

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD





*"Si uno no puede explicar lo que ha estado haciendo, su trabajo
carecerá de valor"*

Erwin Schödinger



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos
en todos los ámbitos de nuestra Compañía

ÍNDICE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	3
1. MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL.....	4
2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
3. MODELO DE NEGOCIO.....	8
3.1. Nombre y Naturaleza de la Propiedad	8
3.2. Sectores y Servicios Ofrecidos	8
3.2.1. Servicios integrales	8
3.3. Estructura operativa de la Organización	9
3.4. Localización y áreas de Operación	12
3.5. Dimensiones de la Organización.....	13
3.6. Cambios significativos	13
3.7. Premios y Distinciones	13
4. GOBIERNO CORPORATIVO	13
4.1. Estructura del Gobierno	14
4.2. Mecanismo de Comunicación.....	14
5. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA.....	15
6. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	16
6.1. La relación con los grupos de Interés	16
7. RESULTADOS ECONÓMICOS	17
8. RESULTADOS AMBIENTALES.....	17
8.1. Consumo de papel.....	17
8.2. Consumo de productos peligrosos.....	18
8.3. Consumo de productos no peligrosos	18
8.4. Consumo de energía eléctrica	19
8.5. Consumo de combustible en vehículos	19
8.6. Consumo de agua.....	20
8.7. Residuo de papel y cartón	21
8.8. Residuos de envases contaminados con sustancias peligrosas	22
8.9. Residuo de tóner de impresión	23
9. RESULTADOS SOCIALES	24
9.1. Número de Trabajadores por puesto de Trabajo	24
9.2. Número de Trabajadores por tipo de contrato	25
9.3. Número de trabajadores por tipo de jornada	26
9.4. Número de trabajadores por sexo.....	27
9.5. Número de trabajadores por edad	28
9.6. Salud y Seguridad en el Trabajo.....	29
10. TABLA DE CONTENIDOS GRI	30
11. DECLARACIÓN DE NIVEL DE APLICACIÓN DE GRI	36



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos en todos los ámbitos de nuestra Compañía

1. MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

CRESPO MANTENIMIENTOS fue fundada en el año 1945, tomando forma de Sociedad Anónima en 1975, denominándose bajo el mismo nombre comercial desde su fundación. Durante estos más de sesenta años, nos hemos dotado de los sistemas y procesos más avanzados para realizar servicios de limpieza y mantenimientos integrales en todo tipo de instalaciones públicas y privadas, a nivel nacional, teniendo nuestros principales clientes en las Comunidades de Madrid, Cataluña, Andalucía y Valencia.

CRESPO MANTENIMIENTOS mantiene un Sistema de Gestión para garantizar la satisfacción del cliente y una mejora del comportamiento ambiental de la empresa. El Sistema de Gestión está formado por la organización, los recursos, los métodos de trabajo y las 703 personas que trabajan en nuestra empresa. Este sistema de gestión está documentado y sigue el modelo que proporciona las normas internacionales UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007

Es compromiso de la Dirección de **CRESPO MANTENIMIENTOS**:

- Difundir, a todos los niveles de **Crespo Mantenimientos, S.A.**, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.
- Establecer una política de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales que sirva de referencia al Sistema de Gestión.
- Establecer objetivos que permitan mejorar la gestión de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.
- Proveer a los responsables de los procesos de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas definidas en el Sistema de Gestión.

Siguiendo con nuestra política de mejora continua, hemos integrado en nuestras políticas de gestión, además de los principios económicos, los medioambientales y los sociales. Cumpliendo con nuestra estrategia, hemos incorporado las herramientas de una gestión comprometida con la **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**, llevando a cabo nuestra memoria de sostenibilidad del ejercicio 2012 con el modelo *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Actualmente, **CRESPO MANTENIMIENTOS**, dispone de un equipo de profesionales específico para cada actividad, motivado tanto por el ambiente de trabajo como por el objetivo de responder eficazmente a todos nuestros clientes.

Es un placer para mí presentar la memoria de responsabilidad social corporativa de **CRESPO MANTENIMIENTOS** correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por parte de la empresa durante el año 2012.

Julián López Peña
Presidente



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos en todos los ámbitos de nuestra Compañía

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Estos 67 años de experiencia en **CRESPO MANTENIMIENTOS**, nos llevan a ofrecer a nuestros clientes un esmerado trabajo y una excelente calidad-precio de nuestros servicios, así como un asesoramiento directo y exclusivo que le proporcionará la información concreta de los requerimientos que su empresa pueda necesitar, para ello, además, nos hemos dotado de los sistemas, procesos y tecnología más avanzados del mercado.

Ofrecemos a nuestros clientes una atención personalizada, con elementos profesionales, capacitados para resolver cualquier situación, tanto en aspectos administrativos, como operativos y técnicos.

Todo esto lo podemos llevar a cabo, gracias a los **valores**, la **misión** y la **visión**, que transmitimos y vivimos todas las personas que integramos **CRESPO MANTENIMIENTOS**

La **Misión** de **CRESPO MANTENIMIENTOS** es la prestación de servicios externalizados en el sector de los servicios y mantenimientos, desarrollando trabajos en todo tipo de instalaciones y disponiendo, para llevar a cabo las peticiones de nuestros clientes, los sistemas y procesos más avanzados, consiguiendo satisfacer eficazmente las necesidades de nuestros clientes, proporcionando servicios de óptima calidad y seguridad y cuidando el medio ambiente. Para conseguir esto, contamos con un equipo profesional, cuyo éxito personal y profesional se basa en el afán de superación y en la motivación de un trabajo excelente.

La estrategia general de la compañía tiene como pilares fundamentales:

- La política de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales de **CRESPO MANTENIMIENTOS**, que ha sido definida teniendo en cuenta la realidad de la organización.
- La identificación de los aspectos ambientales derivados de las actividades desarrolladas por **CRESPO MANTENIMIENTOS** y la determinación de los impactos ambientales más significativos.
- La identificación y actualización de la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a **CRESPO MANTENIMIENTOS**.
- El establecimiento y revisión de objetivos y metas.
- La satisfacción del cliente y del personal que conforma **CRESPO MANTENIMIENTOS**.
- La planificación, el control, el seguimiento, la gestión de acciones correctivas y preventivas, las actividades de auditoría y las revisiones del sistema por la Dirección; todo ello encaminado a asegurar que se cumple con la política y que el Sistema de Gestiones es el apropiado.

La **Visión** de **CRESPO MANTENIMIENTOS** es continuar siendo empresa de referencia a nivel nacional, dentro del sector de servicios que desarrollamos. Para ello en nuestro trabajo contamos con:

- Un equipo de profesionales específico para cada actividad, motivado tanto por el ambiente de trabajo como por el objetivo de responder eficazmente a todos los servicios de nuestros clientes.
- Estar en un proceso continuo de reciclaje en procesos y servicios.
- Desarrollar una actividad económica perdurable, teniendo en cuenta criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- Compromiso y atención personalizada a cada uno de los clientes de **CRESPO MANTENIMIENTOS**.



Los **Valores:**

<p>Compañía y Personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una mejor organización del trabajo que permite una mayor satisfacción de los trabajadores logrando para estos una mejor calidad de vida y de conciliación de la actividad laboral y familiar. • Mejorar la satisfacción profesional de los trabajadores, mediante políticas activas de formación continua, reciclaje y motivación del personal de Crespo Mantenimientos. • Importante política de prevención de riesgos laborales, previniendo los daños y el deterioro de la salud de los trabajadores. • CRESPO MANTENIMIENTOS se ha comprometido con una política de respeto a la reglamentación y de mejora continua en el marco de transparencia frente al conjunto de su personal, los clientes, las colectividades locales próximas y las autoridades. • CRESPO MANTENIMIENTOS, mantiene a disposición de sus trabajadores los documentos actualizados que afectan a su labor. Se dispone de los archivos necesarios para que la documentación que afecte a la actuación de la empresa se encuentre accesible para aquellos a quienes afecta, disponiendo para ello de un procedimiento para apartar del uso la documentación anticuada. • Las Responsabilidades y autoridades de personal clave, que gestiona y realiza los trabajos que afectan a la calidad o que provocan impactos ambientales o riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, están definidas, conocidas y comunicadas dentro de la organización. • Garantizamos el mismo respeto, los mismos derechos y oportunidades a todas las personas que integran nuestra empresa, sin realizar ningún tipo de discriminación.
<p>CRESPO MANTENIMIENTOS, orientada a los clientes y a los servicios que ofrece</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la satisfacción del cliente: Comunicamos a todos los niveles de la organización, nuestro interés por mantener todas nuestras expectativas de Calidad de servicio, trabajando siempre de forma respetuosa con el medioambiente y de forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos explícitos del cliente según contrato y las normativas vigentes en cada sector y servicio. • Satisfacción de clientes y proveedores mediante unos canales de comunicación adecuados. • La Dirección de CRESPO MANTENIMIENTOS asegura que se satisfacen y cumplen rigurosamente las necesidades, compromisos y expectativas de los clientes, convirtiéndolas en requisitos de la propia empresa, por lo que se llevan a cabo servicios personalizados a nuestros clientes y además, se tienen en cuenta los requisitos en todos los procesos relacionados con los clientes, ya que proporcionan información útil para conocer si está satisfecho con el servicio. • Adecuada selección de los Recursos humanos necesarios, con los conocimientos y habilidades que sean requeridos en los servicios a prestar. • Estar pendientes de las últimas novedades del mercado que ofrece el sector para poder dar respuesta a los servicios de nuestros clientes, superando sus expectativas. • Control exhaustivo y supervisión continua de nuestro personal que permite ir llevando a cabo el plan de trabajo cubriendo las necesidades e incidencias que puedan surgir.
<p>Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La prestación de sus servicios, se caracteriza por su alto nivel de calidad y por utilizar para su proceso productos de marcas acreditadas por su fiabilidad y durabilidad, que cumplan los requisitos exigidos. • Mejorar anualmente la eficacia y productividad de la Organización: En Crespo Mantenimientos se evalúa y supervisa las repercusiones de las actividades sobre los procesos productivos y se documenta y registra para asegurar la eficacia de los trabajos. • Proporcionar un marco para establecer y revisar objetivos y metas de Calidad y Medioambiente. • La planificación, el control, el seguimiento, la gestión de acciones correctivas y preventivas, las actividades de auditoría y las revisiones del



