizar la evaluación de todos nuestros proveedores. Para dicha evaluación necesitamos que Uds. nos envíen una copia del Certificado de su Sistema de Calidad, Gestión Ambiental y/o Gestión de Riesgos Laborales, en caso de poseerlo. Si Uds. no poseen un Sistema de Gestión acreditado por terceros, rogamos lean con atención las recomendaciones que les adjuntamos a continuación, ya que en el marco de nuestro compromiso, consideramos de gran importancia que todos aquellos que nos proporcionan servicios sean conscientes de que sus actividades pueden tener un impacto negativo sobre la sociedad y el entorno.

Código Ético - Política

Se dispone de un procedimiento que tiene por objeto establecer la sistemática seguida en las compras de todos los productos y servicios, realizados por INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, S.L. a sus proveedores, así como los métodos de selección y control de estos. .POLÍTICA DE COMPRAS ÉTICAS 3.1 Responsabilidad de nuestros proveedores 3.1.1 Legalidad, cumplimiento de las regulaciones y subcontratación. Todo Proveedor deberá

estar propiamente incorporado a la legislación competente y vigente en todas sus operaciones en todo momento. En caso de incurrir en algún tipo de subcontratación para los productos y servicios ofrecidos a INMELA SERVICIOS ELECTRICOS, se responsabilizará de que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente. 3.1.2 Derechos humanos Los proveedores de INMELA SERVICIOS ELECTRICOS deberán respetar el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos y asegurarse de no incurrir en abusos a estos derechos dentro de sus operaciones de negocio. Por ello, todo Proveedor tratará con dignidad y respeto a sus empleados. En ningún caso estará permitido el castigo físico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder. 3.1.3 Prácticas laborales Todo Proveedor deberá promover y respetar los siguientes puntos: ? Eliminar toda forma de trabajo infantil. ? Erradicar cualquier tipo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. ? Evitar la discriminación en cualquier tipo de puesto de trabajo. ? Respetar los horarios máximos de trabajo y sueldos mínimos establecidos. ? Garantizar que sus empleados desarrollan su trabajo bajo los estándares de seguridad e higiene. ? Respetar los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción. 3.1.4 Medio Ambiente Todo Proveedor deberá obtener y mantener los permisos ambientales para la operatividad de su empresa en caso de ser requeridos. Así mismo, en caso de que su operativa genere desperdicios, éstos deberán ser monitoreados, controlados y tratados de la manera en la que la legislación correspondiente lo indique. Los Proveedores deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental, adoptar métodos que beneficien una mayor responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

.En la última revisión de proveedores, nos hemos dado cuenta de que nos faltan cuatro de los actualmente mas significativos. Por ello, se procede de nuevo a enviar la carta de proveedores, para que nos sea remitida de vuelta debidamente sellada.

INFORME DE PROGRESO 2019

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

.Anualmente se revisa la documentación de la evaluación de proveedores, con objeto de actualizar la misma (caducidad de certificados, etc.). Por otro lado y en función de las incidencias (sobre la base del volumen de compra realizado) y de la eficacia de las acciones correctivas tomadas a lo largo de los 2 años con los proveedores, se tomará la decisión de: - Rechazar al proveedor cuando existan otros proveedores en el mercado que puedan sustituirle. - Establecer un plan de calidad determinado para el proveedor, cuando éste sea proveedor único (nueva acción correctiva).

Número de proveedores de la entidad que disponen de certificación - Indicador de Seguimiento

El Responsable de Gestión dispone del listado de proveedores aceptados en relación a los aspectos ambientales y a aquellos servicios relacionados con el desempeño ambiental de la organización, así como con la Responsabilidad Social Empresarial. En la elaboración del citado listado, se considerarán: - Transportistas de residuos peligrosos. - Gestores de residuos. - Empresas que realicen procesos subcontratados para Inmela Servicios Eléctricos. - Empresas de mantenimiento de los equipos e instalaciones relacionados con los aspectos ambientales significativos. - Proveedores de Materias Primas. .El Responsable de Gestión envía a los proveedores con los que se trabaja habitualmente una carta de compromiso con la Responsabilidad Social en la cual se establecen las recomendaciones que deben tener en cuenta los proveedores con cada uno de los aspectos ambientales, así como la Política de Gestión de nuestra organización.

