

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: 2019



ÍNDICE

0. CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.

- 1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
- 1.2 SECTORES DE ACTIVIDAD
- 1.3 SERVICIOS QUE OFRECEMOS
- 1.4 VALOR AÑADIDO

2. GOBIERNO CORPORATIVO:

- 2.1 ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD, EQUIPO DIRECTIVO Y ORGANIGRAMA
- 2.2 RESPONSABILIDADES EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

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

5. CONSULTA Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES:

- 5.1 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 5.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 5.3 ANÁLISIS DE IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- 5.4 PLAN DE ACCIÓN Y COMUNICACIÓN DERIVADO DEL PROCESO DE DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

- 6.1 PRINCIPIOS DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA
- 6.2 OBJETIVOS

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

8. ASPECTOS AMBIENTALES

9. FISCALIDAD RESPONSABLE

10. INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

0. CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

A lo largo de más de 49 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, OHSAS 18001 y desde el año 2017 en la norma 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.

Con la presentación de este segundo Informe de Responsabilidad Social en el que se describe nuestro desempeño en el 2019, SIRSA confirma su apuesta de forma decidida y continuada con la RSC.

En el presente informe se recogen indicadores medioambientales, sociales y de buen gobierno con la intención de que lleguen a todos los públicos interesados. También recoge las iniciativas sociales que durante el año se han acometido las cuales han ido dirigidas, a personas necesitadas de países en vías de desarrollo, personas con riesgo de exclusión social, también se han llevado a cabo acciones encaminadas a la sensibilización medioambiental.



Victor Recoder Miralles
Director General

1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 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.

1.2 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	

1.3 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**.

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: 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

1.4 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, OHSAS 18001 y SGE21** por TÜV RHEINLAND IBÉRICA

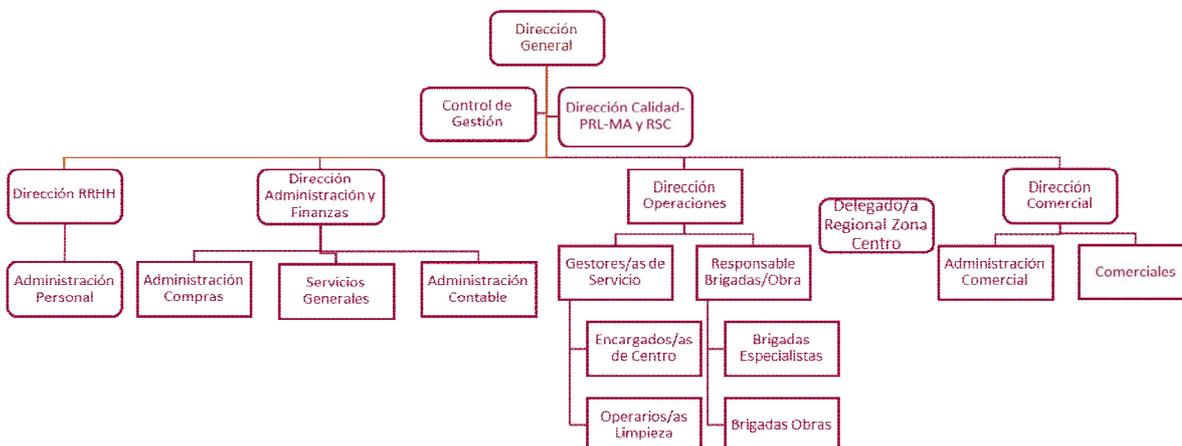
2. GOBIERNO CORPORATIVO

2.1 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:

- ✓ Miquel Grau, Director Recursos Humanos
- ✓ Idoya Arregui, Directora de Calidad, Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa
- ✓ Jordi Cruz, Director de Operaciones
- ✓ Arnau Morato, Director Financiero y de Control de Gestión



2.2 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 Operativo, 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.

3. 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, el cual se encuentra en la actualidad certificado por TÜV RHEINLAND IBÉRICA en conformidad con las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 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 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 misma web de la organización: www.sirsa.com.

SIRSA **POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD LABORAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**
 Servicio Industrial Recoder 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 del 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



SERVICIOS INDUSTRIALES RECODER, S.A.U.
 Teléfono Atención al Cliente: 902013085
 www.serviciosindustrialrecoder.com



4. 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)

5. CONSULTA Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES

5.1 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.

5.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Asimismo, 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 2020, a disposición de las partes interesadas, previa su petición.



5.3 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 2020, a disposición de las partes interesadas, previa su petición.

5.4 PLAN DE ACCIÓN Y COMUNICACIÓN DERIVADO DEL PROCESO DE DIALOGO 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 2020, 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.

