

Informe de **P**rogreso



2019

INFORME DE PROGRESO



Grupo

fulton

ÍN

DI

CE

1/ UN GRUPO RESPONSABLE

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL 10

FULTON S.A. y SERVICIOS INTEGRALES 12

ORGANIGRAMA: GOBIERNO CORPORATIVO 14

PRESENTACIÓN DEL INFORME 16

IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS 18

2/ PRINCIPIOS:

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 30

3/ LOS NÚMEROS

INDICADORES ECONÓMICOS 34

PLANTILLA 36

CERTIFICACIONES 40

4/ POR DENTRO

POLÍTICA RETRIBUTIVA 44

FORMACIÓN 46

COMPROMISO SOCIAL 48

RELACIÓN EMPRESA/TRABAJADOR@S 50

COMUNICACIÓN 52

PLAN DE IGUALDAD 54

SEGURIDAD Y SALUD 56

5/ COMPROMISO CON LOS SERVICIOS

CADENA DE VALOR 60

SATISFACCIÓN CLIENTES 62

CALIDAD SERVICIOS 66

PROVEEDORES 68

INNOVACIÓN 70

6/ COMPROMISO CON EL ENTORNO

POLÍTICAS SOCIALES 74

COLABORACIONES 76

MEDIOAMBIENTE 78

7/ REFERENCIAS

DECLARACIÓN NIVEL APLICACIÓN DEL INFORME 84

ÍNDICE INDICADORES INFORME 85

**SER
RESPONSABLE
ES
NO DEJAR DE
SERLO**



Primero

**EMPRE
SA
RESPON
SABLE**

**RENOVA-
CIÓN
DEL
COMPRO-
MISO
CON EL
PACTO
MUNDIAL**

La reforma de nuestras oficinas centrales no solo ha mejorado el lugar de trabajo de una parte importante de la plantilla, sino que ha servido para reforzar la apuesta de la compañía por el medio ambiente, al haberse llevado a cabo siguiendo los criterios de sostenibilidad y eficiencia energética que nuestro entorno exige.

Porque la Responsabilidad Social Corporativa nos compromete de igual manera que nosotros estamos comprometidos con ella. Desde 2017 elaboramos el Informe de Progreso del Grupo: primero fue Fulton Servicios Integrales, S.A. y más tarde Fulton S.A. quién se unió a éste proyecto común.

En 2019 renovamos nuestro compromiso con la iniciativa Pacto Mundial y sus principios. Hemos tratado de mantener todos nuestros compromisos con los grupos de interés y de avanzar en la consecución de nuevos hitos que permitan que la compañía mejore año tras año.

Con ese objetivo, nos hemos clasificado como proveedor de servicios energéticos, según la norma UNE 216701, lo que supone una garantía para nuestros clientes. Además hemos registrado nuestra huella de carbono ante el Ministerio para la Transición Ecológica con la intención de reducir la emisión de gases de efecto invernadero.

Aunque, sin lugar a dudas, lo más destacado ha sido el notable crecimiento que ha experimentado tanto nuestra plantilla como el volumen de facturación. Unas cifras que nos satisfacen pero que llevan asociadas un incremento de nuestra responsabilidad para con nuestro entorno, en particular, y la sociedad, en general.



“La reforma de nuestra sede se ha hecho siguiendo criterios medio ambientales”.

Luis Romero Pérez
Director General

La marca Grupo Fulton es un nombre comercial que engloba a las empresas Fulton S.A. y Fulton Servicios Integrales S.A., que tienen un mismo propietario, D. Luis Romero Pérez, pero cuya gestión diaria es independiente.

Ambas empresas se aprovechan de las sinergias que generan su propia actividad. Un desarrollo que se organiza en cinco líneas de negocio. La división EPC (ingeniería, y construcción) lleva a cabo diferentes proyectos en el ámbito agroalimentario, químico e industrial; el área de Industria y Energía, que engloba todos los contratos con la administración pública; la división de Clean Room o Salas Limpias ejecuta proyectos tecnológicos en la industria farmacéutica, la aeroespacial o el sector sanitario y los Servicios Energéticos e Integrales gestionan el mantenimiento de toda clase de inmuebles y llevan a cabo proyectos de eficiencia energética.

Fulton S.A. cuenta con más de cincuenta años de experiencia, nació en 1966, y surgió como una empresa dedicada exclusivamente al sector de la climatización y refrigeración industrial pero que ha sabido diversificar su actividad con el paso de los años.

En el año 2001, surge Fulton Servicios Integrales, S.A. y más tarde Fulton Servicios Energéticos, la primera con entidad jurídica propia y cuentas separadas a la matriz, Fulton S.A., mientras que la segunda tan solo como marca comercial. El mantenimiento integral de las instalaciones y la eficiencia energética son los principales responsables de esta apuesta empresarial.

FULTON S.A.

FULTON SERVICIOS INTEGRALES S.A.

ORGANIGRAMA: GOBIERNO CORPORATIVO

En el año 2019 no se han producido cambios en los órganos de dirección de ninguna de las compañías, Fulton Servicios Integrales, S.A. y Fulton S.A. Todos los miembros del cuadro directivo (100%) proceden de comunidades locales, es decir, viven en lugares próximos al centro de trabajo. Se entiende por 'comunidad local' todo aquel lugar próximo—50 km o menos—a la sede central u Oficinas Centrales del Grupo Fulton ubicadas en Paterna (Valencia). Ésta es también la sede fiscal de la compañía y donde se lleva a cabo el mayor porcentaje de operaciones significativas en cuanto a volumen de negocio del Grupo.

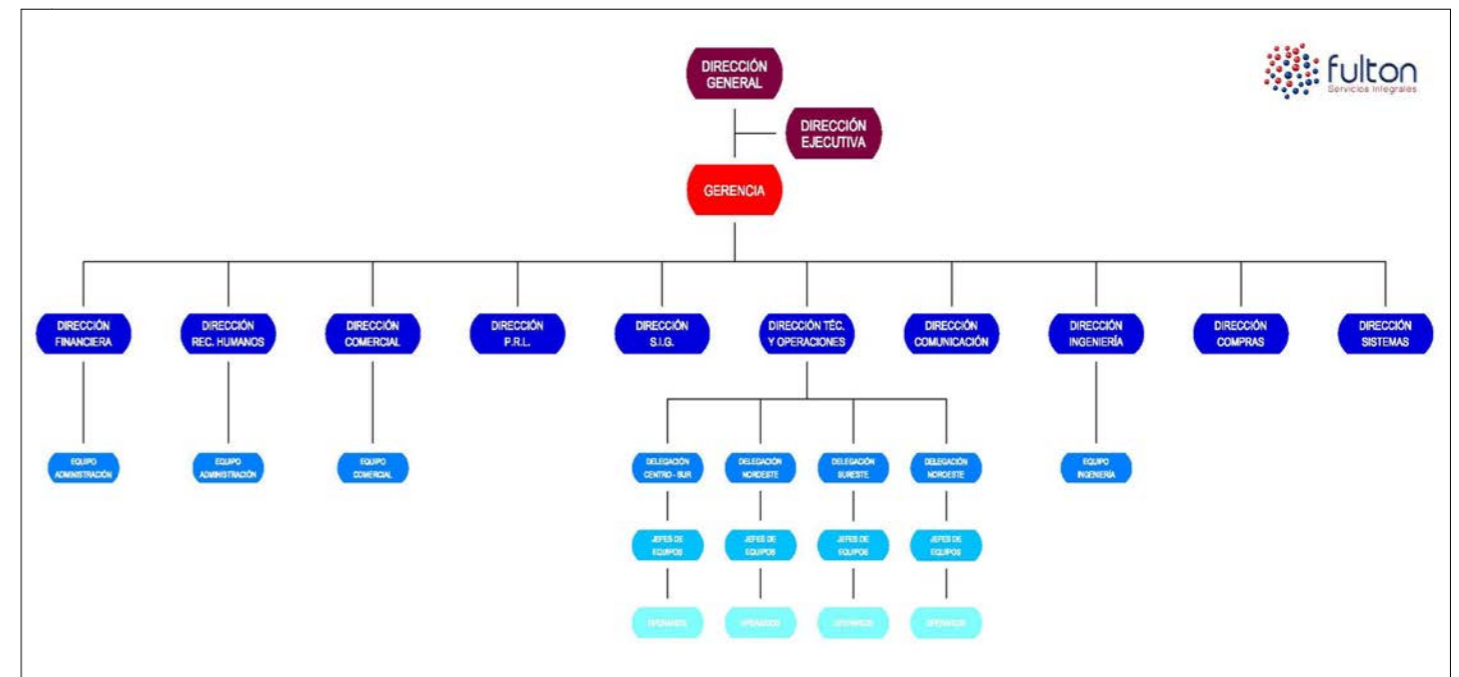
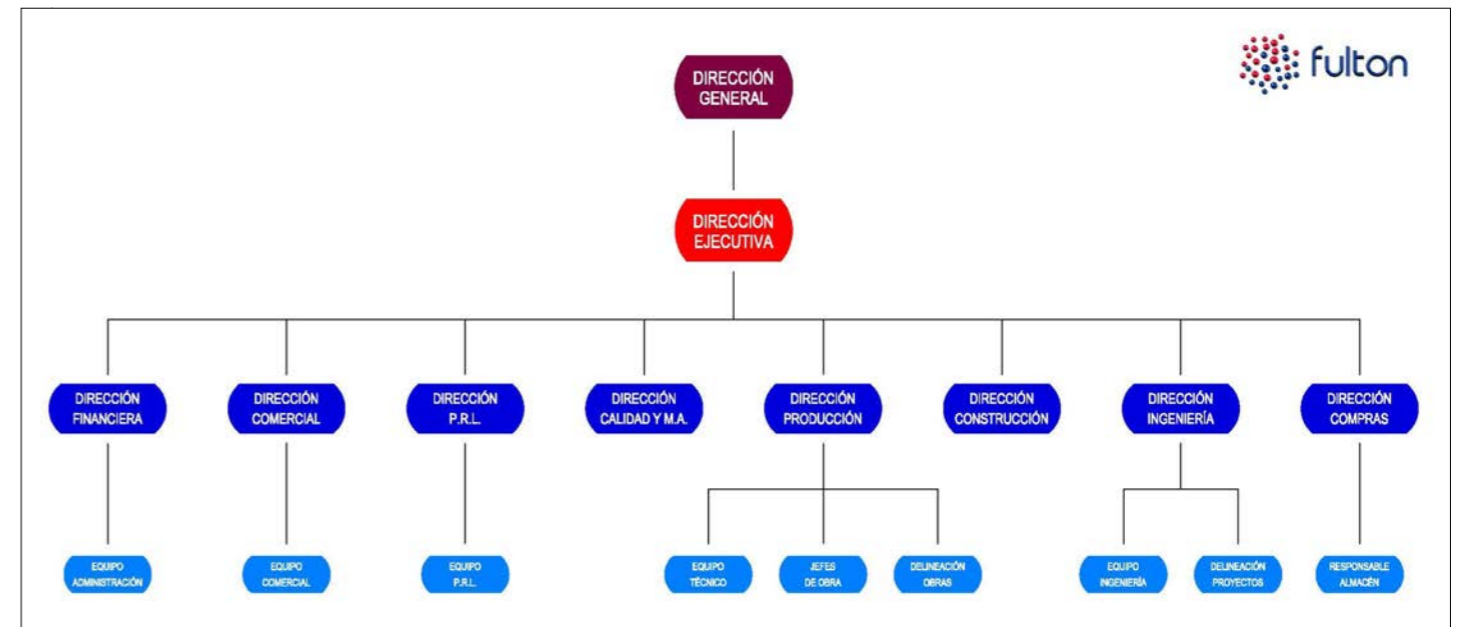
GOBIERNO CORPORATIVO
El administrador único de ambas sociedades, D. Luis Romero Pérez, elegido por la Junta General, compuesta en su totalidad por personas que ocupan cargos directivos, fue renovado en 2017 y por un período de seis años hasta 2023.

