

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020



ÍNDICE

1. CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.

- 2.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
- 2.2. SECTORES DE ACTIVIDAD
- 2.3. SERVICIOS QUE OFRECEMOS
- 2.4. VALOR AÑADIDO

3. GOBIERNO CORPORATIVO:

- 3.1. ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, EQUIPO DIRECTIVO Y ORGANIGRAMA
- 3.2. RESPONSABILIDADES EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

4. NUESTRO COMPROMISO: POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.

5. CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA. CANAL DE COMUNICACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

6. CONSULTA Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES:

- 6.1. CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 6.2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 6.3. ANÁLISIS DE IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 6.4. PLAN DE ACCIÓN Y COMUNICACIÓN DERIVADO DEL PROCESO DE DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

7. ESTRATEGIA Y PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (ENFOQUE Y RESULTADOS):

- 7.1. PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA
- 7.2. OBJETIVOS

8. DESEMPEÑO ASG: PRINCIPALES INDICADORES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE BUEN GOBIERNO:

9. ASPECTOS AMBIENTALES

10. FISCALIDAD RESPONSABLE

11. INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

A lo largo de más de 50 años de trayectoria empresarial en el sector de **Servicios de limpieza e higienización profesional**, en SIRSA hemos manifestado nuestro compromiso continuo con la calidad de nuestros procesos y servicios, la protección de la seguridad y salud laboral de nuestro personal y la preservación del medioambiente, compromiso en base al cual hemos implantado un sistema de gestión integrado y multidisciplinar, certificado en conformidad las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y la norma de Responsabilidad Social Corporativa SGE21.

En la última década, hemos asistido a una verdadera transformación del mercado y de la sociedad de la información y la comunicación. Los efectos de la globalización sobre el cambio climático y la desigualdad social, el uso profesional de internet y de las redes sociales, con clientes y consumidores cada vez mejor informados, más exigentes, pero también más conscientes, han conllevado el despertar de nuestra responsabilidad social empresarial, sensibles ante las necesidades y expectativas reales y potenciales que manifiestan nuestros grupos de interés, conscientes del impacto que nuestras decisiones, procesos y servicios causan o pueden causar en el medioambiente y en la sociedad.

En SIRSA, hemos adquirido plena conciencia del contexto de crisis económica, social y ambiental que ha marcado estos últimos años, en el que nuestra empresa, contrariamente a la tendencia de las empresas de nuestro sector, ha continuado crecimiento y consolidándose, asumiendo nuevos compromisos, entre ellos, la incorporación de la RSE en el sistema de gestión como un verdadero motor de cambio, para crear una cadena de valor compartido, mayor cohesión social, mejorar la competitividad de nuestra empresa y su sostenibilidad a largo plazo, más allá del reconocimiento o prestigio reputacional.

La presentación de este Informe de Responsabilidad Social por parte de SIRSA tiene como finalidad que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño en materia de información no financiera durante el ejercicio 2020. El informe se refleja el desempeño económico, social y ambiental de nuestra empresa.

El informe se ha preparado siguiendo los requerimientos de información establecidos en el punto 6.1.11 de Divulgación de Información No Financiera de la SGE21, incluyendo el perfil de la organización, el gobierno corporativo y compromisos, las iniciativas sociales que durante el año se han acometido, los resultados del Plan de Responsabilidad Social y los indicadores ASG.



Víctor Recoder Miralles
Director General

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, S.A.U. (abreviadamente, SIRSA) es una empresa líder en la gestión integral de servicios de limpieza profesional y servicios auxiliares, avalada por una larga trayectoria profesional de crecimiento sostenido y reconocido prestigio en el sector.

Desde nuestra fundación en 1970 en Granollers (Barcelona), hemos trabajado para clientes de todos los ámbitos y en todos los sectores de actividad.

En el ámbito privado para grandes corporaciones, grandes cuentas, pymes, microempresas y también para particulares, en determinados servicios. En el ámbito público, para la administración central, autonómica y local.

Desde el pasado mes de Junio de 2018 SIRSA pertenece al **Grupo Urbaser**, así como las sociedades vinculadas a SIRSA, **SIRSA SERVICIOS ASISTENCIALES, S.L.U.**, e **INTERLIMP, S.A.U.**, empresas del sector de servicios de limpieza profesionales, especializada esta última también en la actividad de control de plagas urbanas, cuenta con una amplia cartera de clientes y da trabajo a un gran número de profesionales: personas trabajadoras de perfiles diversos, en las distintas áreas de actividad, categorías, turnos, centros de trabajo y poblaciones.

SIRSA dispone de dos sedes administrativas, en Barcelona y Madrid, y múltiples sedes operativas con representación en todo el territorio nacional.

2.2. SECTORES DE ACTIVIDAD

Dirigimos nuestra actividad comercial a clientes de todos los sectores de actividad (sanitario y asistencial, industrias diversas, servicios e infraestructuras) tanto en el ámbito público como en el privado.

Nuestra metodología de evaluación inicial, planificación, gestión, control y supervisión en todas nuestras actividades y **servicios especializados** configura el ADN de una empresa comprometida con sus clientes y con una gran capacidad de **adaptación multisectorial**, en un mercado donde la especialización del servicio es un valor añadido.

