RSA - PYMES

Empresa evaluada

EUROIBERICA DE SERVICIOS, MANTENIMIENTOS Y CONTRATACIÓN, S.L.
CIF:B50731538
Pza. José Antonio Labordeta s/n
50017 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

EUROIBERICA DE SERVICIOS; MANTENIMIENTO Y CONTRATACION SL

02 - Dirección - CP - Población

PLAZA JOSE ANTONIO LABORDETA S/N
50017 ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

Servicios Auxiliares de recepcionista, conserjería, telefonista, ordenanzas y bedeles
Servicios limpieza de inmuebles
Servicios domésticos a particulares y comunidades
Servicios de teleasistencia

04 - Año comienzo actividad.

1997

05 - Número de personas empleadas

150

06 - Persona contacto

Javier Povedano Urés

07 - E-mail contacto

pablo.blasco@euroiberica.es

08.- Página web

www.euroiberica.es

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)

- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

EUROIBÉRICA pretende la prestación de un servicio de elevada calidad, altamente profesionalizado, y con un trato personal y próximo al cliente, ofreciendo soluciones técnicas avanzadas y especializadas a cualquiera de las posibles necesidades de nuestros clientes. Servicios Auxiliares, Teleasistencia, limpiezas y mantenimientos, organización de eventos?

EUROIBÉRICA dispone de los recursos humanos con la experiencia necesaria para garantizar un servicio personalizado acorde a las necesidades del cliente. Soluciones innovadoras para la gestión estratégica y comercial de su empresa siempre desde una perspectiva de rentabilidad y rendimiento de las inversiones realizadas.
1. Auxiliares
Supervisión del tránsito en zonas de circulación restringida en distintos entornos (edificios, fábricas, centros de proceso de datos, etc).
2. Recepcionistas. Conserjes.
Atención al cliente.
Comprobación de documentos acreditativos
Información
Orientación de visitantes
Telefonistas

Atención de Centralitas
Servicio de atención telefónica personalizada en centralitas y call-centers.
Conductores. Choferes.
Servicio de conductor con y sin vehículo según Ley 16/1987 de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Ordenanzas. Bedeles
Funciones auxiliares y subalternas en oficinas
Cuidado del orden fuera de las aulas en centros de enseñanza.

2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

Si

2.1. Información adicional

Euroiberica tiene la ventaja competitiva de estar integrada en un grupo de empresas.

Siendo la mayor de ellas, COVIAR, SL
Desde el 17 de septiembre de 2021, con la publicación en el BOE de l nuevo convenio, Euroiberica se encuentra incluida en el convenio colectivo nacional de empresas de servicios auxiliares.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Existe una planificación formal, pero no se incluyen aspectos sociales y/o ambientales de forma sistemática

3.1. Información adicional

.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

El grupo de empresas (COVIAR) destina ocasionalmente campañas, según las necesidades y disponibilidades del grupo.

la empresa COVIAR, SL (La sociedad principal del grupo de empresas al que pertenece Euroiberica) dispone de:
Una certificación ISO 14001:2004 con fecha de primera certificación en 2009
Una certificación ISO 45001 con fecha de primera certificación en 2012
Una certificación sobre prevención de delitos en organizaciones UNE 19601
Una certificación de Seguridad y Privacidad de la Información: ISO 27001

Desde el año 2015 el grupo COVIAR (al que pertenece Euroiberica) cuenta con certificación de Bureau Veritas, dentro del esquema de Seguridad Privada Federación Española de Seguridad, para el cumplimiento de la legislación administrativa, laboral, de seguridad social y tributaria dentro del alcance global de servicios de seguridad privada.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Para llevar a la práctica de los principios de EUROIBERICA, se establece una serie de compromisos (que son similares al resto de empresas del grupo COVIAR)

1. Proteger la reputación y el desarrollo sostenible de EUROIBERICA DE SERVICIOS, SL

2. Establecer los Planes de Continuidad de Negocio necesarios, teniendo en cuenta las áreas y los grupos de interés implicados, así como los servicios críticos de nuestro negocio.

3. Mantener actualizados los Planes de Continuidad de Negocio para fomentar su mejora continua.

4. Garantizar los canales de diálogo con los distintos grupos de interés para que podamos conocer sus expectativas y necesidades y transmitirles nuestros compromisos.