ADMINISTRADOR ÚNICO
D. Luis Romero Pérez

**ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN
CUADRO DIRECTIVO**

CARGO	FSA	FSI
DIRECTOR GENERAL	LUIS ROMERO PÉREZ	
DIRECTOR EJECUTIVO	LUIS ROMERO OLMOS	
GERENTE		JOSÉ PENÁGUILA MONTAÚD
DIRECTOR PRODUCCIÓN	EDUARDO MONTAGUD	
DIRECTOR OPERACIONES Y TÉCNICO		JOSÉ MANUEL VILLANUEVA
DIRECTOR/A COMERCIAL		PILAR OLMOS MALDONADO FRANCISCO ARAGÓ

Organigrama de ambas compañías donde se aprecia las interrelaciones existentes en ciertas áreas.



El cuadro directivo cuenta con 7 miembros entre los cuales hay una mujer (14%) mientras que por edad no hay menores de 30 años; entre 30-50 años hay 3 personas (42,86%) y de más de 50 años son 4 personas (57,14%). Los órganos de dirección de ambas compañías se reúnen mensualmente (Dirección General, Gerencia, Directores y Delegados de la empresa) para tratar temas sobre el resultado de la empresa, indicaciones de Dirección General a Delegaciones, etc..

PRESENTACIÓN DEL INFORME

El Grupo Fulton continúa adelante con el proyecto de medir y de informar de sus actividades más relevantes. Porque estamos convencidos de que el informe de progreso es la mejor forma de hacerlo.

Entendemos que ese esfuerzo de recordar o retener ideas y conceptos permite ser consciente de lo que se ha hecho, no repetir errores y trabajar para conseguir los objetivos marcados.

En la presente edición publicamos la información comprendida entre el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, mostrando una memoria cuyo alcance vuelve a abarcar a la totalidad del Grupo: Fulton Servicios Integrales S. A. y Fulton SA.

Además, por tercer año, lo hacemos adaptándonos a los nuevos Estándares GRI que resultan de obligado cumplimiento desde julio del 2018 y que están contruidos a partir de las directrices marcadas por los Estándares del GRI.

La experiencia acumulada en anteriores informes ha llevado a los responsables de la compañía a cambiar el método de trabajo para la realización del Análisis de Materialidad. Así, desde el año pasado, se ha apostado por dinámicas, cuestionarios individualizados y entrevistas personalizadas que aportan una información cualitativa más relevante para el Grupo Fulton.

Para llevar a cabo el análisis se ha tenido en cuenta la identificación de los asuntos relevantes de Grupo Fulton y de los resultados de valoración de relevancia estratégica realizada en la Dinámica con el Equipo de Dirección, enriqueciéndose con la aportación cualitativa de los diferentes grupos de interés.

Todo ello da como resultado un documento de gran valor y que ahora presentamos.

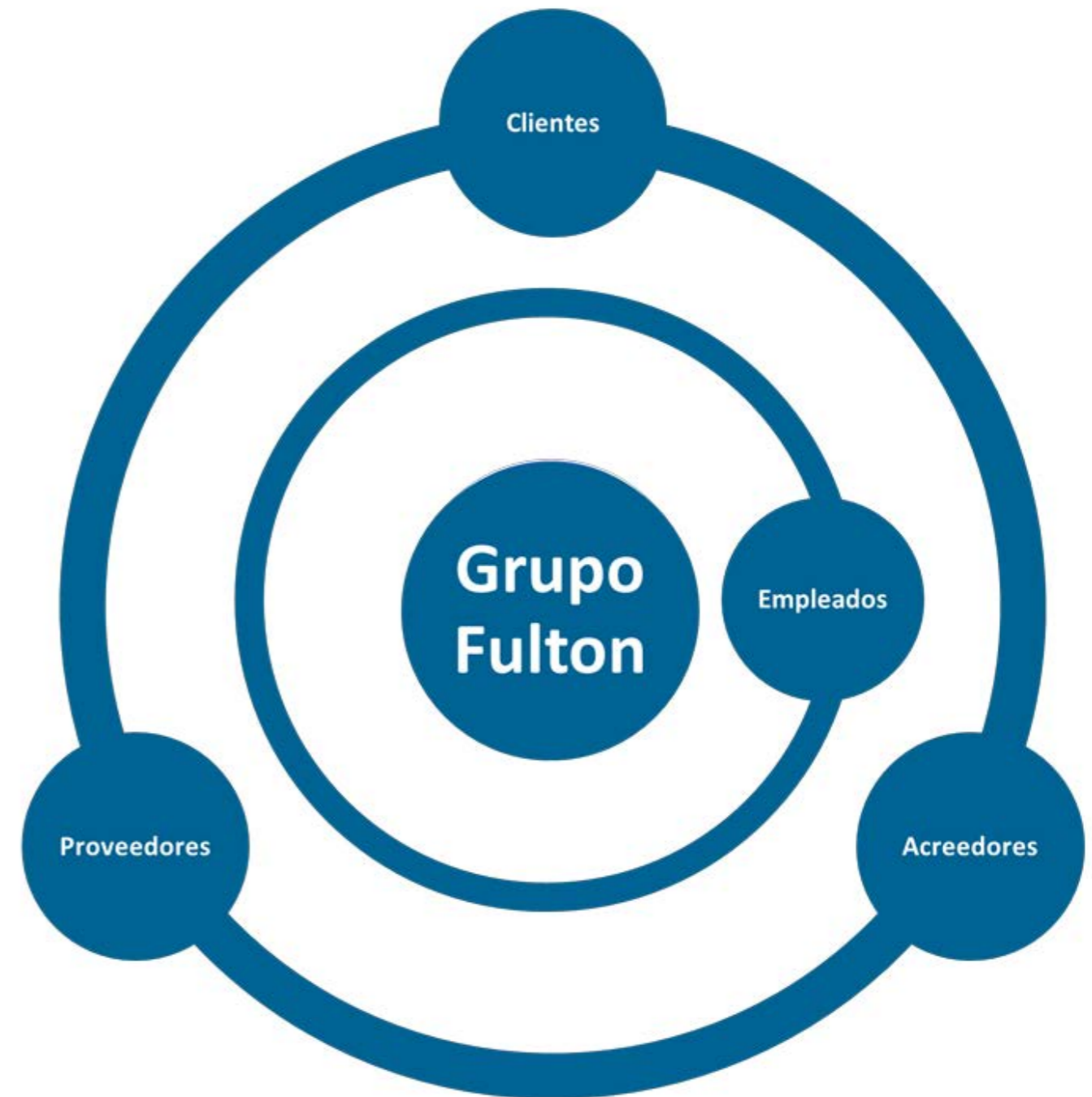
IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

Para iniciar el Análisis de Materialidad del Grupo Fulton partimos de la identificación de grupos de interés realizada previamente por la propia empresa.

Grupo Fulton reconoce como grupos de interés relevantes a los emplead@s, los clientes, los acreedores y los proveedores, diferenciados estos en dos áreas de influencia (interna y externa)

De este modo, se considera como grupo de interés interno relevante a los emplead@s; y como grupos de interés externos relevantes a los clientes, acreedores y proveedores.

Para la identificación de estos grupos de interés se ha realizado un trabajo conjunto entre diferentes responsables de gestión tanto de Fulton Servicios Integrales, S.A. como de Fulton S.A.



IDENTIFICACIÓN ASPECTOS MATERIALES Y MATRIZ MATERIALIDAD

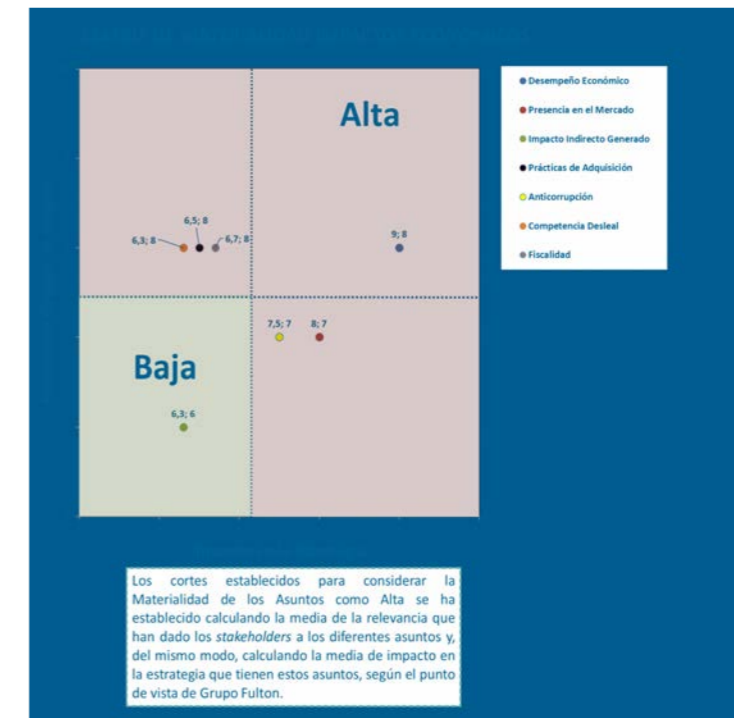
A continuación se muestran las tres Matrices de Materialidad de Grupo Fulton —matriz de impacto económico, matriz de impacto social y matriz de impacto ambiental—, teniendo en cuenta el análisis y las valoraciones aportadas tanto por la propia empresa, como por sus grupos de Interés.

Esta matriz muestra las valoraciones de todos los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social de Grupo Fulton en sus tres dimensiones.

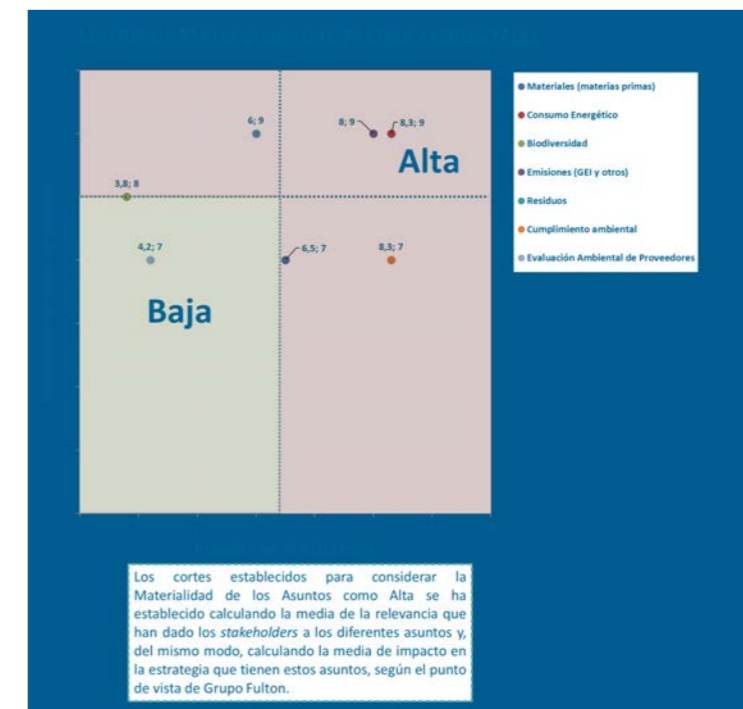
Teniendo en cuenta la matriz de materialidad, se presentan asociados los diferentes aspectos calificando su materialidad, alta o baja. Grupo Fulton sólo debería recoger en su Memoria de Responsabilidad Social, según el propio GRI, aquellos aspectos que presentan una Materialidad Alta.