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

6.1 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

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Página 12 de 22

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

6.2 OBJETIVOS 2019

Objetivo	Consecución
1 Incremento de los beneficios a inversores por el aumento de los clientes Tipo A	En el año 2019 se han conseguido un total de 8 nuevos clientes del Tipo A (clientes con facturación superior a 90.000€). De los 8 nuevos clientes Tipo A, se han conseguido 2 por licitación pública.
2 Reducción de la huella de carbono	En el año 2019, 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 ha aumentado en valor absoluto, debido al aumento significativo del número de vehículos de la flota.
3 Disminuir el coste de material	No se ha conseguido alcanzar el objetivo establecido, sin embargo, si se ha reducido el coste del material respecto a los años valor obtenido en todos los años anteriores en los cuales se ha contabilizado este indicador, por lo que es un resultado muy positivo. Durante el año 2019 se ha realizado regularización de stock en tres ocasiones, lo que ha contribuido a la reducción del coste del material.
4 Disminuir el consumo de papel	En el año 2019 se ha conseguido alcanzar el objetivo establecido de reducción de consumo de papel, alcanzándose un valor de 0.19 impresiones por cliente, siendo el objetivo establecido de 0.20. Las nuevas tecnologías como por ejemplo el envío de las licitaciones públicas y privadas a través de plataformas de contratación y el envío de contratos laborales a los trabajadores mediante la aplicación Signaturit, ha contribuido significativamente a alcanzar este objetivo.
5 Disminuir la accidentalidad de los trabajadores	El índice de Incidencia en el año 2019 ha aumentado respecto al año 2018, no habiéndose cumplido el objetivo establecido. En el año 2019 el Índice de Incidencia obtenido ha sido de 96.69 ‰, frente al 86.85 ‰ obtenido en el año 2018. La tipología de accidentes mayoritario han sido las lesiones músculo-esqueléticas.
6 Fidelización de clientes	Los resultados de satisfacción del cliente obtenido en las encuestas de satisfacción en el año 2019 han empeorado respecto a los resultados obtenidos en el 2018. Habiendo obtenido en el año 2019 uno índice de satisfacción de 76.42%, frente al índice obtenido en el año 2018 que fue de 80%. Si bien se han obtenido pocas respuestas en las encuestas de satisfacción, debido al estado de alarma decretado, los clientes siguen mostrando su descontento respecto a la frecuencia y efectividad de las visitas de los supervisores a los centros.

Basado en el desempeño del ejercicio 2019 y en las líneas estratégicas anteriormente definidas, SIRSA ha elaborado su Plan de Responsabilidad Social, estableciendo los objetivos para 2020 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
2 Reducción de la huella de carbono	Reducción de las emisiones de CO ₂ en un 25% en los próximos 5 años.
3 Disminuir el coste de material	Máximo 2.75%
4 Disminuir el consumo de papel en las oficinas	Máximo 0.175 kg/nº clientes
5 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.
6 Disminuir la accidentalidad de los trabajadores	Máximo 60‰
7 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.

7. 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.

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%.

También apostamos por la diversidad, teniendo en nuestra plantilla trabajadores de 27 nacionalidades diferentes.



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 próximo al 3%.

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 2019 ha sido de un 76,42%.

Durante el año 2019 se han recibido 19 reclamaciones por parte de nuestros clientes, las cuales han sido solucionadas convenientemente.



En relación al desempeño ambiental, SIRSA es conocedora del impacto que supone el consumo excesivo de papel, por lo que durante el año 2019 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.

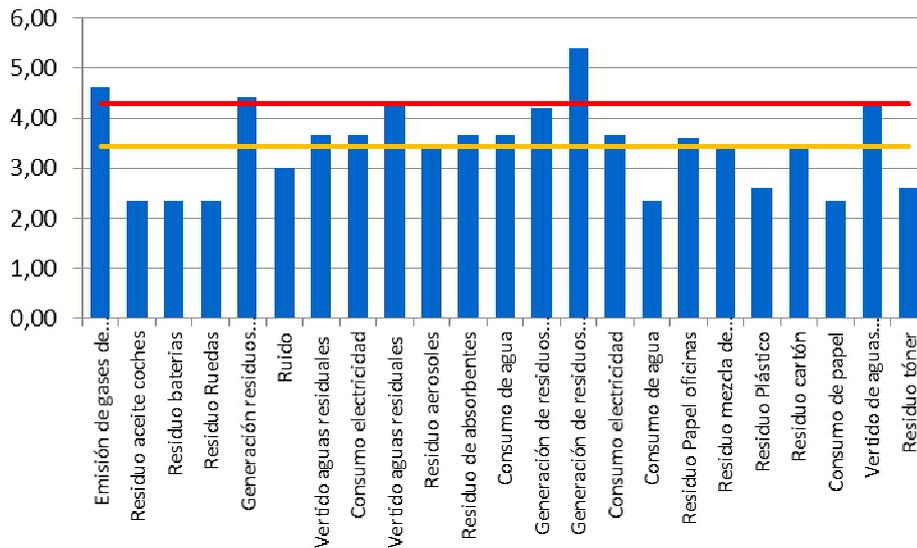
Desde hace años, SIRSA ha puesto en marcha acciones encaminadas a la **minimización de los GEI**, tales como la renovación de la flota de vehículos incorporando vehículos híbridos y eléctricos.

