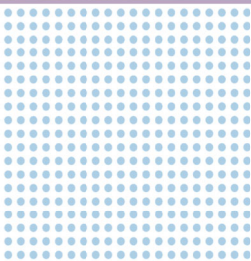




# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores









Valencia, a 22 de febrero de 2022

**Asunto : Renovación del compromiso con la Iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez Principios.**

Estimados Señores

Servar GM se incorporó al Pacto Mundial de Naciones Unidas en el año 2015, con la intención de integrar todos los Principios del mismo en el devenir de la empresa y de todos y cada uno de los que formamos parte de ella.

Asumimos también el compromiso de dar a conocer estos Principios a todos aquellos que se relacionaran con nosotros, intentando que fueran calando poco a poco también en dicha relación.

Supone para nosotros una gran satisfacción manifestar, a través de esta carta, nuestro deseo expreso de renovar el compromiso activo con esta iniciativa, y para ello adjuntamos el Informe de Progreso 2021, en el que glosamos nuestros esfuerzos por integrar todos los Principios y el espíritu del Pacto Mundial en el día a día de nuestra actividad.

En Servar entendemos que nuestro nivel de calidad, nuestro espíritu de innovación y el respeto al entorno donde realizamos nuestras actividades, no puede imponerse desde fuera, debe nacer desde el grupo humano que la forma, y animar a todas las personas de la misma a hacer de la calidad, la innovación y el respeto al medio ambiente algo inherente a su vida cotidiana y a la de su trabajo.

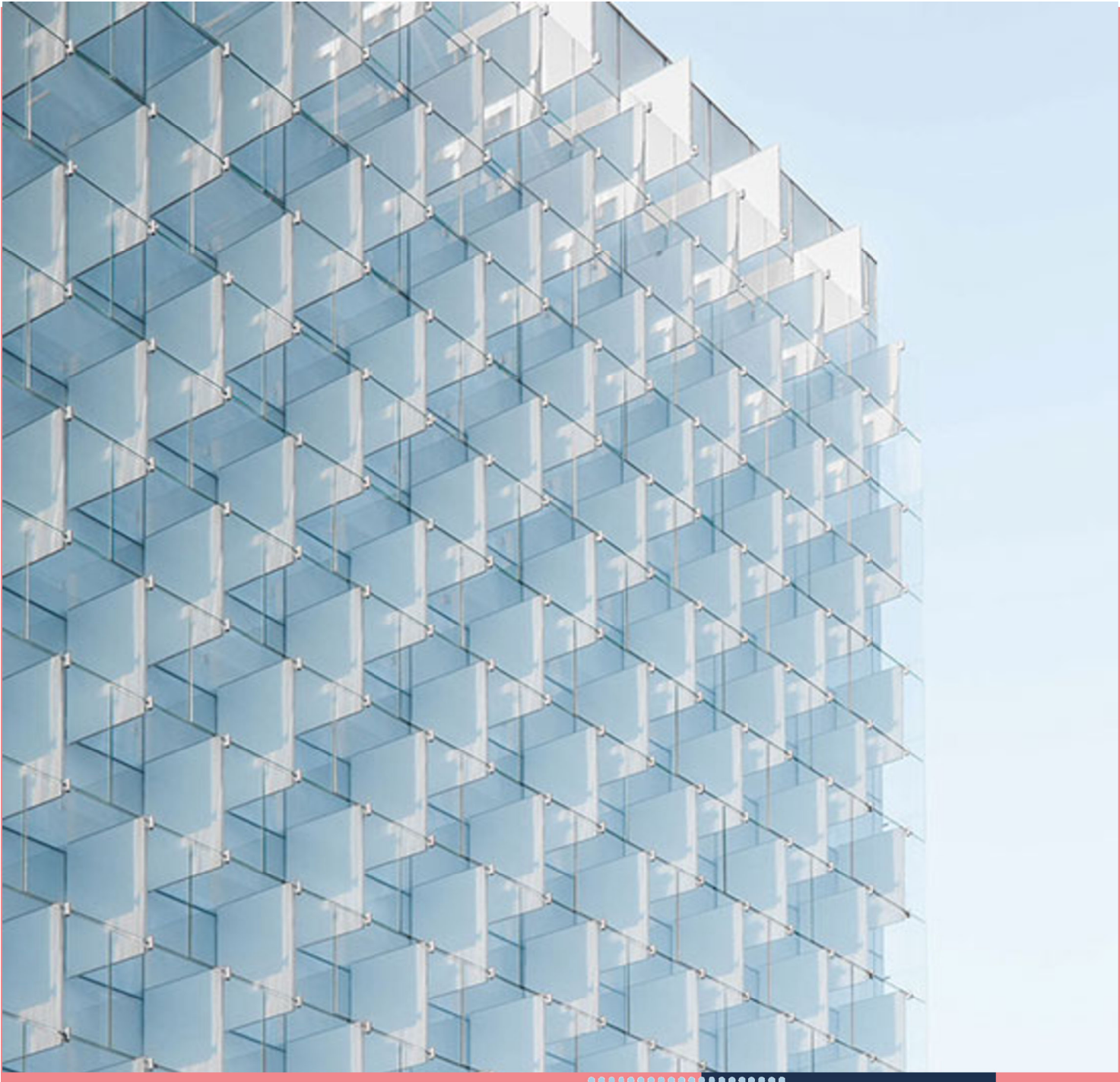
El éxito de Servar se define por medio de las elecciones que realizamos día a día. Gracias a estas elecciones responsables que se llevan a cabo es más fácil conseguir llevar al máximo valor a nuestros grupos de interés. La empresa sigue enfocada hacia la gestión de recursos para satisfacer las necesidades económicas, sociales y medioambientales, respetar la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida. De esta manera, se persigue proteger y mejorar las oportunidades del futuro.