SECTOR SANITARIO Y ASISTENCIAL	SECTOR INDUSTRIA	SECTOR INFRAESTRUCTURAS
Hospitales Clínicas Laboratorios Residencias geriátricas	Alimentaria Química Farmacéutica Automoción Construcción Planta de tratamiento de Residuos	Instalaciones aeroportuarias Instalaciones portuarias Aparcamientos
SECTOR SERVICIOS		
Enseñanza	Hostelería y restauración	Ocio, cultura, espectáculos
Escuelas infantiles Colegios Universidades Academias de idiomas Residencias de estudiantes	Hoteles Albergues Restaurantes Cafeterías Bares Grandes superficies	Parques de atracciones Auditorios Bibliotecas Discotecas Museos Cines Teatros
Deportes	Edificios corporativos	
Estadios Gimnasios Instalaciones deportivas Circuitos de motor	Edificios de oficinas Edificios históricos y singulares Entidades financieras Entidades aseguradoras Despachos profesionales Administración y empresas públicas	

2.3. SERVICIOS QUE OFRECEMOS

En SIRSA, ofrecemos una amplia variedad de **servicios de limpieza, desinfección y servicios auxiliares** para cubrir las necesidades de externalización que demanda el mercado actual en los diversos sectores de actividad, soluciones integrales totalmente personalizadas **que se adaptan a las necesidades, expectativas y recursos** de cada cliente y a sus **requerimientos sectoriales, técnicas y materiales que mejoran en eficacia y rendimiento y que permiten una mayor optimización del trabajo.**

SERVICIOS DE LIMPIEZA PROFESIONAL

- Limpiezas de mantenimiento periódico (diario, semanal, mensual o de otra periodicidad convenida)
- Limpiezas puntuales y/o periódicas: cristales, persianas, cortinas...
- Limpiezas después de obras nuevas, reformas...
- Limpiezas intensivas previas, durante o post-eventos, inauguraciones, celebraciones, fiestas...
- Intervenciones después de inundaciones o incendios

- Barridos y fregados mecanizados
- Tratamiento de pavimentos duros: cristalizado y diamantado de suelos calcáreos (mármol y terrazo)
- Abrillantado/emulsionado de suelos blandos (p.v.c, goma, linóleo...)
- Limpieza de moquetas y otros revestimientos textiles.

- Limpiezas especializadas diversas: fachadas, cristales de altura, silos y espacios confinados, graffiti, chicles...
- Limpiezas criogénicas
- Aplicación de técnicas de control específico de olores
- Suministro de productos diversos de limpieza
- Suministro y reposición de dispensadores de material fungible o consumibles (papel higiénico, jabón lavamanos, toallitas secamanos), unidades higiénicas y ambientadores.
- Instalación de centrales de dosificación automática de productos químicos.
- Monitoreo bacteriológico y control de plagas (desinsectación, desratización y control de aves urbanas)
- Protocolos de limpieza específicos: desinfecciones por Covid, áreas quirúrgicas, salas blancas, alimentaria, cabinas de pintura, almacenes automatizados inteligentes, maquinaria industrial, aulas y áreas infantiles, pizarras digitales y proyectores, parques naturales, zonas de agua...

SERVICIOS AUXILIARES

- Conserjería y Recepción
- Personal de Servicios Generales
- Transporte de archivos y mobiliario
- Gestión de salas, auditorios y bibliotecas
- Gestión integral de aparcamientos
- Servicios de jardinería interior y exterior

2.4. VALOR AÑADIDO

Como empresa profesional y especializada SIRSA aporta las siguientes garantías de servicio:

1. **Asesoramiento técnico-comercial.** Visita comercial y elaboración de presupuesto/s sin compromiso.
2. **Servicio profesional integral.** Un amplio catálogo de soluciones de limpieza e higienización y servicios auxiliares adaptado a sus necesidades, expectativas y recursos económicos de los clientes. Servicios de máxima calidad, eficaces y eficientes, respetuosos con las personas y con el entorno ambiental.
3. **Personal especializado.** Profesionales motivados y competentes, con la experiencia, formación y habilidades necesarias y en continuo reciclaje (plan anual de formación multidisciplinar).
4. **Alto grado de tecnificación.** Maquinaria y equipos innovadores y sostenibles, que facilitan el trabajo del personal y garantizan un óptimo rendimiento.
5. **Metodología de trabajo eficaz.** Evaluación inicial, planificación, dotación y gestión de recursos, control de calidad y supervisión. Planes y protocolos específicos de trabajo adaptados a los requerimientos de cada sector y personalizado para cada cliente.
6. **Supervisión profesional.** Un cuerpo técnico de Gestores/as de Servicio cualificados, especializados por sectores, que supervisa periódicamente el servicio y verifica el cumplimiento de los requisitos y estándares de calidad pactados.

7. **Servicio de atención al cliente.** Tramitación y resolución de consultas, sugerencias e incidencias.
8. **Experiencia y referencias** múltiples en los diversos sectores de actividad.
9. **Cumplimiento de la legislación y normativa vigente en todos los ámbitos:** laboral, penal, social, tributario, igualdad, protección de datos, calidad, seguridad, salud laboral y prevención de riesgos, medioambiente y responsabilidad social.
10. **Certificaciones ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y SGE21** por TÜV RHEINLAND IBÉRICA