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Inmela Servicios Eléctricos a puesto en marcha una evaluación de sus proveedores mediante un control incluido en los estándares fijados de calidad, el conocimiento y la implantación de los criterios de RSE.

Política RSE - Política

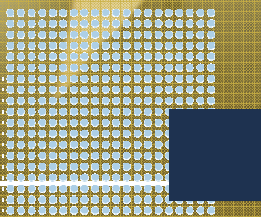
En línea con la posición adoptada por nuestros principales clientes, Inmela Servicios Eléctricos, desarrolla su política y prácticas de la responsabilidad social empresarial como parte de su contribución al desarrollo sostenible, lo que queda de manifiesto en el Código de Conducta. El presente código de conducta tiene por objeto establecer los principios que han de dirigir los comportamientos de nuestra organización, para con todos los Grupos de Interés que interactúan en nuestra actividad como negocio. Proporciona directrices claras sobre los valores; Personas, Conducta Ética, Orientación del Cliente, Comunidad y Medioambiente. .La empresa redactó cartas y notificaciones a los proveedores que fueron enviadas a estos, encontrándose pendiente la recepción de las mismas

Objetivos marcados para la temática

Aumentar el número de proveedores Homologados de nivel A.

GRUPO DE INTERÉS

Socios / accionistas



Satisfacción de expectativas

Un gran reto y objetivo para los directivos de la compañía es la creación de valor para los accionistas, no solo pensar en la búsqueda de valor a corto plazo, sino también, diseñar estrategias a largo plazo que generen un crecimiento sostenible de valor en el tiempo. La creación de valor para el accionista es el principal indicador para medir la rentabilidad de una empresa. El principal papel o responsabilidad de un directivo es aumentar el valor de la organización y para ello es indispensable el compromiso de todos los empleados. Para describir el papel del directivo en la creación de valor para el accionista es importante recalcar que la gestión financiera en las empresas tradicionalmente busca crear valor a través del control de indicadores como la rentabilidad, liquidez, crecimiento y riesgo, tomando como premisa que se genera valor si el rendimiento real supera la rentabilidad que exigen los accionistas. En este sentido, los directivos deben definir las estrategias para alcanzar y superar dichas exigencias, entregar a la organización herramientas para actuar en torno a los objetivos propuestos, monitorizar el desempeño de estas actividades mediante indicadores claramente definidos hacia las diferentes áreas y ajustar los elementos requeridos para alcanzarlas.

Plan de negocio - Política

El principio del EVA como herramienta en la toma de decisiones es el siguiente: “UNA EMPRESA CREA VALOR CUANDO LOS RECURSOS GENERADOS SUPERAN EL COSTE DE LOS RECURSOS”. El EVA tiene en consideración todos los costes financieros necesarios para acometer las inversiones en una empresa, que serán a su vez las que generen el beneficio del período. Cuando se habla de todos los costes financieros, no sólo se refiere a la carga financiera producida por la deuda externa, sino al coste que supone la inversión de los accionistas. Por tanto, también se incluye la rentabilidad mínima que exigen los accionistas por el hecho de invertir en la empresa. Es decir, que se

considera esta rentabilidad mínima exigida como un coste financiero adicional. Tal y como se ha comentado en la introducción, el EVA se constituye como una medida del valor creado por una empresa en el transcurso de un período de tiempo. Del EVA podríamos señalar las siguientes características: • Es fácil de calcular. • Contempla el riesgo empresarial. • Tiene en cuenta todos los costes financieros, tanto de los recursos propios como ajenos. • Valora en cierta medida la liquidez de la empresa. • Se puede utilizar como herramienta para la evaluación de los responsables. El valor que arroja el cálculo del EVA, es una cantidad monetaria que se puede interpretar como la cantidad de valor creado por la empresa, durante el período para el cual se ha realizado el cálculo, después de cubrir tanto los costes de financiación de las fuentes externas, como la tasa mínima de rentabilidad exigida por los accionistas. Por tanto, podríamos afirmar que el EVA es positivo cuando la Rentabilidad Exigida por el accionista es menor a la Rentabilidad Financiera, y será más positivo cuanto mayor sea esta diferencia.