Servar mantiene desde sus inicios una filosofía de contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y medioambiental. En esta línea, durante el último año, ha mantenido sus compromisos en materia de Calidad, de Seguridad y Salud de los trabajadores, de respeto al medio ambiente, o de satisfacción de los clientes, entre otros.

Por todo ello, les animamos a leer las siguientes páginas en las que encontrarán toda la información sobre los progresos de nuestra empresa en su firme compromiso con la Iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez Principios.



Guillermo Gallardo Amaro  
Director Técnico Ejecutivo



## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Servar GM S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Plaza Horticultor Corset 8 bajo 46008 Valencia-València

Localidad

Valencia

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://servar.es>

Número total de empleados

50

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

960.000 – 24 millones

## MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Construcción e Ingeniería

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Construcción, Mantenimiento e Ingeniería

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Portugal, Francia, Italia, Grecia

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

La dirección de Servar es la encargada de llevar a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Se han seleccionado los grupos de interés más significativos para Servar. No obstante, todos tienen relación directa con la actividad de Servar y, por lo tanto, tienen una serie de expectativas y necesidades que el Grupo trata de satisfacer.

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

## INFORME DE PROGRESO 2021

La difusión del Informe de Progreso, se realiza a través de una publicación en la pagina web corporativa, así como en el portal de Pacto Mundial. Además, se realiza una comunicación de la adhesión al Pacto Mundial a los grupos de interés identificados, como clientes y proveedores (a través de la pagina web y catalogo de productos); e internamente, se hace llegar a los empleados mediante publicación y en reuniones de trabajo.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

El alcance de este informe es para para Servar Global Project.

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

La identificación se ha realizado por el Comité de Dirección de Servar, seleccionando aquellos grupos con los que la empresa tiene mayor interacción.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

## REPORTE EN ODS

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

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

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

## INFORME DE PROGRESO 2021

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

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

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

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



8

6

1

1

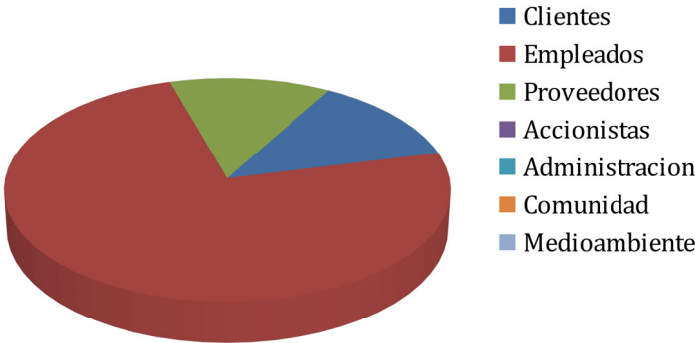
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés











# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes

### Relación duradera con los clientes

Servar trabaja a diario para establecer una relación duradera con todos sus clientes. Estas relaciones duraderas están basadas en la confianza mutua, la calidad del servicio, la atención personalizada al cliente. Son aspectos clave para lograr la satisfacción de este grupo de interés.

#### Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios de Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. En este sentido, Servar trata de establecer los mecanismos necesarios de comunicación con sus clientes para conocer sus necesidades actuales y futuras y poder adaptar los servicios a los nuevos retos y panoramas que se puedan plantear. Servar centra sus esfuerzos en evolucionar y crecer de la mano de sus clientes para que la relación comercial sea duradera y fructífera para ambas partes.

#### Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

Servar tiene clientes que confían y siguen trabajando con ella desde su creación. La confianza entre actores de proyectos es la base más importante para poder crear una relación duradera. .

#### Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Por norma general, la relación comercial entre Servar y sus clientes tiene una proyección a medio/largo plazo. Ante una posible situación de rescisión por parte del cliente, Servar hace un análisis exhaustivo de los posibles motivos y para implantar las acciones correctoras necesarias. Además, otra muestra de las relaciones duraderas con nuestros clientes es la

prestación de nuevos servicios a clientes existentes. Nuestros clientes no sólo siguen confiando si no que además contratan a Servar para la prestación de nuevos servicios. La diversificación de servicios para un mismo cliente es un indicador de la satisfacción del cliente y del interés mutuo de establecer relaciones comerciales duraderas.

### Fomento de la calidad en la entidad

La calidad del servicio es una premisa fundamental para Servar. Por este motivo, Servar tiene implantado un Sistema de Calidad basado en la norma UNE EN ISO 9001:2015 para todos sus servicios. Se realizan auditorías de manera periódica, desarrolladas tanto por personal interno como externo, para garantizar la implantación total de los más altos estándares de calidad en todos nuestros procedimientos y gestiones. Asimismo, Servar cumple con todos los requisitos legales, técnicos y normativos que afecten a la actividad en cuanto a calidad del servicio prestado. Continuamente, se mejoran las relaciones con los clientes para posibilitar una mejora continua en las prestaciones técnicas y de servicio, colaborando en todo momento con ellos y ayudándoles a cumplir sus objetivos.

#### Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios de Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. Nuestra Política de Calidad engloba aspectos que afectan a toda la organización y por tanto, implican la participación activa de todos los trabajadores de la misma. Se establecen criterios de calidad para procedimientos técnicos de trabajo, selección y homologación de proveedores, cuestiones de RRHH y formación, entre otros. De esta manera, todos nuestros



## INFORME DE PROGRESO 2021

Grupos de Interés se ven implicados de manera directa en nuestra iniciativa de fomento de la calidad. Para garantizar que esta Política de Calidad llegue a todas las personas que forman parte de la plantilla de Servar, se imparte una formación inicial específica del Sistema de Calidad cuando se incorpora un nuevo empleado/-a. En Servar, el peso de la calidad de servicio que reciben nuestros clientes recae directamente sobre nuestros empleados. Por este motivo, consideramos que la mejor manera de que nuestros clientes perciban un alto nivel de calidad de servicio es disponiendo de un equipo humano formado, especializado y profesional.

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad recoge de manera detallada los procedimientos de trabajo de la entidad y está a disposición de todos los empleados de Servar en la red interna de la empresa. El área de la Calidad, se encarga de revisar los distintos procedimientos del sistema y de mantenerlos actualizados en todo momento. De esta manera, ante cualquier duda relativa a procedimientos técnicos o procedimientos internos generales, los empleados pueden consultar el Sistema de Calidad y así obtener la respuesta a su duda de forma inmediata.

### **Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto**

El Sistema de Gestión de la Calidad y todos los procedimientos de Servar están sujetos a la norma ISO 9001:2015 los cuales han superado de manera

satisfactoria las auditorías de certificación. .

**Documentos adjuntos:** [2022 Carta Derechos Humanos.jpg](#)

---

## **Resolución de incidencias y satisfacción del cliente**

Servar trabaja por la satisfacción de sus clientes, ya que esto promueve una calidad de servicio y una relación duradera con estos. Esta satisfacción se logra gracias a la confianza mutua y a una atención personalizada con el cliente.

---

### **Normativa Vigente - Política**

El riguroso cumplimiento de la normativa a la cual está vinculada la actividad de Gestimed es una prioridad para la entidad.

### **Política de Calidad - Política**

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios de Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. El fin principal de nuestra Política de Calidad es la satisfacción del cliente.



# GRUPO DE I Empleados

### Igualdad de género

El acoso sexual es un fenómeno reconocido mundialmente y percibido como un problema de significativa importancia. Es por encima de todo, una manifestación de las relaciones de poder, una forma de discriminación basada en el género como jerarquía, que guarda relación con los roles atribuidos tradicionalmente en función del sexo de las personas, encontrándose vinculado al poder y a la violencia. Frente a esa lacra, este año se ha actualizado y mejorado el Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual y del Acoso por Razón de Sexo que protege a todas las personas que forman el conjunto de la Empresa.

#### Protocolo de Acoso Sexual - Política

Este año se ha actualizado y mejorado el Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual y del Acoso por Razón de Sexo, con un Procedimiento especial para los casos que pudieran ocurrir en la Empresa. Este Protocolo se ha realizado conjuntamente por la dirección de la Empresa y todos los trabajadores de la misma, siendo suscrito individualmente por todos y cada una de las personas que forman el conjunto de SERVAR GM.