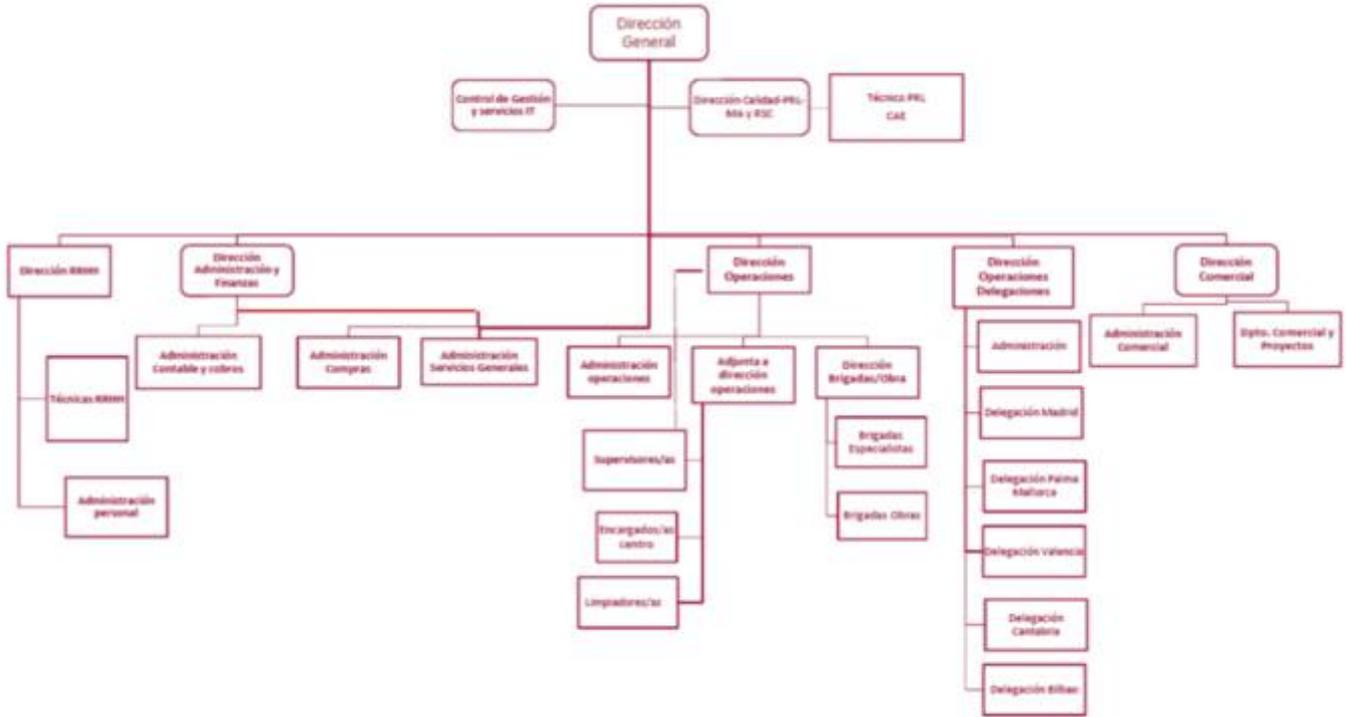
3. GOBIERNO CORPORATIVO

3.1 ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, EQUIPO DIRECTIVO Y ORGANIGRAMA

La administración de la sociedad, representada por **Víctor Recoder Miralles**, Consejero Delegado y Director General de **SIRSA**, trabaja bajo los principios recogidos en el Código Ético y de Conducta de SIRSA de transparencia en la información, honestidad, diligencia, lealtad y creación de valor, velando por obtener legítimamente, de forma ética y sostenible, un beneficio y rentabilidad económica que garantice la sostenibilidad y futuro desarrollo de la empresa, compatible con los legítimos intereses de los grupos de interés.

Bajo su liderazgo, trabaja un **equipo directivo**, responsable de las diversas áreas de gestión en que la sociedad se organiza y del que depende el equipo **administrativo, mandos intermedios y personal operativo** en sus diversos niveles de especialización y perfiles de puesto de trabajo:

- ✓ Ana Vega Pérez, Directora de Operaciones Delegaciones
- ✓ Gemma Solé, Directora Recursos Humanos
- ✓ Germán García, Director Financiero
- ✓ Idoia Arregui, Directora de Calidad, Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa
- ✓ Jordi Cruz, Director de Operaciones
- ✓ Mercè Mas, Rble. Comercial
- ✓ Quim Blasco, Director Control de Gestión y Servicios IT



3.2 RESPONSABILIDADES EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

La sociedad se dirige y organiza en diversos Comités de trabajo (Comité de Dirección, Comité de Operaciones, Comité de Innovación y Fidelización...) siendo el Comité de Dirección, quien asume por mandato de la Dirección General, las tareas, funciones y responsabilidades que la norma SGE21 atribuye al Comité de Responsabilidad Social, por ser aquél el más representativo de todas las áreas de gestión de la empresa.

4. NUESTRO COMPROMISO: POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

SIRSA tiene implantado un sistema de gestión integrado en calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social corporativa, el cual se encuentra en la actualidad certificado por TÜV RHEINLAND IBÉRICA en conformidad con las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y SGE21.



La Dirección de **SIRSA** ha definido y aprobado una Política integrada de gestión, que define su más alto compromiso y proporciona el marco adecuado para establecer y revisar los objetivos y metas en todas las disciplinas del sistema de gestión.

La política de la compañía tiene como objetivo asegurar la máxima calidad en la prestación de servicios y garantizar la satisfacción de los clientes a través de un comportamiento medioambiental ejemplar y del control de los riesgos laborales.

La política vigente de fecha 10 de Octubre de 2020, incluye el compromiso de la organización con la integración de los aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno tanto a nivel estratégico como a nivel de gestión (operaciones), de acuerdo con lo establecido en la norma *SGE21. Sistema de gestión ética y socialmente Responsable*.

La Política ha sido comunicada a todas las personas que integran la organización, así como a las que trabajan en nombre de ella y se encuentra asimismo a disposición del público y los grupos de interés en el tablón de anuncios de la organización en sus instalaciones y en la web de la organización: www.sirsa.com.

SIRSA **POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**
 Servicios Industriales Recintos S.A.

Misión

Nuestra Misión consiste en prestar servicios de calidad a nuestros clientes, atendiendo sus necesidades y satisfaciendo de manera eficaz y honesta los compromisos que adquirimos con ellos, generando puestos de trabajo de carácter estable, en un entorno de respeto a la dignidad personal y profesional de nuestros trabajadores, en el marco de una política de desarrollo sostenible, en el ámbito económico, social y ambiental.

Y todo ello a un precio competitivo, que nos permita seguir creciendo y desarrollando nuestro modelo de negocio en nuevos clientes y mercados.

Visión

Nuestra visión es ser una **empresa líder** en el sector de la **limpieza** y mantenimiento higiénico de recintos sanitarios y asistenciales, industriales, centros docentes y en toda clase de edificios y locales en todo el territorio español.

Valores

- **Profesionalidad del personal:** Proporcionar la competencia necesaria mediante la experiencia y/o formación más adecuada a las tareas, funciones y responsabilidades que cada persona desempeña en la organización. SIRSA dispone de un Plan de Formación adecuado a los distintos niveles y categorías de los puestos de trabajo que ocupan sus trabajadores.
- **Motivación:** una correcta motivación a nuestro personal le hace más feliz y más productivo a la vez que previene el absentismo laboral y favorece un ambiente de trabajo armónico.
- **Tecnología:** Con la finalidad de proporcionar a nuestro personal y clientes las últimas innovaciones, se aportan soluciones para facilitar las tareas de limpieza o mejorar sus resultados mediante la incorporación de nuevos productos y maquinaria.
- **Metodología:** solo a través de una eficaz cadena de Planificación, Supervisión y constantes controles de Calidad se puede obtener una gestión preventiva del servicio de limpieza.
- **Integración en los objetivos y métodos del Cliente:** asumiendo como propios los objetivos y principios de cada cliente e integrando sus problemáticas particulares en la gestión global de nuestra organización.
- **Integridad y transparencia:** En SIRSA nos comprometemos a trabajar bajo los principios de la integridad y transparencia, promoviendo y manteniendo en el desempeño de nuestros procesos y servicios, una conducta profesional honesta, de buena fe, imparcial, leal y confiable.

