RESPONSABILIDAD SOCIAL

DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA S.L.

Informe anual ejercicio 2019

Septiembre 2020

Sumario

Modelo de negocio 5

Las cifras 12

Derechos humanos 16

Estándares Laborales 21

Medio Ambiente 26

Anticorrupción 32

Certificados y Políticas 33

Carta de Renovación del Pacto Mundial

Desde el 30 de abril de 2013, DiagnóstiQA es entidad firmante del Pacto Mundial y ha asumido los 10 Principios en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. La empresa ha continuado la evolución y mantiene su compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial. Por ello, durante el año 2019 y, tras consolidarse los cambios organizativos relevantes, la Dirección sigue comprometida con los 10 Principios del Pacto Mundial.

La integración de los compromisos de Responsabilidad Social Corporativa dentro del Sistema de Gestión Integrado de DiagnóstiQA garantiza su implantación en toda la empresa. La certificación externa por AENOR de acuerdo con las ediciones de la norma ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015, culminados el año 2017 con las certificaciones de AENOR respecto a las nuevas ediciones de estas dos normas. Del mismo modo que se contemplan en el sistema la integración de los aspectos de Prevención de Riesgos Laborales, Gestión Energética y Cumplimiento Legal. La finalidad de todo ello ha sido la integración de los 10 Principios del Pacto Mundial en la gestión, estrategia y cultura de la empresa. Para evidenciar este compromiso de la Dirección y su comunicación e implantación se incluye en la Política de Gestión (DQA-POL-00 ed. 4 de 08/02/2017) la referencia expresa al compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

DiagnóstiQA ha reforzado el compromiso empresarial con los grupos de interés, a nivel de calidad, social y ambiental, mejorado tras el enfoque de las ediciones 2015 de las mencionadas normas y tomando la decisión durante 2019 de implantar el sistema de gestión de la prevención y salud laboral de acuerdo con la nueva norma ISO 45001:2018.

Durante este año 2019 se ha consolidado la nueva organización con el objetivo de ser más eficientes en la gestión y de este modo potenciar el crecimiento, la internacionalización y el desarrollo del portfolio de servicios. Tras adquirir en 2018 la sociedad SIRTRONIC 2000 SL, durante 2019 se han conseguido sinergias entre las dos organizaciones. Por otro lado, se mantiene el desarrollo de trabajos a nivel internacional, se realiza su seguimiento con indicadores sobre el crecimiento de negocio en el extranjero y se definen acciones para incrementarlo.

En términos ambientales, desde hace ya algunos años se realiza un Informe de Revisión Energética de la empresa según la ISO 50001 sobre el correcto uso de la energía para la protección del medioambiente y, desde 2014, está incluido en el Sistema Integrado de Gestión.

Para profundizar en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, se constituye el Comité de Ética y Cumplimiento en la empresa el 27 de marzo de 2017. Destaca el lanzamiento, a inicios de 2020, de una iniciativa altruista de voluntariado para colaborar con el Ayt. Madrid durante el Estado de Alarma como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 en la distribución de mascarillas y batas quirúrgicas en Residencias de Ancianos.

DiagnóstiQA pone de manifiesto su intención de renovar la implicación con el Pacto Mundial y se compromete a la difusión y promoción de sus 10 Principios, como queda patente en la web de la empresa y en sus actuaciones.

Fernando Casariego Ricoy
Director General

Modelo de negocio

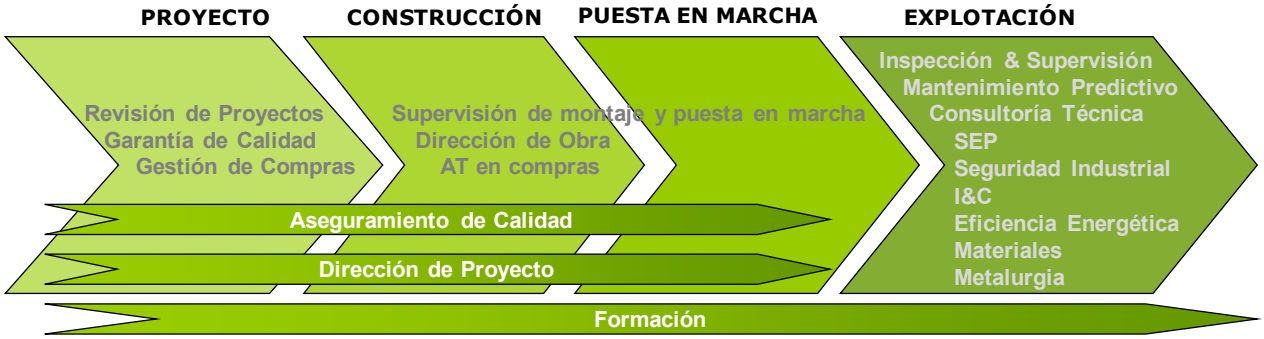
DiagnóstiQA es una compañía independiente con amplia experiencia internacional. Los profesionales tienen un dilatado conocimiento en Consultoría y Asistencia Técnica, Inspección, Supervisión, Ensayos y Diagnóstico en los sectores industriales y de generación, transporte y distribución de energía.

La vocación de DiagnóstiQA es convertirse en aliado técnico de sus clientes, estableciendo para ello relaciones basadas en la confianza, en las que prima la visión a medio/largo plazo de los intereses conjuntos frente al interés en un contrato puntual. Para ello se adoptan sistemáticas que garanticen la supervisión de los trabajos, el tratamiento de reclamaciones y la evaluación de la satisfacción del cliente.

DiagnóstiQA no está participada ni posee ningún tipo de interés financiero, comercial u operativo en empresas de tipo industrial, fabricantes, ingenierías o empresas de montaje, que puedan comprometer su independencia e imparcialidad a la hora de emitir los juicios técnicos inherentes a la actividad que desarrolla. El compromiso de DiagnóstiQA es defender los intereses técnicos y económicos de sus clientes en relación con los servicios propios prestados o con los de terceros cuya supervisión le sea asignada, buscando la máxima utilidad de los mismos.

LÍNEA DE ACTIVIDAD

El objetivo de DiagnóstiQA es maximizar la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia de las instalaciones, equipos y procesos de sus clientes. Presta sus servicios durante todo el ciclo de vida de las instalaciones: diseño y proyecto, construcción, montaje y puesta en marcha, así como durante la explotación de las mismas, y hasta su desmantelamiento.



DiagnóstiQA trabaja en los siguientes sectores de actividad:

Supervisión e Inspección

- Supervisión e inspección en fabricación y/u origen
- Supervisión de la ejecución técnica (ámbitos mecánico, eléctrico, instrumentación y control, fluidos, obra civil)
- Ingeniería de soporte en paradas
- Auditorías de fin de garantía
- Actividades de inspección y supervisión en los ámbitos mecánico, eléctrico e instrumentación y control
- Supervisión de ensayos no destructivos por Niveles III
- Supervisión de reparaciones
- Inspección de sistemas de protección catódica.
- Inspección y detección de fallos de revestimiento de tubería enterrada (Sistemas PCM / DCVG)

Asistencia Técnica y Calidad

- Dirección y coordinación de obra
- Asistencia técnica en supervisión de la ejecución (ámbitos mecánico, eléctrico, instrumentación y control, fluidos, obra civil)
- Coordinación de seguridad y salud
- Gestión y aseguramiento de la calidad
  - Definición y gestión del plan de calidad
  - Normativa y reglamentos de aplicación
  - Seguimiento y control de procedimientos de fabricación, planes de inspección y no conformidades
  - Auditoría a proveedores
- Mantenimiento predictivo
  - Diseño, implantación y seguimiento de planes de mantenimiento
- Protección catódica
  - Realización de proyectos, estudios y planes de mantenimiento
  - Suministro, instalación y montaje de sistemas de protección catódica
  - Detección de fallos de revestimiento (Sistemas PCM / DCVG)
  - Equipos de televigilancia de protección catódica (Sistema HADES)

Ingeniería y Estudios

- Estudios de Fiabilidad e Integridad Estructural de equipos y componentes
- Gestión de vida de equipos y componentes
- Evaluación FFS (Fitness For Service)
- Estudio, análisis y diagnóstico de fallos
- Elaboración de procedimientos de ensayos no destructivos
- Procedimientos de soldadura y homologación de soldadores
- Consultoría en legalización de instalaciones
- Elaboración de planes de inspección y mantenimiento
- Desarrollo de herramientas de autoevaluación de energía
- Servicios de gestión energética
- Consultoría para implantación de la ISO 50001

Auditoría

- Auditoría fin de garantía
- Auditoría de estado de instalaciones
- Auditoría de mantenimiento
- Auditoría de proveedores
- Auditorías energéticas

Ensayos y Mediciones

- Ensayos no destructivos:
  - Laboratorio acreditado por ENAC
  - Adaptación de ensayos no destructivos según necesidades (p.e. lugares de difícil acceso)
  - Procedimientos especiales
- Mantenimiento predictivo/Ensayos en máquinas
- Termografía
- Videoendoscopía
- Medidas de caudal
- Medidas eléctricas
- Eficiencia energética

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre		DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.	
NIF		B-85123875	
Fecha de constitución		Junio de 2007	
Objeto social		Servicios de consultoría técnica	
Dirección		Calle Proción 7, Madrid 28023	
Teléfono	917081650	**Mail**	info@diagnostiqa.com

ACCIONISTAS MAYORITARIOS

- AZZO Tecnología, S.L.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- PRESIDENTE: Manuel Ángel Lombó Álvarez
- SECRETARIO: José Antonio Díaz Pérez

MEDIOS MATERIALES Y PLANTILLA

La inversión en medios materiales e intangibles productivos se cifra en 1.388.835 € desde la constitución de la empresa a mediados del año 2007. De este importe 1.204.948 € se corresponden con equipos y licencias de software técnicos que tecnifican y sustentan las actividades de consultoría que habitualmente se realizan.