Sin embargo, es recomendable que la empresa pueda presentar también su desarrollo en relación con aquellos aspectos que presentan una Materialidad Baja.

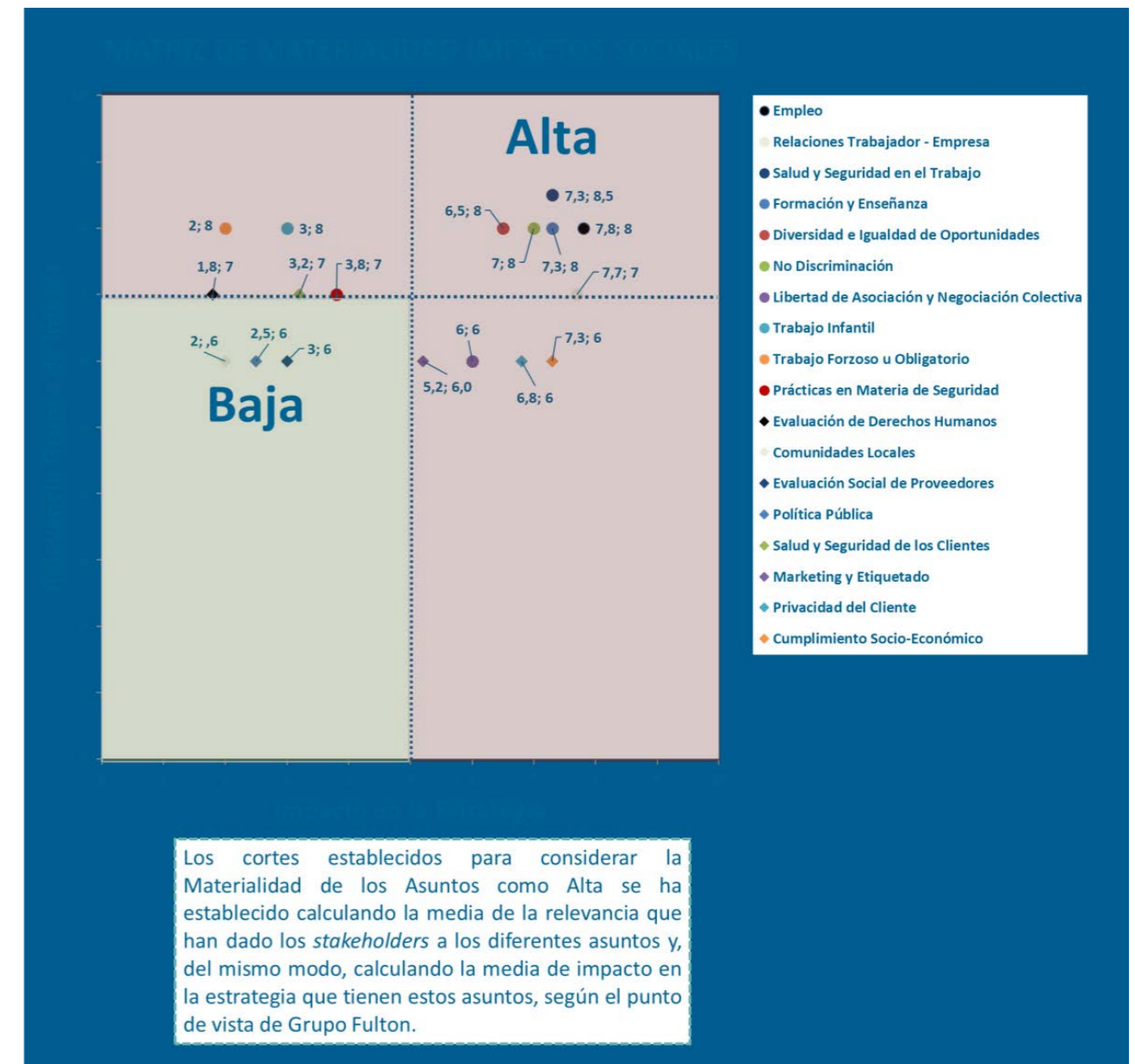
IMPACTOS ECONÓMICOS	
ASUNTOS MATERIALES	Materialidad
Desempeño Económico	Alta
Presencia en el mercado	Alta
Impacto indirecto generado	Baja
Prácticas de Adquisición	Alta
Anticorrupción	Alta
Competencia Desleal	Alta
Fiscalidad	Alta



IMPACTOS AMBIENTALES	
ASUNTOS MATERIALES	Materialidad
Materiales (materias primas)	Alta
Consumo energético	Alta
Biodiversidad	Alta
Emisiones (GEI y otros)	Alta
Residuos	Alta
Cumplimiento ambiental	Alta
Evaluación ambiental de Proveedores	Baja



IMPACTOS SOCIALES	
ASUNTOS MATERIALES	Materialidad
Empleo	Alta
Relaciones Trabajador-Empresa	Alta
Salud y Seguridad en el Trabajo	Alta
Formación y Enseñanza	Alta
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Alta
No discriminación	Alta
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	Alta
Trabajo infantil	Alta
Trabajo Forzoso u obligatorio	Alta
Prácticas en Materia de Seguridad	Baja
Evaluación de Derechos Humanos	Baja
Comunidades Locales	Baja
Evaluación Social de Proveedores	Baja
Política Pública	Baja
Salud y Seguridad de los Clientes	Baja
Marketing y Etiquetado	Alta
Privacidad del cliente	Alta
Cumplimiento Socio-Económico	Alta



A continuación se muestra la valoración cualitativa. Esta valoración se presenta según la siguiente leyenda:



: Se considera un aspecto **muy relevante**



: Se considera un aspecto **relevante**



: Se considera un aspecto **poco relevante**

Ámbito de impacto	Asunto	Materialidad	Cobertura	Contenido	
GRI. 200 Ámbito de impacto económico	201. Desempeño económico	Alta	Amplia	201-1. Valor económico directo generado y distribuido	Yellow
				201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Yellow
				201-3. Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Yellow
				201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno	Green
	202. Presencia en el mercado	Alta	Interna	202-1. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Yellow
				202-2. Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Red
	203. Impacto indirecto generado	Baja	Interna (opcional)	203-1. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Yellow
				203-2. Impactos económicos indirectos generados	Yellow
	204. Prácticas de adquisición	Alta	Interna	204-1. Proporción de gastos en proveedores locales	Yellow
				205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Red
				205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Yellow
	205. Anticorrupción	Alta	Interna	205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Yellow
				206-1. Acciones Jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Yellow
	206. Competencia desleal	Alta	Interna	207-1. Enfoque o estrategia fiscal	Red
207. Fiscalidad	Alta	Interna	207-2. Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Red	
			207-3. Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Green	

Ámbito de impacto	Asunto	Materialidad	Cobertura	Contenido	
GRI. 300 Ámbito de impacto ambiental	301. Materiales (materias primas)	Alta	Interna	301-1. Materiales utilizados	Red
				301-2. Insumos reciclados	Yellow
				301-3. Productos reutilizados y materiales de envasado	Yellow
	302. Consumo energético	Alta	Amplia	302-1. Consumo Energético dentro de la organización	Red
				302-2. Consumo energético fuera de la organización	Red
				302-3. Intensidad Energética	Red
				302-4. Reducción del consumo energético	Yellow
				302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Yellow
	303. Agua y efluentes	Baja	Interna (opcional)	303-1. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Green
	304. Biodiversidad	Alta	Interna	304-1. Centros ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad	Green
				304-2. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Green
				304-3. Hábitats protegidos o restaurados	Green
	305. Emisiones (GEI y otros)	Alta	Amplia	305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Red
				305-2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Yellow
				305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Yellow
				305-4. Intensidad de las emisiones de GEI	Yellow
				305-5. Reducción de las emisiones de GEI	Yellow
				305-6. Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Yellow
				305-7. Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Yellow
	306. Residuos	Alta	Interna	306-2. Residuos por tipo y método de eliminación	Red
306-3. Derramos significativos				Green	
306-4. Transporte de residuos peligrosos				Green	
307. Cumplimiento ambiental	Alta	Interna	307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Yellow	
308. Evaluación ambiental de proveedores	Baja	Interna	308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluaciones y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Yellow	
			308-2. Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Yellow	



: Se considera un aspecto **muy relevante**



: Se considera un aspecto **relevante**



: Se considera un aspecto **poco relevante**

Ámbito de impacto	Asunto	Materialidad	Cobertura	Contenido	
GRI. 400 Ámbito de impacto social	401. Empleo	Alta	Amplia	401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Red
				401-2. Prestaciones para los empleados a tiempos completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Red
				401-3. Permiso parental	Red
	402. Relaciones trabajador-empresa	Alta	Interna	402-1. Plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales	Red
	403. Salud y seguridad en el trabajo	Alta	Amplia	403-1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el empleo	Yellow
				403-2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Yellow
				403-3. Servicios de salud en el trabajo	Red
				403-4. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Red
				403-5. Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Yellow
				403-6. Fomento de la salud de los trabajadores	Yellow
				403-7. Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Yellow
				403-8. Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Yellow
				403-9. Lesiones por accidente laboral	Yellow
				403-10. Dolencias y enfermedades laborales	Yellow
	404. Formación y enseñanza	Alta	Amplia	404-1. Media de horas de formación al año por empleado	Red
				404-2. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Red
				404-3. Porcentaje de empleados que reciben valoraciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Red
	405. Diversidad e igualdad de oportunidades	Alta	Amplia	405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Red
				405-2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Red
	406. No discriminación	Alta	Amplia	406-1. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Red
407. Libertad de asociación y negociación colectiva	Alta	Interna	407-1. Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Green	
408. Trabajo infantil	Alta	Interna	408-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Yellow	
409. Trabajo forzoso u obligatorio	Alta	Interna	409-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Yellow	
410. Prácticas en materia de seguridad	Baja	Interna (opcional)	410-1. Personal de seguridad capacitado en políticas de procedimientos de derechos humanos	Green	
411. Derechos de las comunidades indígenas	Baja	Interna (opcional)	411-1. Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Green	
412. Evaluación de los Derechos Humanos	Baja	Interna (opcional)	412-1. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Yellow	
			412-2. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Yellow	
			412-3. Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos sometidos a evaluación de derechos humanos	Green	
413. Comunidades locales	Baja	Interna (opcional)	413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Yellow	
			413-2. Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales en las comunidades locales	Red	
414. Evaluación social de proveedores	Baja	Interna (opcional)	414-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Yellow	
			414-2. Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	Yellow	
415. Política Pública	Baja	Interna (opcional)	415-1. Contribución a partidos y/o representantes políticos	Green	
416. Salud y seguridad de los clientes	Baja	Interna (opcional)	416-1. Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Red	
			416-2. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Red	
417. Marketing y etiquetado	Alta	Interna	417-1. Requerimientos para la información y el etiquetado de productos o servicios	Yellow	
			417-2. Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Yellow	
			417-3. Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Green	
418. Privacidad del cliente	Alta	Interna	418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Red	
419. Cumplimiento socioeconómico	Alta	Interna	419-1. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Red	

Segundo

LOS
PRIN
CI
PIOS

PRINCIPIOS: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

En el Grupo Fulton seguimos unos principios orientados a la excelencia empresarial que rigen todas nuestras actuaciones. Asegurar y mantener el bienestar de las personas que trabajan en nuestro entorno respetando siempre los principios universales de los derechos humanos, las normas laborales y las de medioambiente.

MISIÓN

La realización de todo tipo de obras así como la prestación de servicios de mantenimiento integral y eficiencia energética que nuestra sociedad demanda teniendo como ejes para su consecución el compromiso social y el respeto al medio ambiente.