Política

La Dirección de SIRSA considera la Calidad, el respeto al Medio Ambiente, la protección de la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Responsabilidad Social, como factores esenciales para el establecimiento de relaciones sólidas y duraderas con todos sus grupos de interés (personal, clientes, proveedores, inversores, competencia, entorno social, entorno ambiental, administraciones), relaciones que resultan imprescindibles para el éxito y desarrollo futuro y sostenible de la empresa.

Para materializar este compromiso, la Dirección de SIRSA, ha impulsado la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Integrado, basado en las normas **UNE-EN ISO 9001** de Gestión de la Calidad, **UNE-EN ISO 14001** de Gestión Ambiental, **UNE-EN ISO 45001** de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y **SGE21**, Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable, sistema que se apoya en las siguientes directrices:

- Conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, para poder ofrecer servicios de limpieza e higienización profesionales y altamente cualificados, técnica y organizativamente modernos, socialmente responsables, respetuosos con el medio ambiente, comprometidos con la prevención de los daños y el deterioro de la salud de las personas trabajadoras.
- Promover una verdadera cultura de compliance (cumplimiento), garantizando el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes y su satisfacción, los requisitos legales y aquellos otros requisitos y compromisos voluntarios establecidos por nuestra organización.
- Integrar, en nuestra estrategia y gestión (operaciones), los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) con el objetivo de maximizar el impacto positivo en nuestros grupos de interés.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para todos nuestros trabajadores con el fin de mitigar posibles lesiones y deterioro de la salud a consecuencia del trabajo.
- Garantizar la adecuada acogida e integración del personal en la organización, su competencia, desempeño e implicación en los objetivos y metas establecidos por la organización, favoreciendo la mejora el clima laboral.
- Orientar nuestro sistema de gestión a la prevención de la contaminación y a la lucha contra el cambio climático, mediante la adecuada gestión de nuestros residuos, el uso racional y eficiente de los recursos naturales y la planificación ambiental en todo el ciclo de vida de nuestros servicios y productos.
- Mantener la lucha contra la corrupción y la vigilancia en la prevención de delitos; el respeto de los Derechos Humanos; el principio de igualdad de trato, de oportunidades y no discriminación; la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, así como la adecuada atención y gestión de la diversidad.
- Promover la mejora continua en todos los ámbitos de nuestros procesos y servicios basada en la comunicación, la consulta, el diálogo y la participación.

Este sistema es responsabilidad de toda la empresa y su cumplimiento se considera objetivo prioritario, para ello, la política se comunica a todas las partes interesadas y está a disposición del público.

Victor Recoder Miralles
 Director General
 10.03.2020



5. CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA. CANAL DE COMUNICACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

SIRSA dispone de un Código Ético y de Conducta aprobado por su Dirección General el 05.04.2017 que comprende el conjunto de principios, normas y pautas de comportamiento dirigidos a garantizar una conducta ética y responsable de todas las personas que trabajan en la organización o en nombre de ella, en sus decisiones y actuaciones profesionales, estratégicas y de gestión, en aplicación y desarrollo de los valores y de la Política de SIRSA y en su interrelación con el personal de los otros grupos de interés (clientes, empresas proveedoras y subcontratistas, accionistas, competidores, representantes del entorno social, ambiental y de las administraciones).

Asimismo ha abierto un doble canal de contacto para atender consultas, sugerencias, denuncias de incumplimiento u otras comunicaciones que lo grupos de interés quieran manifestar a su Comité de Responsabilidad Social:

Correo electrónico:

canal.etico@sirsa.com

Correo postal:

Att. Canal Ético SIRSA

C/. Duran i Reynals, 28 Polígon industrial Font del Radium

08403 GRANOLLERS (BARCELONA)

6. CONSULTA Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES

6.1 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

SIRSA ha identificado a sus grupos de interés y clasificado en función de su relevancia y/o influencia sobre la organización o, en su caso, dependencia de la misma.

La identificación y clasificación de los grupos se ha registrado en la MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, a disposición de las partes interesadas, previa su petición.

6.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Así mismo, el Comité de Responsabilidad Social, en sus diversas reuniones de trabajo en equipo y sesiones de brainstorming analiza y comparte la información recibida sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés que han llegado a la organización a través de diversas vías y acciones de consulta.

La identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés se ha registrado en la MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 2021, a disposición de las partes interesadas, previa su petición.

6.3 ANALISIS DE LOS IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El análisis de los impactos positivos y negativos producidos por la actividad de SIRSA en relación a sus grupos de interés se ha registrado en la MATRIZ ANALISIS DE LOS IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS SOBRE LOS GRUPOS DE INTERÉS 2021, a disposición de las partes interesadas, previa su petición.

6.4 PLAN DE ACCIÓN Y COMUNICACIÓN DERIVADO DEL PROCESO DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Derivado del proceso de diálogo continuo con los grupos de interés, SIRSA ha establecido un Plan de Acción y Comunicación 2021, donde se recogen las principales acciones de consulta que la organización tiene planificadas para detectar las expectativas de sus grupos así como las acciones de comunicación hacia los mismos.