PLANTILLA DE LA EMPRESA	Dirección (Dtrs. Unidad) y administración	12
	Producción	69
	Ventas	1
	I+D	9
	TOTAL	**91**

CERTIFICACIONES

- Certificado de sistema de Gestión de la Calidad por AENOR UNE-EN ISO 9001
- Certificado del Sistema de Gestión Ambiental por AENOR UNE-EN ISO 14001
- Certificado de acreditación del Laboratorio de Ensayos No Destructivos por ENAC (1019/LE1988) según UNE-EN ISO/IEC 17025

ALCANCE INFORME DE PROGRESO

Para DiagnóstiQA los grupos de interés definidos son: **clientes, proveedores y personal laboral** de manera fundamental (otros serían: la sociedad en su conjunto, administración, organismos reguladores, organismos públicos, asociaciones, competencia, centros de trabajo, delegados de personal, consejeros y accionistas).

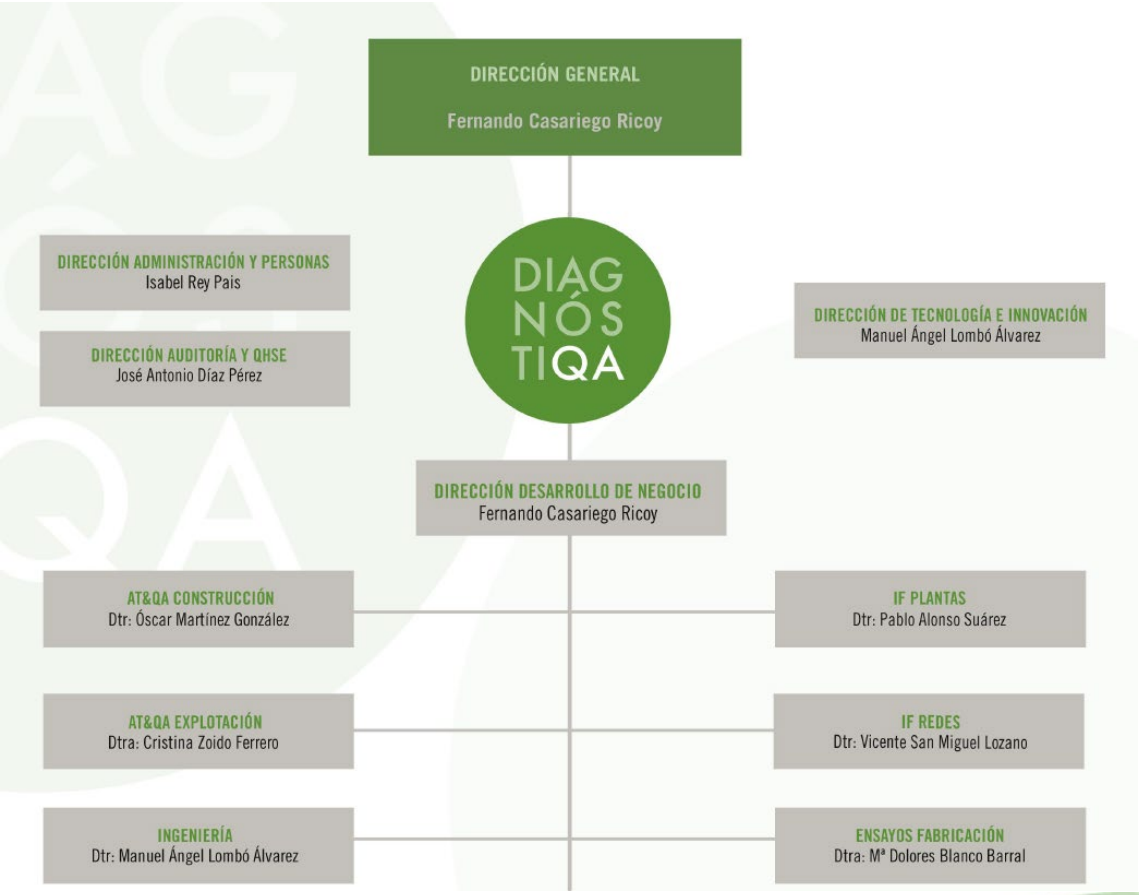
Desde su constitución en el año 2007 DiagnóstiQA viene prestando servicios a nivel internacional. En los últimos años el volumen de negocio en el exterior ha ido en aumento, al igual que el número de clientes y el número de países en los que se han prestado nuestros servicios.

El informe de progreso incluye todos los ámbitos de trabajo.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La actividad comercial de la empresa no es centralizada, a pesar de existir una figura de Director de Desarrollo de Negocio en el organigrama:

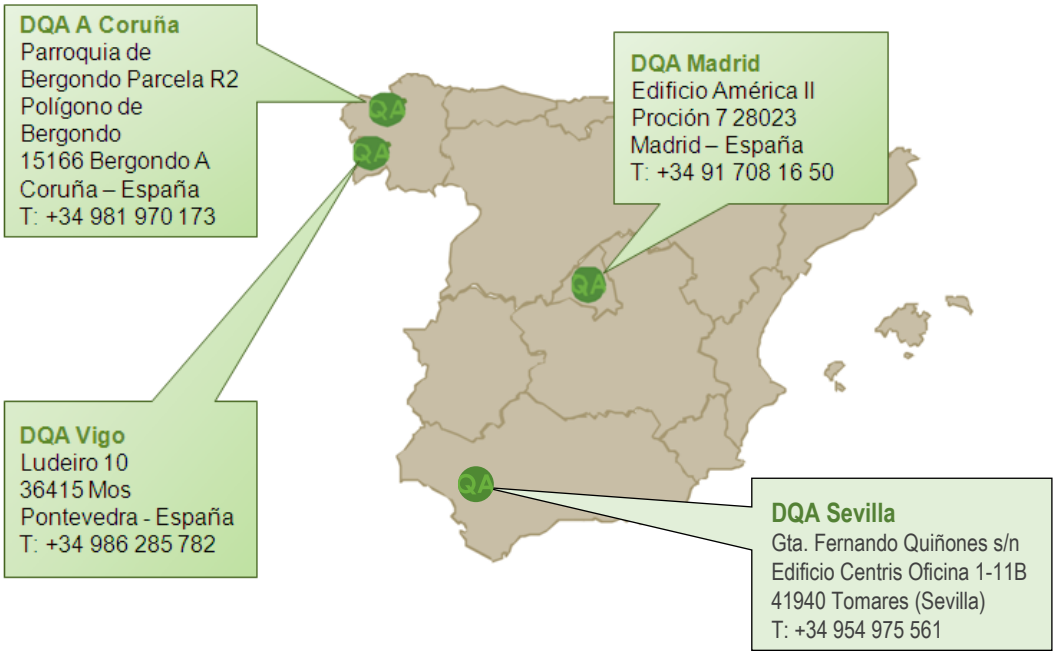
- Desde el punto de vista de gestión, la empresa se **estructura en unidades operativas**, cada una de ellas dirigida por un Director de unidad, que realiza en su zona la actividad comercial local correspondiente.
- Desde la Dirección de Desarrollo de Negocio se centraliza y coordina la actividad comercial en los grandes clientes multinacionales que son habituales como clientes de DiagnóstiQA (empresas españolas multinacionales que contratan servicios no solo en España sino en el extranjero, en instalaciones energéticas gestionadas o construidas por ellos en el extranjero).



EMPRESAS VINCULADAS

En julio de 2018 DiagnóstiQA adquirió la totalidad de las acciones de la sociedad SIRTRONIC 2000 SL.

OFICINAS



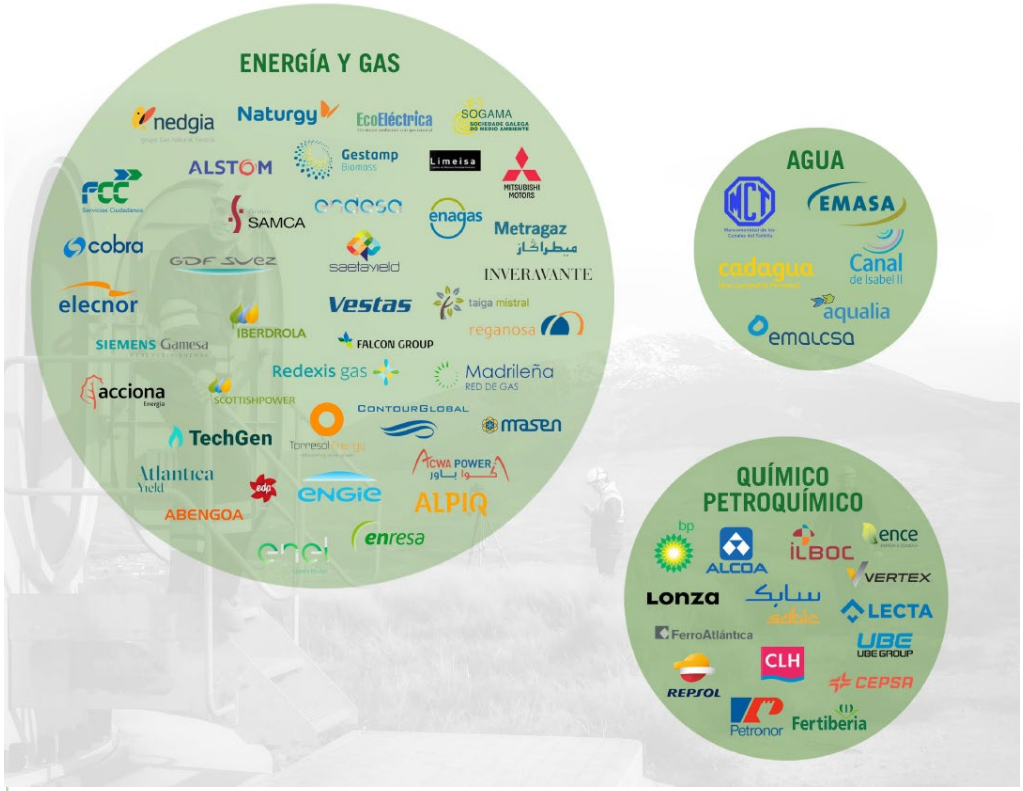
DiagnóstiQA tiene 4 oficinas ubicadas en Madrid, Galicia y Andalucía. El principal negocio se encuentra en España y cubre todo el ámbito nacional.

