

RONERGY SERVICES, S.L.

INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL 2020 - TERCER INFORME Rev. 2

Contenidos

2	Contenidos
3	Confirmación y renovación del compromiso
4	Nuestra empresa
5	Sobre el informe...
6	Metodología
7	Grupos de interés
8	Grupo de interés CLIENTES
15	Grupo de interés EMPLEADOS
37	Grupo de interés PROVEEDORES
42	Grupo de interés MEDIOAMBIENTE
45	Medidas emprendidas – Resumen por ámbitos
46	Medidas emprendidas – Resumen por ámbitos

Confirmación y renovación del compromiso

Desde la Dirección de Ronergy Services SL, valoramos como muy positiva nuestra evolución a lo largo del año 2020 en los ámbitos de los Derechos Humanos, preservación del Medio Ambiente, Normativa Laboral y lucha contra la corrupción, en definitiva en nuestra Responsabilidad Social Corporativa.

Este año 2020, el tercer año de nuestra adhesión al Pacto Mundial, se ha visto marcado por la pandemia debida al Covid-19. Dado que nuestra empresa desarrolla su actividad en el sector energético, nuestra actividad no se ha visto totalmente detenida prácticamente en ningún momento si bien el volumen de trabajo se ha reducido notablemente debido a las restricciones insalvables de logística.

Se han realizado revisiones del entorno y las partes interesadas y análisis DAFO conforme evolucionaba la pandemia y los requisitos y restricciones legales.

Fruto de estos análisis se han elaborado protocolos e implantado acciones que nos han permitido mantener una actividad considerable sin haber tenido ninguna incidencia de personal afectado a pesar de que la alta complejidad que ha supuesto la organización de nuestra actividad con continuos viajes y estancias en todo el territorio nacional e internacional en un entorno tan cambiante y restrictivo a lo largo de todo el año.

Además esto se ha conseguido habiéndose mejorado el clima laboral, las condiciones de nuestros trabajadores, la percepción de nuestros clientes sobre nuestra empresa y nuestro compromiso medioambiental.

En el presente informe se detallan las acciones que se han puesto en marcha relacionadas con la RSC y nuestro progreso en este área.

Las hemos priorizado los Grupos de Interés habiendo resultado: Clientes, Trabajadores y Medio Ambiente para los que hemos fijado unos objetivos para avanzar en el desarrollo de los 10 principios.

Por lo indicado anteriormente y que se detalla en el presente informe, desde la Dirección de Ronergy Services SL ratificamos y renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial para seguir avanzando en nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa.



Luis Angel Díez Merino
Director General

Nuestra empresa

Razón social:

Ronergy Services, S.L.

Tipo de empresa:

PYME

Dirección:

**Avda. Astorga, 39, 1º A
24401 Ponferrada
León – España**

Web:

www.ronergy.com

Director:

Luis Angel Díez Merino

Número de empleados:

45

Sector:

Energías renovables, mantenimiento

Facturación:

2 – 3 millones de euros

Ayudas recibidas del gobierno:

0€

Oficinas:

En Barcelona y Ponferrada

Actividad:

Mantenimiento de palas eólicas y otros componentes

Clientes:

Fabricantes de palas como Nordex–Acciona Windpower, Siemens–Gamesa, LM Wind Power, etc. o propietarios como Gas Natural, Viesgo, Audax, etc.

País donde prestamos servicio:

España y desplazados a cualquier país

Contratos con la administración:

Ninguno

Sobre el informe...

Ámbito del informe de progreso:

España (por ser muy puntuales las intervenciones en el resto de países).

Periodo del informe de progreso:

Desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020 y con frecuencia anual.

Contenido del informe:

La metodología utilizada se indica a continuación. De la aplicación de la misma se han identificado una enorme cantidad de riesgos y oportunidades. Tras la realización de la priorización, se muestran en este informes las que han generado la implementación de acciones, procedimientos y políticas que se detallan en cada una.

Divulgación del informe:

En base de datos del Pacto Mundial y en el servidor de la empresa. Se facilitará el acceso a cualquier trabajador que lo solicite.

Metodología

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la identificación de los grupos de interés más relevantes ha sido la establecida en nuestro procedimiento “PCM09 Contexto de la organización y partes interesadas”.