5. Utilizar preferentemente nuestros propios medios para garantizar la respuesta a nuestros grupos de interés y evitar así en lo posible la utilización de recursos ajenos a EUROIBERICA DE SERVICIOS

6. Mantener los acuerdos necesarios para disponer de los medios humanos, técnicos e industriales que permitan que los clientes no resulten perjudicados por la interrupción de la actividad habitual, garantizando la calidad de los servicios.

7. Cumplir con todas las políticas de EUROIBERICA DE SERVICIOS durante el desarrollo de las actividades de contingencia y recuperación hasta que se alcancen los niveles de actividad habituales.

Esto supone que existe mediante los procedimientos de calidad implantados por la Empresa, una serie de mecanismos que nos permiten estar en contacto con nuestros proveedores y clientes, mediante evaluciones, encuestas de satisfacción y canalización de no conformidades.

Que por otro lado, este año se ha realizado la primera encuesta de Clima Laboral, al objeto de conocer el nivel de satisfacción de los empleados , en seis aspectos fundamentales de la Empresa.

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

6.1. Información adicional

Implantación del sistema de Compliance Jurídico para la empresa, tras la reforma del Código Penal. Está conformado el Comité de Compliance y se están elaborando las distintas herramientas del sistema.

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización

7.1. Información adicional

EUROIBERICA DE SERVICOS dispone de un Plan de Prevención de Delitos Penales, en donde quedan reflejadas las directrices de conductas sancionables, la garantía de difusión y su aplicabilidad en todo la Empresa. (Sigue la directriz marcada por el grupo COVIAR)

El propósito de este Plan es doble:

? Ayudar a todos los empleados de EUROIBERICA DE SERVICIOS a cumplir con las reglas aplicables proporcionándoles una clara declaración de políticas y procedimientos.

? Ayudar a los empleados en la identificación y corrección de cualquier violación real o percibida por ellos.

Los empleados de EUROIBERICA DE SERVICIOS deben sentirse personalmente responsables de la estricta aplicación de este Plan en todo la Empresa, especialmente con el carácter y la seriedad que exige el riesgo resultante de cualquier infracción de la legislación penal.

A la vista de lo anterior, es de suma importancia que los empleados comprendan que la violación de las leyes y/o de esta política empresaria l puede ocasionar un grave perjuicio a la Empresa.

Por otro lado, con el fin de facilitar el desarrollo e implementación del Plan de Prevención de Delitos Penales, EUROIBERICA ha creado un órgano de control representado por un Comisión de Complianc

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, pero no de manera sistemática o formal

8.1. Información adicional

Para Euroibercia de Mantenimiento y Contración, S.L. es fundamental que todos sus empleados mantengan una conducta etica e intachable dentro de la prestación de sus servicios, mantiendo un comportamiento cordial e igualitario entre empleados, clientes y personas ajenas a los servicios

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Existe una Sistema Integrado de Gestión en la cual se encuentran incluida la política del grupo de Empresa, en relación con la calidad, medioambiente, protección de datos, seguridad de la información, compliance y prevención de riesgos laboral, Con sus distinta certificaciones.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

10.1. Información adicional

No se dispone aún de plan de responsabilidad social. Estamos en proceso de implantación desde mediados de 2015 de un Plan de Responsabilidad Social, elaborado junto al resto de empresas del grupo COVIAR

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

11.1. Información adicional

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, la Prevención de Riesgos Laborales de EUROIBERICA DE SERVICIOS se encuentra certificado según las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 (Calidad), así como en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, marca como objetivo principal conseguir la satisfacción del cliente.

En nuestro compromiso para lograr una mejora constante en la prestación de los servicios, EUROIBERICA necesita conocer su opinión, por ello, todos los año se envía un breve cuestionario a clientes con el objetivo de conocer su Satisfacción con los servicios prestados por la Empresa.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

12.1. Información adicional

Para evaluar la eficacia de los servicios, se realiza una encuesta de calidad de servicio a los clientes (según criterio del responsable de Calidad de EUROIBERICA). Los resultados obtenidos en la misma, junto con los previstos al inicio y el seguimiento llevado a cabo por el Departamento correspondiente, se comparan y se valoran dejando constancia de la efectividad y eficacia en el registro denominado Objetivos de Calidad.

La formulación de las sugerencias, quejas y reclamaciones sigue los siguientes pasos:.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones pueden ser formuladas por cualquier persona relacionada con la actividad de la organización, ya sea cliente, trabajador, usuario, etc. Se presentan siempre por escrito y la persona que realice las observaciones se identificará, a fin de poder responderle de manera personalizada.