PRESENCIA INTERNACIONAL

Desde su constitución DiagnóstiQA ha prestado servicios a nivel internacional en diferentes países como refleja el mapa.

PRINCIPALES CLIENTES

La mayor parte de los clientes son multinacionales pertenecientes al sector energético e industrial, dado que son las que mayor cuota de mercado abarcan en el tipo de negocio en el que DiagnóstiQA desarrolla la mayor parte de sus actividades.



ASOCIACIONES

AEM: Socios adheridos de la Asociación Española de Mantenimiento. Miembros de los Comités de Energía y de Industria Química y de Proceso

AEE: Socios colaboradores de la Asociación Empresarial Eólica

AEND: Socios de la Asociación Española de Ensayos No Destructivos

SEDIGAS: Asociación Española de Gas. Presentes en el Grupo de Trabajo de Gestión de Integridad de Redes

AENOR: Presentes en los Comités de Normalización de Auditorías Energéticas y de Combustibles Gaseosos e Instalaciones y Aparatos de Gas

Las cifras

EVOLUCIÓN DE NEGOCIO

El año 2007 se caracterizó por el inicio y lanzamiento de la actividad. Durante el periodo 2008 a 2010 se consigue la consolidación del negocio de la empresa. En los años 2011 y 2012 se consiguió un importante aumento del volumen de negocio, logrando superar el punto de equilibrio para los recursos con los que se contaba.

En el periodo de los años 2013 a 2016 supuso una estabilización del volumen de negocio en el entorno de los 4,25 MM€, con una menor rentabilidad. Tras iniciarse un incipiente remonte de producción en 2017 que alcanza los 4,5 MM€, este crecimiento se consolida y afianza en 2018 que finaliza con una producción anual que supera los 5,2 MM€ y continúa en 2019 hasta casi alcanzar los 6 MM€. Así mismo estos últimos años, se han caracterizado por una consolidación del volumen de negocio a nivel internacional.

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

	€
2019	1.854.583
2018	1.481.744
2017	1.336.289

DATOS ECONÓMICOS

ACTIVO			€
	2017	2018	2019
Activos no Corrientes	809.155	744.863	712.572
Inversión (Inmovilizado Material)	311.315	272.869	233.464
Activo Corriente	3.304.921	3.830.031	4.107.550
Total Activo	**4.114.076**	**4.574.894**	**4.820.122**
PASIVO			**€**
Patrimonio Neto	2.265.670	2.478.001	2.625.420
Fondos Propios	2.355.091	2.533.678	2.582.748
Pasivos no corrientes	1.188.988	1.197.254	1.188.760
Pasivo Corriente	659.418	908.132	997.447
Exigibles a corto plazo	67.054	133.588	163.581
Exigible por las AAPP	391.357	397.888	457.067
Total patrimonio neto y pasivo	**4.114.076**	**4.574.894**	**4.820.122**

CUENTA PÉRDIDAS y GANANCIAS	2017	2018	2019	€
Facturación (Importe Neto de la Cifra de Negocios)	4.567.358	5.197.447	5.596.250	
Variación de Existencias de productos terminados y en curso de fabricación	-54.548	21.997	299.487	
Trabajos realizados por la Empresa para su activo	0	0	0	
Aprovisionamientos	376.221	448.828	521.363	
Otros ingresos de explotación	5.300	7.412	6.174	
Gastos de Personal	2.897.479	3.171.554	3.588.661	
Servicios Exteriores	1.193.085	1.323.255	1.431.337	
Tributos + Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales + Otros gastos de gestión corriente	5.595	51.008	168.557	
Amortización de inmovilizado	98.328	107.776	125.778	
Otros resultados de explotación	-14.152	-15.608	1.605	
Resultado de explotación	31.539	252.167	225.101	
Resultado Financiero	6.436	-24.247	15.048	
Beneficio/Pérdidas antes de Impuestos	37.975	227.919	240.149	
Beneficio neto	154.048	256.124	228.197	

AYUDAS FINANCIERAS PÚBLICAS

€

	Subvención	Crédito
2019	162.802	35.670
2018	151.144	127.853
2017	61.633	83.508

PLANTILLA

	2017	2018	2019
Titulado Superior	20	23	26
Titulado Medio	18	20	23
Técnico no titulado	33	33	38
Administrativo	4	4	4
TOTAL	**75**	**80**	**91**

	2017	2018	2019
Directivos – Dtrs. Unidades* (%)	5,3	12,5*	11*
Mujeres directivos (%)	25	30*	30*
Mujeres (%)	20,9	20,7	23,1
Mayores de 45 años (%)	26,7	33,7	31,9
Menores de 30 (%)	16,0	16,2	15,4
No nacionales (%)	1,3	0	0
Contratos fijos (%)	74,7	76,2	69,2
Horas cursos / empleado	20,8	35,2	30,4
Expedientes por acoso laboral / sexual	0	0	0

ACCIONES FORMATIVAS A EMPLEADOS (2019)

PRL	154
Área Técnica	32
Gestión	114
Calidad, Medio Ambiente	9
Otros (idiomas)	3
Total	323

SEGURIDAD Y SALUD

	2017	2018	2019
Reconocimientos médicos realizados (%)	85	86	85
Siniestralidad – Incidencia (Accidentes con baja *1.000 / horas y promedio empleados)	27	12	0
Siniestralidad – Frecuencia (Accidentes con baja *1.000.000 / horas y promedio empleados)	15	7	0
Siniestralidad – Gravedad (Días baja por accidente *1.000 / horas y promedio empleados)	0,8	0,2	0

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

	2017	2018	2019
Cuota aceptación ofertas (%)	76	60	61
Incumplimiento planificación trabajos (%)	2,4	4,2	4,9
Evaluación Satisfacción Clientes (%)	86	87	87
Pedidos Rechazados (%)	0	0	0
Puntuación clientes “Adaptación a necesidades”	8,9	9,1	8,9
Puntuación cursos externos de formación	8,9	8,8	8,8
Índice de recurrencia y satisfacción de clientes significativos	5,9	5,9	6,0

MEDIO AMBIENTE

	2017	2018	2019
Consumo eléctrico (kWh/persona)	561	560	485
Consumo de papel (kg consumido / persona)	10,5	8,9	8,7
Reciclaje de residuos % (kg papel reciclado / kg papel consumido)	41,9	47,0	40,0
Consumo de agua (m^3 / persona)	1,63	1,60	1,57
Consumo gasoil-gasolina (litros / persona)	742	614	655

Derechos humanos

PRINCIPIO 1

"Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"

La empresa dispone de una política recogida en el Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente según norma ISO 9001 e ISO 14001, que contempla todos los aspectos relativos a calidad y prevención de riesgos laborales. Dicho Sistema recoge una política de Recursos Humanos que incluye los aspectos relativos al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Se tiene en cuenta la opinión de los empleados para el desarrollo de nuevos objetivos y se ofrece la formación necesaria para el buen cumplimiento de las actividades laborales.

El objetivo del Sistema es mantener un proceso de evaluación y mejora continua que contemple todos los aspectos de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales involucrados en las actividades y procesos desarrollados por la empresa.

- Desarrollar servicios caracterizados por la ética profesional, el juicio independiente, el rigor técnico y la contrastada competencia técnica de los profesionales que los lleven a cabo, primando la calidad sobre otras consideraciones.
- Adoptar y cumplir las exigencias legales y sociales en materia de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.

Los objetivos a alcanzar sobre los grupos de interés se mantienen y van enfocados a:

- Conseguir mejorar la valoración de los clientes en las diferentes Unidades Operativas de la Empresa respecto a la valoración del año anterior.
- Mantener un adecuado ambiente de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades necesarias para asegurar la conformidad del servicio, en cuanto a las condiciones de trabajo necesarias relacionadas con factores físicos, ambientales y de otro tipo como: temperatura, humedad y otras condiciones climáticas, ruido, iluminación, limpieza e higiene.

El Sistema de Gestión de Calidad recoge diferentes acciones relativas a los diferentes grupos de interés. Se han definido acciones correctivas y preventivas:

Las acciones correctivas se pueden originar como consecuencia de:

- No conformidades de carácter grave o repetición de no conformidades de carácter leve.
- Desviaciones encontradas en auditorías.
- Decisiones tomadas en la revisión del sistema por la Dirección.
- Evaluación de quejas o reclamaciones de los clientes.
- Resultados de mediciones de la satisfacción de clientes.
- Análisis de datos.