7. ESTRATEGIA Y PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (ENFOQUE Y RESULTADOS)

7.1 PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA

Con la integración de la Gestión Ética y Responsabilidad Social en el sistema de gestión integrado de SIRSA, la organización ha ampliado y mejorado los principios que promueve y que son la base de su estrategia:

- Enfoque a la diversidad de los grupos de interés
Comprender las necesidades actuales y futuras de nuestros grupos de interés (trabajadores/as, clientes, proveedores...), satisfacer sus requisitos y esforzarnos en exceder a las expectativas
- Liderazgo responsable
- Unidad de propósito y orientación de la Dirección de SIRSA, creando las condiciones de calidad, seguridad y sostenibilidad para que las personas trabajadoras se impliquen en el logro de los objetivos de calidad, sociales, ambientales y de buen gobierno (ASG) alineando estrategias, políticas, procesos y recursos
- Participación del personal, compromiso ético de las personas

El personal es la esencia de la empresa y su compromiso posibilita que su experiencia, conocimientos y habilidades sean utilizados para el beneficio de la empresa. Personas motivadas, empoderadas y éticamente comprometidas.

- Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, para poder crear valor a los grupos de interés.

- Enfoque integrado de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema coherente y multidisciplinar, contribuye a la eficiencia y eficacia de SIRSA para conseguir sus objetivos.

- Mejora continua en todas las disciplinas

La mejora continua del desempeño general de SIRSA es un objetivo permanente que se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones las basamos en el análisis de los datos y la información. Por ello es importante seguir realizando el seguimiento y medición de nuestros procesos.

- Relaciones mutuamente beneficiosas con los grupos de interés

En SIRSA buscamos desarrollar alianzas estratégicas para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad.

En consecuencia, tomando de base los principios anteriormente mencionados y la Política del Sistema de Gestión, SIRSA ha reformulado sus líneas estratégicas de actuación para los próximos años que se resumen en:

- Mantenimiento de los contratos con nuestros principales clientes y crecimiento sostenido del negocio.
- La búsqueda constante del incremento de la satisfacción de los clientes y de su fidelización
- La mejora de la seguridad, salud y bienestar de los/as empleados/as
- La prevención y/o reducción de los impactos ambientales de la organización
- El incremento de la implicación social de la organización en su entorno
- La mejora continua de la calidad de los procesos y servicios y de la competitividad

7.2 OBJETIVOS 2020

Objetivo	Consecución
1 Incremento de los beneficios a inversores por el aumento de los clientes Tipo A	<p>En el año 2020 se han conseguido un total de 8 nuevos clientes (1.51%) del Tipo A (clientes con facturación superior a 90.000€). La entrada en cartera de estos nuevos clientes supone un importe de 2.201.096,6 € al año. Los nuevos clientes incorporados son de varios sectores diferentes: industrial (Alpla), Hospitalario (Hospital de Granollers), Ayuntamiento de Cabrils y de Montgat... 5 de estos clientes se han conseguido por licitación pública y 3 por privada.</p> <p>No se ha alcanzado el objetivo, pero con la incorporación en el año 2020 de dos nuevos recursos de la oficina técnica de Urbaser Madrid al departamento comercial para la preparación de licitaciones, se espera poder alcanzar el objetivo en los próximos años.</p>
2 Reducción de la huella de carbono	<p>Como objetivo se estableció en el año 2018 la reducción de la huella de carbono en un 25% en los siguientes 5 años. Durante el año 2020, se ha seguido la misma política de los años anteriores 2018 y 2019 de sustitución de vehículos de la flota por coches más eficientes desde el punto de vista medioambiental, como por ejemplo, vehículos híbridos y eléctricos. En el año 2020, la emisión de CO₂ por vehículo se ha reducido encontrándose en niveles por debajo de los obtenidos en el 2018. La emisión de Tn de CO₂ en valor absoluto ha disminuido debido al aumento significativo del número de vehículos de la flota. Debe seguirse por el mismo camino en el 2021 para por alcanzar el objetivo marcado.</p>
3 Disminuir el coste de material	<p>No se ha conseguido alcanzar el objetivo establecido, sin embargo el valor alcanzado es el menor de todos obtenidos desde el año 2015, encontrándose incluso por debajo del 3%.</p> <p>Durante el año 2020 se ha realizado regularización de stock en los almacenes de los cliente, debe seguirse en esta línea para alcanzar el objetivo establecido en el año 2021</p>
4 Disminuir el consumo de papel	<p>En el año 2020 se ha conseguido alcanzar el objetivo establecido de reducción de consumo de papel, alcanzándose un valor de 0.13 impresiones por cliente, siendo el objetivo establecido de 0.175.</p> <p>Desde el año 2015 se ha ido reduciendo progresivamente el uso de papel en las oficinas, varias acciones se han llevado a cabo para reducir el consumo de papel; la facturación electrónica, presentación de licitaciones y ofertas a través de plataformas de contratación y el uso de la aplicación Signaturit para el envío de la documentación laboral a los trabajadores, ha ido reduciendo significativamente el consumo de papel. Una de las acciones que más ha contribuido a la reducción del consumo de papel se debe a la en vigor de la Ley 9/2017 de 8 de Noviembre, Ley de Contratos del Sector Público, por la cual las licitaciones públicas deben presentarse a través de plataformas de contratación del sector público. Por otra parte, también las ofertas presentadas para contratación privada son realizadas a través de empresas que gestionan la publicación de ofertas, por lo que tampoco es necesaria la presentación de las ofertas en papel.</p>