#### Política de Conciliación - Política

Se ha implantado también una política de buenas prácticas en materia de horarios de reuniones, estableciendo que no se convocarán reuniones de las 17:00 horas en la medida de lo posible, en aras de la mejora de la conciliación familiar de las personas que trabajan en Servar. Asimismo, en materia de distribución de agenda, se fija la necesidad de convocar reuniones con antelación suficiente como para poder

#### Medidas de género - Acción / Proyecto

Englobado en las Medidas de Género, se ha procedido a implantar este Protocolo de Acoso Sexual

#### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Incluido en este Protocolo, se ha creado un

Procedimiento especial para los casos en los que pudiera producirse en la Empresa algún caso de acoso sexual o de abuso por razón de sexo, mediante la creación de un Canal de Denuncias seguro y fiable para la víctima de los mismos. La víctima o cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún acto de acoso sexual y de acoso por razón de sexo podrá denunciar personalmente o por medio de terceros (siempre con su consentimiento expreso), a la persona presunta agresora ante la Comisión constituida al efecto. Dicha denuncia será por escrito cuando no la realice la presunta víctima. Cuando se trate de denuncias verbales, la Comisión deberá valorar la fuente, la naturaleza y la seriedad de dicha denuncia y, si encuentra indicios suficientes, actuará de oficio investigando la situación denunciada. Si la denuncia o queja fuese interpuesta ante la Dirección de la empresa o a alguien que la represente, deberá remitirse de forma inmediata dicha denuncia a la Comisión para el inicio de la investigación, por cualquier medio disponible que garantice la confidencialidad de la misma. Una vez iniciada la investigación si la víctima así lo desea, sólo tratará con la Comisión y sólo explicará su situación una vez, salvo que resultase imprescindible para la resolución del caso, garantizando su confidencialidad y la agilidad en el trámite. Tanto la persona que presenta la denuncia como la persona objeto de la misma tendrán derecho a ser acompañadas y/o representadas por la persona que estimen conveniente. En caso de representación deberá hacerse constar la misma por cualquier medio válido en derecho. En los casos de denuncia de acoso sexual y de acoso por razón de sexo, hasta el cierre del procedimiento y siempre que existan indicios suficientes de la existencia de acoso, la Comisión solicitará cautelarmente la separación de la víctima y la presunta persona acosadora, así como otras medidas cautelares que estime oportunas y proporcionadas a las circunstancias del caso. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto y con el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia como al denunciado/a, el/la cual tendrá el beneficio de la presunción de inocencia; poniendo la Comisión de forma expresa, en conocimiento de todas las personas intervinientes, la obligación de confidencialidad. . Igualmente, se garantiza la indemnidad frente a represalias.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Afortunadamente, el objetivo de incidencias 0 se ha cumplido hasta el momento

### Objetivos marcados para la temática

El Protocolo indicado se basa en los siguientes objetivos:

- No permitir ni tolerar bajo ningún concepto comportamientos, actitudes o situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Atender y no ignorar las quejas, reclamaciones y denuncias de los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo que se puedan producir en la organización.
- Recibir y tramitar de forma rigurosa y ágil, así como con las debidas garantías de seguridad jurídica, confidencialidad, imparcialidad y derecho de defensa de las personas implicadas, todas las quejas, reclamaciones y denuncias que pudieran producirse.
- Garantizar que no se producirá ningún tipo de represalia ni contra las personas que participen o intervengan en su proceso de resolución, incluyendo testigos.
- Sancionar a las personas que acosen en función de las circunstancias y condicionamientos de su comportamiento o actitud. Para la consecución efectiva de este compromiso (empresa/entidad) exige de todas las personas que integran su organización, y en especial de aquellas que ocupan puestos directivos y de mandos intermedios, que asuman las siguientes responsabilidades:
- Tratar a todas las personas con las que se mantengan relaciones por motivos de trabajo (personas proveedoras, clientela, personal colaborador externo, etc.) con respeto a su dignidad y a sus derechos fundamentales.
- Evitar comportamientos, actitudes o acciones que son o puedan ser ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles.
- Actuar frente a esos comportamientos, actitudes, acciones: no ignorándolos, no tolerándolos, manifestando su desacuerdo, impidiendo que se repiten o se agraven, comunicándolos a las personas designadas al efecto, así como prestando apoyo a las personas que los sufren.
- Hacer públicos estos compromisos y comunicarlos a todo el personal de la empresa. Con el fin de asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos mencionados de quienes integran esta organización, la empresa y todos los trabajadores y trabajadoras de la plantilla se comprometen a tratar con la máxima y debida diligencia cualquier situación de acoso que pudiera presentarse en el seno de la misma. En este caso, la empresa hará pleno uso de sus poderes directivos y disciplinarios.