	<p>sistema por la Dirección; todo ello encaminado a asegurar que se cumple con la política y que el Sistema de Gestiones es el apropiado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento y revisión de objetivos y metas. • La identificación y actualización de la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a CRESPO MANTENIMIENTOS • Los registros de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales se archivan y conservan de forma que pueden encontrarse fácilmente. Las instalaciones empleadas para su archivo y las condiciones ambientales son tales que minimizan los riesgos de daño o deterioro y evitan su pérdida. • Establecer las medidas necesarias para garantizar la consecución de la legislación vigente y de la reglamentación interna aplicable en materia de Calidad. • Los clientes, en diferentes ocasiones, demandan o necesitan productos o servicios que no saben donde buscar o no tienen tiempo para ello. Crespo Mantenimientos facilita a sus clientes varios presupuestos asegurando que el proyecto o servicio a contratar sea el más idóneo en Calidad-Precio. Para esto, Crespo Mantenimientos, utiliza el sistema All Project, es un sistema de búsqueda y encuentro de un producto o servicio en el mercado nacional e internacional.
<p>Medio Ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crespo Mantenimientos cumple con las exigencias legales medioambientales que les afectan y aquellas que asumen voluntariamente en materia de gestión medioambiental. • CRESPO MANTENIMIENTOS con el objetivo de minimizar los posibles impactos ambientales de sus actividades, quiere implicarse activamente, allí donde sea posible en la prevención de la contaminación y de los residuos que la empresa pueda emitir o generar en el transcurso de sus trabajos. • Los Objetivos específicos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales forman parte de los objetivos generales de la empresa, se definen cada año y están detallados en planes o programas concretos para su consecución, con definición de los responsables de los mismos, plazos de ejecución y medios necesarios par alcanzarlos. • Fomentar a todos los niveles el sentido de la responsabilidad en relación con la Calidad y el Medioambiente. • Sistema general de gestión óptimo que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día una política ambiental de la organización coherente con el medio ambiente. • La repercusión de la actividad empresarial en el medio ambiente y en las relaciones con los ciudadanos, son objetivos prioritarios de la actuación. de CRESPO MANTENIMIENTOS,. En ese importante ámbito, la gestión ambiental y la reducción de envases contaminados, constituyen áreas básicas de su labor. • El personal que forma parte de la plantilla de CRESPO MANTENIMIENTOS, que realiza trabajos que afectan a la calidad o pueda causar un impacto ambiental significativo o cualquier impacto en la Seguridad y Salud de los trabajadores, reciben formación continua para capacitarles a tener las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto.



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos en todos los ámbitos de nuestra Compañía

3. MODELO DE NEGOCIO

3.1. Nombre y Naturaleza de la Propiedad

CRESPO MANTENIMIENTOS fue fundada en el año 1945, tomando forma de Sociedad Anónima en 1975, denominándose bajo el mismo nombre comercial desde su fundación.

3.2. Sectores y Servicios Ofrecidos

Los sectores y actividades más habituales en los que **CRESPO MANTENIMIENTOS** cuenta con más de 300 clientes y presta sus servicios con los sistemas y procesos más avanzados de cada momento en el sector de los servicios y mantenimientos, desarrollando trabajos en todo tipo de instalaciones como:

- ✓ Organismos Estatales y Autonómicos.
- ✓ Ayuntamientos.
- ✓ Universidades.
- ✓ Colegios y centros educativos.
- ✓ Centros de ocio.
- ✓ Centros sanitarios.
- ✓ Naves de logística y distribución.
- ✓ Cadenas de montaje.
- ✓ Cualquier tipo de oficinas y locales.

3.2.1. Mantenimientos Integrales

La actividad principal de **CRESPO MANTENIMIENTOS** es la de servicios y mantenimientos integrales de todo tipo de instalaciones. Dichos servicios tienen todo tipo de variantes, desde mantenimientos estándar hasta trabajos en altura y subsuelos, pasando por góndolas, grúas y brazos articulados.

Nuestra compañía está especializada en el mantenimiento y conservación de grandes edificios, Museos, Ayuntamientos, oficinas, Centros Comerciales, Colegios, etc. Trabajamos con entidades públicas y privadas, siendo nuestros más de 300 clientes el 60% público y 40% privado:

Mantenimientos en general:

- ✓ Limpieza.
- ✓ Electricidad.
- ✓ Fontanería.
- ✓ Calefacción y aire acondicionado.
- ✓ Reparaciones en instalaciones.

Así mismo, la ampliación de nuestro objeto social, con el fin de responder a las necesidades de nuestros clientes, abarca también los siguientes servicios:

- Mantenimiento integral de edificios.
- Mantenimientos de zonas verdes.
- Prestación de servicios sociales y sanitarios.
- Explotación y gestión de recintos deportivos.
- Higienización de conductos de aire acondicionado (Normativa 100012 AENOR)
- Prevención y control de la Legionelosis (R.D. 865/ 2003 de 4 de Julio)
- Servicios auxiliares (Gestión de instalaciones deportivas, monitores deportivos, control de accesos y conserjería, asistencia a domicilio).

Tenemos en nuestro haber todos los departamentos de Administración, tales como Industria, Cultura, Hacienda, Sanidad, Defensa, etc. El 65% ubicado en la Comunidad de Madrid, mientras que los clientes públicos restantes se encuentran en las Comunidades de Andalucía, Valencia, Cataluña, Galicia, La Rioja, Castilla La Mancha y Castilla León.

La gran cartera de clientes privados se concentra principalmente en sectores como enseñanza, distribución, siderurgia, superficies comerciales, ocio y fábricas, estando situados en un 50% en la Comunidad de Madrid.

3.3. Estructura operativa de la Organización

El organigrama de **CRESPO MANTENIMIENTOS**, donde se definen las relaciones entre las distintas funciones es el siguiente:



Las funciones y responsabilidades del personal que aparece en el organigrama se describen a continuación:

DIRECTOR GENERAL:

- ▶ Realización del plan de actuación de **CRESPO MANTENIMIENTOS**
- ▶ Establecimiento de la política y los objetivos de calidad, medio ambiente y prevención de **CRESPO MANTENIMIENTOS**
- ▶ Establecimiento de la estructura de **CRESPO MANTENIMIENTOS** necesaria para llevar a cabo el plan de actuación de la empresa
- ▶ Supervisión de las actividades de cada uno de los responsables de las diferentes direcciones de **CRESPO MANTENIMIENTOS**
- ▶ Análisis y seguimiento de las desviaciones y problemas detectados en cualquier área o dirección de **CRESPO MANTENIMIENTOS**
- ▶ Relación con entidades financieras.
- ▶ Realización y seguimiento de los presupuestos.
- ▶ Relación con los clientes
- ▶ Concurso Público
- ▶ Asigna los recursos necesarios humanos, tecnológicos, financieros y de conocimiento especializados para la correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión, así como para la consecución de los objetivos que se establecen. Es el responsable legal y máximo del funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión.
- ▶ Aprueba el programa definitivo del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

- ▶ Presenta al órgano de gobierno máximo de la empresa... para su aprobación los Planes anuales de Gestión de la Prevención, incluidos en los Planes de Gestión generales de la Empresa.
- ▶ Presenta ante el órgano de gobierno máximo de la empresa... el descargo anual de las actividades realizadas y el informe referente al funcionamiento del sistema

DIRECTOR DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN):