		El teletrabajo que se ha realizado en las oficinas durante el año 2020, también ha contribuido a la reducción del consumo de papel ya que el personal se ha acostumbrado a imprimir sólo aquellos documentos que les son imprescindibles.
5	Disminuir la generación de envases de plástico	<p>Este objetivo se estableció por primera vez en el año 2020, marcándose como meta la generación de 0.06 un de envases por hora trabajada.</p> <p>En el año 2020 el número de envases generados ha sido superior al objetivo establecido, 0,09 que supone un aumento respecto al número de envases utilizados en el 2019. Esto ha sido ocasionado por el aumento del uso de productos desinfectantes para el Covid, en concreto lejía y además porque en aquellos centros en los que se estaban utilizando productos concentrados ecológicos se han dejado de utilizar porque estos no desinfectan</p>
6	Aumentar la contratación de personas de personas desempleadas y/o en riesgo de exclusión social y/o víctimas de violencia de género	<p>Este objetivo se ha establecido nuevo en el año 2020, para su consecución desde el Dpto. de RRHH de SIRSA se han establecido diversos contratos con organismos que trabajan en la inserción de personas con riesgo de exclusión social, víctimas de género y desempleadas en el mercado laboral.</p> <p>Durante el año 2021 debe seguir trabajándose para aumentar este tipo de contrataciones y poder aumentar el porcentaje de trabajadores vulnerables.</p>
7	Disminuir la accidentalidad de los trabajadores, medido como Í.I. (nº accidentes con baja/nº trabajadores)*1000	<p>El índice de Incidencia en el año 2020 ha disminuido respecto al año 2019 habiéndose además cumplido el objetivo establecido.</p> <p>En el año 2020 el Índice de Incidencia obtenido ha sido de 43.18 ‰, frente al 60.73 ‰ obtenido en el año 2019. El número de accidentes con baja se redujo en el 2º trim. del año por el estado de alarma.</p> <p>En el año 2020 ha habido un total de 49 accidentes con baja de los cuales 13 han sido accidentes In Itinere, en el año 20219 el número total de accidentes con baja fue de 69 de los cuales 17 han sido accidentes In Itinere.</p>
8	Fidelización de clientes	<p>Los resultados de satisfacción del cliente obtenido en las encuestas de satisfacción en el año 2020 han mejorado significativamente respecto a los resultados obtenidos en el 2019. En el año 2020 se ha obtenido un índice de satisfacción de un 80.68% frente al 76.42% obtenido en el 2019 y al 80% del 2018.</p> <p>La fidelización de nuestros clientes medido en NPS% ha sido del 52% lo que supone haber obtenido el índice más elevado de todos los obtenidos en años anteriores en donde se ha analizado este índice.</p> <p>La gestión de la pandemia realizada por el Grupo SIRSA, ha sido valorada por nuestros clientes muy positivamente.</p>

Basado en el desempeño del ejercicio 2020 y en las líneas estratégicas anteriormente definidas, SIRSA ha elaborado su Plan de Responsabilidad Social, estableciendo los objetivos para 2021 que se resumen en el cuadro siguiente:

Objetivo	Meta
1 Aumentar el número de clientes tipo A	Aumentar en un 6% el nº de clientes con una facturación superior a 90000 €/anuales. Mediante la optimización del equipo comercial con refuerzo del departamento con varias personas de Urbaser. Seguimiento por parte de Ubaser de las licitaciones presentadas y ofertas a clientes privados.
2 Reducción de la huella de carbono	Reducción de las emisiones de CO ₂ en un 25% en los próximos 5 años (2018-2022), mediante la sustitución de la flota de vehículos más antiguos e ineficientes por vehículos con tecnologías más eficientes
3 Disminuir el coste de material	Máximo 2.75%. Mediante el control del presupuesto establecido del 2,3% del total de facturación y el control de stock en los almacenes.
4 Disminuir la generación de envases de plástico	Máximo de 0,06 un/hora. Mediante la sustitución de los productos de limpieza por productos concentrados en aquellos clientes en donde haya un mayor consumo de productos de limpieza.
5 Reducción generación residuos banales oficinas	1 m ³ año/trab. Oficina. Mediante el análisis de los residuos dispuestos en el contenedor de banales y posibilidad de segregar los residuos orgánicos
6 Aumentar la contratación de personas desempleadas y/o en riesgo de exclusión social y/o víctimas de violencia de género	Mínimo 10% de las nuevas contrataciones deben ser de personas en riesgo de exclusión social y/o víctimas de violencia de género. Mediante el mantenimiento y ampliación de los convenios de colaboración con servicios de ocupación y priorizando la contratación de personas con riesgo de exclusión social.
7 Disminuir la accidentalidad de los trabajadores	Máximo 40%. Incrementar el número de visitas a las instalaciones por parte del SPP de SIRSA para sensibilizar al personal en las mejores prácticas para evitar los accidentes laborales. Además se mantendrán reuniones con la Mutua de accidentes para el seguimiento de las bajas.
8 Fidelización de clientes	Obtención de una valoración media de satisfacción de los clientes de un 82%, teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción y otro tipo de sistemas como el Happyornot.

8. DESEMPEÑO ASG: PRINCIPALES INDICADORES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE BUEN GOBIERNO

SIRSA tiene como objetivo ser percibida por nuestros grupos de interés como una empresa transparente en su actuación, ética y comprometida con el entorno en el que se desarrolla su actividad e innovadora en su actuación.

SIRSA apuesta por la diversidad entre sus empleados como elemento enriquecedor para la compañía. En el marco de su Código Ético y de Conducta rechaza toda forma de discriminación y se compromete a garantizar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades de toda su plantilla.



En este sentido, SIRSA dispone de un Plan de Igualdad para que se vele por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en las plantillas y el fomento de una mayor diversidad, proporcionando ambientes de trabajo seguros para todas las personas. Para alcanzar los objetivos establecidos en el Plan de Igualdad se establecen trianualmente, planes de acción para promover la igualdad y la gestión de la diversidad.

La incorporación de personas de diferentes nacionalidades, así como la colaboración con diferentes entidades para incorporar a personas en riesgo de exclusión o con discapacidad en plantilla, son muestra del compromiso adquirido por la compañía en esta materia.

SIRSA cuenta con trabajadores de 44 nacionalidades diferentes, siendo después de la española, la marroquí, la colombiana y la senegalesa las mayoritarias.

Nacionalidad	Nº Trabajadores
Española	1246
Marroquí	98
Ecuatoriana	67
Colombiana	44
Senegalesa	39
Boliviana	39
Otros	205

SIRSA apuesta decididamente por la inclusión y la diversidad como factores clave para la competitividad. La compañía presenta una plantilla con gran diversidad cultural y generacional, que aporta diferentes perspectivas en los equipos de trabajo, favoreciendo el desarrollo de ideas y soluciones enriquecedoras

El desempeño social de nuestra actividad se mide a través de varios indicadores en los cuales se analiza las condiciones laborales de las personas trabajadoras, su capacitación y desarrollo, así como el absentismo y accidentalidad de las mismas.

En SIRSA apostamos por la estabilidad laboral manteniendo un alto índice de contrataciones indefinidas de más de 60%.