Cualquier persona de la organización puede detectar la necesidad de iniciar una acción correctiva. Cuando esto ocurra se lo comunicará al Director de la unidad implicada, quien analizará su tratamiento y la someterá a aprobación del Director de Auditoría y QHSE.

Posteriormente se realiza un análisis de la misma, con objeto de evaluar su magnitud (ocasional o repetitiva), determinar las causas que la han motivado y sus consecuencias y evaluando la extensión del problema detectado. De acuerdo con este análisis realizará una propuesta de acciones / responsables / plazos para su aprobación. Las acciones podrán ser "correctivas" (aquellas encaminadas a eliminar las causas que han dado lugar a la desviación con el fin de prevenir su recurrencia) y/o "reparadoras" (aquellas encaminadas a corregir el efecto provocado por la desviación).

Las acciones preventivas y correctivas se originan como consecuencia de:

- Análisis de datos.
- Conclusiones de las auditorías del Sistema.
- Propuesta de modificación o mejora del Sistema de Gestión iniciada en cualquier Unidad.
- Decisiones derivadas de la revisión del Sistema.
- Revisión de necesidades y expectativas cliente.
- Las mediciones de la satisfacción del cliente.

En el caso de detección de posibles problemas, deben desplegarse acciones preventivas que establezcan las pautas necesarias para eliminar dichos potenciales problemas.

DiagnóstiQA tiene definida una metodología para medir el nivel de satisfacción de sus clientes y mejorar así la eficacia del servicio prestado. Para analizar y evaluar la percepción del cliente acerca de cómo se satisfacen sus necesidades se procede de las siguientes maneras:

- Entrega al cliente, al finalizar el trabajo, de una encuesta para evaluar su grado de satisfacción o se cumplimentará mediante una entrevista personal.
- En el caso de actuaciones continuadas (duración superior a un año) se entregará la encuesta o se cumplimentará mediante una entrevista personal, anualmente.
- En los casos en los que el cliente comunique a DiagnóstiQA información sobre la evaluación de los servicios prestados no será necesario la realización de evaluación de la satisfacción del cliente.

Anualmente se realizará un análisis de los resultados de las encuestas evaluando los resultados obtenidos.

Las reclamaciones, quejas y sugerencias que llegan de los clientes son otra fuente de entrada que ayuda a definir el nivel de cumplimiento de los requisitos del cliente y mejorar la eficacia en la prestación del servicio. El Director de Unidad analiza y valora si procede tomar alguna medida y la somete a aprobación de la Dirección de Auditoría y QHSE. Seguidamente se comunica al cliente la decisión tomada. Posteriormente, se realiza un seguimiento de la eficacia de la acción tomada hasta el cierre de la misma.

DiagnóstiQA realiza, con periodicidad anual, una auditoría interna de la totalidad del Sistema de Gestión con el fin de obtener evidencias de que está funcionando satisfactoriamente, buscar áreas de mejora y cubrir nuevas necesidades. Así mismo está sometida a auditorías externas de clientes (por ejemplo para el Grupo de Propietarios de Centrales Nucleares – CNAT), organismos certificadores (AENOR) y organismos acreditadores (ENAC).

Para verificar el cumplimiento de los requisitos del servicio, DiagnóstiQA cuenta con un sistema de indicadores y estándares que permite hacer el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión, a fin de mostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Los indicadores se definen según el Cuadro de indicadores, donde se recoge toda la información necesaria para llevar a cabo el seguimiento de los procesos.

El personal laboral de DiagnóstiQA se rige por el Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos. Esta norma general se aplica sobre toda la empresa.

Por otro lado, el Sistema de Gestión de Calidad implantado, recoge todos los factores relativos a principios éticos, que emanan del Decálogo definido con la creación de la empresa. El Director de Auditoría y QHSE y los responsables de cada unidad se encargan de poner en conocimiento de los empleados dicho sistema.

En ciertos casos se establecen jornadas de formación para dar a conocer ciertas normas adquiridas, como es el caso de las jornadas anuales sobre el Plan de Emergencia y Evacuación, charlas sobre las obligaciones derivadas del Reglamento Europeo de Protección de Datos de carácter personal (RGPD), cursos de Prevención de Riesgos Laborales.

DiagnóstiQA, para lograr la eficacia del Sistema de Gestión, asegura la identificación de todas las oportunidades de mejora y se compromete a emprender acciones para implementar soluciones que aseguren una mejora continua.

Se identifican áreas de mejora mediante el uso de la política, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la evaluación de los aspectos y del cumplimiento de los requisitos legales, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

En 2013 se estableció un indicador adicional relativo a la satisfacción de clientes, denominado "Índice de recurrencia y satisfacción (IRS)".Este indicador mide de otra forma la satisfacción de clientes y no únicamente con la entrevista de satisfacción. No obstante afecta de manera muy importante el que la actividad sea creciente (se valora el incremento de facturación a un mismo cliente respecto al año anterior) y en entornos de crisis o cuando hay sectores en que disminuyen las necesidades, puede hacer que el índice disminuya aún cuando la satisfacción del cliente no lo haga. Por estos motivos se decidió cambiar la fórmula de cálculo y el valor estándar en 2014.

En 2015 el IRS alcanza un valor similar al de 2014, que representa un resultado inferior al dato obtenido en 2013, debido a la modificación del cálculo. En el año 2016 el valor fue de 5,8 y en los años 2017 y 2018 el valor ha sido de 5,9, y 6,0 en 2019, el mejor valor desde que está implantado.

En cuanto a No Conformidades en este ámbito, en 2019 no se ha detectado ninguna y la satisfacción de los clientes se mantiene en los buenos valores de los últimos años.

En este año 2019 se han producido 5 reclamaciones de cliente u otras partes interesadas. De ellas 2 no eran procedentes y las 3 restantes fueron tratadas y se encuentra cerradas tras implantarse las correspondientes acciones correctivas.

PRINCIPIO 2

"Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

Para asegurar que la cadena de proveedores cumple con los requisitos que establece DiagnóstiQA, existe un procedimiento recogido en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente mediante el cual se evalúa a los nuevos proveedores y se realiza el seguimiento de los actuales de forma periódica. Uno de los criterios para evaluar a los proveedores es que estén certificados por la Norma ISO 9001 e ISO 14001. En 2019 no se han realizado cambios significativos en la evaluación de proveedores.

En 2019 se dieron de alta 5 nuevos proveedores y se volvieron a aceptar a 3 antiguos proveedores. Así mismo se evaluaron proveedores puntuales, que al no haber tenido más de una compra o no ser significativos, no pasaron al listado de proveedores aceptados. Se eliminaron del listado de proveedores aceptados a dos empresas por inactividad y otra por mala adecuación de sus servicios y otra por liquidación.

La lista actual de proveedores aceptados del año 2019 y tras la evaluación anual es de 95 empresas. El número de proveedores se ha ido incrementando con el volumen de actividad.

	Nº de Proveedores
2019	95
2018	87
2017	77

Este año no se han producido No Conformidades abierta a proveedor. Sí el año anterior, con motivo de una mala adecuación de servicios que han llevado a decidir prescindir de sus servicios a la finalización de contrato (materializado este año). Se realizarán comunicaciones a proveedores como éste u otros en los que se identifiquen puntos débiles. El número de pedidos ha sido de 336, frente a los 250 del año pasado.

Los proveedores de materiales (material de oficina, suministros informáticos y de equipos principalmente) y subcontrataciones (limpieza y mantenimiento de oficinas, subcontratación de actividades) son evaluados y registrados como evidencia de su aceptación en el registro Seguimiento y Control de los Proveedores. La evaluación inicial del proveedor se realiza en base a:

- Histórico de servicios en el caso de proveedor habitual o con referencias.
- Resultado en un periodo de prueba establecido.
- Certificaciones de calidad.
- Otras evidencias de competencia en la prestación del servicio.

Los aceptados se incorporarán al listado de proveedores, excepto los utilizados puntualmente, no más de un pedido al año; aunque si se realiza la evaluación y seguimiento de los mismos. Podrán no tenerse en cuenta los considerados como "No Significativos" (aquellos con compras anuales inferiores a 3.000 €).

De forma periódica se hace un seguimiento de los servicios prestados por los proveedores, calificando: adecuación, relación calidad/precio y plazo.

Con los datos proporcionados por el seguimiento de las compras y subcontrataciones se realiza una evaluación anual de los proveedores. En el informe de revisión del sistema por la Dirección se reflejarán los principales resultados y conclusiones de estas evaluaciones.

Se considerarán válidos todos los proveedores evaluados para los que no se haya detectado el resultado definido como "No Conforme" en ningún aspecto en relación a los servicios o productos suministrados. Se eliminarán del listado los proveedores sin compra durante 2 años seguidos. Si por necesidades de mercado fuese obligado realizar un pedido a un proveedor al que se ha retirado la calificación de aceptado, deberá documentarse en el apartado de "observaciones" del registro "Seguimiento y control de los proveedores". Se podrá volver a aceptar a este suministrador si en la evaluación del pedido los tres aspectos son calificados, al menos, como "Bien".

El seguimiento de cada una de las compras y subcontrataciones realizadas es responsabilidad del Director de la Unidad Operativa o Director que ha solicitado el suministro. Hay un listado de proveedores aceptados y una ficha por cada uno de los proveedores en los que se registran sus datos generales, los productos o servicios que suministra, la evaluación inicial, el seguimiento de las compras y subcontrataciones que se le realizan y las evaluaciones o seguimientos anuales.