- ▶ Ejecución de la Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales.
- ▶ Supervisión de las actividades de planificación avanzada.
- ▶ Elaboración, revisión y actualización del Manual de Gestión
- ▶ Realización de las actividades de metrología.
- ▶ Realización, o supervisión en su caso, de las Auditorías internas o externas, si proceden.
- ▶ Homologación de proveedores.
- ▶ Comunicar a los subcontratistas los requisitos ambientales.
- ▶ Participar en el tratamiento de las no conformidades.
- ▶ Organizar las auditorías internas.
- ▶ Realización de las actividades de evaluación de la satisfacción del cliente.
- ▶ Supervisión de los procedimientos y elaboración de los que le afecten directamente.
- ▶ Revisión y actualización del Manual de Procedimientos
- ▶ Asegurar que un sistema de la calidad conforme a la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2008 y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 y a OHSAS 18801:2007 está establecido, implantado y mantenido.
- ▶ Informar del funcionamiento del sistema de gestión al Gerente para que éste lleve a cabo la revisión, y como base para una mejora del sistema de gestión.
- ▶ Elabora los informes en materia de prevención, a petición de la Dirección de la empresa
- ▶ Registra en un archivo toda la legislación y normativa de Prevención de Riesgos Laborales que sea de aplicación a la empresa.
- ▶ Recoge todos los riesgos identificados mediante los diferentes procedimientos elaborados para ello y elabora estadillos de situación.
- ▶ Recoge todas las acciones correctivas propuestas y lleva a cabo su seguimiento.
- ▶ Semestral y anualmente realiza las estadísticas de accidentabilidad que tenga definidas la empresa.
- ▶ Es responsable de gestionar la elaboración del Plan de Emergencia y la formación derivada de él
- ▶ Gestiona, con la asesoría del Servicio de Prevención, los Equipos de Protección Individual necesarios. Lleva un catálogo de los equipos en uso, y elabora un informe anual al respecto.
- ▶ Vigilar y controlar que se cumpla con la normativa de Seguridad y Salud Laboral en oficina y ser interlocutor entre las partes afectadas.

DIRECCIÓN FINANCIERA:

- ▶ Elaboración y seguimiento de la contabilidad general de CRESPO MANTENIMIENTOS
- ▶ Elaboración de procedimientos que le afecte.
- ▶ Relaciones bancarias
- ▶ Control de cobros y pagos.
- ▶ Control de facturación.
- ▶ Conocer todo aquello que les afecte dentro del Sistema de Gestión.
- ▶ Colaborar en todo momento con la dirección y el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN.
- ▶ Resolver dudas de los operarios en temas ambientales, con la colaboración del DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN.
- ▶ Establecer y comunicar las no conformidades que surjan.
- ▶ Implantar las acciones correctivas y preventivas existentes.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

- ▶ Control y elaboración de presupuestos.
- ▶ Elaboración de procedimientos que le afectan.
- ▶ Control y archivo de contratos con clientes.
- ▶ Atención al cliente.

- ▶ Atención al Gerente.
- ▶ Conocer todo aquello que les afecte dentro del Sistema de Gestión.
- ▶ Colaborar en todo momento con la dirección y el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Resolver dudas de los operarios en temas ambientales, con la colaboración del DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Establecer y comunicar las no conformidades que surjan.
- ▶ Implantar las acciones correctoras y preventivas existentes.

DEPARTAMENTO DE PERSONAL:

- ▶ Fichas de personal.
- ▶ Nóminas y seguros sociales.
- ▶ Control de partes de altas y bajas.
- ▶ Control de la formación de los trabajadores
- ▶ Conocer todo aquello que les afecte dentro del Sistema de Gestión.
- ▶ Colaborar en todo momento con la dirección y el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Resolver dudas de los operarios en temas ambientales, con la colaboración del DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Establecer y comunicar las no conformidades que surjan.
- ▶ Implantar las acciones correctivas y preventivas existentes.

ENCARGADOS GENERALES

- ▶ Relación con los Clientes.
- ▶ Recepción de la documentación técnica y aclaración de requisitos.
- ▶ Supervisión de ofertas a Clientes.
- ▶ Recepción de programas y pedidos de Clientes.
- ▶ Estudios de factibilidad.
- ▶ Adjudicación de servicios.
- ▶ Elaboración de presupuestos.
- ▶ Elaboración de procedimientos que le afectan.
- ▶ Conocer todo aquello que les afecte dentro del Sistema de Gestión.
- ▶ Colaborar en todo momento con la dirección y el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Resolver dudas de los operarios en temas ambientales, con la colaboración del DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Establecer y comunicar las no conformidades que surjan.
- ▶ Implantar las acciones correctivas y preventivas existentes.
- ▶ Vigilar y controlar que se cumpla con la normativa de Seguridad y Salud Laboral en los centros de trabajo y ser interlocutor entre las partes afectadas.

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y VENTAS

- ▶ Realización de órdenes de entrega a Clientes.
- ▶ Programación de pedidos.
- ▶ ABC` s de proveedores/ clientes/ productos.
- ▶ Elaboración de procedimientos que le afecten.
- ▶ Documentación de compras
- ▶ Relación con proveedores
- ▶ Control de pedidos de compras
- ▶ Evaluación de proveedores
- ▶ Conocer todo aquello que les afecte dentro del Sistema de Gestión.
- ▶ Colaborar en todo momento con la dirección y el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Resolver dudas de los operarios en temas ambientales, con la colaboración del DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Establecer y comunicar las no conformidades que surjan.
- ▶ Implantar las acciones correctoras y preventivas existentes.



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos en todos los ámbitos de nuestra Compañía

ADMINISTRATIVO

- ▶ Entrega de EPI`S.
- ▶ Realizar el parte de accidente interno
- ▶ Recepción de llamadas de los clientes
- ▶ Entrega de la documentación de los concursos
- ▶ Correcta segregación de los residuos generados en su puesto de trabajo.

ENCARGADO DE CENTRO

- ▶ Control de la asistencia de todo el personal.
- ▶ Solución de pequeños problemas cotidianos.
- ▶ Coordinar y controlar las directrices dadas por los Encargados Generales
- ▶ Control y dosificación del material.
- ▶ Función de enlace entre Crespo Mantenimientos y cliente
- ▶ Conocer todo aquello que les afecte dentro del Sistema de Gestión.
- ▶ Colaborar en todo momento con la dirección y el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Resolver dudas de los operarios en temas ambientales, con la colaboración del DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION.
- ▶ Establecer y comunicar las no conformidades que surjan.
- ▶ Implantar las acciones correctivas y preventivas existentes.
- ▶ Control y dosificación de los productos
- ▶ Enlace entre Crespo Mantenimientos y Cliente.
- ▶ Ejecutar las acciones encomendadas por los Encargados Generales
- ▶ Manipular adecuadamente los residuos que se generen en las actividades normales de la empresa.
- ▶ Tener una postura coherente con el Sistema de Gestión.
- ▶ Vigilar y controlar que se cumpla con la normativa de Seguridad y Salud Laboral en los centros de trabajo.

DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS

- ▶ Mantenimiento de edificios de acuerdo a los requisitos del cliente establecidos en la oferta/contrato o pliego de condiciones técnicas.

OPERARIOS CAMPANAS

- ▶ Limpieza De campanas y conductos de aire interior en las instalaciones del cliente.
- ▶ Depositar los residuos en los contenedores apropiados.
- ▶ Realizar las tareas encomendadas por sus superiores

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

- ▶ El Representante de la Dirección, asegura en todo momento el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos del Sistema de Gestión.
- ▶ Es el responsable de informar a la dirección y de concienciar al personal de la importancia de cumplir con los requisitos de la normativa vigente, a través de los sistemas de comunicación interna (reuniones, tablón de anuncios y teléfono principalmente).

3.4. Localización y áreas de Operación

CRESPO MANTENIMIENTOS realiza servicios de limpieza y mantenimientos integrales a nivel Nacional, teniendo sus principales clientes en las Comunidades de Madrid, Andalucía, Valencia, Cataluña, Galicia, La Rioja, Castilla La Mancha y Castilla y León.



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos en todos los ámbitos de nuestra Compañía

Su sede central está en **Madrid:**

C/ General Palanca 34, 28045 Madrid
Teléfono: 91.4674166
Correo electrónico: info@qcrespo.com
Responsable de la delegación: Javier López Radigales

CRESPO MANTENIMIENTOS cuenta con otra sede en **Málaga:**

C/ Pilarillo 1, 29700 Vélez-Málaga
Teléfono: 95.2506501
Correo electrónico: andalucia@qcrespo.com
Responsable de la delegación: Javier López Radigales

3.5. Dimensiones de la Organización

CRESPO MANTENIMIENTOS cuenta con una plantilla de 703 trabajadores y tiene un capital y reservas de: 2.043.441,16 Euros.

3.6. Cambios significativos

Durante el año 2011, periodo de análisis de esta memoria, no se han realizado cambios significativos en el desempeño de nuestras actividades, en los requisitos legales aplicables o en los requisitos de nuestros clientes.

3.7. Premios y Distinciones

CRESPO MANTENIMIENTOS recibe anualmente **cartas de agradecimiento y certificados** donde los clientes reseñan la excelencia del trabajo realizado por parte del personal de esta empresa.