VISIÓN

Para alcanzar unos servicios de la máxima calidad seguimos unos principios dirigidos a la excelencia empresarial :

- La Responsabilidad Social Corporativa
- El respeto al medioambiente
- El resultado económico
- El desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores

VALORES

Los tres valores sobre los que se sustenta nuestra relación con los clientes son: **Experiencia** — ‘know-how’ adquirido que no dudamos en transmitirlo; **Confianza** — nace de las relaciones a largo plazo y ayuda a conocer y prever necesidades— **y Compromiso** —para satisfacer necesidades, innovar, mejora continua de nuestro equipo humano.

CÓDIGO DE PRINCIPIOS	1	Cumplimiento de la legislación y normativa vigente, tanto en materia de prevención de riesgos laborales como cualquier otro requisito que voluntariamente suscriba.
	2	La sensibilidad y atención hacia las demandas sociales.
	3	La contribución a la protección del medio ambiente con el descenso de las emisiones de CO2 como objetivo.
	4	Nuestra vocación por la innovación como forma de adaptarnos a los continuos cambios que se producen en la Sociedad.
	5	La formación continua de nuestro equipo humano es una prioridad porque en ella está la clave de la evolución de nuestra empresa.
	6	La responsabilidad económica: la solvencia y gestión que nos permita afrontar los proyectos que gestionamos.

Tercero

LOS
NÚ
ME
ROS

INDICADORES ECONÓMICOS

El curso 2019 puede considerarse un año de crecimiento para el Grupo Fulton si tenemos en cuenta el volumen de negocio generado que supera los 41 millones de euros— 24,5 Fulton Servicios Integrales, S.A. y 17,3 FSA. Esta cifra supone un aumento de la facturación de la compañía del 32,25%, siendo un porcentaje similar el que crece FSI mientras que FSA aumenta ese porcentaje hasta el 40,32%.

La mitad de esa facturación va destinada a los salarios de una plantilla—en el caso de FSI un 40,8% y en menor medida FSA que dedica el 15%- que ha aumentado en 43 personas. El porcentaje destinado a los proveedores también ha aumentado en el caso de FSI mientras que en lo que respecta a FSA se ha reducido.

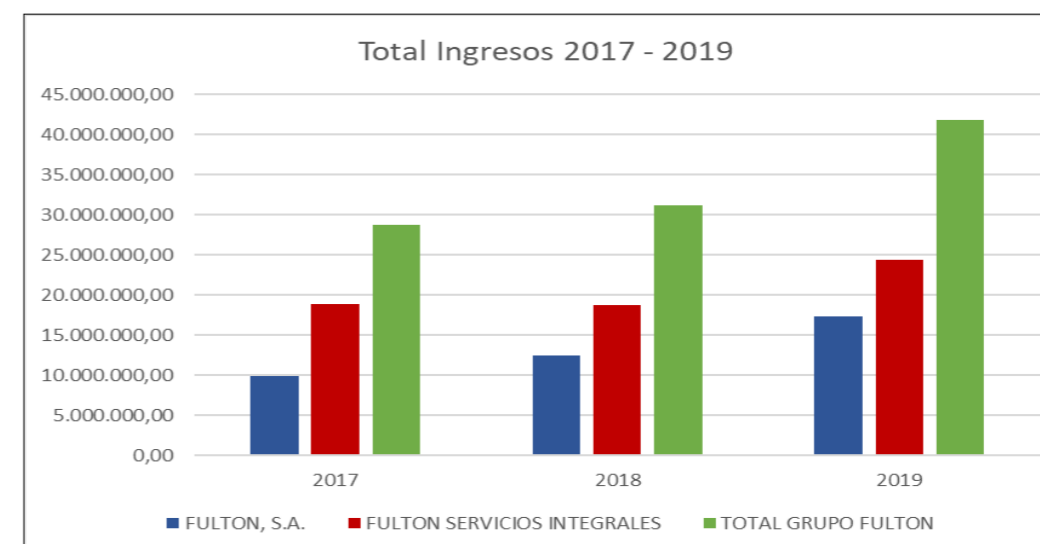
La carga fiscal de FSI ha aumentado sustancialmente mientras que Fulton SA ha visto reducida su carga impositiva en 2019. El domicilio fiscal está ubicado en Paterna (València), España., y es también en España donde se desarrolla la actividad de la empresa.

Por lo que respecta al número de operaciones, la empresa Fulton Servicios Integrales S.A. ha ejecutado 324 proyectos de mantenimiento de instalaciones (los más relevantes 165 integrales y 71 térmicos), 3 de servicios energéticos y 7 de ingeniería. Además ha ejecutado 61 obras lo que supone un gran incremento respecto al año anterior cuando se llevaron a cabo 39.

Por su parte Fulton S.A. ha ejecutado durante 2019 un total de 47 mantenimientos y 75 obras, que en su mayor parte corresponde a proyectos de climatización (65) aunque también hay electricidad, protección contra incendios o salas blancas.

Las cuentas anuales, tanto de Fulton S.A. como de Fulton Servicios Integrales, S.A. han sido auditadas por la compañía independiente Auditores Valencianos Asociados S.L. y presentadas en el Registro Mercantil de Valencia para que puedan ser consultadas por cualquier persona interesada.

CONCEPTO/ AÑO	2017		2018		2019	
	FSI	FSA	FSI	FSA	FSI	FSA
EMPRESA						
INGRESOS (euros)	18.891.530,14	9.867.848,33	18.765.787,90	12.445.046,32	24.449.249,6	17.321.184,7
PATRIMONIO NETO (euros)	974.041,15	5.523.564,17	994.446,31	5.953.237,57	1.327.984,56	5.826.405,87
EMPLEAD@S	311	43	298	43	336	48



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO						
Facturación destinada a...	FSI		FSA		GRUPO FULTON	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
SALARIOS	10.011.870,10	8.490.133,36	2.654.154,57	2.380.236,53	12.666.024,67	10.870.369,89
PROVEEDORES	3.461.325,28	2.767.361,19	3.418.056,67	5.490.700,15	6.879.382,50	8.258.061,34
IMPUESTOS	68.057,24	13.166,19	63.195,30	137.910,6	131.252,54	151.076,79

PLANTILLA

Total Plantilla Grupo	354 (2017)								341 (2018)								384 (2019)							
Empresa	FSI												FSA											
Años	2017				2018				2019				2017				2018				2019			
Personas	311				298				336				43				43				48			
Género	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	289		22		277		21		312		24		34		9		34		9		38		10	
Fijas/ Temporales	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T	F	T
	199	90	19	3	184	93	18	3	207	105	20	4	32	2	9	0	32	2	9	0	35	3	10	0

La plantilla del Grupo Fulton ha experimentado un notable incremento durante 2019. Actualmente está integrada por **384 personas** de las cuales **48** pertenecen a **Fulton S.A.** y las otras **336** forman parte de **Fulton Servicios Integrales**. Este incremento, próximo al 11,2%, tiene su explicación en la consecución de varios contratos de mantenimiento relevantes a nivel de personal como pueden ser la Escuela Nacional de Policía o los Hospitales de Poniente. En este periodo el número de altas ha sido de 122 mientras que las bajas han sido 79 por lo que la **rotación de personal** se situaría en un **22%**, que es el porcentaje que resulta de dividir el número de bajas (79) entre la plantilla media (362) y multiplicar el resultado por 100.

La **DIVISIÓN POR GÉNERO** arroja los siguientes números: 350 son hombres - 312 FSI y 38 FSA – y 34 mujeres – 24 FSI y 10 FSA - lo que supone que el **91,15%** de la plantilla está formada por **hombres** por el **8,85% de mujeres**. La ampliación de la plantilla ha beneficiado principalmente al género masculino ya que la actividad que más se ha incrementado es la de operario donde cuesta incrementar la presencia de mujeres en parte por la propia actividad, históricamente masculinizada.

TIPO DE CONTRATO 272 fijos (242 hombres y 30 mujeres) y **112 temporales**. (108 Hombres y 4 mujeres) El aumento de la plantilla de mantenimiento siempre conlleva un crecimiento de personal fijo ya que los contratos tienen una duración media de dos años.

A continuación se puede ver un cuadro donde se detalla la clasificación según el **TIPO DE CONTRATO** (entre paréntesis personal de FSA):

Tipo de contrato	TOTAL	Hombres	Mujeres
Indefinido	248	188 (33)	23 (4)
Indefinido TP	24	20	1 (3)
Eventual Obra	64	62 (2)	0
Eventual Obra TP	9	9	0
Eventual Circunstancias Producción	13	9 (3)	0 (1)
Eventual Circunstancias Producción TP	3	3	0
Interinidad	1	1	0
Prácticas	17	16	0 (1)
Prácticas TP	4	3	0 (1)
Formación	1	1	0
Jubilado	0	0	0

TP= tiempo parcial

CATEGORÍA LABORAL destaca en ambas compañías la de operarios-oficiales, 199 en el caso de FSI (59,23%) y 14 en FSA (29%), y donde apenas existe presencia femenina.

La categoría de titulados superiores o ingenier@s le sigue en importancia: 60 FSI y 12 en FSA.

FSI	Total	Hombres	Mujeres	FSA	Total	Hombres	Mujeres
Administrador	1	1	0	Ingenieros/as	12	9	3
Administrativos/as	16	5	11	Aparejadores/as	5	4	1
Comunicación	1	1	0	Jefe 1ª	1	1	-
Encargado	3	3	0	Delineante	4	3	1
Jefe Taller/Equipo	9	9	0	Encargado	3	3	-
Oficial Primera	87	87	0	Oficial 1ª	11	11	-
Oficial Segunda	69	69	0	Oficial 2ª	3	3	-
Oficial Tercera	43	43	0	Oficial 1ª Admin.	2	-	2
Peones	7	7	0	Viajante	1	1	-
Titulados Superiores	60	50	10	Aux. Admin.	4	1	3
Técnicos	11	11	0	Almacenista	1	1	-
Jardinería	3	3	0	Reproductor planos	1	1	-
Otros	26	23	3				

EDAD, la mayor parte de la plantilla se sitúa en la franja comprendida entre los 31 y los 50 años, 229 de los 384 emplead@s (59%) (entre paréntesis personal FSA).

edad	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
20-30	77	71	6
31-40	92	71 (12)	6 (3)
41-50	137	107 (18)	7 (5)
51-60	64	54 (5)	3 (2)
61-70	14	9 (3)	2

DISPERSIÓN GEOGRÁFICA está condicionada, en parte, por el lugar donde la compañía consigue sus contratos. En este caso se ha conseguido presencia en provincias como Ávila (Escuela Nacional de Policía) o Sevilla (Universidad Pablo Olavide).

PROVINCIA	FSI		FSA	
	hombres	mujeres	hombres	mujeres
VALENCIA	84	14	33	9
MADRID	73	4	3	1
SEVILLA	14	2	1	-
MURCIA	4	0	1	-
ÁVILA	20	0		
VALLADOLID	22	1		
ALBACETE	16	0		
ALMERÍA	17	3		
C.REAL	14	0		
TOLEDO	17	0		
BURGOS	6	0		
SORIA	4	0		
CUENCA	3	0		
TARRAGONA	1	0		
GIRONA	1	0		
BARCELONA	3	0		
ALICANTE	2	0		
TERUEL	3	0		
ZAMORA	3	0		
ZARAGOZA	5	0		

REPRESENTACIÓN DE LAS MINORÍAS Se ha incrementado el número de discapacitad@s hasta alcanzar los 19, lo que supone un aumento del porcentaje (5,65) pese a haber aumentado la plantilla.

Personas con discapacidad: 19 (5,65%) 2019 13 (4,18%) en 2018 12 (3,7%) en 2017

En FSA no existe obligación legal de contar con personal con discapacidad, puesto que no alcanza el mínimo legal de 50 empleados, y pese a ello tiene una persona.

CERTIFICACIONES

La compañía sigue apostando por las certificaciones de entidades independientes porque considera que es la mejor forma de transmitir confianza a su entorno.