Los aspectos que se evalúan son los siguientes:

- "Adecuación" del producto o servicio con lo requerido.
- Relación "calidad/precio".
- "Plazo" de ejecución del servicio o de suministro del producto.

El responsable puede valorar cada aspecto como: Muy Bien, Bien, Suficiente, Mal o No Conforme.

Esta valoración del servicio (sobre la misma factura o por correo electrónico) se envía a Administración junto con la factura del proveedor para que se proceda al pago de la misma e indicando al proyecto en que debe ser imputada. En el caso de servicios continuados se podrá realizar un seguimiento del servicio con periodicidad anual.

Es responsabilidad de la Dirección de Auditoría y QHSE mantener actualizado el listado de proveedores aceptados y de que en las fichas de cada uno de los proveedores se registren la evaluación inicial, el seguimiento de compras y subcontrataciones (que realiza Administración) y el seguimiento anual de los proveedores.

Estándares Laborales

PRINCIPIO 3

"Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"

DiagnóstiQA cumple con los derechos y obligaciones de los trabajadores que recoge Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos. Además, efectúa la observancia de las normas de derecho que en cada momento estén vigentes en nuestra legislación

La política de DiagnóstiQA es fiel reflejo de los valores que inspiraron su creación y que forman parte de una cultura empresarial de la que sus trabajadores son la mejor expresión y el mejor seguro de su cumplimiento y transmisión interna y externa.

Entre los valores se concretan varios principios relacionados con las normas laborales y que son asumidos como compromisos por DiagnóstiQA:

- Implantar un sistema integrado de gestión sometido a un proceso de evaluación y mejora continua que contemple, entre otros aspectos, la prevención de riesgos laborales involucrados en las actividades y procesos desarrollados.
- Crear un marco profesional y humano en el que los trabajadores desarrollen habilidades crecientes y se sientan debidamente retribuidos. Fomentar la auto responsabilidad profesional y el compromiso mutuo a largo plazo caracterizado por un ambiente laboral de confianza, trabajo en equipo y compatible con las necesidades de conciliación de la vida personal.
- Adoptar las medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, con énfasis en la formación e información de los mismos.

DiagnóstiQA apoya la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva tal y como se refleja en el Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos.

El procedimiento de DiagnóstiQA para atender las quejas, sugerencias, ideas, etc. de los empleados se realiza a través de una comunicación directa a los responsables de cada Área.

En 2017 los empleados del centro de trabajo de Bergondo ejercieron su derecho de libre sindicación y por tanto hay un representante sindical en la empresa. Se mantienen las obligaciones de información y consulta con el mismo.

PRINCIPIO 4

"Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

Entre los principales objetivos de DiagnóstiQA se encuentra la necesidad de mantener un marco profesional y humano en el que los trabajadores desarrollen habilidades crecientes y se sientan debidamente retribuidos. Fomentar la responsabilidad profesional y el compromiso mutuo a largo plazo caracterizado por un ambiente laboral de confianza, trabajo en equipo y compatible con las necesidades de conciliación de la vida personal.

Las políticas creadas al respecto, cumplen los requisitos establecidos en el Convenio Colectivo Nacional de Ingenierías y Oficinas de Estudios Técnicos y la normativa nacional vigente.

Indicador	Política
Jornada Laboral	Calendario Laboral
Vacaciones	Calendario Laboral
Permisos Retribuidos	Convenio Colectivo
Desarrollo Profesional	Política de Retribución Variable
Conciliación de la vida familiar y laboral	Convenio Colectivo
Prevención de Riesgos Laborales	Sistema de Prevención de Riesgos Laborales
Seguro complementario de accidentes de trabajo	Sistema de Prevención de Riesgos Laborales
Desplazamientos	Política de Compensación por Desplazamiento Política de Viajes
Exenciones fiscales	Política de Exenciones Fiscales Trabajos Extranjero
Protección de datos	Política de Buenas Prácticas en el Uso de Información

Las políticas se revisan de forma anual y, en caso necesario, se actualizan, comunicándolo a todo el personal laboral. En 2016 se ha publicado una nueva edición de la política general que entre otros aspectos recoge la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial y se mantiene en la edición vigente actualmente (ed.04). En 2014 y debido al incremento de la actividad internacional, se detectó la necesidad de realizar su traducción al inglés.

Del resto de políticas, durante 2019, sólo se han realizado modificaciones en la actualización de la política de compensación por desplazamiento y se revisó la Política de buenas prácticas en el uso de Sistemas de información (DQA-POL-05 Edición: 03 del 07/11/2019).

Conciliación Familiar

El Director General de DiagnóstiQA elabora de forma anual un calendario laboral que da a conocer a todos los empleados, en el cual se detallan: número de días laborables de vacaciones, días festivos y libres según el Convenio, horario de verano con jornada intensiva, horario de invierno con jornada completa.

Durante el año 2019 se han mantenido los indicadores de conciliación familiar en los niveles de años anteriores.

Indicadores Conciliación Familiar	
% de plantilla con Flexibilidad Horaria	100
Empleados con Jornada Reducida	3
Empleados con Teletrabajo	0

Retribución Variable

Se mantiene la Política de Retribución Variable como parte complementaria de la retribución de los trabajadores. Esta política se elabora con el objetivo de contribuir a reforzar el compromiso mutuo entre los trabajadores y la compañía. DiagnóstiQA asignará anualmente a cada trabajador con retribución variable, una cantidad económica objetivo en función de su posición y responsabilidad y el resultado dependerá del resultado económico del ejercicio anterior. Como consecuencia de la evaluación del resultado del Ejercicio 2018, se ha procedido al pago en 2019 de las cantidades resultantes por dicha evaluación.

La Política de Exenciones Fiscales para el personal laboral que realice trabajos en el extranjero se revisó en 2015 con objeto de aclarar y dejar mejor definidos ciertos requisitos. El documento se basa en la Ley 35/2006 de 28 de noviembre sobre Impuesto de la Renta de las Personas Físicas. El objetivo es establecer los criterios para la aplicación de la exención fiscal a los empleados que realicen viajes y que puedan ser objeto de la aplicación de esta exención sobre los rendimientos del trabajo percibidos por trabajos efectivamente realizados en el extranjero.

Protección de Datos

Ante la necesidad de adaptación a la legislación vigente en materia de Protección de Datos y Seguridad en la Información, se ha establecido una política de buenas prácticas en el uso de sistemas de la información.

Los objetivos de esta política son:

- Adecuar las actividades desarrolladas por DiagnóstiQA a lo establecido en la normativa vigente en cuanto a Protección de Datos, asegurando el derecho fundamental a la protección de los datos personales.

- Optimizar la disponibilidad de los sistemas informáticos de DiagnóstiQA.

Se ha realizado la adaptación al nuevo Reglamento Europeo sobre RGPD (REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

En el documento DQA-PRC-11Ed.02 del 07/11/2019 "RGPD - Políticas internas" se definen las políticas, normas y procedimientos, con el objeto de garantizar la seguridad respecto a la captación, tratamiento, uso y destino de los Datos de Carácter Personal. Estas medidas han de ser observadas por todas las personas que traten los Datos de Carácter Personal y usen los sistemas de DiagnóstiQA, aun habiendo finalizado su relación laboral con la empresa.

Seguridad y Salud

Dentro de la política de Recursos Humanos, la dirección de DiagnóstiQA ha elaborado unos indicadores relativos a vigilancia de la salud y siniestralidad de los empleados. Los indicadores para el 2019 son los mismos que en años anteriores:

- Número de trabajadores que han realizado la revisión médica debe ser superior al valor estándar del 80%.
- Siniestralidad: tres indicadores relativos al número de accidente con baja y días de baja por accidente.

El indicador de revisiones médicas supera el valor estándar, como ha ocurrido en los últimos años. Los relativos a siniestralidad han obtenido unos muy buenos valores al no haberse producido accidentes con baja (Índices de frecuencia, incidencia, gravedad igual a 0).

No obstante, se mantienen acciones de concienciación y formación planificada en prevención de riesgos laborales, con objeto de mantener los valores obtenidos dentro del estándar establecido.

Formación

El indicador relativo a formación de los empleados es:

- Número de horas totales de formación al año por trabajador debe ser superior a 20 horas/ año

Debido a la tendencia de disminución de la intensidad en la formación, principalmente motivado por la contención de costes, la menor necesidad al disminuir las nuevas incorporaciones y el progresivo aumento de la capacitación del personal en base a su experiencia se valor estándar pasando de 30 a 20. Este año 2019 ha alcanzado un valor de 30,4, superando el valor de 30 al igual que en el año 2018.

La mayoría de las acciones formativas recibidas se centran en prevención de riesgos laborales y áreas técnicas.

PRINCIPIO 5

"Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

Debido a la creciente presencia de DiagnóstiQA en países en vías de desarrollo, es importante mantener los estándares laborales que se cumplen en España. DiagnóstiQA cumple los requisitos de la legislación vigente en contra del trabajo infantil en todos sus proyectos, tanto a nivel nacional como internacional.

Todos los empleados que trabajan en la empresa y los que han sido contratados para trabajos específicos en otros países, han sido seleccionados en España y son residentes del mismo.

Con lo anterior, de momento, no es necesario establecer una política específica relativa a la erradicación del trabajo infantil. El cumplimiento de la legislación es suficiente por el mínimo riesgo que implica a este respecto.