Las Certificaciones:

- Máxima clasificación empresarial a nivel Nacional, otorgada por la Junta de Contratación del Ministerio de Economía y Hacienda.
- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, Certificado otorgado por OCA, basado en las Normas ISO 9001: 2008.
- SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, Certificado otorgado por OCA, basado en las Normas ISO 14001: 2004.
- SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Certificado otorgado por OCA, de acuerdo con la Norma OSHAS 18001:2007.
- Proveedores homologados de Telefónica, Renfe, Iberdrola y Endesa.



4. GOBIERNO CORPORATIVO



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos en todos los ámbitos de nuestra Compañía

4.1. Estructura del Gobierno

Consejo de Administración:

- Presidente
- Consejeros
- Secretario no consejero

Órganos de Dirección

- Consejo Directivo
- Director General

4.2. Mecanismo de Comunicación

Comunicación interna: En **CRESPO MANTENIMIENTOS**, Para cuestiones relativas al Sistema de Gestión, todo el personal tiene acceso directo al DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION, y las comunicaciones de este con el resto de la organización tienen lugar a través de reuniones, charlas informativas, comunicados internos, etc. La Política integrada será comunicada al personal a través de los tabloneros de anuncios situados tanto en las Oficinas de **CRESPO MANTENIMIENTOS**, como en cada uno de los centros de trabajo en los cuales se estén realizando los servicios. De forma general se contemplan las siguientes posibilidades:

- Comunicación vertical

a) Ascendente: el personal de **CRESPO MANTENIMIENTOS** comunica a la Dirección General el desempeño de los procesos, las No Conformidades y las Reclamaciones de clientes mediante los registros establecidos. Además se reunirán con la Dirección General y/o el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION para comunicar cualquier aspecto de interés.

b) Descendente: la Dirección General de **CRESPO MANTENIMIENTOS** comunica los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales, las responsabilidades, etc. mediante reuniones, o mediante comunicaciones directas con los implicados. El DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION es el responsable de informar y responder al personal interno, sobre cualquier duda o consultas relacionadas con el sistema de gestión.

- Comunicación horizontal

Se realiza a través de los Registros generados y de comunicaciones verbales.

El personal subcontratado es informado de los requisitos ambientales de la empresa en la aplicación a las actividades, a través de los encargados quienes les hacen entrega del Manual de Buenas Prácticas Ambientales y les explica a través de charlas qué hacer con los residuos generados.

Del mismo modo el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION da las correspondientes indicaciones para colocar dicho Manual de Buenas Prácticas en zonas accesibles a todos los trabajadores tanto internos como subcontratados.

CRESPO MANTENIMIENTOS,. Decide no comunicar información acerca de sus aspectos ambientales significativos.

Comunicación externa: Las comunicaciones externas (quejas, denuncias y comunicaciones con la administración) serán recibidas por el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION, quién documentará, analizará y responderá aquellas que considere relevantes. Serán consideradas relevantes las comunicaciones de las administraciones públicas, comunicaciones de clientes, quejas y denuncias. De estas comunicaciones se archivará copia.

El control de estos documentos se efectuará conforme a los procedimientos y PC-01 y 02.

En el caso de solicitudes de información sobre la gestión medioambiental de la empresa, será el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION quién las atenderá. La comunicación de los aspectos ambientales

significativos la suministrará en función del solicitante. Si se solicitan visitas a las instalaciones, será el DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION o persona delegada quién las acompañe durante la estancia en la empresa.

CRESPO MANTENIMIENTOS, ha de transmitir la política de medio ambiente a todas las personas externas a la empresa que puedan tener alguna relación con las actuaciones medioambientales de la misma.

El DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTION de **CRESPO MANTENIMIENTOS** establecerá comunicación en relación con temas medioambientales con la administración, asociaciones, o cualquier agente de interés cuando considere necesario para informarse sobre requisitos legales, subvenciones, premios o cualquier otro tema relacionado.

CRESPO MANTENIMIENTOS ha desarrollado el Procedimiento PC-15 "Comunicación, Consulta y Participación" para asegurar que la información pertinente sobre Seguridad y Salud Laboral es comunicada, tanto de forma interna como a otras partes interesadas.

5. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

El objeto de esta Memoria de Sostenibilidad es la presentación de las principales actuaciones y resultados de **CRESPO MANTENIMIENTOS** en materia de responsabilidad social empresarial.

El contenido de esta memoria ha sido definido tras analizar las particularidades de las actividades de **CRESPO MANTENIMIENTOS** y los intereses de cada uno de sus grupos de interés.

En el proceso de identificación de los aspectos significativos a comunicar en esta memoria se han tenido en cuenta los siguientes principios:

- **Materialidad.** Umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante para ser incluido en la memoria. Teniendo en cuenta:
 - Los intereses/aspectos principales planteados por los grupos de interés. Como principal fuente de información se emplean los resultados de los procesos de comunicación y satisfacción del cliente del sistema de gestión de la organización.
 - La comparación y análisis del comportamiento de empresas homólogas y competidoras.
 - La existencia de requisitos legales y su relevancia en relación con los grupos de interés.
 - Los mayores problemas de sostenibilidad identificados por expertos y organizaciones expertas en este campo.
 - Las políticas y estrategias de los sistemas de gestión implantados.
- **Participación de los grupos de interés.** Los grupos de interés incluyen los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).
- **Contexto de sostenibilidad.** La información contenida debe estar relacionada con la manera en que la organización contribuye a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.
- **Exhaustividad.** La información suministrada debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales y para evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.



Es nuestra responsabilidad transmitir valores equilibrados y justos en todos los ámbitos de nuestra Compañía

La información y los datos presentes en la memoria abarcan las actividades desarrolladas en el año 2012. Este documento es la primera memoria de sostenibilidad realizada por **CRESPO MANTENIMIENTOS**

CRESPO MANTENIMIENTOS se compromete a publicar sus resultados en materia de responsabilidad social empresarial con una periodicidad anual.

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria es:

Rubén Pérez. Director de Calidad, Medio Ambiente y Prevención.
C/ General Palanca, 34 - 28045 - Madrid
info@gcrespo.com

6. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

6.1. La relación con los grupos de Interés

En la definición de contenidos de esta memoria y en el establecimiento de objetivos en materia de sostenibilidad se han tenido en cuenta los siguientes grupos de interés:

- Accionistas
- Empleados, incluyendo su representación sindical
- Clientes
- Proveedores
- Sociedad civil
- Administraciones públicas

Los indicadores de desempeño planteados en esta memoria son el resultado de las comunicaciones e intereses de los diferentes grupos de interés. Nuestro sistema de gestión dispone de metodologías para interactuar con cada uno de ellos: cuestionarios, reuniones, comunicaciones, etc.

RESULTADOS ECONÓMICOS

Los resultados económicos obtenidos durante el año son los siguientes:

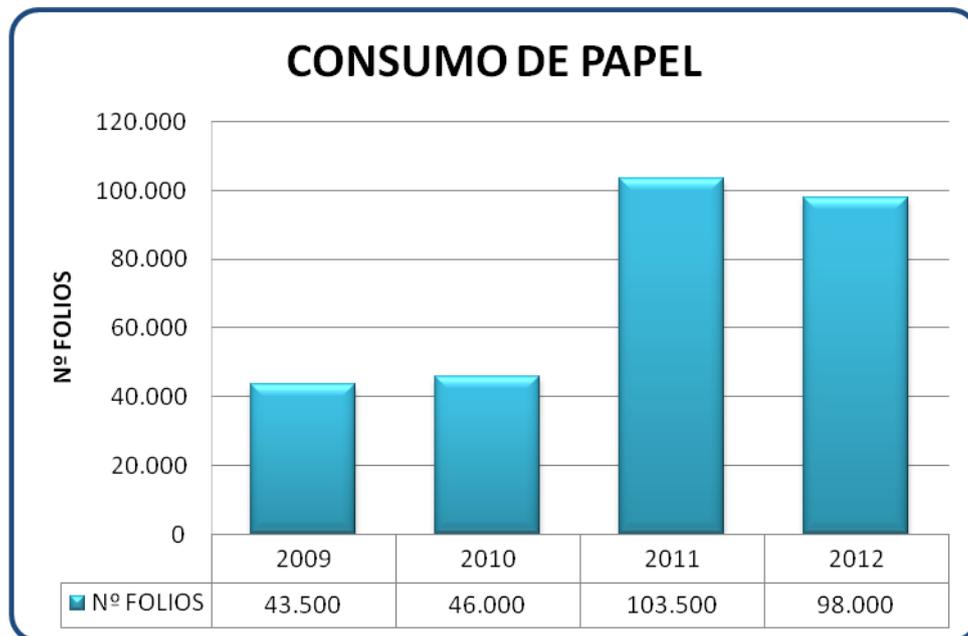
Importe neto cifra de negocio	8.234.461,45 Euros
Gastos de aprovisionamiento	244.885,97 Euros
Gastos de personal	7.149.158,29 Euros
Resultado antes de impuestos	536.671,37 Euros

No se han recibido ayudas significativas por parte de las administraciones públicas.

No se han producido multas o sanciones respecto a nuestro desempeño ambiental o relacionado con el desarrollo de nuestra actividad.

