



**COMMUNICATION ON PROGRESS  
(PACTO DE LAS NACIONES UNIDAS)**

ENGINYERIA EMSER

Rambla Volart 89 Local 2

08041 – Barcelona

[info@emser.es](mailto:info@emser.es)

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| 00 Introducción .....                       | 4  |
| 01 Carta de Renovación del Compromiso ..... | 5  |
| 02 Perfil de la Entidad .....               | 6  |
| Estrategia y Gobierno.....                  | 8  |
| Organigrama.....                            | 8  |
| Implantación RSC .....                      | 9  |
| Acción Formativa.....                       | 9  |
| 03 Metodología .....                        | 10 |
| Políticas .....                             | 11 |
| Acciones .....                              | 11 |
| Herramientas de medición.....               | 11 |
| Indicadores de seguimiento .....            | 11 |
| 04 Análisis.....                            | 12 |
| 05 Análisis por grupos de interés .....     | 14 |
| 05.1 Proveedores .....                      | 15 |
| 05.2 Clientes.....                          | 17 |
| 05.3 Empleados.....                         | 20 |
| 05.4 Medio Ambiente .....                   | 23 |

## 00 Introducción

La presente Communication on Progress tiene como finalidad reafirmar nuestro compromiso con los principios del Pacto de las Naciones Unidas e informar de las acciones que se han llevado a cabo en la anualidad 2019 y los primeros meses 2020.

Se ha optado por incluir acciones y desafíos de 2020 dada la situación de emergencia sanitaria que vive el país, y debido a que ésta ha generado nuevos retos (inesperados e inéditos) que han modificado sustancialmente nuestra metodología de trabajo.

## 01 Carta de Renovación del Compromiso



19/05/2020

Don Rafael Madueño Real, en calidad de administrador único de la empresa ENGINYERIA EMSER, S.L., comunica que nuestra organización apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. ENGINYERIA EMSER comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de COP del Pacto Mundial. Esto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Esta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planea llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

Rafael Madueño Real  
Gerente

\*Esta carta debe estar firmada por el/la ejecutivo/a de más alto nivel dentro de la organización y entregada completando los datos requeridos en el formato en línea.



## 02 Perfil de la Entidad

|  |   |
|--|---|
| <b>Razón Social</b>                                      | Enginyeria Emser S.L.   |
| <b>Tipo de Empresa</b>                                   | PYME  |
| <b>Dirección</b>   | Rambla Volart 89 Local 2  |
| <b>Provincia</b>   | Barcelona   |
| <b>Comunidad Autónoma</b>                                | Catalunya   |
| <b>Web</b>   | <a href="http://www.emser.es">www.emser.es</a>  |
| <b>CEO</b>   | Rafael Madueño  |
| <b>Empleados</b>   | 35  |
| <b>Sector</b>  | Construcción e Ingeniería   |
| <b>Actividad</b>   | Servicios de ingeniería industrial, ingeniería de telecomunicaciones, ingeniería informática, soluciones de eficiencia energética, monitorización y asesoramiento energético.   |
| <b>Facturación</b>                                       | 960.000 – 24 millones   |
| <b>Principales Grupos Interés</b>                        | Proveedores<br>Clientes<br>Empleados<br>Medio Ambiente  |
| <b>Criterio</b>  | El criterio para la selección de estos grupos de interés es el del principio de importancia relativa. Consideramos que son los grupos de interés que pueden tener un mayor impacto de nuestra actividad empresarial y con los que establecemos interacción en mayor medida. |
| <b>Alcance del Informe</b>                               | España  |
| <b>Materialidad y significatividad</b>                   | Hemos hecho mención de todos los hechos que consideramos que nos han hecho avanzar nuestra RSE  |
| <b>Difusión informe progreso</b>                         | web, comunicación interna a los trabajadores comunicación externa a proveedores y clientes.   |
| <b>Periodo cubierto por la información</b>               | 2019 – 2020 (parcial)   |
| <b>Ciclo de presentación Informe Progreso</b>            | Anual   |
| <b>Tiene actividad en países en vías de desarrollo</b>   | No  |
| <b>Tiene proveedores en países en vías de desarrollo</b> | No  |
| <b>Tiene un alto impacto medioambiental</b>              | No  |