En 2019 varias de esas certificaciones, con las que cuenta el Grupo Fulton, han superado el correspondiente proceso de *recertificación*, *la norma ISO 14.001, pero lo más significativo ha sido el proceso de adaptación de la gestión de la Seguridad y Salud de FSA según la norma UNE en ISO 45001:2018 que reemplaza a la anterior OHSAS 18.001:2007 y cuya validez se extiende hasta 2022*. Un proceso que también tendrá que acometer FSI en 2020 junto con la recertificación de las normas ISO 9.001—calidad—y 14.001—medioambiente—implantadas, todas ellas, en las oficinas centrales, ubicadas en Paterna (Valencia) y ambas tendrán una validez hasta 2023. El alcance de las certificaciones es la siguiente: DISEÑO Y MONTAJE DE DISTRIBUCIONES DE BAJA TENSIÓN, INSTALACIONES ELECTRÓNICAS, ELÉCTRICAS, DE VENTILACIÓN, Y DE FONTANERÍA Y SANITARIAS, DISEÑO, MONTAJE Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE CALEFACCIÓN, CLIMATIZACIÓN Y AGUA CALIENTE SANITARIA, INSTALADORA DE SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS PARA LAS ACTIVIDADES DE:-SISTEMAS DE DETECCIÓN Y ALARMA DE INCENDIOS.-SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA CONTRA INCENDIOS.-SISTEMAS DE HIDRANTES CONTRA INCENDIOS.-SISTEMAS DE BOCA DE INCENDIOS EQUIPADOS.-SISTEMAS DE COLUMNA SECA.-SISTEMAS FIJOS DE EXTINCIÓN POR POLVOS.-SISTEMAS DE FIJOS DE EXTINCIÓN POR AGENTES EXTINTORES GASEOSOS.-SISTEMAS FIJOS DE EXTINCIÓN POR AEROSOLES CONCENTRADOS.-SISTEMAS PARA EL CONTROL DE HUMOS Y DE CALOR

Por lo que respecta a la política medioambiental se ha renovado la inscripción voluntaria en el registro medioambiental reconocido por la Unión Europea con el Registro EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditorías Ambientales). También se ha realizado el registro de la huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero por parte de la compañía ante el Ministerio para la Transición Ecológica.



Cuarto

**EL
INTE
RI
OR**

POLÍTICA RETRIBUTIVA

La política retributiva es similar en ambas empresas y no ha experimentado variación alguna durante 2019 más allá de las modificaciones que se hayan producido en los distintos convenios colectivos a los que está adscrita la plantilla del Grupo Fulton.

Estos convenios de referencia serían, para el caso de Fulton Servicios Integrales, el del metal y jardinería; mientras que en el caso de FSA está toda la plantilla integrada en el convenio del metal. La representación del convenio de limpieza se ha perdido respecto al año pasado debido a la finalización de alguno de los contratos que requerían de los servicios de personal de limpieza.

De esta forma, la retribución de la plantilla está amparada por los distintos convenios colectivos y en su defecto por el Estatuto de los Trabajadores.

Además, cabe destacar, dentro de la política retributiva, que el pago de las nóminas se realiza regularmente los días 29 ó 30 de cada mes.

Se aplica el concepto de igualdad retributiva, a igual trabajo = igual salario, respetándose de esta manera la igualdad de género (un cuadro en este sentido puede consultarse en la página 54-55)

FORMACIÓN



En 2019 las **acciones formativas** ejecutadas en FSI se han incrementado respecto al curso anterior aunque la inversión económica se ha mantenido estable. En este año se han realizado 33 acciones formativas, por las 21 de 2018, relacionadas con la actividad de la empresa (gases fluorados, RITE, legionela...) y se han llevado a cabo 19 cursos de prevención laboral (trabajos en altura, carretillas, espacios confinados..) lo que supone doblar este capítulo ya que en el ciclo anterior se realizaron 9.

El crédito del que ha dispuesto la empresa para formación ha sido de 22.431,31 euros, asignado por la Fundación Tripartita, cantidad que se ha bonificado totalmente a través de los Seguros Sociales.

Se ha evaluado la eficacia de las anteriores Acciones Formativas y cabe destacar que en todos los casos se han cubierto las necesidades de formación. Como acciones formativas que se quedaron pendientes de impartir para el año 2020 se citan las siguientes: operador de calderas, alumbrado público, calderas de biomasa, igualdad de oportunidades y energías renovables y el presupuesto estimado es de 21.749 euros.

En cuanto a las necesidades de formación para el año 2020, éstas se recogen en el “Plan de Formación 2020” y en él aparecen tanto los cursos de prevención de riesgos laborales como los específicos según las exigencias de la actividad—legionella, gases fluorados, etc..— o por sectores—energías renovables, alumbrado público—o los relacionados con la igualdad de oportunidades.

En este aspecto **Fulton S.A. mantiene las cifras del curso anterior** y ha ejecutado 8 cursos de formación—los mismos que en 2018 — la mayor parte de ellos (7) relacionados con la prevención de riesgos y con un presupuesto de 2.017 euros bonificados por la fundación tripartita.

COMPROMISO SOCIAL

En 2019, FSI ha aumentado el número de personas discapacitadas en plantilla 19 lo que supone un porcentaje del 5,45%, superior al 3,39% del curso pasado.

Por su parte FSA, pese a que no está obligada por ley a tener un 2% de personas discapacitadas, cuenta con una persona discapacitada lo que supone un 2,08% de la plantilla.

Para conseguir que la integración del personal se haga de la mejor manera posible existe un 'manual de acogida', dentro del Sistema Integral de Gestión, con recomendaciones para que esa incorporación se desarrolle de forma rápida y eficaz.

La empresa no ha recibido por parte de ninguna administración subvención alguna destinada a la actividad que desarrolla. De la misma manera que no ha habido ningún caso de reclamación presentado sobre impactos sociales mediante mecanismos formales de reclamación.

En el capítulo de la conciliación de la vida familiar y la laboral, la principal novedad es que se ha propuesto extender la jornada intensiva, aprobada para el mes de agosto, a una quincena del mes de julio en 2020. Otras medidas que se han consolidado en los últimos años:

- **jornada intensiva viernes y mes de agosto**
- **vacaciones flexibles:** existe libertad a la hora de solicitar permisos vacacionales y no están restringidos los mismos a un número determinado;
- **reducción temporal de la jornada laboral** por motivos familiares o cualquier otro de índole personal;
- **solicitud de días libres** por motivos personales (formación, viajes..)



PERMISO PARENTAL				
Empresa	Total Casos	Paternidad	Maternidad	Reincorporación
FSI	15	13	2	15 (100%)
FSA	1	1	-	1 (100%)
Grupo	16	14	2	16 (100%)

Este año han aumentado el número de permisos de paternidad y maternidad—16 por los 12 de 2018—pero lo que no ha variado ha sido el porcentaje de incorporación tras la baja que ha sido del 100%.

RELACIÓN EMPRESA-PLANTILLA



En el mes de mayo se llevaron a cabo las elecciones sindicales en Fulton Servicios Integrales. Una jornada que transcurrió con absoluta normalidad y en la que hubo una gran participación para elegir a sus dos representantes—técnicos y especialistas—en el Comité de empresa.

FSA, debido a su tamaño, menos de 50 trabajadores, no dispone de Comité de Empresa pero sí que cuenta con tres representantes de los trabajadores.

La empresa no tiene un convenio colectivo propio y en su estructura predomina el convenio del metal al que está adscrita el 98,96% de la plantilla. Un porcentaje que se ha incrementado respecto al año anterior 98,6% debido a que la finalización de algún contrato ha supuesto la salida del personal que estaba adscrito al convenio de limpieza y que en 2018 suponía el 0,34%.

En FSA la plantilla al completo está incluida en el convenio del metal.

Asimismo, las relaciones laborales están reguladas por el Estatuto de los Trabajadores entre otras cuestiones en lo relativo al preaviso mínimo. Fulton asume la responsabilidad de comunicar a su plantilla, con una antelación mínima de 4 semanas, aquellos cambios organizativos que puedan afectarles.

La totalidad de los trabajadores (100%) están representados en comités de seguridad y salud.

Convenio	Volumen de adscripción	
	Nº de trabajador@s	% respecto al total
Metal	380	98,96
Jardinería	4	1,04
TOTAL	384	100

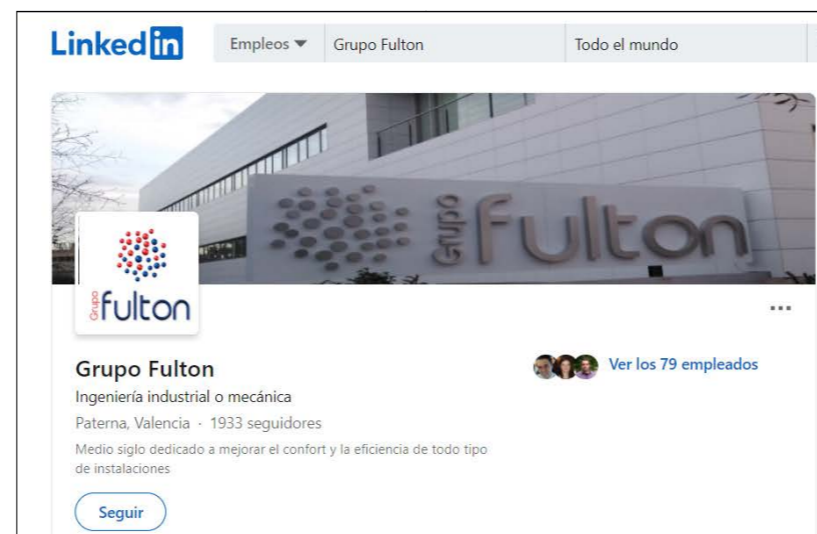
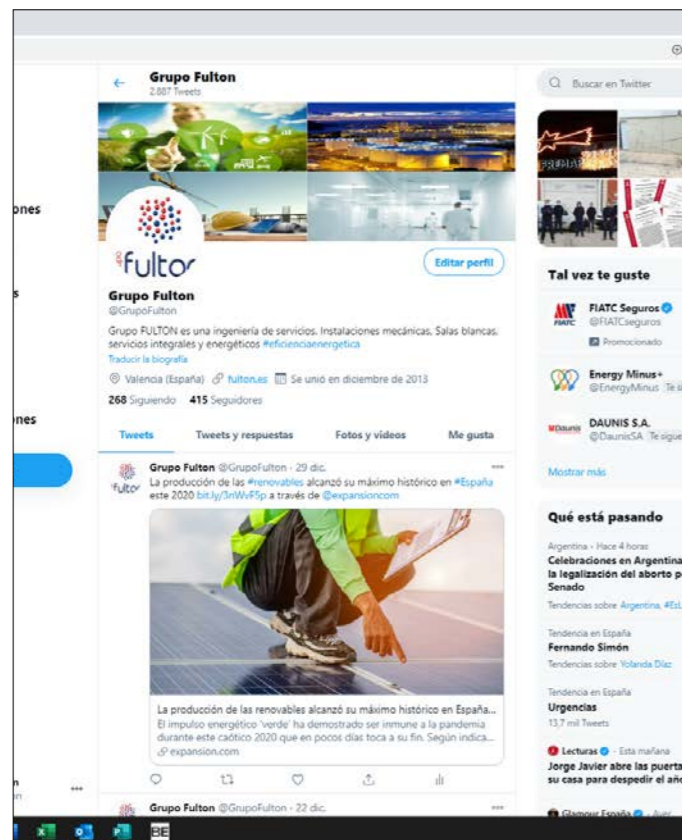
COMUNICACIÓN

La compañía sigue firme en su apuesta por la comunicación tanto interna como externa.