Las quejas y reclamaciones que afecten al alcance de los servicios y productos proporcionados por la organización son tratados siempre como No Conformidades (NC).
Las sugerencias son siempre tratadas como Oportunidades de Mejora (OM).

La recepción de las sugerencias, quejas y reclamaciones sigue los siguientes pasos:.

Los usuarios pueden presentar sugerencias, quejas o reclamaciones a EUROIBERICA a través de los siguientes medios:

1. Rellenando el formulario correspondiente en la página web de la empresa, accesible desde la web: http://www.euroiberica.es/contactar.asp
2. Depositando un escrito en cualquiera de las delegaciones, utilizando para ello el formato propio de cada Comunidad Autónoma de Hoja de Sugerencias y/o Reclamaciones.
3. Mediante comunicación dirigida al Departamento de Calidad, por escrito o a la dirección de correo calidad@euroiberica.es :

Con la necesidad de enviar los siguientes datos:

o Nombre y apellidos del interesado; fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes; así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación. La utilización de firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la presentación de las fotocopias del DNI o documento equivalente.
o Petición en que se concreta la solicitud.
o Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
o Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso

Los responsables de Departamento, en función de la dimensión del hecho planteado, y del alcance de la misma, deben facilitar al usuario y recibir directamente de éste la Hoja de Sugerencias y/o Reclamaciones autonómica con las sugerencias y reclamaciones, procurando resolverlas directamente según establezca la normativa autonómica de referencia, guardando copia durante 5 años y facilitando el original de las mismas al Responsable del SIG para la correcta y continua alimentación del sistema.

El registro y la codificación de las sugerencias y quejas se realiza por el Responsable del SIG en el registro informático R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM, mediante la asignación automática de un número correlativo por la aplicación informática.

Una vez recibidas tanto las sugerencias como las quejas, el Responsable del SIG valora la apertura de un expediente administrativo en formato papel, que sirve para archivar toda la documentación que se vaya generando, en caso necesario. En caso contrario, la información quedará guardada en la aplicación informática.

Procedimiento de admisión de las sugerencias y quejas.

Para que una queja, o sugerencia sea admitida, debe cumplir unos requisitos mínimos:

1. Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
2. Estar suficientemente motivada.
3. Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

Si no cumple los requisitos mínimos anteriormente descritos, no se admite la sugerencia o queja. El Responsable del SIG envia comunicación de su no admisión al usuario, siempre que éste esté identificado, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde la fecha en que el escrito haya tenido entrada en el Departamento de Calidad de EUROIBERICA.

Identificación del área o departamento afectado.

Una vez registrada la incidencia o sugerencia, el Responsable del SIG determina el área o departamento afectado y le envía la incidencia o sugerencia en el plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha en que la haya recibido.

Análisis de las sugerencias y quejas.

El Responsable de Calidad de EUROIBERICA analiza la incidencia junto con el departamento afectado para definir la mejor solución a aplicar, estudiando las acciones necesarias para la resolución. Tras el análisis incluye las mencionadas acciones y el responsable de su realización en el registro informático R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM, con el fin de poder realizar su seguimiento.

Además, la repetitividad o la gravedad de una queja leve puede dar lugar a la apertura de una No Conformidad, que se tratará como tal.

respecto a las comunicaciones al usuario.

Cuando el usuario esté identificado, se le comunicarán siempre:

1. La no admisión de la queja o sugerencia, indicándole que el motivo de la misma es el no cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.
2. La imposibilidad de resolución de la misma, explicándole los motivos de dicha decisión.
3. Las acciones tomadas de cara a solucionar la incidencia o implantar la sugerencia, ofreciéndole las oportunas explicaciones si es pertinente.
4. En todo caso, en la comunicación de EUROIBERICA con el usuario, se aprovecha para:
o Reconocer la confianza depositada en el área afectada.
o Agradecerle la presentación de su sugerencia o incidencia, con la que se indican puntos de mejora.

Protocolo de archivo de la documentación

Finalizada la tramitación de la incidencia o sugerencia, el Responsable del SIG procede al archivo de la documentación generada durante 5 años, ya sea en soporte papel o en so-porte informático. En el expediente administrativo correspondiente, en caso de haberse abierto éste, deben figurar los siguientes documentos:

1. Incidencia o sugerencia presentada.
2. Informes generados durante la tramitación.
3. Comunicaciones que se hagan al usuario, en caso de que éste esté identificado.

En cualquier caso, y además de lo citado anteriormente, en la aplicación informática se guardan los distintos seguimientos realizados. También se guardan en formato electrónico todas las contestaciones realizadas a los usuarios.