## Estrategia y Gobierno

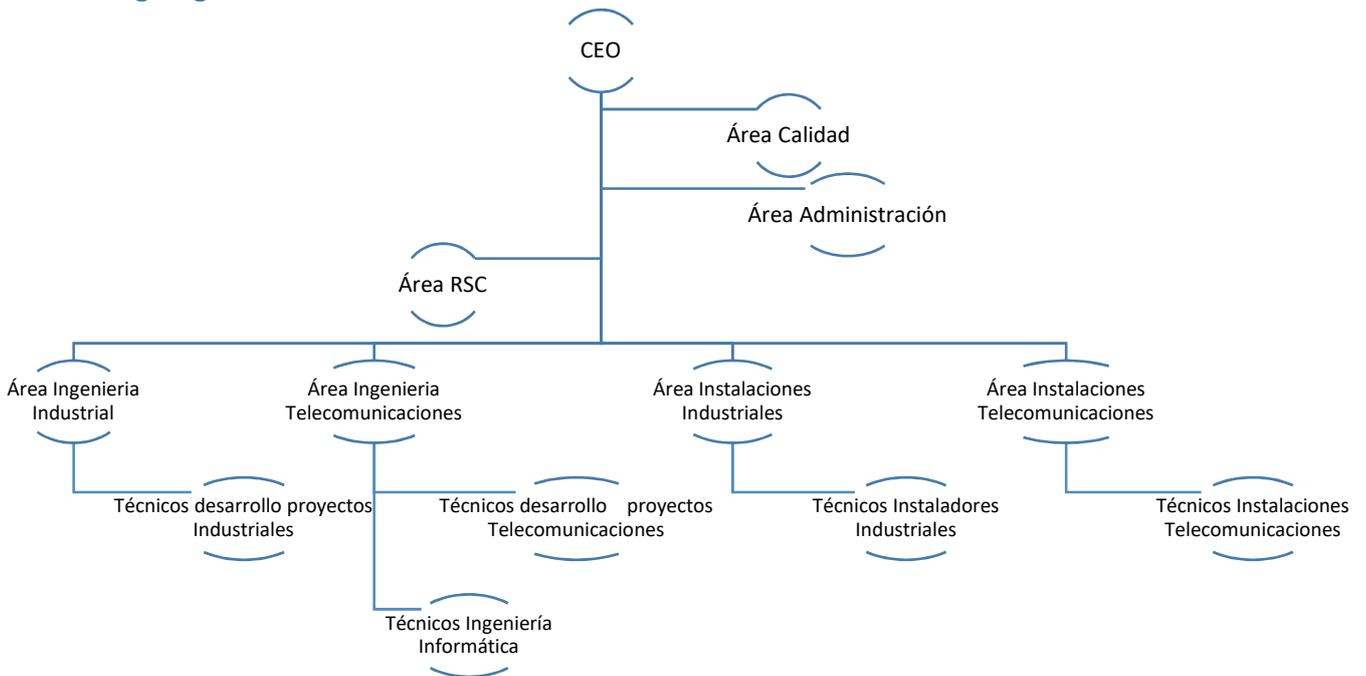
En EMSER recibimos e incorporamos las sugerencias de nuestros grupos de interés mediante herramientas como la intranet, encuestas de satisfacción a clientes, encuestas de clima laboral, reuniones periódicas con los proveedores, etc.

Nuestra organización es una sociedad limitada que presta servicios de ingeniería, instalaciones industriales y de telecomunicaciones, mantenimiento, asesoramiento energético, diseño de software a medida, etc.

En EMSER hemos creado un comité de RSE que implica todos los departamentos de la empresa: gerencia, administración, ingeniería e instalaciones. Este comité se reúne periódicamente para comprobar los avances e implantación de la estrategia en la empresa.

El organigrama está basado en la comunicación interdepartamental que fomenta la escucha activa de los trabajadores. La participación, autonomía y toma de decisiones también es uno de nuestros puntos fuertes, pues los trabajadores tienen un cierto grado de independencia en la toma de decisiones y la organización laboral.

## Organigrama



## Implantación RSC

Nuestra organización se ha propuesto incluir dentro de la estrategia de negocio la responsabilidad social corporativa como elemento vertebrador. Situamos a las personas en el centro, tratando en cada caso no solamente proporcionarles un empleo, sino también un lugar donde se sientan a gusto y donde constaten que sus necesidades son escuchadas y atendidas.

La comunicación y la negociación con los trabajadores se lleva a cabo de forma individualizada, de manera que nadie tema exponer su situación y que la aportación de Emser sea en todo caso enriquecedora y de escucha activa.

## Acción Formativa

A lo largo de 2019 nuestra empresa llevó a cabo dos formaciones en paralelo, una específica de RSC y otra específica sobre EBC.

Estas dos herramientas formativas nos han facilitado la implantación de la RSC en nuestra empresa.

### *Formación RSC*

Este ciclo de formación englobado dentro de las acciones del Fondo Europeo de Desarrollo Regional, impulsado por Barcelona Activa (Ajuntament de Barcelona), tenía por finalidad el establecimiento de un **Plan de Acción** a corto/medio plazo para que en el transcurso de dos años nuestra empresa incorpore a su estrategia acciones que potencien su RSE.

A la finalización de esta formación se creó una Comisión RSC que se reúne periódicamente para constatar el estado y avances del Plan de Acción aprobado por ésta y por dirección.