EXTERNA

El canal principal es la página web, gestionada por personal de la empresa, www.fulton.es y su proyección a través de las redes sociales cuyos perfiles también son gestionados internamente. El más relevante es LinkedIn pero también cuenta con presencia en twitter o facebook.

Se persigue la difusión de las actividades de la compañía a través de los medios de comunicación tradicionales y digitales así como los medios gestionados por las asociaciones de las que forma parte el Grupo Fulton y que pertenecen al sector del que forma parte la empresa.



INTERNA

La herramienta fundamental es la 'Revista' que fue rediseñada este año y que muestra una imagen más actual. Lo que no ha variado es su periodicidad, mensual, su formato, digital, y su forma de distribuirse, a través del correo electrónico. Además, existe a disposición de la plantilla una dirección de e-mail 'comunicacion@fulton.es' donde pueden enviar sugerencias, comentarios o críticas sobre cualquiera de los asuntos tratados.

El correo electrónico también es utilizado como canal de comunicación con los trabajadores para informarles de cualquier novedad o para convocar reuniones informativas.



PLAN DE IGUALDAD

El Plan de Igualdad que tiene implantado Fulton Servicios Integrales desde 2015, Fulton S.A. no alcanza al número mínimo de empleados para estar obligado a ello, continúa dando pasos hacia adelante en las acciones de igualdad. El último Plan aprobado por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana para el período 2017-2022 sigue vigente y ha superado su primer seguimiento de control de las acciones planificadas.

La tarea más importante en este sentido es conseguir la igualdad en las retribuciones en las nuevas contrataciones con independencia del género de la empleada/o, relación 1:1. Para demostrar este aspecto se muestra una tabla con las retribuciones, según las categorías laborales donde existe representación de ambos sexos, y en los lugares más significativos donde la empresa tiene presencia.

RETRIBUCIONES SALARIALES POR PROVINCIAS (EUROS)															
	VALENCIA			MADRID			ALMERÍA			SEVILLA			VALLADOLID		
CATEGORÍA	MÍNIMO	HOMBRE	MUJER	MÍNIMO	HOMBRE	MUJER	MÍNIMO	HOMBRE	MUJER	MÍNIMO	HOMBRE	MUJER	MÍNIMO	HOMBRE	MUJER
AUX. ADM	1.291,72	1.509,70	1.509,70	1.128,98	1.128,98	1.128,98	915,14	1.298,53	1.298,53	1.285	1.284,90	1.284,90	1.239,38	1.239,38	1.239,38
OFICIAL 1ª	1.367,40	1.690,81	1.690,81	1.215	1.340,29	1.340,29	1.172,40	1.465,87	1.465,87	1.363,50	1.363,50	3.472,22	1.372,75	1.453,26	1.453,26
INGEN. SUPERIOR	2.013,81	3.263,55	3.263,55	1.930,74	3.035,71	4.060,00	1.369	3.213,56	3.213,56	2.323,80	3.125,21	3.125,21	2.063,28	2.478,72	2.478,72

El Comité de Igualdad es el órgano encargado de promover y vigilar todas las iniciativas generadas en este ámbito. Se reúne una vez al semestre y su hoja de ruta tiene como asuntos más relevantes las siguientes acciones:

- LABOR DE CONCIENCIACIÓN. Se utiliza la revista interna de la empresa para informar sobre los acuerdos adoptados por el Comité de Igualdad o informaciones relevantes generadas en nuestro entorno.
- USO LENGUAJE NO SEXISTA. En las publicaciones internas o externas: ofertas de trabajo, identificación de los oficios en los contratos de trabajo...
- CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR. Ampliación de la jornada intensiva en el mes de julio.
- AUMENTAR EL NÚMERO DE MUJERES EN ACTIVIDADES MASCULINIZADAS. Se fomenta la búsqueda y contratación de mujeres en la categoría laboral de operario que es donde predomina el género masculino, no solo en la empresa sino en todo el sector.
- FORMACIÓN EN IGUALDAD: Cursos de formación para el personal en esta materia. Desde que se aprobó el Plan de Igualdad se han llevado a cabo 104 horas de formación pero para 2020 se ha aprobado cursos de formación online para 19 jefes/as de servicio de Madrid, lo que supondrá 114 horas de formación.

En este período, la empresa no ha tenido constancia de ningún caso de **discriminación** ni por motivo de género ni por otras causas como raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social.

SEGURIDAD Y SALUD

Uno de los temas que mayor atención suscita en el Grupo Fulton es el estado de salud y seguridad de su plantilla. Más aún si tenemos en cuenta el sector en el que desarrolla su actividad como son las obras y los mantenimientos. En 2019, además de no haberse contado ninguna víctima mortal, lo más significativo ha sido el aumento de los accidentes totales tanto en FSI—de 63 a 75—como en FSA— se ha pasado de 5 a 10.

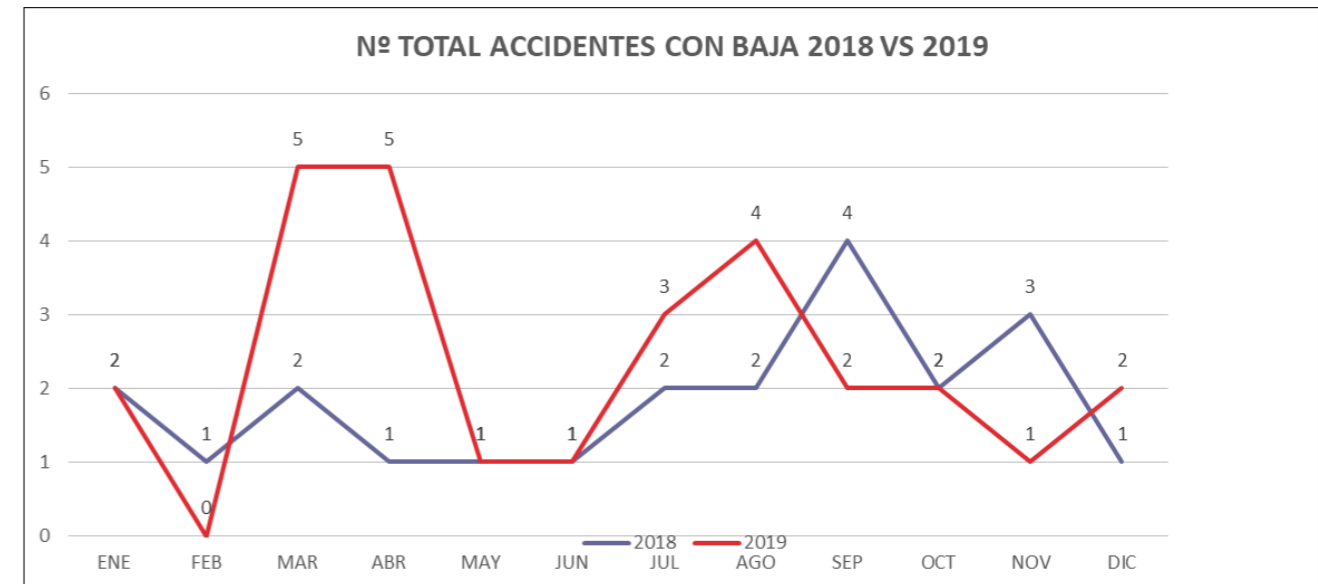
Los índices de siniestralidad en la empresa se han resentido por lo que respecta al total de accidentes y al número de éstos que han conllevado baja: en el caso de FSI ha pasado de 21 a 28 y en FSA de uno a tres.

En este sentido llama la atención la incidencia de los meses de marzo y abril que es donde se concentran casi un tercio de los accidentes en 2019. De esta forma es evidente que no se ha alcanzado el objetivo establecido, de disminuir un 10% las bajas respecto al año anterior, y que hay que reforzar las campañas de prevención y concienciación que se vienen implementando. Hay que reseñar que de los 28 de ellos que han sido con baja (1 de ellos 'In Misión' y otros 2 'In Itinere') y el resto se han producido en las instalaciones de los clientes.

En 2019 no se ha recibido ninguna reclamación sobre prácticas laborales y el sistema de gestión del PRL del Fulton S.A. ha sido auditado y certificado según la norma en ISO 45001 que reemplaza a la anterior especificación OHSAS 18001:2007.

En esta ocasión, y a diferencia de lo que venía sucediendo en los últimos años, las buenas prácticas en prevención no han sido bonificadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

PLANTILLA FSI			
Año	Nº emplead@s	Número total accidentes (con y sin baja)	Número accidentes con baja
2019	336	75	28
2018	298	63	21
2017	311	64	19



Quinto

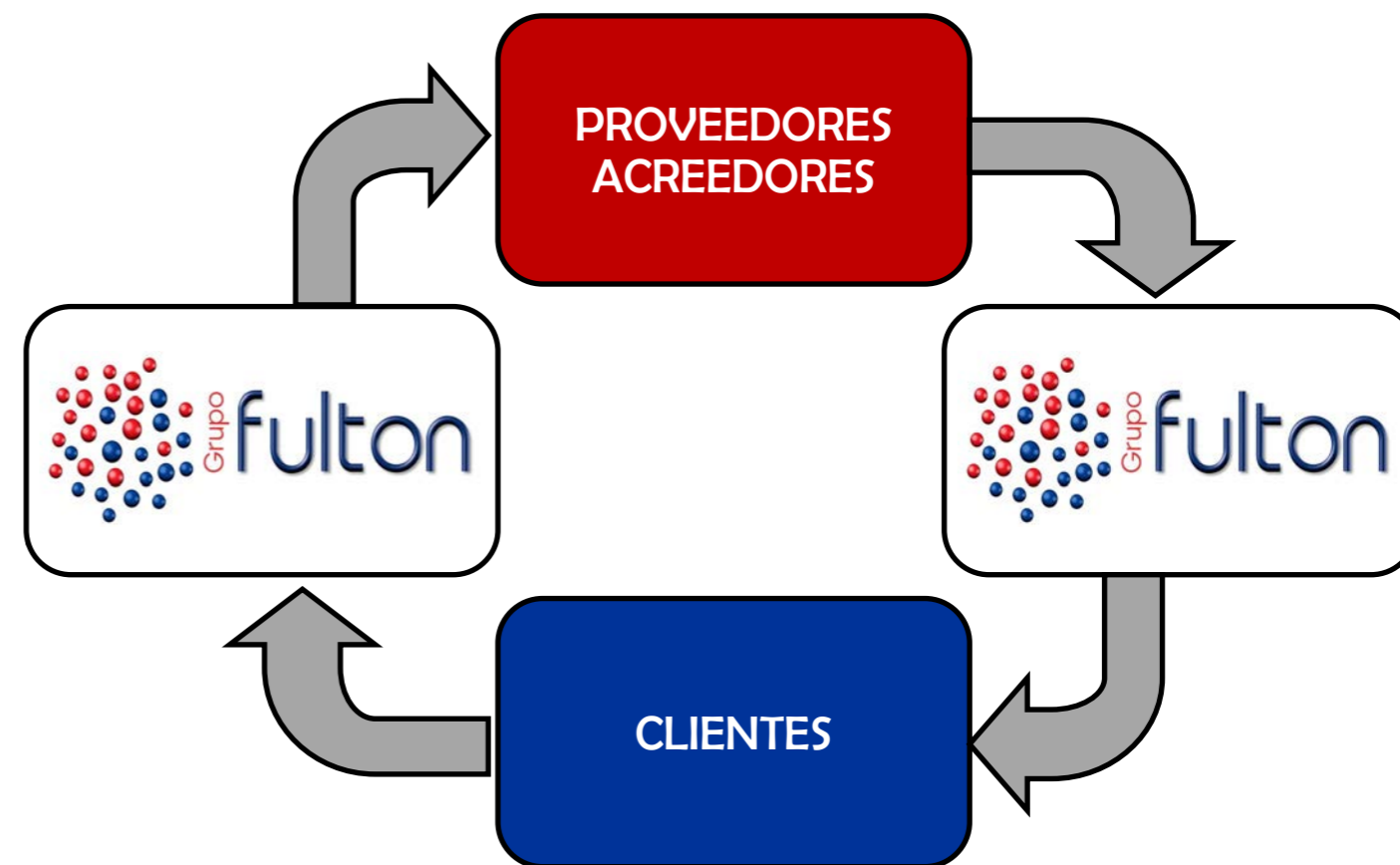
**LOS
SER
VI
CIOS**

CADENA DE VALOR

Como empresa de servicios que son, tanto Fulton, S.A. como Fulton Servicios Integrales, S.A., cuentan con una cadena de valor muy bien definida. La compañía se sitúa entre los clientes y los proveedores, de producto, y acreedores, de mano de obra.