SIRSA está comprometida con la **integración de las personas con discapacidad**, muestra de ello es que el porcentaje de personal en plantilla con discapacidad superior al 33%, se encuentra por encima del 4%.

SIRSA cree en la colaboración y la interacción con organizaciones como motor de cambio, por eso colabora con entidades con el objetivo de lograr la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social. Dentro de las colaboraciones establecidas desde el Departamento de Recursos Humanos de SIRSA se encuentran la "Red de empresas del Programa Incorpora de la Caixa", Barcelona Activa, Fundación Prevent, Fundación Ared y la Cruz Roja.

Prestar un servicio accesible y de calidad es uno de los compromisos que SIRSA ha adquirido respecto a nuestros clientes, la elaboración de encuestas de satisfacción, nos permiten conocer la opinión que nuestros clientes tienen de nuestros procesos y de los servicios que ofrecemos, el índice de satisfacción obtenido en el año 2020 ha sido de un 80.68% habiendo alcanzado además un índice de fidelización medido como NPS (Net Promoter Score) de un 52.

En SIRSA protegemos el medio ambiente y luchamos contra el cambio climático, buscando el máximo nivel de eficiencia ambiental en todos nuestros procesos y proyectos, mediante la prevención de la contaminación, el respeto al valor de los recursos naturales y el entorno.

En relación al desempeño ambiental, de cada una de las instalaciones de SIRSA se realiza la identificación de requisitos legales y la identificación de aspectos ambientales y su evaluación para establecer el control operacional sobre aquellos que sean significativos. Periódicamente, se evalúa el cumplimiento con la legislación medioambiental de los centros y se revisan los nuevos requisitos legales que les pudieran aplicar ante la aparición de nueva normativa.

SIRSA es conocedora del impacto que supone el consumo excesivo de papel, por lo que durante los últimos años se están llevando a cabo diferentes proyectos para reducir el consumo de papel, como es por ejemplo la implantación de la aplicación Signaturit para el envío de contratos laborales y otra documentación a los trabajadores. También durante los últimos años y desde la entrada en vigor la Ley 9/2017, Ley de Contratos del Sector Público, las licitaciones y ofertas privadas son presentadas a través de plataformas de contratación

tanto del sector público como del privado, por lo que se evita tener que imprimir todas las propuestas en papel.

La tendencia actual de emisiones de gases de efecto invernadero es superior a lo requerido para limitar el incremento de la temperatura media global por lo que SIRSA, está comprometida a contribuir en la reducción de las emisiones.

La flota de vehículos de SIRSA supone el principal foco de emisiones de gases de efecto invernadero. Como medida de adaptación al cambio climático SIRSA ha puesto en marcha acciones encaminadas a la **minimización de los GEI**, tales como la renovación de la flota de vehículos incorporando vehículos híbridos y eléctricos.



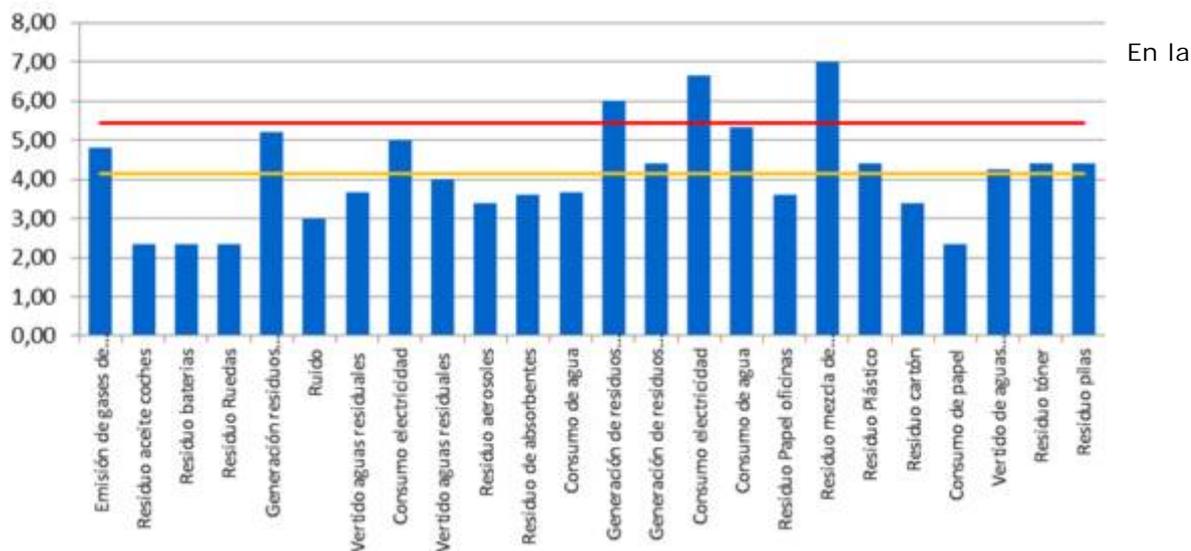
En el año 2020 SIRSA ha reducido las emisiones de Tn de CO₂ a la atmósfera en un 22% respecto al año 2019.

En la compañía se realizan auditorías internas en los distintos servicios e instalaciones para verificar el cumplimiento de los sistemas de gestión y asegurar así que se minimizan los impactos y previenen los riesgos en materia de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y responsabilidad social corporativa. Asimismo, SIRSA tiene definidas las funciones y responsabilidades de los miembros de la compañía en la consecución de los objetivos y metas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y responsabilidad social establecidas en los sistemas de gestión correspondientes.

9. ASPECTOS AMBIENTALES 2021

Servicios Industriales Reunidos, S.A.U., dispone de certificación ambiental conforme a la norma ISO 14001 desde el año 2010. A lo largo de estos años, se han llevado a cabo una serie de acciones con el fin de minimizar los impactos ambientales producidos por la actividad que SIRSA desarrolla.

Así mismo, SIRSA tiene establecido un procedimiento mediante el cual, se identifican y categorizan los impactos ambientales que genera cada una de sus actividades.



gráfica adjunta se muestran los impactos ambientales significativos y poco significativos correspondientes a la actividad de SIRSA realizada durante el año 2020.