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

En Servar somos conscientes de que los recursos naturales de los que disponemos son limitados. Por este motivo, desde hace varios años, Servar ha desarrollado varias iniciativas con el fin de sensibilizar a sus empleados en materia medioambiental. Las iniciativas que mejores resultados han obtenido han sido: la digitalización de documentos, las tareas conjuntas de reciclaje, mayor control del consumo de papel mediante la revisión de pedidos de los distintos Centro de Trabajo, colocación de dos pantallas de ordenador para la facilitar la consulta de información en determinados puestos de trabajo, etc.

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad y Medio Ambiente desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 14001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad Y Medio ambiente abarca la prestación de servicios Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad y Medio Ambiente conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. .

### Política de Reciclaje - Política

Al iniciar los trabajos en un nuevo local, muchas veces nos encontramos con un importante volumen de material susceptible de reciclaje. Este año hemos marcado como objetivo el reciclaje del mayor número de material de la obra, tanto al inicio del mismo, con el material que ya se encuentra en el local objeto de la reforma, como el material reciclable producido por la obra en sí misma. Para conseguir ese objetivo, se clasifica in situ todo el material que se puede reciclar, y se le da el fin que tiene previsto la ley y la responsabilidad medioambiental.

### Política de Compras Responsables - Política

Compras de proximidad: una nueva política emprendida por la empresa, con efectos positivos en el medio



## INFORME DE PROGRESO 2021

ambiente. Por ejemplo, la empresa que suministra el material de papelería lo transporta hasta nuestro domicilio mediante una carretilla, gracias a la proximidad de su domicilio con el nuestro. Se evita así toda la carga de CO2 en la atmósfera que supondría transportar ese mismo material hasta nuestro domicilio con un vehículo a motor. Con este sencillo gesto, además de fomentar el comercio del barrio, la riqueza en nuestro entorno, ayudamos a reducir la huella de carbono de la empresa.

### **Política de Reducción de Consumo - Política**

Se ha iniciado, por parte de todas las personas que componen la organización de la empresa, una batalla contra el consumo irresponsable. En cada una de las actividades se llevan a cabo actuaciones específicas dirigidas a minimizar la generación de residuos y a optimizar su gestión.

### **Política de Gestión Energética - Política**

Servar promueve un uso eficiente de la energía en sus centros de trabajo a través de la difusión de buenas prácticas ambientales entre todos los empleados.

### **Intranet - Acción / Proyecto**

Servar tiene desde algunos años un wiki para centralizar y compartir el conocimiento general interno a todos los niveles de la entidad.

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto**

En Servar procuramos reducir al máximo el consumo de papel. Procuramos reciclar todo el papel utilizado, siempre cumpliendo con la ley. .

### **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

En el centro de trabajo se encuentran, en lugar visible para los usuarios, las instrucciones para garantizar un óptimo funcionamiento y contribuir a la reducción de todos los consumos. Por ejemplo, se indica que los ordenadores, pantallas, luces y sistema de climatización deben quedar desconectados antes de salir del lugar de trabajo.

### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

Se está introduciendo la utilización de tecnología LED para la iluminación de las instalaciones, empezando por algunas zonas de oficinas. Del mismo modo, se han instalado detectores de presencia en el almacén de archivo de las oficinas, ya que es una zona que no se utiliza a todas horas, y se está estudiando la ampliación de su uso a otras zonas. Asimismo, se ha establecido un control en el uso de la climatización, moderando en unos grados tanto el calor en invierno como el frío en verano, lo que supone también una importante reducción del consumo de energía.

### **Formación en materia medioambiental - Acción / Proyecto**

Se ofrecen periódicamente charlas y exposiciones en lugares visibles del centro de trabajo para concienciar, a las personas que integran la organización, en criterios y soluciones medioambientales, para poner en práctica tanto en el ámbito laboral como su continuación en el ámbito privado.

### **Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto**

En línea con la formación en materia medioambiental, se informa de los gestos personales cotidianos que pueden ayudar a la mejora del medioambiente, y se insiste en la sensibilización de todas las personas que componen la organización en materia medioambiental.

---

## **Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad**

Servar trabaja en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

---

### **Política Anticorrupción - Política**

## INFORME DE PROGRESO 2021

Tanto la dirección de la empresa como cada uno de los miembros de toda la organización de la empresa deben regirse por el principio de transparencia de sus actuaciones, cumpliendo en todo momento con la legalidad y el comportamiento ético empresarial.