Grupo Fulton adquiere material, herramientas o maquinaria a los proveedores que, habitualmente, sirven el producto en 'casa' del cliente, que es donde realizamos la mayor parte de nuestro trabajo. En alguna ocasión, debemos recepcionar material en nuestras oficinas por lo que disponemos de un pequeño almacén.

Por ese motivo, ni la logística ni el transporte tienen una especial incidencia en el trabajo que llevamos a cabo.



CLIENTES: El Grupo Fulton tiene actualmente en cartera más de seiscientos clientes, la mayoría de ellos del sector público pero también del ámbito privado y de todos los sectores de actividad, y tiene presencia en 21 provincias españolas. El mantenimiento integral de edificios como universidades, hospitales, colegios, centros penitenciarios, centra la mayor parte de la actividad de FSI mientras que la actividad de FSA se concentra fundamentalmente en la provincia de Valencia aunque también se ejecutan obras en Madrid, Andalucía, Alicante o Murcia.

ACREEDORES: Representa la contratación de mano de obra, normalmente especializada, que se subcontrata para ejecutar algún proyecto. La relación es temporal y finaliza cuando se cierran las obras o servicios. En este sentido, se supervisan los productos o servicios que se obtienen de acreedores y proveedores, teniendo en cuenta de donde proceden dichos productos, cómo se elaboran, etc.. para certificar que dichas empresas cumplen con la legislación vigente, se preocupan por el medioambiente y respetan los derechos humanos.

SATISFACCIÓN CLIENTES

SATISFACCIÓN CLIENTES FSI			
INDICADOR	NOTA 2017	NOTA 2018	NOTA 2019
Calidad producto/servicio en general	7,8	7,7	7,2
Funcionamiento equipos	7,8	7,8	7,7
Servicio/asesoramiento personal	8,1	8,1	7,7
Plazo ejecución trabajos	7,1	7,4	6,7
Relación calidad/precio	6,7	6,4	6,9
Cordialidad trato personal	8,8	8,5	8,6
Información sobre pedido	7,2	7,1	7,2
Resolución reclamaciones	7,3	7	6,9
Horario atención	8	7,9	7,7
Plazo retirada residuos	7	6,7	6,8
Celeridad gestión documentación	7,5	7,2	7,1
Satisfacción global cliente	7,4	7,5	7,7

La satisfacción de los clientes ha aumentado en 2019 en ambas compañías según el resultado que arroja la encuesta que se les hace anualmente a los mismos. En el periodo analizado se han recibido un total de 33 encuestas de las que 24 pertenecen a Fulton Servicios Integrales y 7 a Fulton, S.A..

Por lo que respecta a FSI el resultado global ha sido de 7,7, lo que supone un incremento de dos décimas sobre la nota alcanzada en 2018 (7,5) y se sitúa por encima del objetivo que se había fijado en 7,6.

MEJORAN: Los aspectos en los que se ha avanzado son la Relación calidad/precio, cordialidad en el trato personal, información sobre pedido y plazo de retirada de residuos.

SE MANTIENEN O DISMINUYEN: La mayoría del resto de indicadores se mantienen pero hay que prestar especial atención al plazo de ejecución de los trabajos o al asesoramiento personal donde el descenso se aproxima o supera el medio punto porcentual.

Este año se ha reducido el número de quejas y tan solo se ha registrado una. Lo que supone una notable mejoraría respecto a los años anteriores cuando se recibieron 8 (2018) y 3 (2017). Dicha reclamación se ha cerrado con resultado satisfactorio tras haber procedido a su subsanación a través de una acción correctiva.

SATISFACCIÓN CLIENTES FSA			
INDICADOR	NOTA 2017	NOTA 2018	NOTA 2019
Calidad e producto/servicio en general	8	9,4	9,4
Funcionamiento equipos	7,5	9,4	9,3
Servicio/asesoramiento personal	9	9,4	9,3
Plazo ejecución trabajos	8,5	9,4	9
Relación calidad/precio	7	8,8	8,7
Cordialidad trato personal	9	9,8	9,7
Información sobre pedido	7,5	9	9
Resolución reclamaciones	8	9,4	9,4
Horario atención	9	9,4	9,3
Gestión/Plazo retirada residuos	8,5	9,4	9
Celeridad gestión documentación	7,5	9	9
Cumplimiento normas de seguridad plantilla	7,5	9,3	9,4
Satisfacción global cliente	8	9,2	9,2

En Fulton S.A. se trabaja, año tras año, para elevar el número de encuestas realizadas y de esta forma conseguir unos indicadores más precisos y fidedignos sobre la opinión de los clientes.

En este sentido, durante 2019, se ha vuelto a aumentar el número de opiniones hasta alcanzar un número de 7, por las cinco que se recogieron en 2018, y el único cliente, Universitat Politècnica de València, donde se concentraba la mayor parte de la actividad de la empresa entonces, que participó en dicha encuesta en 2017.

El aumento del muestreo, un año más, no ha ido en detrimento de la nota, que se mantiene en el sobresaliente, 9,2 y roza la excelencia.

MEJORAN: El cumplimiento de las normas de seguridad de la plantilla indicador relevante por lo que se refiere a las obras donde hay que extremar estas medidas.

SE MANTIENEN O DISMINUYEN: El único indicador que se resiente es el de plazo de ejecución de los plazos que pierde 4 décimas.

La organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios respecto al etiquetado de productos y/o servicios. En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo no ha habido ninguna inspección de trabajo durante este período.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios que presta el Grupo Fulton son sometidos a un control de calidad externo que certifica nuestra gestión según la norma ISO 9001.

Una calidad que basamos en cuatro principios fundamentales como son:

• La Responsabilidad Social Corporativa

• El respeto al medioambiente

• El resultado económico

• El desarrollo personal y profesional de la plantilla



PROVEEDORES

En el año 2019 se ha reevaluado una parte de los proveedores homologados en la Base de Datos de la empresa. Los proveedores reevaluados que se han mantenido en la Base de Datos, ha sido debido a su buen comportamiento en el trabajo/ servicio prestado a la organización. No ha habido ‘No Conformidades’, con origen en el proceso de Compras, por lo que se decide dar a los proveedores evaluados como aptos y homologados. El listado asciende a 1.840 de los que 158 se han homologado en este curso.

En FSA se han homologado 136 en el año 2019, por los 117 nuevos del año pasado, de esta manera, el listado total de proveedores a final de año es de 687, de los que se han reevaluado 441.

Todos estos proveedores-acreedores pasan una evaluación de sus prácticas sociales ya que se les solicita documentación respecto al cumplimiento de los compromisos en materia de seguridad social o derechos laborales. Según la información que nos consta, todos respetan el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, tal y como establece el marco regulatorio. Del mismo modo, teniendo en cuenta que la gran mayoría de proveedores - acreedores se encuentran en zonas con un desarrollo regulatorio amplio, no existe riesgo de significativo en materia de trabajo infantil, forzoso u obligatorio.

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos se les obliga a los proveedores a firmar un contrato de confidencialidad de la información. En este período no se ha recibido, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos, ningún tipo de reclamación ni de sanción en el año 2019 como tampoco se ha producido ninguna demanda por competencia desleal ni por prácticas monopolísticas o contra la libre competencia por parte de la empresa ni caso alguno de corrupción.

La ley de transparencia 19/2013, de 9 de diciembre, regula los procedimientos de acceso a la información pública y buen gobierno, y es de aplicación en todos los concursos públicos a los que concurre la empresa. Las licitaciones públicas centran una parte importante de la actividad comercial de la empresa y esta publicidad ampara o protege, a la misma, respecto a los **riesgos de corrupción** que puedan darse en el desempeño de dicha actividad.

Por otra parte, el Grupo Fulton, atendiendo al criterio de proximidad geográfica, trata de generar beneficio en los lugares en los que opera —Alcañiz, Ribera d’Ebre, y Castilla-León -, priorizando la contratación tanto de personal local, como la adquisición de

materiales a empresas de la zona. Estos proyectos, entre los que no aparece el de Cabrera de Mar que ha finalizado, tienen en común que son energéticos y que por su propia naturaleza consiguen reducciones de emisiones de gases de efecto invernadero y tienen efectos positivos en las comunidades locales.

Las inversiones, en estos contratos, se realizan al inicio, con la intención de generar ahorro, y se van reduciendo a medida que pasan los años. En el cuadro se puede comprobar esa disminución de las inversiones pero lo que no se reduce es la apuesta por los proveedores locales que se sitúa por encima del 50%, y en algunos casos alcanza el 100%.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
294 nuevos	
CONCEPTO	% EVALUADOS
PRÁCTICAS LABORALES	100

ADQUISICIONES A PROVEEDORES LOCALES			
POBLACIÓN	AÑO	INVERSIÓN MEJORAS	COMPRAS PROVEEDORES LOCALES
ALCAÑIZ (Teruel)	2019	14.354,47 €	7.191,63 € (50,10%)
	2018	18.849,13 €	2.647,85 (14,05%)
	2017	7.858,01 €	1.500 (19,1%)
	2016	78.551,17 €	47.130,702 € (60%)
RIBERA D’EBRE (Tarragona)	2019	51.560,62 €	51.560,62 € (100%)
	2018	19.637,97 €	16.281,58 € (82,9%)
	2017	8.051,56 €	3.200 (39,75%)
	2016	1.000 €	800 € (80%)
JUNTA CASTILLA Y LEÓN	2019	154.404,61 €	78.245,90 (51,68%)
	2018	321.099,13 €	143.362,16 € (44,65%)
	2017	1.995.000 €	1.097.000 (55%)
	2016	12.835.505,06 €	3.850.651,518 € (30%)

INNOVACIÓN

El departamento de I+D+i volvió a poner en marcha el concurso de ideas como forma de incentivar la presentación de propuestas. La iniciativa tuvo una gran acogida y fueron siete los proyectos presentados, lo que mejoró, ligeramente, el número alcanzado en 2018 cuando se propusieron 6.

La idea ganadora ha sido ‘Aprovechamiento de calor de condensación en centrales frigoríficas’ que trata de aprovechar el calor que se desprende en la condensación de las centrales frigoríficas para apoyar el sistema de calefacción en superficies como supermercados.

Los otros tres proyectos seleccionados como finalistas fueron los siguientes: ‘Icopower: optimización del voltaje; ‘Aplicación de modelos de simulación de eventos discretos y modelización de los servicios de mantenimiento’ y ‘Sistema de recuperación de refrigerante integrado para equipos de frío en parada de larga duración por temporada’.

Pero el hito más importante de este año es que se ha ejecutado una de las propuestas realizadas en los años anteriores. La instalación de una estación de recarga para vehículos eléctricos en la población tarraconense de Mora La Nova (Tarragona), incluida como una mejora en el proyecto de eficiencia energética, que la empresa ejecuta desde hace varios años en la zona.

Se ha instalado un cargador monofásico de 32 A conectado a la red del Pabellón polideportivo con el objetivo de incentivar la movilidad sostenible. Además, el primer año la recarga es gratuita.