La flota de vehículos de SIRSA ha ido aumentando debido al crecimiento que ha experimentado la empresa, por lo que se ha establecido como indicador el consumo de los vehículos a los 100km.



8. ASPECTOS AMBIENTALES 2019

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.

En la gráfica adjunta se muestran los impactos ambientales significativos y poco significativos del año 2020.

9. FISCALIDAD RESPONSABLE EJERCICIO 2019

	SIRSA	TOTAL AGREGADO
FACTURACIÓN (1)	22.126.415 €	26.690.397 €
IVA (2)	3.602.467 €	4.453.228 €
IRPF (3)	1.007.670 €	1.205.882 €
IS (4)	103.085 €	131.248 €
OTROS (5)	15.089 €	18.898 €

- (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-provisional julio 2019)
- (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

10. INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las iniciativas de responsabilidad social que se han realizado durante el año 2019 son las siguientes:

1) HERMANAS HOSPITALARIAS BENITO MENNI –

Colaboración por parte del personal de SIRSA en la comida que se organiza con motivo de la festividad de San Benito Menni.

Además se realiza una aportación económica destinada al Proyecto solidario Dompouse en Ghana. La aportación va destinada a la Compra de un Autoclave para esterilizar el material correspondiente para el Benito Menni Hospital sito en Dompouse en Ghana.



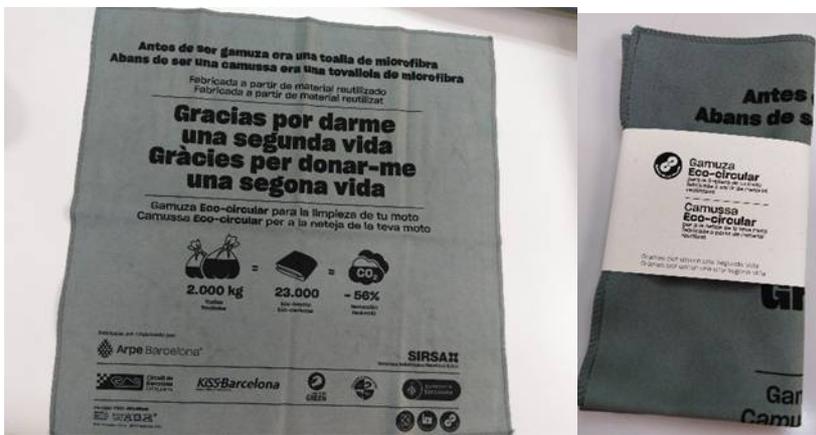
**Hermanas
Hospitalarias**

Donativo: 3540 €

- 2) CIRCUITO DE BARCELONA-CATALUNYA (MONTMELO) –** Patrocinio de la fiesta de medioambiente que se organiza el fin de semana que se celebra el campeonato mundial de motociclismo en el Circuito de Montmeló del cual SIRSA es proveedor. Este año se ha colaborado en el stand KISS Barcelona situado en el Circuito entregando gamuzas procedentes de economía circular. Las gamuzas se han elaborado a partir de toallas utilizadas en el DIR, dándoles una segunda vida.

La economía circular permite optimizar al máximo la vida útil de los materiales y a su vez reducir los costes medioambientales, rebajando el uso de agua, energía y la generación de residuos. El objetivo principal es sustituir la economía lineal, que está muy cerca del colapso por el agotamiento de los recursos naturales y los combustibles fósiles.

Es uno más de los proyectos de SIRSA que muestran el compromiso con el medioambiente y los modelos económicos sostenibles, y que se identifican con los valores que la empresa está introduciendo en todos sus procesos de trabajo. La empresa también estará presente en el circuito colaborando en un photocall ubicado en la carpa de sensibilización ambiental.



Objetivo: Colaborar en la promoción de acciones de sensibilización, respeto y protección del medioambiente

Aportación: 1440 €

3) PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA INCORPORA DE LA CAIXA

SIRSA ha participado en el Speed Dating Laboral que ha tenido lugar en el Tecnocampus.de Mataró el pasado 14 de marzo de 2019.

El Speed Dating es un sistema de entrevistas rápidas que tienen como objetivo facilitar el contacto entre empresas con necesidades de contratación y candidatos interesados en sus ofertas.