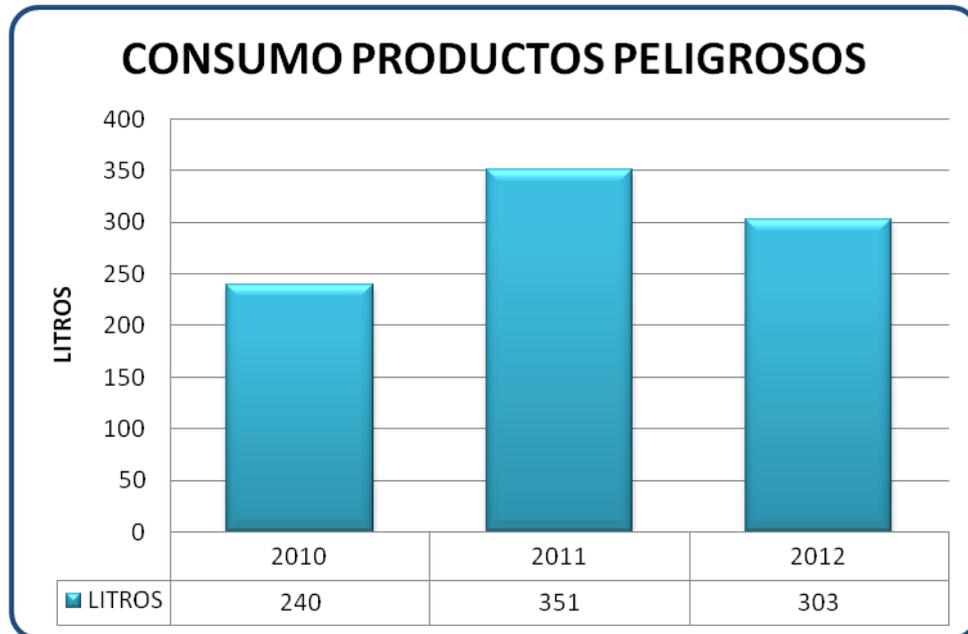
7. RESULTADOS AMBIENTALES

7.1. Consumo de papel



Importante aumento del consumo de papel en los dos últimos años, motivado por la mayor presentación a concursos con administraciones públicas

7.2. Consumo de productos peligrosos



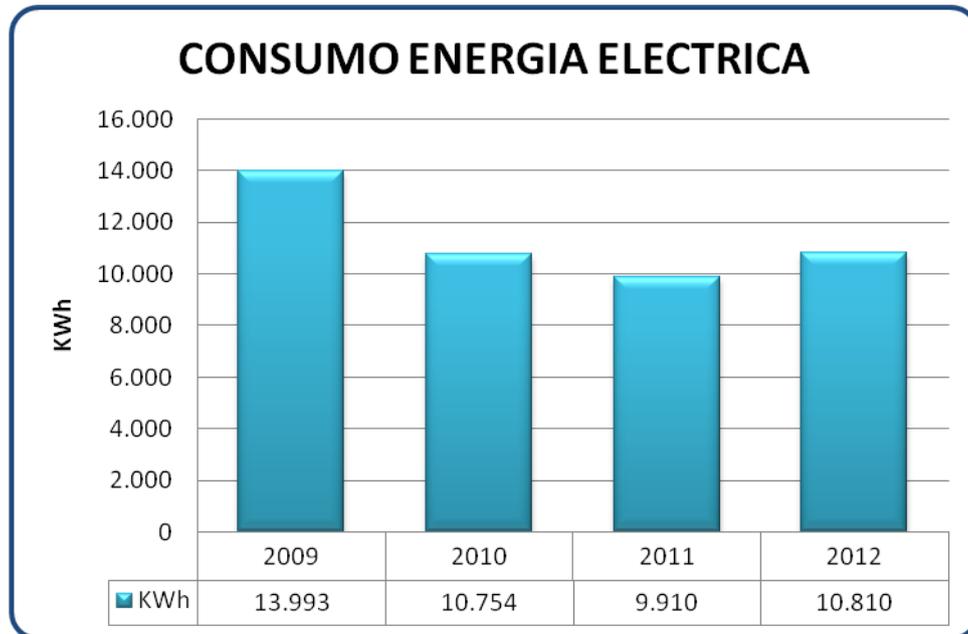
Disminución del 14% en el consumo de productos peligrosos en nuestros procesos.

7.3. Consumo de productos no peligrosos



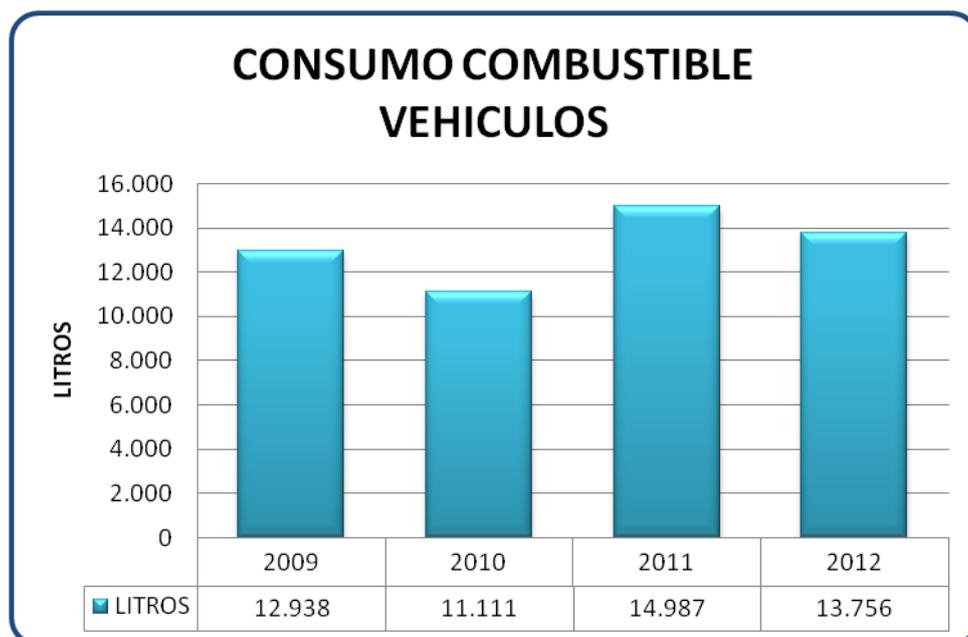
Se ha disminuido un 38% el consumo de productos no peligrosos en nuestros procesos.

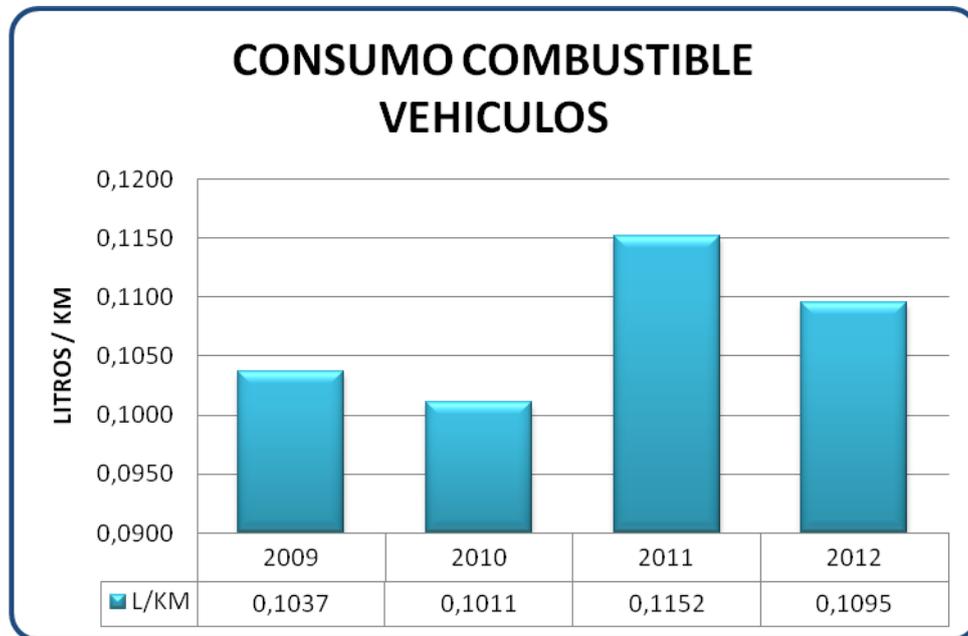
7.4. Consumo de energía eléctrica



Se ha producido una reducción del 8% en el consumo de energía eléctrica en nuestras instalaciones.