Respecto a incidencias en servicios:

Las incidencias internas en servicios e inspecciones de los mismos que afecten a aspectos meramente operativos (desarrollo normal de la actividad) se cumplimentarán en el registro denominado Incidencias en Servicios, disponible en el sistema informático (solamente para incidencias en servicios e inspecciones).

En función de la gravedad de las mismas, y siempre que afecten a los requisitos del cliente, el Director del Departamento/Delegación afectado informará al Responsable del SIG, quien lo reflejará en el R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM según este procedimiento.

Respecto a incidencias en compras y subcontrataciones:

Las incidencias en los procesos de compras y subcontrataciones se cumplimentarán en el registro Control de Proveedores (recepción de compras), disponible en el sistema informático.

En función de la gravedad de las mismas, el Responsable de Departamento podrá comunicarlo al Responsable del SIG y abrir un R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM según este procedimiento.

Respecto a incidentes, accidentes y emergencias en PRL Y MEDIO AMBIENTE.

Se desarrollarán según procedimiento específico P830. Preparación y respuesta ante emergencias. Investigación de accidentes.

Respecto a las auditorias:

La efectividad de este procedimiento, se basa en los siguientes principios:

? El compromiso de la Dirección, expresado en la Política de Calidad y Medio Ambiente, y en la voluntad de cumplimiento del SIG.
? La realización de auditorías, que debe seguir un calendario preestablecido y conocido de las áreas a auditar.
? Un fácil acceso del auditor o equipo de auditores a las áreas o actividades objeto de la auditoría y principales responsables de éstas.
? La información de las deficiencias o no conformidades detectadas de una manera fácil.
? La verificación de que las acciones correctivas se llevan a cabo en los plazos

establecidos.
? La Información a la Dirección sobre la efectividad del SIG.

Objetivos de las auditorías en EUROIBERICA

Las auditorías, en general, se realizan para la consecución de uno o varios de los objetivos siguientes:

1. Determinar la conformidad o no conformidad de los elementos del SIG con los requisitos especificados.
2. Determinar la eficacia del SIG implantado para alcanzar los objetivos previstos.
3. Proporcionar información para la mejora del SIG implantado.
4. Cumplir los requisitos reglamentarios que apliquen.

Las desviaciones detectadas en las auditorías internas implicarán que el Responsable de Calidad abra una No Conformidad en el Seguimiento de NC, AC/AP y OM

Planificación de las auditorías

Las auditorías internas en EUROIBERICA se planifican anualmente, conforme a los requisitos que resulten aplicables, y las auditorías externas conforme a la normativa y/o legislación vigente.

Las auditorías se realizarán siguiendo el programa establecido en el registro Plan/Informe de Auditoría.

Los responsables de las áreas a auditar deben tener conocimiento de las fechas de auditoría. A tal fin el Responsable del SIG comunica vía correo electrónico a los interesados la fecha de las auditorías internas y externas.

Esporádicamente, se podrán realizar auditorías específicas, de forma autónoma al programa general de auditorías, cuando:

? Se observen deficiencias sistemáticas en el desarrollo de determinadas actividades o en los servicios.
? Existan cambios organizativos importantes.
? Implantación de nuevos procesos o modificaciones importantes.

Frecuencia de las auditorías.

Todos los centros en el alcance del SIG se auditan una vez, al menos, dentro del ciclo trianual de validez de la certificación de cumplimiento. Las auditorías se realizarán cuando:

1. Se introduzca un cambio importante en el SIG.
2. Se sospeche que la calidad del servicio se está deteriorando.
3. Para verificar AP y AC, y
4. Para cumplir con el Plan Anual de Auditorías.

Como regla general, se puede auditar cada parte o capítulo del SIG al menos una vez al año.

Personal auditor.

Con el fin de conseguir la mayor imparcialidad y objetividad posible en la realización de las auditorias internas, así como lograr una mejora en la optimización de los procesos, la Dirección establece el nombramiento de personal interno de la empresa suficientemente preparado como Auditores Internos de Calidad.

La metodología de trabajo para la realización de la auditoría será la establecida por el Responsable de Calidad. El equipo auditor deberá registrar todas sus pruebas y evidencias de trabajo en el documento que él mismo establezca, custodiando dicho documento en su expediente. Finalizada la auditoría, el equipo auditor realizará el Plan/Informe de Auditoría correspondiente que deberá presentar al Responsable de Calidad.