Como cualquier otra actividad industrial, SIRSA genera residuos derivados de su propia actividad. Entre ellos, los residuos procedentes de la propia actividad llevada a cabo como envases de producto de limpieza, utillaje, recambio de maquinaria, etc.

La compañía garantiza una correcta gestión y tratamiento de los residuos tanto peligrosos como no peligrosos que genera en sus actividades cuya recogida y tratamiento se realiza siempre a través de un gestor autorizado, previamente seleccionado por la misma. SIRSA ha establecido objetivos para la reducción de la cantidad de residuos generados, priorizando la reutilización, el reciclaje y la valorización energética como métodos de gestión de nuestros residuos.

10. FISCALIDAD RESPONSABLE EJERCICIO 2020

	SIRSA	TOTAL AGREGADO
FACTURACIÓN (1)	25.894.098 €	30.487.282 €
IVA (2)	4.219.463 €	5.186.799 €
IRPF (3)	1.059.338 €	1.287.383 €
IS (4)	156.441 €	209.012 €
OTROS (5)	13.458 €	16.592 €

- (1) Facturación SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, S.A.U y total facturación agregada con INTERLIMP, S.A.U y SIRSA SERVICIOS ASISTENCIALES, S.L.U.
- (2) Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) (Modelo 390)
- (3) Retenciones e ingresos a cuenta del IRPF (IRPF), (Modelo 190, 180 y 193)
- (4) Impuesto sobre Sociedades (IS) (Modelo 200)
- (5) Impuestos locales tales como: Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), y otras tasas

11. INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las iniciativas de responsabilidad social que se han realizado durante el año 2020 son las siguientes:

1) HERMANAS HOSPITALARIAS BENITO MENNI

Colaboración por parte de SIRSA en el Proyecto solidario Douala de las Hermanas Hospitalarias en Camerún. La aportación va destinada a la adquisición de vacunas.

Tiene como objetivo principal ayudar a personas en riesgo de exclusión con dificultades mentales y que viven en la calle. Cuidan de sus necesidades básicas: pasan consultas, realizan terapias ambulatorias, dispensan medicamentos, alimentación y artículos de higiene y vestimenta. También realizan actividades para combatir la estigmatización y favorecer la inserción social.

Con este proyecto, SIRSA contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades" dando apoyo logístico y financiero.

Donativo: 4.000 €



2) COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN ARED

La Fundación Ared trabaja para conseguir la integración social y laboral de personas en situación de exclusión social, principalmente mujeres procedentes de centros penitenciarios y de servicios sociales.



SALTA es una Empresa de inserción creada por la Fundación Ared en el año 2006 que promueve la incorporación al mercado laboral de personas con especiales dificultades, a través de procesos de acompañamiento personalizados y de estructuras adaptadas a sus necesidades. SALTA contribuye a una sociedad más sostenible y socialmente responsable, donde todo el mundo cuenta con una segunda oportunidad que todas las personas merecen. Mejoran la calidad de vida de las mujeres y hombres con los que trabajan, acompañándolas a la inclusión social y laboral, ofreciéndoles un trabajo y una formación con el objetivo de que se desarrollen personal y profesionalmente.

El grupo SIRSA, se compromete a la compra de parte del vestuario laboral a la empresa SALTA, en concreto se han adquirido 300 forros polares y de 300 casacas

SIRSA contribuye con este proyecto al Objetivo de Desarrollo sostenible 8: "Trabajo Decente y Crecimiento Económico"

Aportación: 7200 €

3) PATROCINIO A LAS III OLIMPIADAS FESD QUE SE DESARROLLARÁN EN ASTURIAS DEL 29 DE MARZO AL 1 DE ABRIL DE 2020.

La Fundación Educativa Santo Domingo celebrará en el Principado de Asturias las III Olimpiadas Nacionales FESD los días 31 de marzo y 1 y 2 de abril de 2020. Durante estos días, alumnos y alumnas de 5º, 6º de Educación Primaria y de Educación Secundaria Obligatoria de los 22 colegios de la FESD podrán participar en diferentes pruebas deportivas, tanto a nivel individual como colectivo.

El evento no fue realizado y el dinero aportado fue donado para la lucha contra el Covid.

Aportación: 1500 €

SIRSA contribuye con este proyecto al Objetivo de Desarrollo sostenible 3: "Salud y bienestar"

4) CONVENIOS DE COLABORACIÓN ENTRE LA EMPRESA SIRSA Y DIFERENTES ORGANISMOS

Durante el año 2020 se han potenciado desde SIRSA los convenios de colaboración de contratación de programas de actuaciones ocupacionales para favorecer la inserción laboral a colectivos con mayor dificultad de acceso al mercado laboral.

SIRSA ofrece la posibilidad de contrataciones de personal procedente de programas ocupacionales.

Convenio con Ayuntamiento de Barcelona programa 30 Plus; actuaciones ocupacionales para favorecer la inserción laboral de personas de 30 años o más.

Convenio con Ayuntamiento de Granollers programa 30 Plus; actuaciones ocupacionales para favorecer la inserción laboral de personas de 30 años o más.

Convenio con Cruz Roja en el Plan de empleo de la Cruz Roja; incorporación de alumnos en prácticas no laborales como complemento a la formación de peón de limpieza recibida.



5) COLABORACIÓN CON CENTROS ESPECIALES DE TRABAJO/EMPLEO

ALANA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

Contrato de una persona con discapacidad para trabajar en T-Systems Orduña en horario de lunes a jueves de 17:00 a 21:00 y viernes de 15:00 a 19:00. Inicio contrato Abril 2019 y continuado durante el 2020.

TEB SOLUTIONS, S.C.C.L

Contrato de dos personas con discapacidad para trabajar en T-Systems 22@ en horario de 18:00 a 22:00 de Lunes a Viernes. Inicio Febrero 2019 y continuado durante 2020 (2 titulares + 2 suplentes)

6) PATROCINIO VARIOS EVENTOS

Durante el año 2020 SIRSA ha realizado el patrocinio de varios eventos deportivos de nuestros clientes:

Patrocinio Athletic Club Riells i Viabrea, 500 €