7.5. Consumo de combustible en vehículos





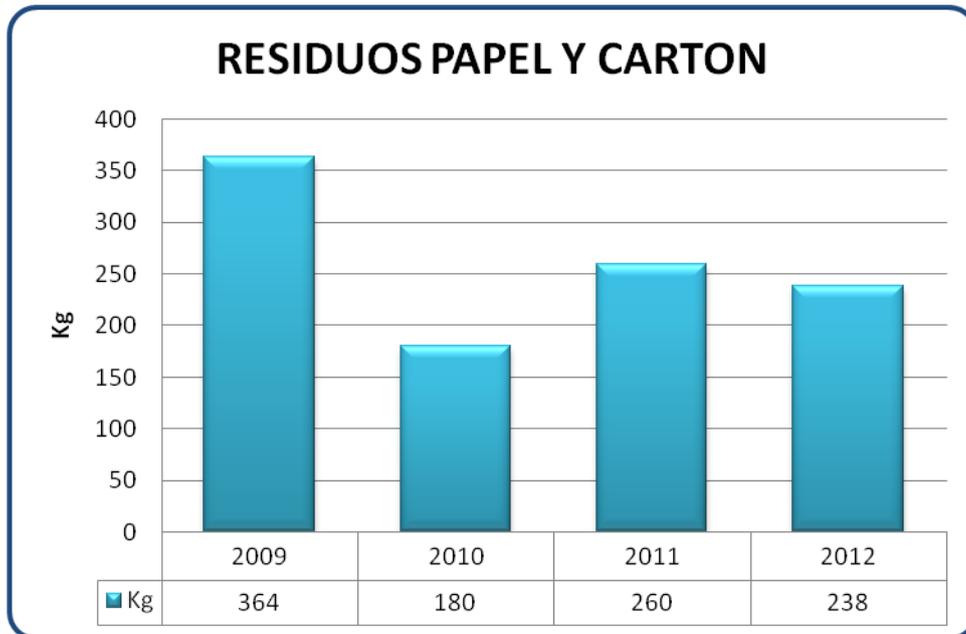
Incremento de un 3% en el consumo de litros de combustible para desplazamientos, el consumo de combustible por kilómetro recorrido ha disminuido un 4%

7.6. Consumo de agua

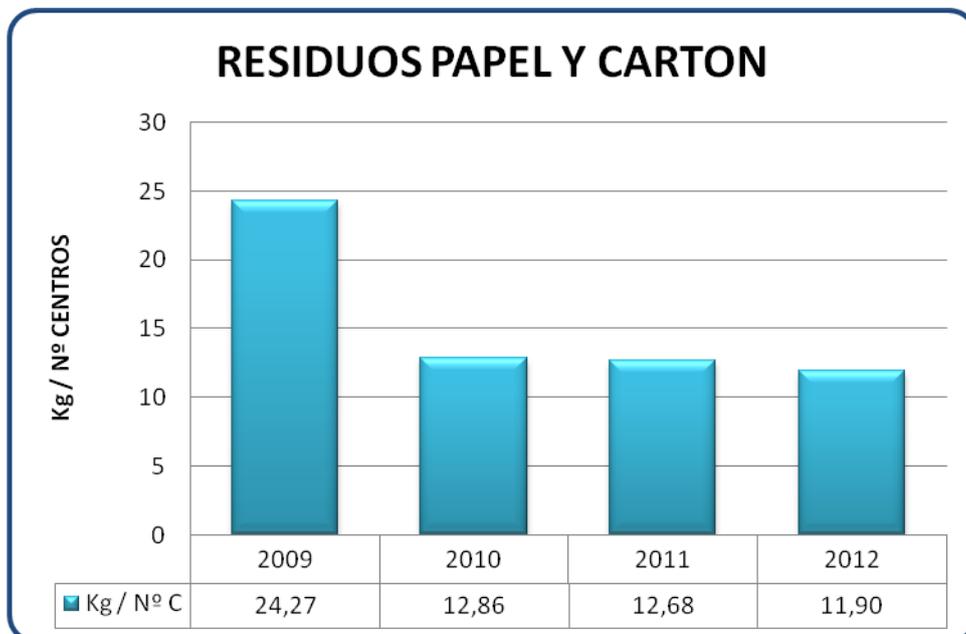


El consumo de agua se ha mantenido constante en los últimos años.

7.7. Residuo de papel y cartón



Disminución de un 8% de los residuos de papel y cartón respecto a los valores del año pasado.

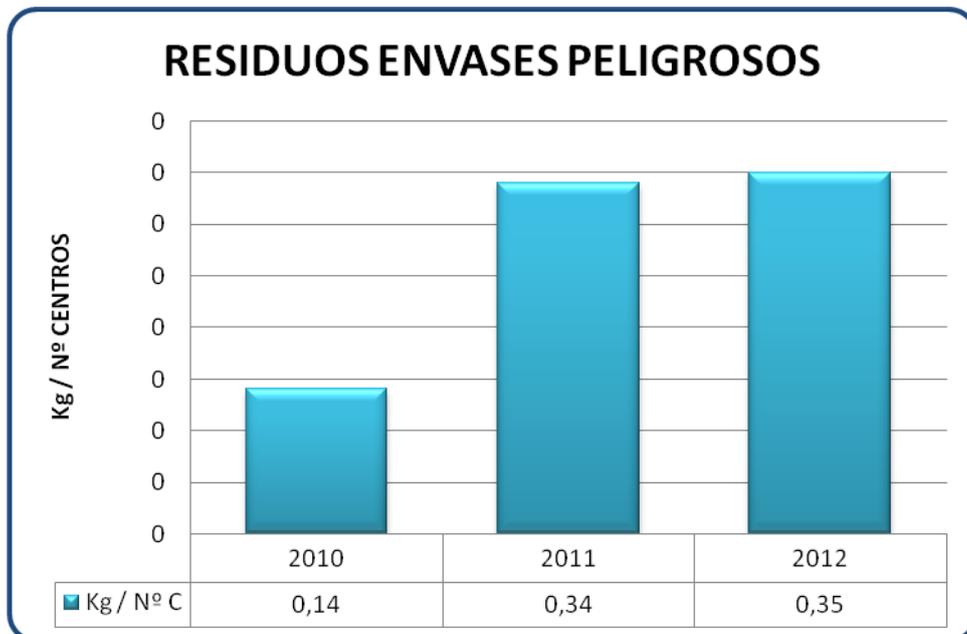


La cantidad de kilogramos de papel y cartón media generada por centro ha descendido un 8,4% con respecto al 2011..

7.8. Residuos de envases contaminados con sustancias peligrosas



Se mantiene constante la generación de envases peligrosos.



7.9. Residuo de tóner de impresión



Se ha producido un aumento del 125% en la cantidad de residuos de tóner de impresión debido a que muchos toners estaban almacenados del año anterior y se han retirado en el 2012..



El aumento medio de residuos de tóner por centros de actividades es del 130%.

8. RESULTADOS SOCIALES

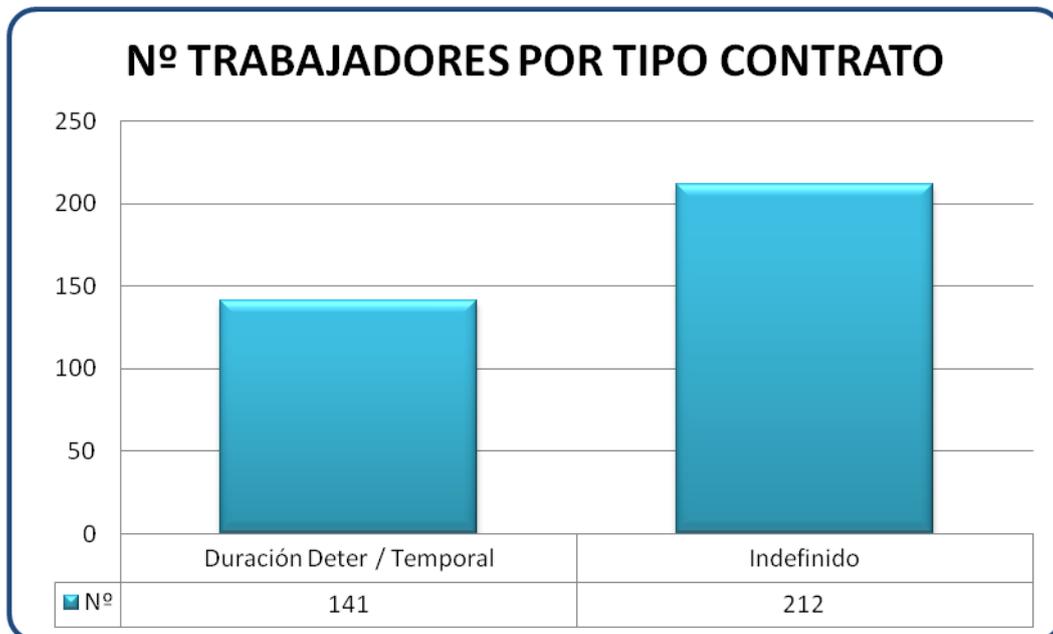
8.1. Número de Trabajadores por puesto de Trabajo