- ✓ Este procedimiento se aplica tanto para las identificar las partes interesadas que interrelacionan con la empresa desde el punto de vista de Calidad, preservación del Medio Ambiente, Seguridad y Salud y Responsabilidad Social Corporativa. Estas partes se agrupan según su naturaleza.
- ✓ Para todas las partes interesadas se identifican sus necesidades y expectativas y se identifican los procesos y procedimientos de la compañía que gobiernan dichos aspectos. El alcanzar esas necesidades y expectativas supone los desafíos que debemos afrontar.
- ✓ Posteriormente se ha realizado una priorización de los grupos de interés identificados siguiendo criterios de severidad y probabilidad de la relación con la parte. El resultado ha sido, en este orden:

EMPLEADOS

CLIENTES

MEDIOAMBIENTE

COMUNIDAD

SOCIOS

- ✓ Para cada uno de estos grupos se aplica lo establecido en el procedimiento indicado con objeto de analizar los principales desafíos y oportunidades que corresponden con cada uno de los 10 principios de la ONU, identificando la situación actual y en caso de no considerarse satisfactoria, se plantean los objetivos que se quieren alcanzar y se han determinado las políticas y acciones para eliminar o paliar los riesgos y para aprovechar las oportunidades.

Grupos de interés

Los Grupos de interés establecidos son en este orden:

EMPLEADOS




CLIENTES

MEDIOAMBIENTE

GRUPO DE INTERES EMPLEADOS

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	16.- Falta de información a los empleados	Objetivo:	Comunicar efectivamente toda la información relevante de la empresa
-----------------------	---	-----------	---

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	18/43 – Divulgar todos los detalles de la información de relevancia en materia de calidad, medioambiente y seguridad.	✓	
Acción	19/29 – Facilitar el detalle de todos los conceptos diarios que componen la nómina.	✓	
Acción	Desde el inicio de la pandemia los trabajadores han dispuesto de los distintos protocolos de seguridad (propios, de clientes y propiedades)	✓	

Observaciones:

Situación de partida: Todos los técnicos disponían de medios de comunicación (móviles, ordenadores, etc.) y ante su solicitud se facilitaba toda la información en materia de calidad, seguridad y medioambiente.



Laboralmente, debido a la enorme variabilidad de las condiciones, divulgar la gran cantidad de responsabilidades, obligaciones, derechos, etc. era mejorable. Finalmente se mejorará con el análisis al detalle de los conceptos de la nómina.

La irrupción tan rápida de la pandemia hizo que no hubiera protocolos claros durante las primeras semanas.

Indicadores: 16, 17, 18

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	17.- Deterioro de la Paz Social en la entidad	Objetivo:	Comunicar las condiciones laborales y preservar los ingresos durante la pandemia
------------------------------	---	------------------	--


Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	18/43 – Todas las condiciones de trabajo se han recopilado en las Políticas de empresa y éstas se ha divulgado y están a disponibilidad de todos los trabajadores.	✓	
Política	La empresa ha solicitado bastantes ERTES por motivos objetivos preservando con ello los ingresos de muchos de los trabajadores que habían consumido su prestación en las fechas del inicio de la pandemia.	✓	

Observaciones:

Situación de partida: No todos los trabajadores habían tenido acceso a las condiciones laborales de la empresa. Los trabajadores en su mayoría dan por terminada la temporada ante la ausencia de trabajo y pasan a percibir el subsidio por desempleo que hayan generado hasta el comienzo de la nueva temporada. Las fechas de la pandemia coincidían con el reciente inicio de temporada de muchos técnicos.




Indicadores: 16, 17, 18

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	20.- Conciliación familiar y laboral	Objetivo:	Permitir en la medida de lo posible disponer de fines de semana en casa
Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Política	A pesar de la situación de gran competencia del sector y siendo la única empresa en mantenerlo, continuar pagando los viajes de retorno al domicilio cada quince días. Para proyectos estables ampliando a cargo de la empresa el tiempo de descanso en el domicilio.	✓	
Observaciones:			
<p>Situación de partida:</p> <p>La competencia y los clientes utilizan un modelo en que los técnicos no vuelvan a casa hasta final de proyecto.</p> <p>Indicadores: 16 y 18</p>			

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	25.- Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	Objetivo:	Incrementar la capacitación técnica y de seguridad de forma gratuita
------------------------------	---	------------------	--

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	19/26 – Se ha formado a una parte importante de la empresa en seguridad ante riesgo eléctrico con los requisitos legales franceses.	✓	
Acción	19/22 – Desarrollando un centro formativo con el que formaremos a todo nuestro personal con los criterios reglados por la GWO.	En proceso	
Política	En el desarrollo del año se ha mantenido el criterio de la gratuidad de la formación impartida sin exigir fidelidad a la empresa ni solicitar compensación.	✓	




Observaciones:

Situación de partida: Los requisitos específico para trabajar en Francia anulaban gran parte de nuestra capacidad renunciando a un número considerable de trabajos. Los clientes están empezando a solicitar a los técnicos una formación reglada por la GWO independientemente de la experiencia y pone en riesgo su capacidad para desarrollar su actividad. El entorno de la competencia ha implantado el cobro o descuento de estas costosas formaciones y nuestros técnicos valoran este esfuerzo de la empresa.