El requisito mínimo que deberá cumplir el auditor interno será uno de los siguientes:

? Conocedor de las normas aplicables (UNE-EN-ISO 9001:2015)
? haber participado en un mínimo de tres auditorías internas de calidad como observador, o
? haber participado en un mínimo de dos auditorias internas de calidad como segundo auditor, o
? haber realizado como mínimo una auditoría interna de calidad como auditor responsable y haber emitido el informe correspondiente.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

13.1. Información adicional

EUROIBERICA intenta innovar en los servicios a prestar conforme a la realidad del sector.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

.

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización

informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

15.1. Información adicional

Al basarse el trabajo en mano de obra, se está de manera continua atendiendo incidencias.. Es más, Euroiberica dispone de un servicio telefónico 24 horas los 365 días del año de atención a clientes y para solventar los problemas que los empleados se puedan encontrar en la realización de su trabajo...

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

16.1. Información adicional

Al tratarse EUROIBERICA de una empresa de servicios, la transparencia es total ya que los trabajadores están desarrollando su trabajo en el domicilio del cliente. A.parte de la documentación que se exija por parte de la empresa.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

17.1. Información adicional

En el mes de julio del 2016, se llevo a cabo una encuesta de clima laboral preguntando a todos los empleados de EUROIBERICA. su opinión sobre los diferentes elementos que componen la satisfacción profesional y el orgullo de trabajar para la compañía.

Que las áreas sobre las que ha tratado la encuesta son:

1.FORMACIÓN Y DESARROLLO

2. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

3. COMPROMISO Y VALORES EMPRESARIALES

4. AMBIENTE DE TRABAJO

5. SATISFACCIÓN, MOTIVACIÓN Y RETENCIÓN

6. CONCILIACIÓN E IGUALDAD

EUROIBERICA en los últimos años ha implantado normas internacionales de calidad,

medioambiente y prevención de riesgos laborales, para generar unos procedimientos y formas de trabajo que nos hagan mejorar y superar los retos que el sector nos impone día a día. Hemos recogido nuestros valores empresariales en el Código deontológico que reúne y unifica todo el sentir de la empresa y la confianza que ponen en nosotros nuestros clientes y colaboradores.

Hemos considerado importante la opinión de los empleados con el espiritú de mejora continua y de detectar aquella áreas en las que son necesarios planes de acción.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

18.1. Información adicional.

EUROIBERICA. declara su compromiso claro e inequívoco en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso, fomento y aplicación de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la Organización, estableciendo la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres como Principio básico y fundamental del Código Ético y de conducta y de la Política de Cumplimiento Legal de EUROIBERICA., de acuerdo con la definición de dicho Principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres. Dicho compromiso se pone de mediante la elaboración, difusión y aplicación del presente Plan de Igualdad.

EUROIBERICA fomentará la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados y empleadas, evitando cualquier tipo de discriminación entendida como cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades. Este principio supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, orientación sexual y las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. Asimismo, la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en España, pretende promover la adopción de medidas concretas a favor de la igualdad en las empresas.

Que por otro lado, existe un compromiso de EUROIBERICA, en respectar la igualdad salarial entre hombre y mujeres, así como evitar cualquier tipo de discrimianación laboral y lenguaje sexista. Dicho compromiso queda reflejado en el Código de Ética y Conducta y en la Política de Cumplimiento legal de la Empresa

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Comisión para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral donde dirección y trabajadores deciden mejoras para la conciliación de los trabajadores. La prestación de servicios de una empresa como Euroiberica es fundamentalmente en horarios en los que la mayoría de la gente descansa. (Como son fines de semana o fiestas). Por ello, se intenta facilitar un cuadrante anual para que cada trabajador sepa con mucha anterioridad los días que debe trabajar durante el año.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

20.1. Información adicional.

EUROIBERICA presta sus servicios de formación a través de su marca registrada TDF Tiempo de Formación, centro de formación propio, dedicado a impartir cursos tanto a nivel interno como externo.

EUROIBERICA procura cuidar con el máximo esmero la formación de su personal, con el objetivo principal de prestar servicios de calidad, en el ámbito de la seguridad privada, por parte de los empleados que en ella trabajan.

EUROIBERICA implementa un conjunto de actividades formativas dirigidas a la mejora de competencias y cualificaciones de sus empleados, permitiendo compatibilizar su desarrollo personal y profesional con una mayor eficacia y mejora de la calidad de los servicios de la empresa.