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Con el objetivo de realizar un seguimiento para buscar, y, en su caso, identificar posibles actuaciones irregulares en materia de corrupción dentro de la empresa y en sus relaciones externas, se producen periódicamente reuniones de trabajo.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

Esta política anticorrupción seguida por la empresa se hace extensiva a todos y cada uno de los miembros de la organización, informándose a todos ellos de los riesgos y consecuencias que pueden producir una conducta que se pudiera catalogar como corrupta. También se hace extensiva la información de dicha política anticorrupción a los clientes y a los proveedores.

---

## Evaluación de desempeño a empleados/as

Las personas deben ser iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Plenamente conscientes de ese objetivo y de esa realidad, en la empresa se cumple rigurosamente con ese compromiso y se actualiza su cumplimiento.

---

### Política de Igualdad - Política

El empresario está obligado a pagar por la prestación de un trabajo de igual valor la misma retribución, satisfecha directa o indirectamente, y cualquiera que sea la naturaleza de la misma, salarial o extrasalarial, sin que pueda producirse discriminación alguna por razón de sexo en ninguno de los elementos o condiciones de aquella. Un trabajo tendrá igual valor que otro cuando la naturaleza de las funciones o tareas efectivamente

encomendadas, las condiciones educativas, profesionales o de formación exigidas para su ejercicio, los factores estrictamente relacionados con su desempeño y las condiciones laborales. Por lo tanto, un trabajo de igual valor a otro, aunque tengan una denominación distinta, debe equivaler a un mismo salario, sin que quepa discriminación alguna por razón de sexo.

### Evaluación continua - Acción / Proyecto

Para conseguir la reducción y eliminación de la brecha salarial, el concepto que define la diferencia salarial entre hombres y mujeres por trabajo de igual valor, se ha procedido este año a la implantación del Registro Salarial. Es éste un documento que incluye, desagregado por sexos, los valores medios de salarios, los valores medios de complementos salariales y los valores medios de las percepciones extrasalariales.. También se plasma el elemento comparativo por categoría, grupo, puesto de trabajo igual, tanto en función de la jornada como de la hora trabajada. Del mismo modo, se desglosan, por sexo, la media aritmética y la mediana de lo percibido por cada uno de estos conceptos para cada grupo y categoría profesional, nivel, puesto o cualquier otro sistema de clasificación. Esta información deberá también estar desagregada en atención a la naturaleza de la retribución, incluyendo salario base, complementos y percepciones extrasalariales, especificando de modo diferenciado cada percepción. En el caso de que la diferencia superara el 25% entre uno y otro sexo, la empresa debe justificar el motivo, por ejemplo, la antigüedad.

### Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño por sexo y categoría profesional - Indicador de Seguimiento

La implantación del Registro Salarial no ha supuesto cambio alguno en la política de retribuciones de la empresa, puesto que ya se cumplía escrupulosamente con este principio de no discriminación por razón de sexo. Ha servido para constatar fehacientemente que ya se cumplía con el mismo.

### Objetivos marcados para la temática

El objetivo es perseverar en el cumplimiento de este principio de no discriminación.

---

### Erradicación del trabajo infantil/forzoso

Servar manifiesta su total rechazo al trabajo infantil, así como que jamás usará, directa o indirectamente, el trabajo infantil o el trabajo forzoso u obligatorio, obligándose a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y los derechos de las minorías en los lugares en los que desarrolle su actividad.

#### Código Ético / Conducta - Política

Servar es una empresa comprometida con el apoyo a los derechos infantiles y en la lucha contra cualquier tipo de organización o actividad que amenace con vulnerarlos.

#### Proyectos de acción social o colaboraciones con ONG relacionadas con la infancia - Acción / Proyecto

Servar colabora económicamente con una organización benéfica para niños desamparados.

#### Número de beneficiarios de los proyectos o acciones sociales realizados - Indicador de Seguimiento

De momento se colabora exclusivamente con esta organización benéfica, estando en estudio la colaboración con otra organización benéfica valenciana.

#### Objetivos marcados para la temática

No se han identificado riesgos específicos en relación con estas cuestiones, ya que, en España, además de nuestro compromiso en su defensa, la Constitución, los principios generales del derecho y, en concreto, el derecho laboral, velan por la protección de los derechos del trabajador y tampoco se permite la contratación de menores de 16 años. Asimismo, en las actividades de Servar, no se identifican como factores de riesgo el trabajo forzoso ni el trabajo infantil, ya que requieren de cierto grado de profesionalidad y colaboradores especializados. Sin embargo, el objetivo es seguir colaborando para su eliminación de forma global, y ayudar a las organizaciones que protejan a niños

desamparados o en riesgo.