Indicadores: 16, 17, 18

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS




Riesgo / oportunidad:	33.- Salud y seguridad en el lugar de trabajo	Objetivo:	Mantener un nivel alto de exigencia en la gestión de la seguridad y salud incluso en plena pandemia
-----------------------	---	-----------	---

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Política	Realizar los cambios necesarios para adaptar nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud al estándar nuevo ISO 45001:2018.	✓	
Acción	Dotado al personal de equipos de protección y desinfección ante amenaza del Covid-19 incluso en los momentos de escasez.	✓	
Acción	Implantar nuevos EPIS y proveedores durante el desabastecimiento de guantes de nitrilo, buzos de trabajo integrales para garantizar el trabajo en condiciones seguras. <u>No hemos padecido ningún afectado en la empresa a pesar de la enorme exposición de nuestra actividad.</u>	✓	

Observaciones:

Situación de partida: Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud estaba basado en la OHSAS 18001. La pandemia dejó desabastecido durante meses a todo el país tanto de los EPIS específicos del Covid (mascarillas y desinfectantes) como de EPIS acaparados por el Estado para los funcionarios (guantes de nitrilo, fundas integrales, filtros de máscaras, etc.) indispensables para nuestra actividad. Indicadores: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, y 18



GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	36.- Información de condiciones laborales en el proceso de contratación	Objetivo:	Comunicar efectivamente los detalles de las condiciones laborales	
Tipo de medida	Contenido de las acciones		Cerrada	Resultado
Política	18/43 – Divulgar todos los detalles de las condiciones laborales en los aspectos relevantes al salario y sus complementos.			
Acción	19/09 – Desarrollar un plan de acogida de nuevos trabajadores que, entre otras cosas, facilite el conocimiento de primera mano de las condiciones laborales.		En proceso	
Observaciones:				
Situación de partida: No todos los trabajadores habían tenido acceso a las condiciones laborales de la empresa. Se han comunicado los detalles más relevantes y este invierno se facilitarán la totalidad de políticas con el reconocimiento de la aceptación de las mismas. Indicadores: 16, 17, 18				

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:		39.- Accidentes laborales	Objetivo:	Reducir el número de incidentes	
Tipo de medida	Contenido de las acciones			Cerrada	Resultado
Acción	Implantación del uso de guantes anti-corte (adicionales a los anti-impacto, de protección química y dieléctricos)			✓	😊
Observaciones:					
Situación de partida: En 2019 tuvimos una serie de accidentes leves por cortes o rozaduras en las manos. Indicadores: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, y 18					

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	40.- Formación como medio para mejorar la profesionalidad del empleado	Objetivo:	Elevar el nivel de capacitación técnica y de empleabilidad
Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	19/26 – Se ha formado a una parte importante de la empresa en seguridad ante riesgo eléctrico con los requisitos legales franceses.	✓	
Acción	19/22 – Desarrollando un centro formativo con el que formaremos a todo nuestro personal con los criterios reglados por la GWO.	En proceso	
Observaciones:			
<p>Situación de partida: La matriz de capacidades contemplaba requisitos de otros clientes y países pero sin haber realizado la costosa formación.</p> <p>Indicadores: 16, 17, 18</p>			

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	51.- Generar oportunidades para jóvenes con talento	Objetivo:	Implantar una capacitación técnica interna para personal sin experiencia
-----------------------	---	-----------	--

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	19/22 – Desarrollando un centro formativo con el que formaremos a todo nuestro personal con los criterios reglados por la GWO.	✓	😊

Observaciones:

Situación de partida:

Los técnicos sin experiencia tienen dificultad para encontrar formación específica en nuestra actividad.

Indicadores: 16 y 18

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Riesgo / oportunidad:	52.- Promoción del valor de las personas en las organizaciones	Objetivo:	Promocionar al personal más capacitado y con mejor desempeño
-----------------------	--	-----------	--

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Política	Se ha promocionado a trabajadores con mayor cualificación y desempeño para que dirijan equipos y asuman más responsabilidades,	✓	😊

Observaciones:

Situación de partida:

Solo contados trabajadores habían sido promocionados y no por el cauce del acuerdo mutuo.