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

21.1. Información adicional.

L formación interna debe mejorarse en un futuro ya que se basa en el aprendizaje del puesto de trabajo debiendo fomentar la formación no solo en el puesto sino tmabién en otras áreas que permitan la polivalencia del personal.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

22.1. Información adicional.

Al pertenecer la empresa al grupo COVIAR, empresa que dispone de la certificación ISO 45001, los procedimientos a seguir y la forma de trabajar es la misma, por lo que aun no disponiendo la empresa de dicha certificación, se trabaja bajo dicha norma.

Esto hace que en relación a prevención de riesgos laborales se trabaje con un nivel de exigencia superior a lo establecido por la ley.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

Debido a la características de la actividad, uno de los elementos a tener en cuenta en relación con el medio ambiente es disponer de vehículos híbridos, por ello toda la renovación de la flota que se va realización es bajo los criterios de una reducción de emisiones y contaminación.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

24.1. Información adicional.

Se trabaja principalmente con proveedores de confianza debido a referencias por lo que no se realiza una evaluación antes de la colaboración.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su

organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

EUROIBERICA DE SERVICIOS esta asociada con SOLIDAR, cuyo objetivo es la integración de trabajadores con discapacidad.

Patrocinador de la Carrera contra el cancer en varias ediciones. (AECC)

Colaboración con FSC Inserta que es una entidad de Fundación ONCE para la formación y el empleo de personas con discapacidad. Para la contratación de trabajadores

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

Campañas a través del grupo empresarial COVIAR

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

27.1. Información adicional

Se difunde a través de correos electrónicos y tablones de anuncios.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Se informa únicamente cuando se demanda

28.1. Información adicional

Según las necesidades del grupo empresarial.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

EUROIBERICA es consciente que en el desarrollo de su actividad debe de tener en cuenta los efectos que provoca sobre el medio ambiente. Por lo tanto, se compromete a adoptar las disposiciones necesarias para compatibilizar el desarrollo de su actividad con la protección medioambiental,

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

No existen actividades en marcha

30.1. Información adicional.

no existe.

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

31.1. Información adicional

Aun no estando certificados se trabaja bajo los requisitos establecidos en las normas ISO 14001, debido a que la empresa esta englobada baja el grupo COVIAR que dispone de dicha certificación.
Por ello se trabaja bajo los objetivos de reducir el impacto medioambiental reduciendo el consume eléctrico, tóner, papel, gasolina, teléfonos etc...
Debido a nuestra actividad de servicios y al no disponer de maquinaria, producción o residuos se trabaja en el reciclaje de aquellos elemento necesarios para nuestra actividad.

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

32.1. Información adicional

Se ha realizado campañas para la concienciación del personal de oficinas, al objeto de reducir el impacto medioambiental, restringiendo el consumo de climatización, papel y reciclaje de materiales. Los proveedores y contratas conocen la política de gestión. El personal de base (auxiliares de servicio) dispone de la información relevante para su servicio. Los residuos se gestionan a través de puntos limpios o de gestores de residuos autorizados.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
2 - Disponer de presupuesto
3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
5 - Capacitar a las personas de la empresa
6 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
9 - Ofrecer productos y servicios de calidad
10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Como punto fuerte destacar que gracias a un grupo de profesionales EUROIBERICA DE SERVICIOS lleva 20 años (el grupo COVIAR lleva más de 35 años) compitiendo en el sector de los servicios auxiliares, manteniéndose a nivel nacional y sabiéndose adaptar a los cambios que se han originado todos estos años tanto en la económica, en la sociedad como en la legislación, no solo en el sector, sino como en el resto, manteniendo esta competitividad con empresas multinacionales del sector.

Todos estos cambios y la necesidad de mejorar han llevado a obtener una serie de certificaciones que reflejan el trabajado realizado estos años y el interés de la Empresa en mantenerse entre las primeras del sector a nivel nacional:

Calidad: UNE-EN-ISO 9001:2015.
Prevención de Riesgos Laborales: Sistema de Gestión conforme a R.D. 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención (PRL).

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

El apartado de gestión de quejas y reclamaciones es mejorable en cuanto a la relación con el cliente o usuario final y también con proveedores.
Sería recomendable encontrar cauces de comunicación más eficaces y eficientes hacia el cliente interno (trabajadores) y externo. Siendo una ventaja estar encuadrado en un grupo

de empresas en que la matriz es una gran empresa de la que las pequeñas (como es el caso de EUROIBERICA DE SERVICIOS) se aprovecha de todas sus mejoras, innovaciones y compromisos.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

No

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.