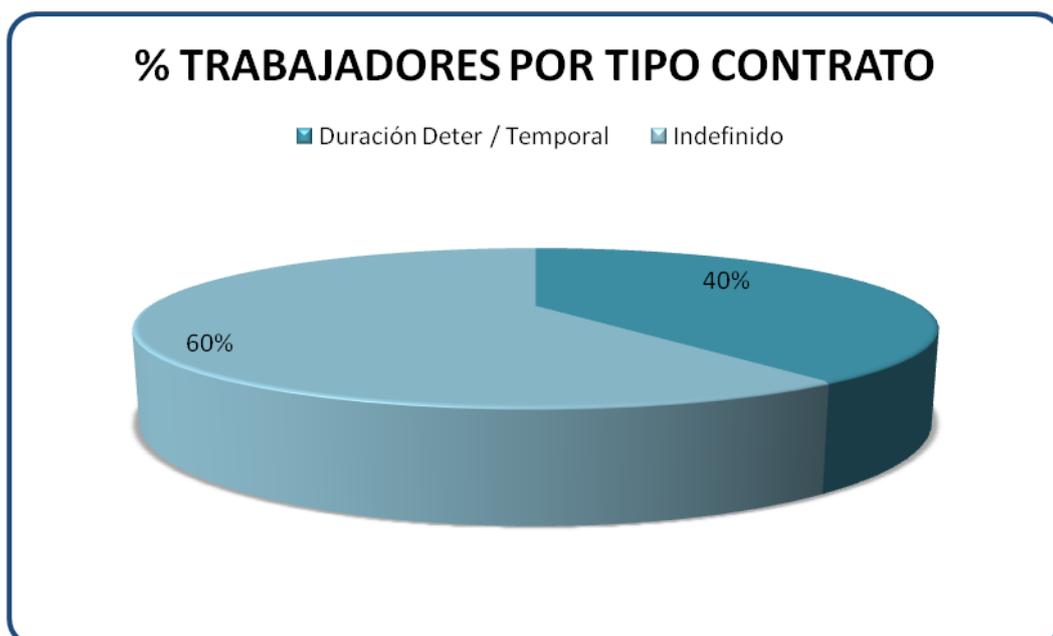
En la actualidad hay 353 trabajadores, de los cuales 321 son limpiadores/a y peones (91%), 14 son especialistas (4%), 14 son encargados y supervisores (4%) y 4 son personal de administración (1%).



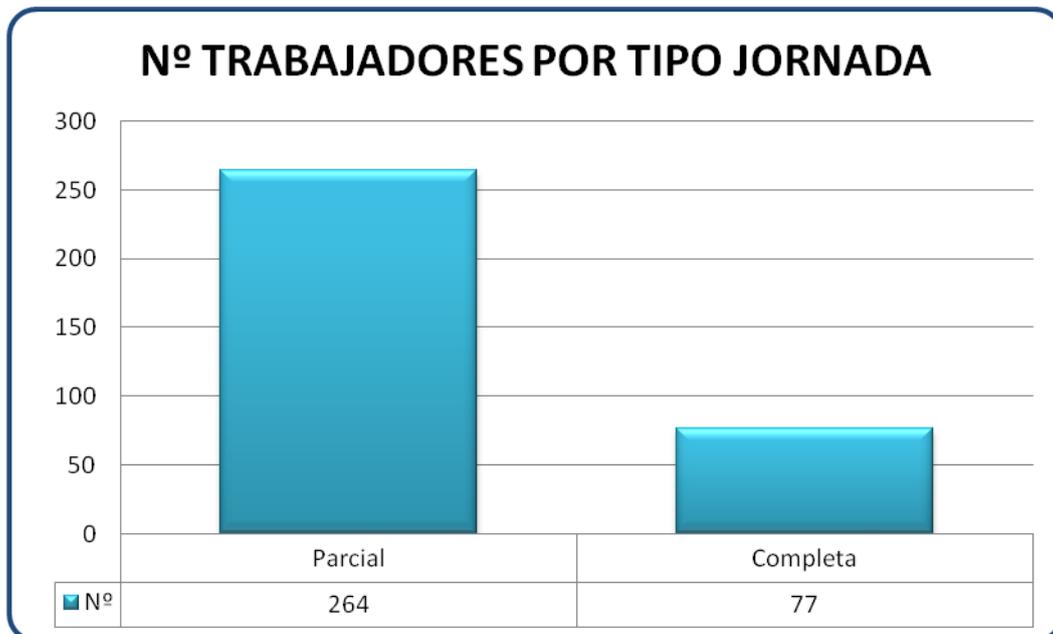
8.2. Número de Trabajadores por tipo de contrato



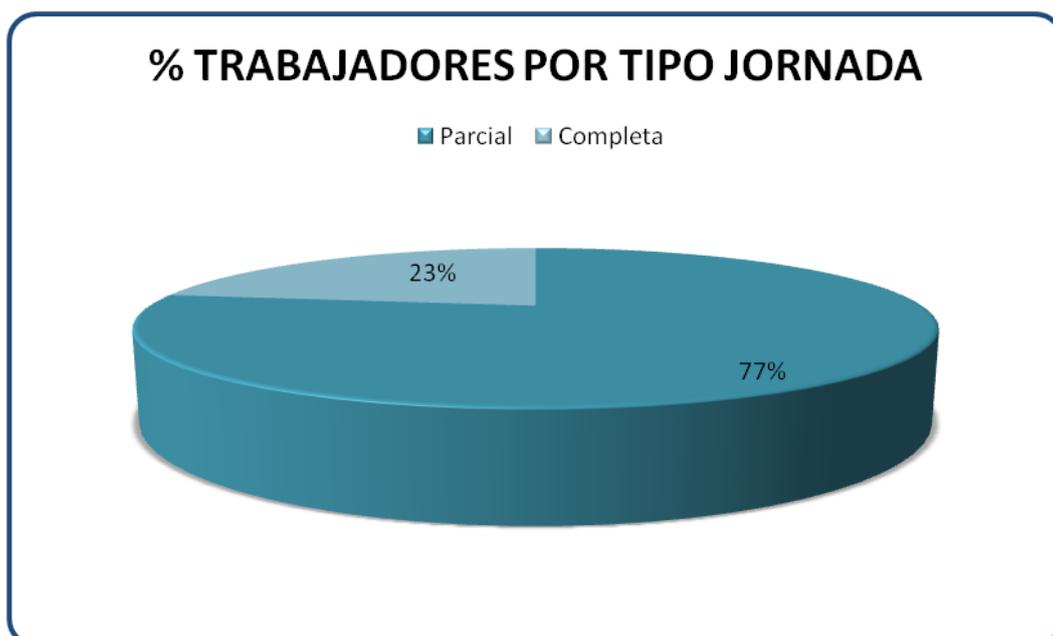
De la plantilla actual, 212 trabajadores poseen contrato indefinido (60%) y 141 poseen contrato de duración determinado o temporal (40%).



8.3. Número de trabajadores por tipo de jornada



264 trabajadores (75%) de la plantilla tienen una jornada parcial y 77 trabajadores (25%) tienen una jornada completa.



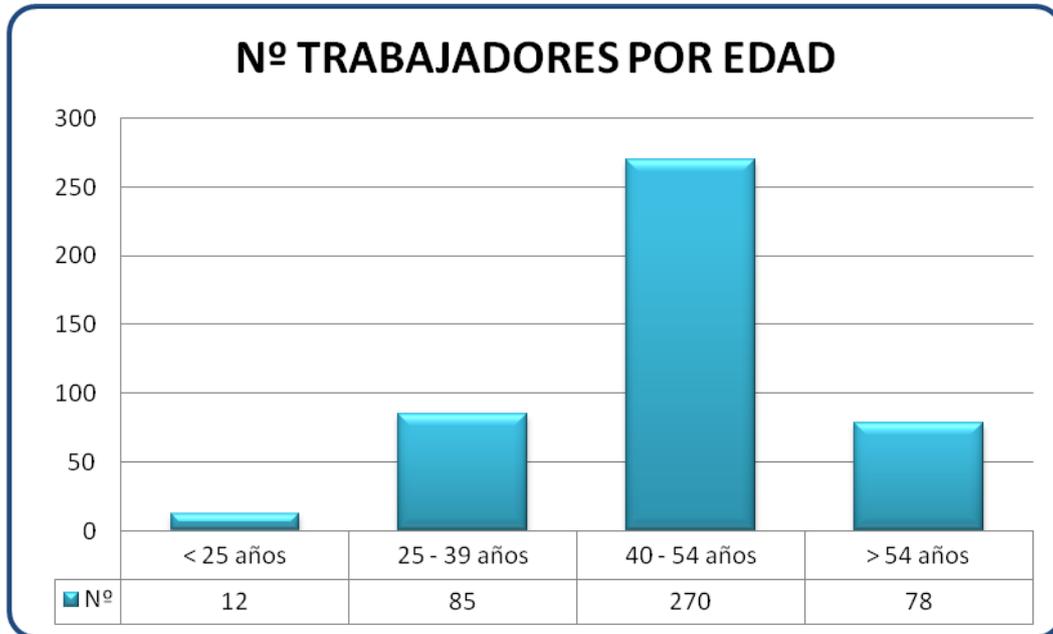
8.4. Número de trabajadores por sexo



Nuestra plantilla por sexo se divide en 249 mujeres (71%) y 104 hombres (29%)