Indicadores: 16 y 18

GRUPO DE INTERES CLIENTES

GRUPO DE INTERES: CLIENTES

Riesgo / oportunidad:	2.- Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	Objetivo:	Fidelizar los clientes a través de facilitar soluciones técnicas relevantes
------------------------------	---	------------------	---

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Política	Se ha especificado en nuestra política que no participaremos y denunciaremos ante su conocimiento en cualquier tipo de influencias en la contratación. Se han desechado posibilidades de trabajo en Uruguay por estar fundamentados únicamente en una persona con influencias dentro de las energéticas.	✓	😊

Observaciones:

Situación de partida:

Normalmente no tenemos relación comercial con Administraciones Públicas o Servicios Públicos.

Indicadores: 19 y 20

GRUPO DE INTERES: CLIENTES

Riesgo / oportunidad:	67.- Falta de conocimiento de los clientes en la utilización de productos y servicios	Objetivo:	Fidelizar los clientes a través de facilitar soluciones técnicas relevantes
------------------------------	---	------------------	---

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	20/32 Se ha trabajado en el diseño de una reparación conjuntamente con un cliente, con lo que nos posiciona para fidelizarlo.	✓	😊

Observaciones:





Situación de partida:

En 2019 hemos tenido prácticamente nuestra capacidad ocupada. Se estimaba crecer durante 2020.

Indicadores: 19 y 20

GRUPO DE INTERES: CLIENTES

Riesgo / oportunidad:	69.- Valoración negativa de los clientes	Objetivo:	Recuperar la confianza del cliente
-----------------------	--	-----------	------------------------------------

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	19/24 – Se ha re-establecido el control de calidad estricto y enviado a personal muy comprometido al mismo proyecto donde se falló.		
Acción	20/32 Se ha trabajado en el diseño de una reparación conjuntamente con un cliente, con lo que nos posiciona para fidelizarlo.		

Observaciones:


Situación de partida:

Algún cliente mostró su insatisfacción por la calidad de nuestro servicio en 2019.

Indicadores: 19, 20

GRUPO DE INTERES: CLIENTES



Riesgo / oportunidad:	72.- Falta de prospección al cliente deficiente	Objetivo:	Priorizar los clientes estratégicamente críticos y focalizar la actividad comercial en ellos
------------------------------	---	------------------	--

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	20/14 Dentro de la estrategia definida, se ha conseguido confirmar un nuevo cliente si bien se ha pospuesto la relación comercial por la pandemia.	✓	

Observaciones:
<p>Situación de partida:</p> <p>En 2019 hemos tenido prácticamente nuestra capacidad ocupada. Se estimaba crecer durante 2020.</p> <p>Indicadores: 19 y 20</p>

GRUPO DE INTERES: CLIENTES

Riesgo / oportunidad:	77.- Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	Objetivo:	Conseguir el compromiso de todo el personal y orientar los procesos a la consecución de una calidad máxima en toda nuestra actividad
------------------------------	--	------------------	--

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Política	Renovar nuestro Sistema de Calidad respecto a la norma ISO 9001:2015 incluyendo los nuevos requisitos existentes.	✓	
Acción	19/24 – Re-establecer el control de calidad estricto que habíamos estabilizado en los pasados años.	✓	





Observaciones:

Situación de partida: Se detectaron muchas desviaciones de calidad en 2019 con todos los indicadores de calidad fuera de las referencias.

Indicadores: 9, 10 y 21.

GRUPO DE INTERES: CLIENTES

Riesgo / oportunidad:	78.- Satisfacción del cliente	Objetivo:	Seguir la tendencia positiva y creciente de satisfacción
-----------------------	-------------------------------	-----------	--

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	19/24 – Se ha re-establecido el control de calidad estricto y 20/32 Se ha colaborado técnicamente y como consecuencia se ha conseguido cambiar 180º la satisfacción del cliente		
Acción	19/24 – Nuestro principal y más veterano cliente nos ha concedido más equipos y proyectos que nunca además que la encuesta de satisfacción a todos los clientes sigue su tendencia a mejorar.		

Observaciones:

Situación de partida:

Algún cliente mostró su insatisfacción por la calidad de nuestro servicio en 2019.

Indicadores: 19, 20

GRUPO DE INTERES MEDIO AMBIENTE

GRUPO DE INTERES: MEDIOAMBIENTE

Riesgo / oportunidad:	9.- Cálculo y compensación de los residuos de CO2	Objetivo:	Reducción de nuestras emisiones de CO ₂
-----------------------	---	-----------	--

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	19/12 – Utilizando vehículos de menor consumo para los desplazamiento recurrentes.	✓	😊
Acción	19/12 – Potenciando el uso de vehículos compartidos para los desplazamientos recurrentes.	✓	😊
Acción	20/24 – Se ha implantado el trasvase de materiales del cliente en gran formato a otros manejables para evitar su caducidad.	✓	😊

Observaciones:




Situación de partida: Nuestras emisiones en los alcances 1+2 son principalmente las procedentes del combustible de las furgonetas industriales utilizadas para los desplazamientos.