La cita se incluye en el programa Incorpora de La Caixa que trabaja con entidades sociales y empresas para favorecer la inserción laboral de personas de colectivos en riesgo de exclusión social. Durante 2018 Incorpora Barcelona ha impulsado la inclusión de más de 7500 personas al mercado laboral gracias a la colaboración de 2000 empresas.

Incorporación de una trabajadora (S.A) para cubrir vacante en el mes de abril y posterior contrato como titular en otro centro en mayo 2019.

4) PARTICIPACIÓN EN EL CHEERS4U EN EL CIRCUIT DE BARCELONA

El 4 de octubre de 2019 más de 60 equipos de diversas empresas participaron en esta competición solidaria en el Circuit de Catalunya. SIRSA lo hizo con un equipo que demostró sus habilidades y demostró que trabajar en grupo forma parte de sus principales activos.



De esta manera SIRSA se sumó a uno de los eventos más importantes entre empresas de todo el país para contribuir a la reinserción de personas con discapacidad intelectual. El CHEERS4U es uno de los principales encuentros de compañías de toda Catalunya con el objetivo de ayudar a personas con discapacidad intelectual y a su vez reforzar los vínculos entre los trabajadores y trabajadoras.

Donativo: 1500 € Fundación Privada Icaria

5) COLABORACIÓN JORNADA AECC-CIRCUIT DE BARCELONA

SIRSA ha colaborado el sábado 5 de Octubre en la Jornada AECC-& Circuit de Barcelona Catalunya dedicada a niños y niñas con cáncer. La empresa ha realizado desinteresadamente la limpieza del Circuit de Montmeló para que todo estuviera a punto en una actividad en la que participan más de 500 menores.

Durante un día entero los niños, pacientes oncológicos, y sus familias disfrutaron de una actividad lúdica que incluye sentir la emoción de circular como copilotos de coches de alta gama por el circuito. El objetivo es que estos niños y niñas puedan alejarse de su realidad hospitalaria por un día y disfrutar con los suyos con juegos que rompen su rutina. Entre las actividades se incluyen visitas guiadas en una instalación que es referente mundial del motor y la posibilidad de conocer las entrañas y el funcionamiento de la alta competición con talleres de mecánica, así como talleres de pintura y manualidades.

SIRSA ofreció sus servicios con la experiencia que le da ser la empresa de mantenimiento y servicio del circuito y siguiendo sus pautas de compromiso y responsabilidad social con las cuales está comprometida.

6) PATROCINIO DEL FESTIVAL MUSICVEU DE VILAFRANCA DEL PENEDÉS (FUNDACIÓN PINNAE)

La empresa se suma a una iniciativa cultural que conjuga valores emergentes de la música con grandes autores para que sean escuchados más allá de los circuitos tradicionales. La quinta edición de MusicVeu se inició el 24 de noviembre en el emblemático auditorio Fórum Berger Balaguer y acabará el 5 de mayo.



El compromiso de SIRSA se identifica en una iniciativa que combina la cultura en el territorio con la solidaridad y la justicia social. El diez por ciento de los ingresos del Festival se destinarán a Cáritas Interparroquial de Vilafranca. Con ello, la empresa consigue reforzar su apuesta por la responsabilidad social con la cual está comprometida.

Donativo: 1000€

7) CONVENIOS DE COLABORACIÓN ENTRE LA EMPRESA SIRSA Y DIFERENTES AYUNTAMIENTOS

Objetivo: Potenciar 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.

1 persona contratada por 6 meses como Responsable de Servicios Generales para las oficinas centrales de SIRSA

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

2 persona contratada como Administrativa por 6 meses en las oficinas centrales de SIRSA

Convenio con Fundación Privada Prevent práctica programa formativo Incorpora de Auxiliares de Servicios: 2 personas que realizaron las prácticas en tareas de orden y mantenimiento de los distintos archivos de las oficinas centrales de SIRSA en el mes de julio.

8) 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.

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.

L'ARCA SERVEIS AMBIENTALS BALEARS, EMPRESA INSERCIÓ, S.L

Contrato de dos personas con riesgo de exclusión diferente a violencia de género o discapacidad, para realizar suplencias del personal de limpieza en TIRME. En horario de 6:00 a.m. a 14:00 de Lunes a viernes. Inicio Julio 2019 fin 31.12.2019.

FUNDACIÓN PREVENT

Contrato en prácticas para dos personas con riesgo de exclusión social. 200 h. Tarea: Orden y limpieza de almacén de SIRSA

9) PATROCINIO VARIOS EVENTOS

Durante el año 2019 SIRSA ha realizado el patrocinio de varios eventos deportivos de nuestros clientes:

Patrocinio Athelic Club Riells i Viabrea, 500 €

Patrocinio Torneo Open Padel (City Sports l'Ametlla), 500 €

Patrocinio Festa Major Aj. Sant Andreu de la Barca