PRINCIPIO 6

"Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

La selección de personal se realiza de acuerdo con procedimientos objetivos, respetando los principios constitucionales de mérito, igualdad y capacidad y manteniendo unas retribuciones justas y equilibradas.

La Dirección de Recursos Humanos de DiagnóstiQA tiene un procedimiento para realizar una adecuada política de contratación, formación y promoción de los empleados y velar por el cumplimiento de la misma.

La política de contratación que realiza el personal responsable de Recursos Humanos de DiagnóstiQA se basa en el cumplimiento del perfil para un puesto de trabajo, que las personas seleccionadas dispongan de la formación y cualificación adecuadas para las tareas a desempeñar, sin tener en cuenta el sexo de la misma. Con esto, se cumple el Artículo 47 - "No discriminación en las relaciones laborales. Acoso y violencia en el lugar de trabajo", del Convenio Colectivo que cumple DiagnóstiQA.

Durante el ejercicio 2019 no se han desarrollado acciones específicas que fomenten la igualdad dentro de la empresa, debido a que es un código ético inherente en el personal responsable de Recursos Humanos y en los responsables de cada Área que colaboran en la selección de personal. Destacar que de las 8 personas que son Dtrs. de Unidad, 3 son mujeres.

La información relativa al personal directivo de la empresa se desglosa en el organigrama del Sistema de Gestión de Calidad. DiagnóstiQA realiza un control documentado del personal laboral que se actualiza con cada modificación realizada.

Medio Ambiente

PRINCIPIO 7

"Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"

DiagnóstiQA tiene desarrollado los sistemas de calidad y medioambiente en un único sistema de gestión certificado por AENOR para la oficina de Madrid y la oficina de Coruña (calidad).

La política de DiagnóstiQA en materia de Calidad y Medioambiente pone de manifiesto la importancia que da al Medioambiente que forman parte de una cultura empresarial desde su creación.

Durante el año 2016 y con objeto de favorecer la integración de los 10 Principios del Pacto Mundial en la gestión, estrategia y cultura de la empresa y para comunicarlo, se ha introducido en la nueva edición de la Política de Gestión (DQA-POL-00 ed. 3 de 11/03/2016) la referencia expresa al compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y se mantiene en la actualmente vigente ed.04.

Por tanto, en relación exclusiva a la Política de Medioambiente los objetivos que se plasman son:

- Promover en sus trabajadores, proveedores y clientes la sensibilidad medioambiental hacia todos los comportamientos, actividades y procesos de la Compañía, como mejor estímulo para desarrollar acciones que minimicen el impacto de los mismos.
- Adoptar las medidas adecuadas para prevenir la contaminación y disminuir el daño al medio ambiente como resultado de las actividades propias y de las de proveedores y colaboradores.
- Asumir un compromiso ético con la sociedad, cumpliendo con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción

Se realiza una Evaluación Medioambiental continua para determinar la situación actual en cuanto a los Aspectos Ambientales y obtener información acerca del estado de:

- Los aspectos e impactos medioambientales.
- Los requisitos legales que resultan de aplicación.
- El grado de adecuación a los requisitos legales aplicables.
- Áreas de potencial mejora en relación al medio ambiente.

Así mismo se mantiene actualizada esta identificación, cuantificación y evaluación de aspectos ambientales.

Se han emprendido diversas acciones para la oficina de Madrid:

- Identificación industrial de vertido en el ayuntamiento de Madrid: verificado con el Ayuntamiento que la documentación aportada y tramitada es correcta.
- Pequeño Productor de Residuos Peligrosos: (eximidos de la presentación del Plan de Minimización).
- Instalaciones: verificado el cumplimiento de obligaciones de mantenimiento de las instalaciones de climatización, de protección contra incendios y de alarma.
- Condiciones ambientales: verificados los niveles de temperatura, humedad y ruido.
- Certificación energética de edificios: se identifica, que en el caso de un hipotético cambio de oficina, se deberá disponer de dicho certificado.

Legislación Medioambiental

DiagnóstiQA realiza la verificación de los requisitos legales en materia de medio ambiente a través de los servicios del Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Madrid (ECONET). En 2019 no se han detectado incumplimientos.

Se relaciona la nueva legislación aplicable incorporada:

- Durante el año 2019 no se ha identificado nueva legislación aplicable.

PRINCIPIO 8

"Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"

DiagnóstiQA a través del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente ha desarrollado diversas acciones enfocadas a la optimización del consumo de recursos naturales.

El Procedimiento desarrollado sobre identificación y evaluación de requisitos legales y aspectos medioambientales, detalla los principales aspectos medioambientales originados en el desarrollo de las actividades en condiciones normales de la empresa. Se han considerado como principales áreas de incidencias las siguientes:

- Generación de residuos.
- Emisiones atmosféricas.
- Vertido de aguas residuales.
- Empleo de recursos naturales.
- Consumo de productos.

Los valores relativos se han realizado en función del número medio de personas asignadas a la oficina de Madrid en el año 2019, cuyo valor ha sido de 34,42 personas.

Anualmente se realiza un análisis cualitativo y cuantitativo de cada acción. Se incorporan en una matriz de evaluación y se compara el valor anual resultante con el valor de referencia establecido (en el año 2016 se ha modificado el valor de referencia y en lugar de ser el valor del año anterior se ha definido como la media del valor en los 5 años anteriores). El resultado obtenido se considera para cada acción como "Significativo", "Posible Significativo" o "No Significativo".

En 2019, dentro de los aspectos medioambientales en condiciones normales, han resultado significativo el consumo de papel y cartón.

	Criterio cualitativo	Criterio cuantitativo
Vertido de aguas residuales	Sanitarios y limpieza	No Significativo
Consumo de agua	Sanitarios y limpieza	No Significativo
Consumo de energía	Electricidad	No Significativo
Consumo de combustible en transporte	Antigüedad vehículos	Posible Significativo
Consumo de papel	No reciclado	Significativo
Generación de residuos (papel)	Residuos inertes	No Significativo
Tóner	Asimilable a urbanos	No Significativo
Pilas y baterías	Peligrosos	No Significativo
Tubos fluorescentes	Peligrosos	No Significativo (PS)
Residuos Ensayos No Destructivos	Peligrosos	No Significativo
Ruidos	Puntuales	No Significativo

Se han definido también aspectos medioambientales potenciales, derivados de una situación de emergencia o en circunstancias que no son las normales, originados en el desarrollo de las actividades empresariales antes mencionadas. Entre estas situaciones se incluyen las actuaciones incorrectas o negligencias en dichas actividades:

- **Emisiones atmosféricas**. En caso de incendio pueden producirse emisiones atmosféricas de gases refrigerantes del sistema de climatización escapando estas a cualquier tipo de control. Para minimizar el riesgo se disponen de medidas de protección contra incendios.
- **Residuos generados**. No se ha identificado ningún residuo que pueda ser considerado como aspecto medioambiental potencial generado por DiagnóstiQA, aparte de los generados en caso de incendio sobre los que se actuara conforme a lo indicado en el Plan de Emergencia.
- **Ruidos**. No se ha detectado ninguna emisión de ruidos que pudiera producir de forma potencial.
- **Vertido de aguas residuales**. No se han identificado vertidos que se pudieran producir en situaciones que no sean las normales, en las instalaciones de DQA de forma directa como resultado de su actividad, a excepción de las procedentes de extinciones de incendios si esta se produjera o por rotura de cañerías.

- **Utilización de recursos naturales**. Tanto en el caso de la energía como del agua, no se ha detectado ningún consumo que pudiera realizarse en alguna situación que no estuviera prevista.
- **Consumo de productos procedentes de recursos naturales**. No se ha detectado ningún consumo de productos como consecuencia de una situación que no sea normal.

Para cumplir los objetivos definidos, se han actualizado los indicadores medioambientales para el año 2019, que van encaminados a la optimización del consumo de recursos naturales relacionados con actividad laboral, la reducción del consumo de recursos naturales y conseguir reducir el consumo al año por debajo de los valores indicados. La siguiente tabla muestra los principales indicadores que han servido para establecer los criterios cuantitativos.

	Valor 2019	Estándar 2019	Consecución
Consumo eléctrico (kWh/persona)	485,46	< 750	Sí
Consumo de papel (kg consumido / persona)	8,72	< 20	Sí
Reciclaje de papel % (kg reciclado / kg consumido)	40,0	> 25	Sí
Consumo de agua (m^3 / persona)	1,57	< 2,0	Sí
Consumo gasoil (litros / 100 km)	6,55	< 7,5	Sí

DiagnóstiQA ha establecido otros indicadores relativos a la reducción de consumo de recursos naturales. Se analizan las emisiones de CO_2 debidas a consumo eléctrico.

	Emisiones (kg CO_2)
2019	4.177
2018	4.037
2017	3.832

La evaluación y seguimiento de los aspectos medioambientales la realiza el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. De forma semestral se revisa la consecución de los objetivos fijados para cada periodo. Además de forma anual se analiza en las auditorías internas y externas la consecución de los objetivos.

Tras los resultados de 2019, se realizará seguimiento y medición de aquellos aspectos que hayan resultado Significativos:

- Consumo de papel y cartón.

También se realizará seguimiento y medición de los demás aspectos que, aunque han resultado evaluados como No Significativos, se puede contribuir a la minimización de su afección medioambiental.