Clientes facilitaban productos en gran formato que de haber intentado utilizar así hubieran caducado o se hubieran deteriorado en gran medida porque su uso era muy pequeño.

Indicadores: 12, 13, 14, 15 y 23.

GRUPO DE INTERES: MEDIOAMBIENTE

Riesgo / oportunidad:	10.- Optimizar el uso de papel en la entidad	Objetivo:	Reducir al máximo nuestro consumo de papel en oficina
-----------------------	--	-----------	---

Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	19/26 – Digitalizar todos los intercambios documentales requerido para la CAE y con ello eliminar totalmente su consumo en papel.	En proceso	
Política	Renovar nuestro Sistema de gestión Medioambiental respecto a la norma ISO 18000:2015 incluyendo los nuevos requisitos existentes.		

Observaciones:


Situación de partida:

Con las reducciones ya realizadas anteriormente, las gestiones administrativas relacionadas con la CAEs suponen el principal motivo de consumo. Las equipaciones y el software están listos y en el arranque de los equipos se dará la formación y quedará implementado.

Indicadores: 12, 13, 14, 15 y 23.



GRUPO DE INTERES COMUNIDAD

GRUPO DE INTERES: COMUNIDAD

Riesgo / oportunidad:	85.- Acción social para la comunidad	Objetivo:	Colaborar en los momentos más críticos de la pandemia con los servicios de salud
Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	Donación de máscaras faciales, filtros de vapor, filtros de papel, monos de trabajo de máxima protección, guantes de nitrilo, etc. a la Consejería de Salud de la Junta de Castilla y León. Posteriormente nos enviaron una carta de reconocimiento.	✓	
Observaciones:			
<p>Situación de partida:</p> <p>Colapso sanitario por el gran número de afectados e imposibilidad de la Administración de aprovisionarse de EPIs para su personal.</p>			

GRUPO DE INTERES SOCIOS

GRUPO DE INTERES: SOCIOS

Riesgo / oportunidad:	87.- Satisfacer las expectativas	Objetivo:	Obtener buenos resultados y estabilizar la empresa
Tipo de medida	Contenido de las acciones	Cerrada	Resultado
Acción	20/08 – Obtención de financiaciones adicionales facilitadas en la coyuntura del Covid-19. Con muy buen resultado.	✓	
Política	Se ha mantenido la estrategia de seguir adelante con nuestra actividad afrontando las restricciones de movimiento, logística, cierres de hostelería y servicios, etc. con las mayores precauciones de seguridad.	✓	
Observaciones:			
Situación de partida: Buen resultado de 2019 pero incertidumbre e impacto enorme por la pandemia desde Febrero.			

Medidas emprendidas – Resumen por ámbitos de los 10 principios del PM

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

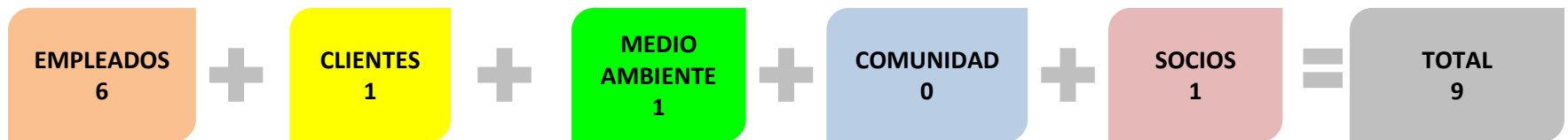


ACCIONES

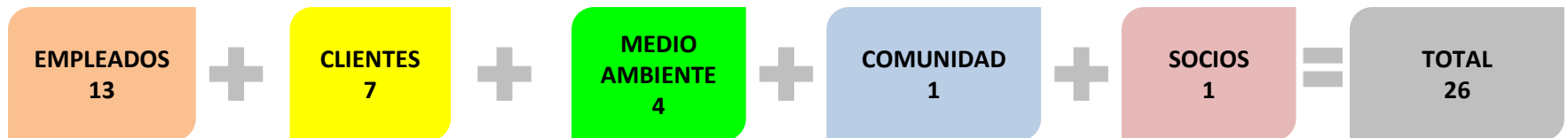


Medidas emprendidas – Resumen por grupos de partes interesadas

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS



ACCIONES



FIN DEL INFORME



Elaborado por Luis Angel Díez Merino