### Ambiente laboral

Este desafío se materializa con una buena política de igualdad, intentando conciliar familia y trabajo mediante jornadas reducidas, con una formación continua y con una política de comunicación interna. Una buena relación es importante para el desarrollo completo de cada empleado.

#### Intranet - Acción / Proyecto

Servar tiene desde algunos años un wiki para centralizar y compartir el conocimiento general interno a todos los niveles de la entidad. .

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

La empresa dispone desde este año de un Buzón de Sugerencias en todos los centros, en un lugar visible de la zona de trabajo, para escuchar, analizar y seguir las preocupaciones y críticas de los empleados. Se ha implantado con el fin de crear un mejor ambiente laboral atendiendo a la opinión de los empleados, y considerando ésta como el germen del constante proceso de mejora de la organización de la empresa. Pero estas sugerencias no se circunscriben en exclusiva al ámbito laboral, sino que se pueden aportar ideas para mejorar en todos los ámbitos y en la organización misma de la empresa.

#### Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

En Servar el ambiente laboral se percibe en la conducta de sus trabajadores, en el compañerismo que existe y en el apoyo solidario de todos en el momento de superar un reto.

### Oportunidades para jóvenes con talento

En la actualidad, la organización cuenta con convenios de colaboración con la Universidad

# INFORME DE PROGRESO 2021

## Europea de Valencia.

---

### Política de RRHH - Política

La Política del departamento de RRHH de la empresa en colaboración con la Universidad Europea de Valencia, se basa en la detección y selección de talento en dicha Universidad.

### Programa de becarios - Acción / Proyecto

La organización apoya al talento de los estudiantes ofreciendo la posibilidad de recibir formación a los mismos, mediante la realización de prácticas curriculares y extracurriculares.

### Gestión de talento - Herramienta de Seguimiento

El departamento de RRHH evalúa el talento de los estudiantes para proponer su incorporación a la organización

### Objetivos marcados para la temática

El objetivo es detectar y apoyar el talento de los estudiantes mediante la formación práctica en sus materias de estudio. Asimismo, cabe la posibilidad de realizar un contrato laboral entre la empresa y el estudiante una vez finalizada su formación.

## Formación al empleado/a

En Servar somos conscientes de la importancia que tiene la formación para el desarrollo profesional y personal de nuestros trabajadores. Por este motivo, contamos con una serie de políticas e iniciativas que fomentan la formación de nuestros trabajadores en distintas materias. La formación que reciben nuestros empleados puede ser impartida por personal interno o bien, por escuelas e instituciones profesionales.

### Política de Calidad - Política

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9001. El

alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios de Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. .

### Intranet - Acción / Proyecto

Servar tiene desde algunos años un wiki para centralizar y compartir el conocimiento general interno a todos los niveles de la entidad. .

### Horas de formación por categorías profesionales - Indicador de Seguimiento

Año a año van aumentando las horas de formación para cada categoría profesional, especialmente en un área tan importante como la Prevención de Riesgos Laborales.

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La salud y seguridad en el lugar de trabajo es uno de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.

### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Una de las empresas más importantes del sector se encarga del estudio y seguimiento de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa, además del trabajo y concienciación de todos y cada uno de los miembros de la empresa dirigido a esta contingencia.

### Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

Todos los años se realiza la formación de todos los miembros de la organización, mediante cursos de reciclaje de los cursos con los que ya cuentan con anterioridad.

### Mejora de las condiciones de salud y seguridad



# INFORME DE PROGRESO 2021

## en el trabajo - Acción / Proyecto

La formación lleva consigo una mejora en las condiciones de salud, seguridad e higiene en el trabajo de todas las categorías profesionales de la empresa. Permanentemente, el Servicio de Prevención actualiza el análisis de cada puesto de trabajo, tanto en las oficinas de la empresa para asegurar que se cumplen todos los estándares de seguridad y salud en el trabajo, como en las obras mediante los Estudios de Seguridad y Salud, todo ello en coordinación con el resto de empresas que participan en dichas obras.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Todo este esfuerzo, año tras año, en la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo han tenido como resultado la paulatina disminución en el número de accidentes de trabajo. Pero, además, también se ha ido reduciendo la gravedad de los mismos.

---

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

La ley garantiza el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios.

---

## Código Ético / Conducta - Política

Servar entiende la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y los empresarios no sólo como la formulación de un derecho a la misma, sino también como la búsqueda de un compromiso favorable a las dos partes y como la vía fundamental para la paz social en el ámbito laboral, fundamental en la creación de riqueza para todas las personas de la sociedad. Son fundamentales el respeto a la negociación colectiva y al resultado de la misma, es decir, al convenio colectivo en el que se plasman los acuerdos a los que llegan las partes negociadoras.