El municipio se ha convertido, de esta manera, en el primero de la zona en disponer de una infraestructura pública de este tipo.



Sexto

**EL
EN
TOR
NO**

POLÍTICAS SOCIALES



En 2019 hemos mantenido todos los compromisos sociales asumidos en los últimos años:

A).- Apoyamos el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y somos socios de la Red Española del Pacto Mundial.

B).- Mantenemos compromiso con el Comité español de ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados) a través del programa **'PYMES EN PRIMERA LÍNEA'** apoyando el fondo de Emergencias de ACNUR para que el equipo de respuesta para emergencias pueda evacuar y asistir las necesidades básicas de los refugiados.

C).- Estamos integrados en **ANESE** (Asociación de Empresas de Servicios Energéticos). Una plataforma empresarial sin ánimo de lucro que agrupa a un centenar de empresas del ámbito de la gestión eficiente de la energía.

D).- Afiliados a la Federación Metalúrgica Valenciana (FEMEVAL)

E).- Participación en Foro e2 organizado por la UPV (Universitat Politècnica de València): **XVIV Encuentro para el Empleo y el emprendimiento.**

F).- Integración en actividades organizadas por la entidad de gestión del Parque Tecnológico de Paterna, donde se ubica las oficinas centrales, y sobre todo el Concurso de Paellas que sirve de actividad para compartir tiempo con los compañeros/as, alejado del centro de trabajo.

COLABORACIONES

En el capítulo de las colaboraciones destaca la relación con entidades académicas y culturales. La empresa mantiene el convenio de colaboración con el centro de formación profesional Xabec. En este sentido un grupo de estudiantes recibe una visita guiada por las instalaciones de la Universidad Politécnica de València, acompañado por personal del Grupo Fulton que gestiona las instalaciones de climatización de dicho centro.

Otras de la citas anuales obligadas es el patrocinio de las jornadas sobre Energías Renovables que se celebran en la Ciudad de la Innovación de la Universitat Politècnica de València (UPV) y que han cumplido su duodécima edición. Un evento que cuenta con el reconocimiento del sector energético valenciano y que reúne a varios centenares de participantes.



En el aspecto cultural, conservamos el convenio de colaboración suscrito con la 'Falla Avinguda Tarongers—Universitat Politècnica—Camí de Vera' de la UPV orientado a promover las tradiciones y la cultura valenciana.



MEDIOAMBIENTE

La finalización de la reforma de nuestras oficinas centrales ha sido el mayor hito medioambiental del año. Porque más allá de la creación de un centro de trabajo más moderno y confortable, se ha conseguido un edificio más **sostenible**.

Se ha calculado por primera vez la huella de carbono de la sede y la instalación genera **14,77TnCO2 al año**. Además se trabaja para que el edificio reciba la certificación **BREEAM** que es el método de evaluación de la sostenibilidad en la edificación técnicamente más avanzado y reconocido a nivel mundial.

En nuestra sede contamos con un proveedor, Comercial VISA, con número de registro 436-V-RNP-CV, que gestiona nuestros residuos lo que supone un coste de más de 20.000 euros/anuales. Los residuos que se generan son principalmente envases, plástico y papel confidencial. En las obras y servicios que prestamos el tratamiento de residuos se realiza a través de una empresa especializada o se lleva a cabo en consonancia con la política del cliente.



Respecto a los **materiales utilizados** diferenciamos entre mantenimiento, requiere de herramienta pequeña de mano, y obras. En este último caso realizamos, a continuación, una enumeración de los materiales utilizados más frecuentes: máquina de climatización, unidades terminales de difusión de aire, elementos de regulación y control, conductos de aire-agua, valvulería, estructuras y elementos de sujeción, aislamiento térmico de tuberías, líneas eléctricas y cuadros de baja tensión, elementos de equilibrado y puesta en marcha y elementos que eviten la posible de aislamiento acústico.

Por otra parte, nuestra actividad en distintos municipios como Alcañiz (Teruel) o Fuente Álamo (Murcia); en el Consell Comarcal de Ribera d'Ebre (Tarragona) o en la Junta de Castilla y León – Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, reporta beneficios medioambientales. En la tabla pueden verse los datos de la reducción de CO2 que son el resultado de la comparación de los consumos actuales con los del año base.

También la movilidad eléctrica, con las dos motocicletas que utilizamos en el mantenimiento de la Universitat Politècnica de València, contribuye a reducir las emisiones de CO2 en casi 700 kg/año y es que los dos vehículos recorren unos 6.000 km/año.

Nuestra actividad está auditada por entidades independientes según la norma UNE en ISO 14001:2015 en lo que respecta al montaje y mantenimiento de las instalaciones de climatización y servicios de eficiencia energética. La inversión en las auditorías asciende anualmente a 1.200 euros entre el sistema de gestión ISO 14.001 y el EMAS.

En cuanto a las inversiones realizadas en proyectos de gestión energética éstas se han reducido y se pueden consultar en el cuadro 'adquisiciones a proveedores locales' de la página 68-69. En este tiempo **no se han recibido sanciones ni reclamaciones** relacionadas con la política medioambiental. Tampoco la compañía ha ejecutado proyectos en áreas protegidas o de gran valor para la **biodiversidad**.



OFICINAS CENTRALES	
TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD (Kg)
Envases de papel y cartón	21
Plástico	31
Papel confidencial	2.600
TOTAL	2.652

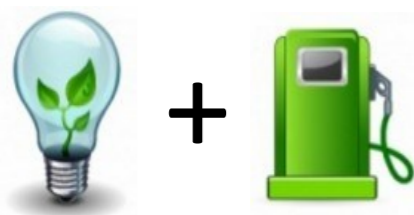
REDUCCIÓN EMISIONES CO2 (Tn/año)	
ALCAÑIZ (Teruel)	69
RIBERA D'EBRE (Tarragona)	1.900
FUENTE ÁLAMO (Murcia)	1,35
JUNTA CASTILLA Y LEÓN	4.000



ENERGÍA (compañía suministradora: Iberdrola Clientes S.A.U.)	
Consumo GJ	FSI+FSA
2019	323,95
2018	306,06
2017	284,39



COMBUSTIBLE		
Consumo GJ	FSI	FSA
2019	3.815,29	626,60
2018	3.365,55	467,13
2017	3.457,67	421,75



CONSUMO TOTAL (ENERGÍA+COMBUSTIBLE)	
Consumo GJ	FSI+FSA
2019	4.765,84
2018	4.138,74
2017	4.163,81



PAPEL		
Consumo kg/persona	FSI	FSA
2019	10,5	7,30
2018	30,68	24,98
2017	32,14	36,5



AGUA (compañía suministradora: Aguas de Valencia, S.A.)	
INDICADOR	Consumo m3
2019	176
2018	302,4
2017	282

CONCLUSIONES

Los principales indicadores medioambientales que tienen incidencia en las oficinas centrales del Grupo Fulton son los siguientes: energía, agua, papel y combustible.

Consumo electricidad: Por segundo año consecutivo se ha incrementado el consumo eléctrico aunque la variación apenas supera el 1,5%. El motivo no es otro que la ampliación de la zona climatizada en las oficinas centrales, de 1.440 a 1.556 m², que ha permitido ampliar el área de trabajo.

Consumo agua: El descenso del consumo de agua ha sido muy significativo y se sitúa por encima del 40% respecto del año anterior. La reforma de las oficinas, con la instalación de grifos temporizados con pulsador y dotados de aireadores en la salida., aparece como principal responsable de este ahorro.

Consumo papel: Se ha producido una reducción del consumo de papel muy sustancial en ambas empresas que supera el 65% en FSI y alcanza el 70% en FSA. El aumento de las gestiones telemáticas, a todos los niveles ,pero sobre todo con la administración pública, se plantea como la causa más probable de este descenso.

Consumo combustible: Por una parte FSI ha experimentado un ligero aumento tanto del consumo de combustible (13%) como de emisiones de CO₂ (0,41%). Más significativo ha sido el incremento de FSA que ha subido en más de un 30% tanto el consumo de combustible como las emisiones de CO₂.

Dentro de la mejora continúa, desde el punto de vista medioambiental, a la que aspira la empresa, los objetivos marcados para 2020 son los siguientes:

- 1/ Disminuir en un 2% el consumo de energía eléctrica.
- 2/ Reducir un 2% las emisiones de CO₂.

Séptimo

**LAS
REFE
REN
CIAS**

Declaración del nivel de aplicación

El presente Informe de Progreso ha sido elaborada conforme a los Estándares GRI–Esencial.

Para ello, en el Grupo Fulton hemos optado por la opción ‘esencial’, de conformidad con los parámetros establecidos en el GRI.

En base a ello, declaramos que tanto Fulton S.A. como Fulton Servicios Integrales S.A. cumplen con todos los requisitos asociados al de aplicación estipulado en la guía, tanto en lo referente a Perfil como a Indicadores de desarrollo.

Índice de indicadores

Estándar	Contenido	Nº de página	Materialidad
GRI. 100 Contenidos generales	102-1 Nombre de la organización	12-13	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12-13	
	102-3 Ubicación de la sede	14	
	102-4 Ubicación de las operaciones	34,60	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	12-13	
	102-6 Mercados servidos	13, 60	
	102-7 Tamaño de la organización	34-35	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	36-39	
	102-9 Cadena de suministro	60-61	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	14-15	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	40-41	
	102-12 Iniciativas externas	76-77	
	102-13 Afiliación a Asociaciones	74-75	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	10-11	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	30-31	
	102-18 Estructura de gobernanza	14-15	
	102-40 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	18-19	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	50-51	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	18-19	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	16-17	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	20-21	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	34-35	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	20-21	
	102-47 Lista de temas materiales	20-27	
	102-48 Reexpresión de la información	16-17	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	16-17	
102-50 Periodo objeto del informe	16-17		
102-51 Fecha del último informe	16-17		
102-52 Ciclo de elaboración de informes	16-17		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	88		
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	84		
102-55 Índice de contenidos GRI	85-87		
102-56 Verificación externa	7		

	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	18-27	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	18-27	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18-27	

Estándar	Contenido	Nº de página	Materialidad
GRI. 200 Ámbito de impacto económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	34-35	Alta
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	78-79	Alta
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	48	Alta
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	54-55	Alta
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	14-15	Alta
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	68-69	Alta
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	68-69	Alta
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	68-69	Alta
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	68-69	Alta
	207-1 Enfoque o estrategia fiscal	34-35	Alta

Estándar	Contenido	Nº de página	Materialidad
GRI. 300 Ámbito de impacto ambiental	301-1 Materiales utilizados	78-79	Alta
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	78-81	Alta
	302.2 Consumo energético fuera de la organización	78-79	Alta
	304-1 Centros ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad	78-79	Alta
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 3)	78-79	Alta
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	78-79	Alta
	306.2 Residuos por tipo y método de eliminación	78-79	Alta
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	78-79	Alta

Estándar	Contenido	Nº de página	Materialidad
GRI. 400 Ámbito de impacto social	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	36-37	Alta
	401-3 Permiso parental	48	Alta
	402-1 Plazo de aviso mínimos sobre cambios operacionales	51	Alta
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el empleo	56-57	Alta
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	46-47	Alta
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46-47	Alta
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	14-15, 36-39	Alta
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	54-55	Alta
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	54-55	Alta
	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podrían estar en riesgo	68-69	Alta
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	68-69	Alta
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	68-69	Alta
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	65	Alta
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	68-69	Alta
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	48, 56	Alta

**Ronda de Auguste y Louis Lumiere nº 3
Parque Tecnológico de Paterna
46980 Paterna (Valencia)**

**Punto de contacto para cuestiones
relativas a la memoria:
96 331 07 02
sig.fsi@fulton.es**