Se han cumplido con dos de los tres objetivos medioambientales marcados para 2019:

Nº	Objetivo	Finalidad	Consecución	Observaciones
6	Reducción de un 5% de los cartuchos de tóner que se generan como residuo. Valor objetivo < 0,1978 cartuchos tóner / pers.año (oficina Madrid)	Disminuir la generación de residuos	SI	Valor 2019 de 0,0872 cartucho / pers.año (oficina Madrid) superando el objetivo del 5%
7	Reducción de un 5% el consumo de energía eléctrica por persona. Valor objetivo < 532,39 kwh / pers.año (oficina Madrid)	Disminuir el consumo de recursos naturales	SI	Valor 2019 de 485,46 kwh / pers.año (oficina Madrid) superando el objetivo del 5%
8	Reducir el consumo de de palpel y cartón un 5%. Valor objetivo < 8,406 kg / pers.año (oficina Madrid)	Disminuir el consumo de recursos naturales	NO (Mejora insuficiente)	Se ha mejorado en Ofic. Madrid respecto al año pasado (8,85 kg / pers.año) y obteniendo 8,72 kg / pers.año, pero no alcanzando el objetivo del 5% hasta los 8,406 kg / pers.año

Para 2020 se han establecido los siguientes objetivos:

Objetivo	Finalidad	Plazo
Reducir el consumo de papel y cartón un 5% respecto al consumo del año 2018. Valor objetivo < 8,406 kg / pers.año (oficina Madrid)	Disminuir la generación de residuos	dic-20
Reducción de un 5% el consumo de combustible para transporte por persona. Valor objetivo < 622,43 l/pers.año (oficina Madrid)	Disminuir el consumo de recursos naturales	dic-20
Reducir el consumo absoluto de electricidad un 10% en la oficina de Mos (Pontevedra). Valor objetivo < 18.522 kwh (oficina Mos-Pontevedra)	Disminuir el consumo de recursos naturales	dic-20

PRINCIPIO 9

"Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente"

DiagnóstiQA difunde el uso responsable de los recursos naturales en sus oficinas. En la sede de Madrid, se han ido implementado medidas de ahorro energético en base al principio de que "La Mejor Energía es la que No Se Consume".

En enero de 2014 se concluyeron los procedimientos para el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE-EN ISO 50001 sobre "Sistemas de gestión de la energía" que se encuentran implantadas en las oficinas.

Como parte de la adaptación, se incorpora al sistema el Informe de Revisión Energética que se viene realizando desde 2011 y que se ajusta a lo marcado por la Norma. En él se han analizado los sistemas consumidores de energía de la oficina. En 2019 se ha considerado que se mantiene la distribución siguiente:

	Distribución de Consumo (%)
Generación y distribución de climatización (frío y calor)	33,6
Ofimática	35,2
Iluminación	22,3
Otros sistemas menores (equipos de restauración, etc)	8,9

Para todos los sistemas listados se ha realizado un estudio de su estado actual y, en los puntos donde se ha detectado potencial, se ha evaluado la viabilidad técnico económico de la implantación de mejoras de eficiencia energética, detallando las acciones a realizar, su coste, su ahorro asociado y el periodo de retorno de las inversiones necesarias.

Medida de Ahorro Energético	Ahorro
Sustitución de fluorescentes TL-D por fluorescentes eficientes TL-D ECO	490 kWh/año
Apagado de SAI y servidor los días no laborables	353 kWh/año

En 2019 se han implantado la siguiente medida:

- Comunicaciones para concienciar del ahorro en el consumo y la minimización en la generación de residuos.

Por otro lado, la empresa mantiene un Área de Eficiencia Energética la cual lleva a cabo proyectos de ahorro energético favoreciendo la reducción del consumo energético y de agua de otras empresas y organismos públicos. Además de promover la formación relativa a la Eficiencia Energética.

Anticorrupción

PRINCIPIO 10

"Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

DiagnóstiQA garantiza la imparcialidad de todo su personal a la hora de emitir los juicios técnicos, dictámenes, recomendaciones, y diagnósticos y en todas las actuaciones que realiza en nombre del cliente, que siempre están referenciados a normas y estándares, criterios de buenas prácticas, directrices establecidas por el cliente y obligaciones contractuales. Por otro lado se realiza un control a proveedores y clientes sobre posible competencia desleal.

Los objetivos al respecto son: desarrollar servicios caracterizados por la ética profesional, el juicio independiente, el rigor técnico y la contrastada competencia técnica de los profesionales que los lleven a cabo, primando la calidad sobre otras consideraciones.

En la Política de DiagnóstiQA, establecida por el Director General, se destacan los compromisos a nivel de la empresa en cuanto a confidencialidad.

DiagnóstiQA ha sido concebida desde su constitución como una empresa totalmente independiente, no estando relacionada ni accionarialmente ni de ningún otro modo con grupos financieros ni con ingenierías, fabricantes, instaladores, proveedores, usuarios o cualquier otro grupo cuyos intereses pudieran condicionar directa o indirectamente sus actuaciones. En la Política de DiagnóstiQA, se destacan los compromisos a nivel de empresa en cuanto a independencia, imparcialidad e integridad. La totalidad de los empleados conoce esta política.

El Procedimiento de Gestión de Independencia, Imparcialidad e Integridad recogido en el Sistema de Gestión de Calidad es facilitado a todo el personal de DiagnóstiQA. Además los responsables de cada Área aseguran el cumplimiento de las obligaciones de los empleados en materia de conducta y ética profesional.

En el año 2015 se ha establecido dentro de la Planificación Estratégica la definición de un Comité de Ética que vele por el cumplimiento y control de requisitos éticos y legales en la empresa, que se define en 2016. Para profundizar en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, se constituye el Comité de Ética y Cumplimiento en la empresa el 27 de marzo de 2017. Una de las primeras acciones ha sido el lanzamiento durante 2018 de la "Mejor iniciativa en PRL" con objeto de hacer partícipes a todo el personal de la implantación de mejoras en Seguridad Laboral.

DiagnóstiQA no dispone de un seguimiento del cumplimiento de los códigos de conducta por escrito, pero mantiene un canal de comunicación con clientes, proveedores y empleados para identificar posibles incidencias.

Certificados y Políticas

AENOR

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad

AENOR
ER
Empresa Registrada
ISO 9001

ER-0546/2008

AENOR certifica que la organización

DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015

para las actividades: Servicios técnicos de consultoría, asistencia técnica, supervisión, inspección,
diagnóstico, ensayos no destructivos y estudios metalográficos para el sector
energético e industrial en el ámbito de la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia de
sus instalaciones, equipos y procesos.

que se realizan en: CL PROCIÓN, 7 PORTAL 1 OFICINA 2B EDIFICIO AMERICA II. 28023 - MADRID
CL PARROQUIA DE BERGONDO, PARCELA R02. POLIG. IND.. 15166 - BERGONDO (A CORUÑA)

Fecha de primera emisión: 2008-04-30
Fecha de última emisión: 2020-04-30
Fecha de expiración: 2023-04-30

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

Original Electrónico

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

AENOR has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

CL PROCIÓN, 7 PORTAL 1 OFICINA 2B
EDIFICIO AMERICA II.
28023 - MADRID

CL PARROQUIA DE BERGONDO, PARCELA R02.
POLIG. IND..
15166 - BERGONDO
(A CORUÑA)

has implemented and maintains a

Quality Management System

for the following scope:

Technical services of consultancy, technical assistance, supervision, inspection, diagnostic, non destructive testing, and metallographic studies to the energy and industry sector, in the fields of safety, reliability and efficiency of their facilities, equipments and processes.

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2015

First issued on: **2008-04-30** *Last issued:* **2020-04-30** *Validity date:* **2023-04-30**

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: **ES-0546/2008**

IQNet

AENOR

Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Rafael GARCÍA MEIRO
Chief Executive Officer

Original Electronic Certificate

IQNet Partners*:
AENOR *Spain* AFNOR Certification *France* APCER *Portugal* CCC *Cyprus* CISQ *Italy*
CQC *China* CQM *China* CQS *Czech Republic* Cro Cert *Croatia* DQS Holding GmbH *Germany* EAGLE Certification Group *USA*
FCAV *Brazil* FONDONORMA *Venezuela* ICONTEC *Colombia* Inspecta Sertifiointi Oy *Finland* INTECO *Costa Rica*
IRAM *Argentina* JQA *Japan* KFQ *Korea* MIRTEC *Greece* MSZT *Hungary* Nemko AS *Norway* NSAI *Ireland*
NYCE-SIGE México PCBC *Poland* Quality Austria *Austria* RR *Russia* SII *Israel* SIQ *Slovenia*
SIRIM QAS International *Malaysia* SQS *Switzerland* SRAC *Romania* TEST St Petersburg *Russia* TSE *Turkey* YUQS *Serbia*

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

AENOR

Certificado del Sistema de Gestión Ambiental

AENOR Gestión Ambiental ISO 14001

GA-2008/0240

AENOR certifica que la organización

DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la Norma ISO 14001:2015

para las actividades: Servicios técnicos de consultoría, asistencia técnica, supervisión, inspección, diagnóstico, ensayos no destructivos y estudios metalográficos para el sector energético e industrial en el ámbito de la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia de sus instalaciones, equipos y procesos.

que se realiza/n en: CL PROCIÓN, 7 PORTAL 1 OFICINA 2B EDIFICIO AMERICA II. 28023 - MADRID

Fecha de primera emisión: 2008-04-30
Fecha de última emisión: 2020-04-30
Fecha de expiración: 2023-04-30

Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

Original Electrónico

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

AENOR has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

DIAGNÓSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

CL PROCIÓN, 7 PORTAL 1 OFICINA 2B EDIFICIO AMERICA II.
28023 - MADRID

has implemented and maintains a

Environmental Management System

for the following scope:

Technical services of consultancy, technical assistance, supervision, inspection, diagnostic, non destructive testing, and metallographic studies to the energy and industry sector, in the fields of safety, reliability and efficiency of their facilities, equipments and processes.