## Canales de comunicación - Acción / Proyecto

La empresa muestra su compromiso con la negociación colectiva y con el convenio colectivo no sólo cumpliendo los acuerdos adoptados en el mismo, sino siendo parte activa, actora de la misma negociación. Servar es miembro de las Federaciones que representan a los empresarios del sector como parte en la negociación del convenio colectivo.

## Balance del convenio colectivo - Herramienta de Seguimiento

La mejor medición del resultado de la negociación colectiva es el convenio colectivo que sigue vigente tras muchos años en vigor, tras sucesivas prórrogas y mejoras producto de los pactos entre la representación de todas las partes.

## Objetivos marcados para la temática

El objetivo es seguir perseverando en la negociación como medio para el avance económico y social de todas las partes implicadas.

---

## Conciliación familiar y laboral

La flexibilidad y las jornadas laborales reducidas permiten afrontar mejor este desafío.

---

## Convenio Colectivo - Política

Servar tiene firmemente implantado el Convenio Laboral en el que se recogen los derechos de los trabajadores.

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

En Servar somos conscientes de las particularidades de cada empleado y las tenemos en cuenta para flexibilizar y adecuar el horario de trabajo de cada uno.

## Formación - Acción / Proyecto

Uno de los requisitos del Sistema de Gestión de la empresa es el de identificar las necesidades de formación

**INFORME DE PROGRESO 2021**

de los empleados y facilitar la formación necesaria para el puesto de trabajo. .

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores

---

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Servar se asegura de que las empresas proveedoras cumplen con criterios de Responsabilidad Social Empresarial.

---

#### **Política de evaluación, selección, homologación y reevaluación de proveedores - Política**

Todos los proveedores de Servar deben seguir unos estándares de calidad y de cumplimiento con sus obligaciones frente a la Administración. Asimismo, también es un criterio de selección de las empresas el mayor o menor compromiso demostrado con las líneas y objetivos de la RSE.

#### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada en base a los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9001. Esta Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada, y uno de los requisitos es la selección y homologación de proveedores.

#### **Porcentaje de proveedores que mantienen algún sistema reconocido internacionalmente de gestión en materia de calidad, seguridad alimentaria, medio ambiente, y/o prevención de riesgos laborales - Indicador de Seguimiento**

Todos nuestros proveedores mantienen al día sus sistemas de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo.

---

### Relación duradera con los proveedores

Para conservar una relación estable con nuestros proveedores, Servar realiza un seguimiento con todos ellos. Se programan reuniones regulares para buscar mejoras en el servicio. Un punto fuerte de Servar son sus proveedores que la acompañan desde sus inicios.

---

#### **Política de Calidad - Política**

Desde hace varios años, Servar tiene implantada una Política de Calidad desarrollada con base en los estándares de calidad de la norma UNE EN ISO 9001. El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca la prestación de servicios de Construcción, Ingeniería, Mantenimiento. La Política de Calidad conlleva el desarrollo e implantación de procedimientos de trabajo específicos para ofrecer una calidad de servicio contrastada. .

#### **Código Ético Comercial - Política**

Uno de los requisitos perseguidos por nuestro Sistema de Gestión de Calidad es la homologación de nuestros proveedores siguiendo criterios de Ética Comercial, que deben guiar su relación a su vez con sus propios clientes y sus propios proveedores.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### **Acompañamiento a proveedores - Acción / Proyecto**

Acompañamos a nuestros proveedores en el objetivo del respeto a los criterios de Responsabilidad Social Empresarial

#### Objetivos marcados para la temática

Podemos identificar como un objetivo el aumento de comunicación con nuestros proveedores habituales de nuestros compromisos con la Responsabilidad Social Empresarial.



# ANEXO

# CORRELACIÓN DE TEMÁTICA



## Empleados

### Igualdad de género



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

### Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



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

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

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

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

### Evaluación de desempeño a empleados/as



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

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

**Indicador GRI:** 404-3

### Erradicación del trabajo infantil/forzoso



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

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

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

**Indicador GRI:** 408, 409



## Ambiente laboral



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

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

## Oportunidades para jóvenes con talento



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

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

## Formación al empleado/a



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

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

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

**Indicador GRI:** 404

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



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

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

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

**Indicador GRI:** 403

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



**Principio:** Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

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

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-41

### Conciliación familiar y laboral



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

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

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

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

## Proveedores

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



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

### Relación duradera con los proveedores



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

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

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

## Clientes

### Relación duradera con los clientes



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

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

### Fomento de la calidad en la entidad



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

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



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

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