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto

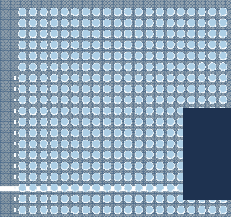
El Manual Integrado de Gestión, basado en el código de conducta de Inmela Servicios Eléctricos, define las políticas, objetivos y compromisos de la Dirección en materia de Calidad - Medio Ambiente - Seguridad y Salud, siendo estas políticas adecuadas a los objetivos generales de la organización, a las expectativas y necesidades de sus principales Grupos de Interés (clientes, trabajadores, proveedores, sociedad en general, accionistas, etc.), a la prevención de la contaminación, de los riesgos laborales, del trabajo infantil, del trabajo forzoso y de la prevención de la corrupción, así como un marco para el cumplimiento de los requisitos legales en todas las materias mencionadas. Garantizar que todo lo concerniente al Sistema Integrado de Gestión documentado, implantado y mantenido, es cumplido acorde al Manual. Asegurar el establecimiento de objetivos (de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud) y la disponibilidad de recursos para alcanzarlos, a través del compromiso por cumplir con los requisitos legales y todos aquellos que puedan ser aplicables, mediante responsabilidades claras y visibles. Establecer y mantener unos altos estándares de Seguridad y Salud Laboral, apropiados a la naturaleza y escala de los riesgos de nuestras actividades, incluyendo los

INFORME DE PROGRESO 2019

requisitos legales aplicables. Comprometerse a escala individual para la aplicación del Sistema Integrado de Gestión. Tener como referencia en todo trabajo, el seguir las pautas del Manual para mejorar la eficacia, y lograr los objetivos actuales y venideros. Auditar cuando sea necesario, tanto interna como externamente, el Sistema Integrado de Gestión de la

empresa para hacer de Inmela Servicios Eléctricos, un único equipo en la búsqueda de la mejora continua. Medir y analizar los resultados en periódicas revisiones de la dirección y revisar los procesos de realización de las obras y de apoyo para asegurarse de su eficacia y eficiencia, desde las áreas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

GRUPO DE INTERÉS Administración



Contratos transparentes con la administración pública

Inmela Servicios Eléctricos constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación de todos los empleados, mediante los criterios o principios generales de actuación indicados en la Política "Prevención de delitos y Lucha contra el fraude".

Políticas Internas de Gestión - Política

Inmela Servicios Eléctricos constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos de comunicación y concienciación de todos los empleados. .1. Integrar y coordinar el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos, las posibles situaciones de irregularidades o de fraude. 2. Generar un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la comunicación de las denuncias de irregularidades financieras o contables. 3. Actuar en todo momento, al amparo de la legislación vigente y dentro del marco establecido por el código de conducta. 4. Impulsar una cultura preventiva basada en

el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude. 5. Desarrollar e implementar procedimientos adecuados para el control y la gestión integral de la prevención de delitos y del fraude. 6. Investigar toda denuncia de un hecho presuntamente delictivo o acto fraudulento, garantizando la confidencialidad del denunciante y los derechos de las personas investigadas. 7. Comunicar a todos los profesionales de la organización del deber de informar de cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal o fraude o irregularidad de la que tengan constancia, a través de los canales establecidos de comunicación. 8. Implementar programas adecuados de formación para los profesionales en los deberes que impone la legislación aplicable.

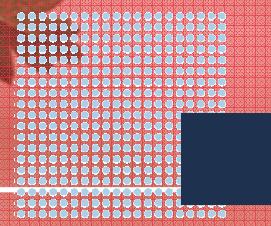
Difusión de la política - Acción / Proyecto

La comunicación con todos los Grupos de Interés es una función estratégica que apoya estructuralmente nuestro proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la Calidad y la Responsabilidad Social Empresarial. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de nuestra organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con nuestros objetivos. .Se planifica la modificación de la página WEB para contemplar la nueva política y su divulgación a todos los grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS Comunidad

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Formación al empleado/a



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Conciliación familiar y laboral



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Erradicación del trabajo infantil/forzoso



Principio: Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 408, 409

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

Proveedores

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

Clientes

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Indicador GRI: 418

Administración

Contratos transparentes con la administración pública



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205

Socios

Satisfacción de expectativas



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos



Programa de las Naciones Unidas
para el Desarrollo

INFORME DE PROGRESO

—
2019