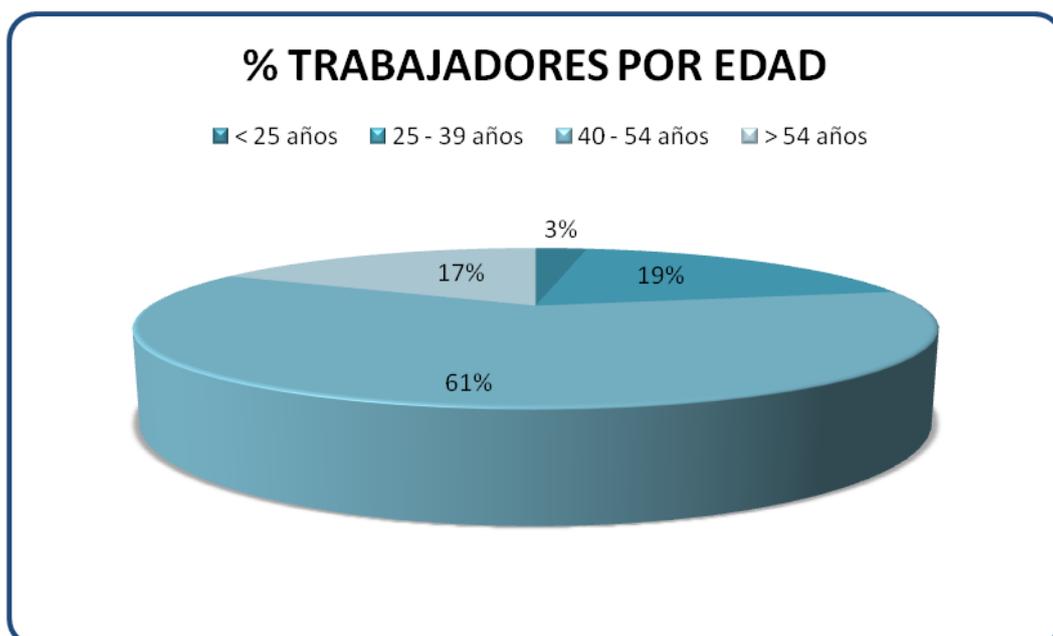


Número de trabajadores por edad

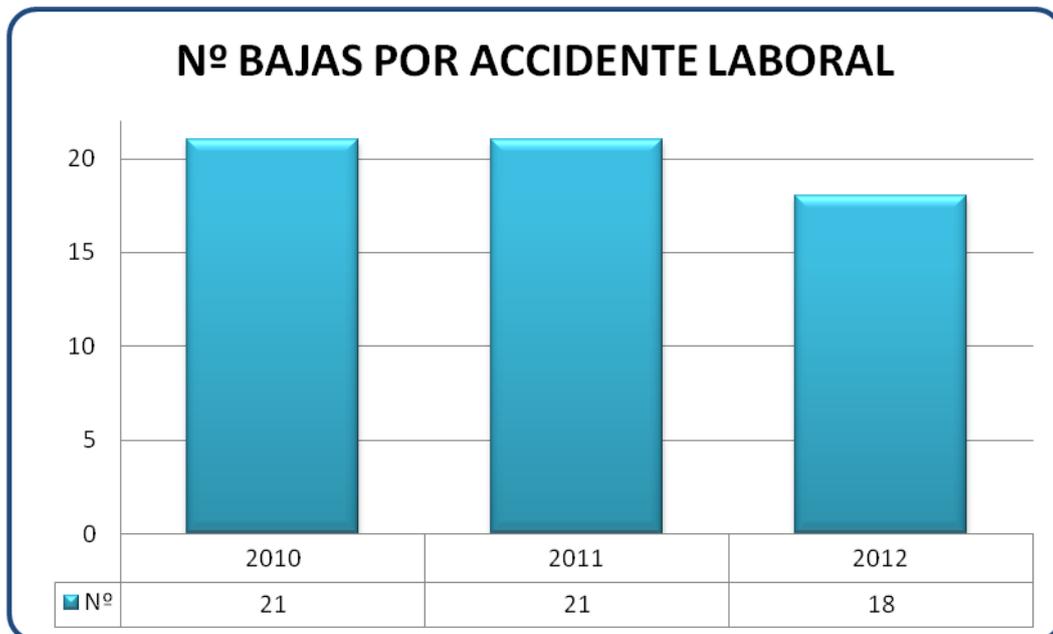


Por edades, nuestra plantilla se divide en:

- 12 miembros menores de 25 años (3%).
- 85 miembros entre 25 y 39 años (25%).
- 270 miembros entre 40 y 54 años (50%).
- 78 miembros mayores de 54 años (22%).



8.5. Salud y Seguridad en el Trabajo



18 trabajadores (3%) han sufrido baja por accidente laboral durante el año 2011.



9. TABLA DE CONTENIDOS GRI

Elemento GRI	Capítulo	Página
1. Estrategia y análisis		
Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	1	4
Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	-	-
2. Perfil de la organización		
Nombre de la organización.	3.1.	9
Principales marcas, productos y/o servicios.	3.2.	9
Estructura operativa de la organización.	3.3.	10
Localización de la sede principal de la organización.	3.4.	15
Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas	3.4.	15
Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3.1.	9
Mercados servidos	3.4.	15
Dimensiones de la organización informante		
• Número de empleados.	3.5.	16
• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	3.5.	16
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	3.5.	16
• Cantidad de productos o servicios prestados	3.5.	16
• Activos totales.	-	-
• Propietario efectivo	-	-
Desglose por país/región de lo siguiente:		
• Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	-	-
• Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	-	-
• Empleados por países/regiones.	-	-
Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria		
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones	3.4.	15
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	-	-
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	3.7.	16
3. Parámetros de la memoria		
Perfil de la memoria		
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	5	19
Fecha de la memoria anterior más reciente	5	19
Ciclo de presentación de memorias	5	19
Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	5	19
Alcance y cobertura de la memoria		
Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. 	6	20

Cobertura de la memoria	6	20
Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	6	20
La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6	20
Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	6	20
Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	6	20
Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de Valoración aplicados en la memoria.	6	20
Índice del contenido GRI		
Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	10	34
Verificación		
Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
GOBIERNO		
La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	4.1	17
Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1	17
En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	4.1	17
Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. Se debe hacer referencia a los procesos relativos al: <ul style="list-style-type: none"> • Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno • Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.	4.2	17
Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	-	-
Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	-
Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	-	-
Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2	5
Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación	-	-

y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.		
Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	-	-
Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	-	-
Compromisos con iniciativas externas		
Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	-	-
Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	-	-
Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	-	-
Participación de los grupos de interés		
Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	6.1	20
Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	6.1	20
Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	6.1	20
Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	6.1	20
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño		
Dimensión económica		
EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	7	21
EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	-	-
EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	-	-
EC4: Ayudas financieras significativas recibidas del Gobierno	7	21
EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-
EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-
EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-	-
EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	-	-
EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-	-
Dimensión ambiental		
EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	8.1., 8.2. y 8.3..	21 y 22
EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	-	-
EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8.4. y 8.5.	23
EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
EN5: Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	-	-
EN6: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	-	-
EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	-	-
EN8: Captación total de agua por fuentes.	8.6.	24
EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-	-
EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-	-
EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-	-
EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	-	-
EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	-	-
EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	-	-
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales.	-	-
EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	-	-
EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-	-
EN18: Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	-	-
EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	-	-
EN 20: NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso.	-	-
EN21: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	-	-
EN22: Peso total de residuos generados según tipo y método de tratamiento.	8.7., 8.8. y 8.9.	25, 26 y 27
EN23: Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-	-
EN24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos, según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-	-
EN25: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	-	-
EN26: Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	-	-
EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-	-
EN28: Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	7	21
EN29: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	-	-
EN30: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	-	-
Dimensión social		

Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo		
LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contratación y por región.	9.1. y 9.2.	28 y 29
LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	9.4. y 9.5.	31 y 32
LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	-	-
LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	-	-
LA5: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	-	-
LA6: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	-	-
LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	9.6.	33
LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	-	-
LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	-	-
LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	-	-
LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	-	-
LA12: Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	-	-
LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	-	-
LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	-	-

Elemento GRI	Capítulo	Página
Indicadores del desempeño de derechos humanos		
HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-	-
HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	-	-
HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	-	-
HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	-	-
HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	-	-
HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-	-
HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	-	-
HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas	-	-

o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		
HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	-	-
Indicadores del desempeño de Sociedad		
SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.	-	-
SO2: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	-	-
SO3: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	-	-
SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	-	-
SO5: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	-	-
SO6: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-	-
SO7: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-	-
SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-	-
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos		
PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	-	-
PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-
PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	-	-
PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-
PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	-	-
PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-	-
PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	-
PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	-	-
PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	-	-

10. DECLARACIÓN DE NIVEL DE APLICACIÓN DE GRI

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	Verificación externa de la Memoria	Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	Verificación externa de la Memoria
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.	

Declaro bajo mi responsabilidad que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el **Nivel de Aplicación C** establecido en la Guía G3.1 de GRI.

Rubén Pérez
Director de Calidad, Medio Ambiente y Prevención

9 de Abril de 2013