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 14001:2015

First issued on: **2008-04-30** *Last issued:* **2020-04-30** *Validity date:* **2023-04-30**

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: **ES-2008/0240**

AENOR

Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Rafael GARCÍA MEIRO
Chief Executive Officer

Original Electronic Certificate

IQNet Partners*:
AENOR *Spain* AFNOR Certification *France* APCER *Portugal* CCC *Cyprus* CISQ *Italy*
CQC *China* CQM *China* CQS *Czech Republic* Cro Cert *Croatia* DQS Holding GmbH *Germany* EAGLE Certification Group *USA*
FCAV *Brazil* FONDONORMA *Venezuela* ICONTEC *Colombia* Inspecta Sertifiointi Oy *Finland* INTECO *Costa Rica*
IRAM *Argentina* JQA *Japan* KFQ *Korea* MIRTEC *Greece* MSZT *Hungary* Nemko AS *Norway* NSAI *Ireland*
NYCE-SIGE México PCBC *Poland* Quality Austria *Austria* RR *Russia* SII *Israel* SIQ *Slovenia*
SIRIM QAS International *Malaysia* SQS *Switzerland* SRAC *Romania* TEST St Petersburg *Russia* TSE *Turkey* YUQS *Serbia*

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Acreditación

ENAC
Entidad Nacional de Acreditación

Otorga la presente / Grants this

ACREDITACIÓN
1019/LE1988

a

DIAGNOSTIQA CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

Según criterios recogidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, para las actividades de ENSAYO definidas en el ANEXO TÉCNICO nº 1019/LE1988.
According to the criteria in the standard UNE-EN ISO/IEC 17025 for the Testing activities defined in the Technical Annex No 1019/LE1988.

Fecha de entrada en vigor / Coming into effect: 14/12/2012

ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN ENAC

D. José Manuel Prieto Barrio
Presidente

La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra. Este documento no tiene validez sin su correspondiente anexo técnico.La presente acreditación y su anexo técnico están sujetos a modificaciones, suspensiones temporales y retirada. Su vigencia puede confirmarse en www.enac.es.
The accreditation maintains its validity unless otherwise stated. The present accreditation is not valid without its corresponding technical annex. This accreditation and its technical annex could be reduced, temporarily suspended and withdrawn. The state of validity of it can be confirmed at www.enac.es.

ENAC es firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo establecidos en el seno de la European co-operation for Accreditation (EA) y de las organizaciones internacionales de organismos de acreditación, ILAC e IAF (www.enac.es)
ENAC is signatory of the Multilateral Recognition Agreements established by the European co-operation for Accreditation (EA) and the International organizations of accreditation bodies, ILAC and IAF (www.enac.es)

Ref.: CLE/9808 Fecha de emisión 29/06/2018
El presente documento anula y sustituye al de ref. CLE/7002

Código Validación Electrónica: 43H8tzmF1qwT4751x2
La vigencia de la acreditación y del presente certificado puede confirmarse en http://www.enac.es/web/enac/validacion-electronica o haciendo clic aquí

	POLÍTICA DE GESTIÓN			
DIAGNÓSTIQA	Referencia:	DQA-POL-00 Ed. 04	08/02/2017	Pág.1 de 1

DiagnóstiQA se constituye en junio de 2007 con el objeto de proporcionar servicios especializados de Consultoría, Asistencia Técnica, Supervisión, Inspección, Ensayo y Diagnóstico a empresas del sector industrial en el ámbito de la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia de sus instalaciones, equipos y procesos.

La política de DiagnóstiQA contempla los aspectos de gestión en materia de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad social. Para ello se cumple con las normas reconocidas internacionalmente UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001, con los requisitos legales aplicables y otros asumidos voluntariamente como los 10 Principios del Pacto Mundial.

Para actividades concretas se cumple con estándares aplicables como la UNE-EN ISO-IEC 17025 en trabajos de ensayos no destructivos acreditados, la UNE 73401 para servicios en el sector nuclear o la UNE-EN ISO 50001 en el desempeño energético de la empresa.

Esta política es fiel reflejo de los valores que inspiraron la creación de DiagnóstiQA y que forman parte de una cultura empresarial de la que sus trabajadores son la mejor expresión y el mejor seguro de su cumplimiento y transmisión interna y externa. Estos valores se concretan en los siguientes principios asumidos como compromisos por DiagnóstiQA:

1) Implantar un sistema integrado de gestión sometido a un proceso de evaluación y mejora continua que contemple todos los aspectos de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales involucrados en las actividades y procesos desarrollados, que tenga presente el contexto en que se desarrollan y los resultados del análisis de riesgos y oportunidades y esté integrado en la dirección estratégica de la Compañía.
2) Fomentar las ideas innovadoras con objeto de satisfacer la expectativa de valor en sus servicios declarada a sus clientes, sus trabajadores y a la sociedad.
3) Desarrollar servicios caracterizados por la ética profesional, el juicio independiente, el rigor técnico y la contrastada competencia técnica de los profesionales que los lleven a cabo, primando la calidad sobre otras consideraciones.
4) Establecer con sus clientes relaciones duraderas basadas en la confianza, adoptando sistemáticas que garanticen la supervisión de los trabajos, el tratamiento de reclamaciones y la evaluación de la satisfacción del cliente.
5) Crear un marco profesional y humano en el que los trabajadores desarrollen habilidades crecientes y se sientan debidamente retribuidos. Fomentar la auto responsabilidad profesional y el compromiso mutuo a largo plazo caracterizado por un ambiente laboral de confianza, trabajo en equipo y compatible con las necesidades de conciliación de la vida personal.
6) Adoptar y cumplir las exigencias legales y sociales en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
7) Promover en sus trabajadores, proveedores y clientes la sensibilidad medioambiental hacia todos los comportamientos, actividades y procesos de la Compañía, como mejor estímulo para desarrollar acciones que minimicen el impacto de los mismos.
8) Adoptar las medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, con énfasis en la formación e información de los mismos.
9) Adoptar las medidas adecuadas para prevenir la contaminación y disminuir el daño al medio ambiente como resultado de las actividades propias y de las de proveedores y colaboradores, proteger el medio ambiente e impulsar la mejora del desempeño ambiental.
10) Asumir un compromiso ético con la sociedad, cumpliendo con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Fernando J. Alvarez Moure
Director General

DIAG NÓS TIQA	**MANAGEMENT POLICY** **QUALITY, HEALTH & SAFETY AND ENVIRONMENTAL POLICY**			
	Reference:	DQA-POL-00 Ed. 04-E	08/02/2017 (Translation: 11/03/2019)	Pág.1 de 1

DiagnóstiQA was established in June 2007 with the purpose of providing specialized consulting services, technical assistance, supervision, inspection, testing and diagnosis to companies in the industrial sector in the field of safety, reliability and efficiency of its facilities, equipment and processes.

The DiagnóstiQA policy includes management aspects in terms of quality, environment, occupational risk prevention and social responsibility. To this end, the internationally recognized standards UNE-EN ISO 9001 and UNE-EN ISO 14001 are met, with the applicable legal requirements and others assumed voluntarily as the 10 Principles of the Global Compact.

For specific activities, it complies with applicable standards such as UNE-EN ISO-IEC 17025 in accredited non-destructive testing works, UNE 73401 for services in the nuclear sector or UNE-EN ISO 50001 in the company's energy performance.

This policy is a true reflection of the values that inspired the creation of DiagnóstiQA and that are part of a corporate culture in which its workers are the best expression and the best guarantee of compliance and internal and external transmission. These values are specified in the following principles assumed as commitments by DiagnóstiQA:

1) Implement an integrated management system subject to a process of evaluation and continuous improvement that includes all aspects of quality, environment and prevention of occupational risks involved in the activities and processes developed, that takes into account the context in which they are developed and the results of the analysis of risks and opportunities and is integrated into the strategic direction of the Company.
2) Encourage innovative ideas in order to satisfy the expectation of value in their services declared to their customers, their workers and society.
3) Develop services characterized by professional ethics, independent judgment, technical rige and the proven technical competence of the professionals who carry them out, giving priority to quality over other considerations.
4) Establish lasting relationships with your clients based on trust, adopting systems that guarantee the supervision of the work, the treatment of claims and the evaluation of customer satisfaction.
5) Create a professional and human framework in which workers develop increasing skills and feel properly paid. Encourage professional self-responsibility and long-term mutual commitment characterized by a work environment of trust, teamwork and compatible with the needs of reconciliation of personal life.
6) Adopt and comply with legal and social requirements in terms of quality, environment and occupational risk prevention.
7) Promote in its workers, suppliers and customers the environmental sensitivity towards all behaviors, activities and processes of the Company, as a better stimulus to develop actions that minimize the impact of them.
8) Adopt appropriate preventive measures to guarantee the safety and health of workers, with emphasis on their training and information.
9) Adopt appropriate measures to prevent pollution and reduce damage to the environment as a result of our own activities and those of suppliers and collaborators, protect the environment and promote the improvement of environmental performance.
10) Assume an ethical commitment to society, complying with the 10 Principles of the Global Compact in the areas of Human Rights, Labor Standards, Environment and the Fight against Corruption.

Fernando Casariego Ricoy
Managing Director