### *Formación EBC*

Este ciclo formativo trataba en profundidad sobre el movimiento de la Economía del Bien Común, una nueva idea de negocio que tiene en cuenta al detalle cada uno de los grupos de interés en los que influye nuestra actividad empresarial, impulsado Barcelona Activa (Ajuntament de Barcelona – Sede distrito Horta Guinardó) y con el constante apoyo de la “Associació Catalana per al Foment de l'Economia del Bé Comú”, su objetivo era la realización del **Balance del Bien Común**, que en primera instancia nos indica cuál es el grado de cumplimiento de los diferentes temas y aspectos, y que finalmente puede alentarnos a la realización de una auditoría y correspondiente certificación.

A la finalización de dicha formación, cumplimentamos la Calculadora del Bien Común, y si bien hemos de indicar que la puntuación obtenida no fue muy elevada, también hemos de decir que fue interesante cruzar esta información con el Plan de Acción RSC, y mantener todo ello alineado.



### 03 Metodología

El presente informe se basa en la metodología de reporting por grupos de interés. Dado que la empresa se encuentra en un estado inicial de la implantación de la RSE, nos resulta menos compleja la clasificación de nuestras acciones por grupo de interés en lugar de por ODS o de acuerdo a los 10 principios del Pacto Mundial, aunque a lo largo del informe iremos haciendo referencia a los mismos.

La correcta identificación de los diferentes grupos de interés ayudará a nuestra organización a establecer políticas, acciones, herramientas, indicadores, etc., como los que se detallan en este informe.

#### Políticas

Las políticas que surjan de la implantación del sistema de RSE en EMSER serán documentos plasmados por escrito en los cuales se definen los valores de nuestra entidad.

#### Acciones

Las acciones son el modo de desarrollar las políticas, potenciando los desafíos y minimizando los riesgos detectados. Las acciones irán asociadas a una planificación temporal y estarán diseñadas específicamente al grupo de interés al que van dirigidas.

#### Herramientas de medición

Fruto de la aplicación de las acciones se realiza un seguimiento del cumplimiento de las políticas. Las herramientas de medición constatan la eficacia de las mismas, al tiempo que detectan los fallos para su posterior mejora

#### Indicadores de seguimiento

Los indicadores de seguimiento nos darán una visión sobre el grado de cumplimiento de la aplicación de las políticas y de la puesta en marcha de las acciones. Estableceremos hitos alcanzables pero que nos permitan, paso a paso, ir implementando la RSE en nuestra empresa.



## 04 Análisis

En este análisis ponemos de relieve las acciones que ya se han tomado para cada uno de los grupos de interés, así como los desafíos surgidos del estudio de necesidades de cada uno de los grupos.

Evidentemente algunos de los objetivos son a medio, largo plazo, por lo que valoramos positivamente el planteamiento de los mismos aunque se implanten en diferido.

Se procede al análisis en base a su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



| Grupo de Interés | Acciones            | Desafíos      |
|------------------|---------------------|---------------|
| Proveedores      | 12                  | 12, 8         |
| Clientes         | 5, 12               | 1, 8          |
| Trabajadores     | 3, 5, 8             | 4, 3, 5, 8    |
| Medio Ambiente   | 3, 7, 8, 11, 12, 13 | 1, 11, 12, 13 |



## 05 Análisis por grupos de interés



## 05.1 Proveedores

## **Cumplimiento RSC**

Respecto al grupo de interés de los proveedores se ha realizado un análisis sobre el cumplimiento de los principios de la RSC de nuestros principales proveedores (un grupo que refleja aproximadamente el 80% de las adquisiciones de 2018).

En este análisis hemos concluido que la mayoría de ellos dispone de un sistema de RSC, un código ético, tiene publicada memoria de sostenibilidad... (72% de los analizados).

## **Selección de Proveedores**

Se ha implantado un protocolo de selección de proveedores, de manera que el cumplimiento de la RSC sea un criterio de selección para nuevos suministradores. Priorizaremos también el consumo de productos y servicios de proximidad.

## ***Desafío 2019-2020***

*Dada la actual situación de crisis sanitaria, potenciaremos aún más el consumo de proximidad, que ayude al **resurgimiento de la economía** en el contexto de crisis del COVID-19.*

## ***Desafío 2018 (cumplido)***

*Se establece un sistema de **selección y evaluación periódica de proveedores**.*



## 05.2 Clientes

## **Satisfacción de cliente**

La **fidelización** como herramienta fundamental de nuestra empresa.

De acuerdo con los estándares de la norma ISO 9001:2015 nuestra empresa dispone de un Sistema de Gestión para el correcto desarrollo de los procesos con nuestros clientes.

Mantenemos para la anualidad 2019 las mismas acciones que en el ejercicio anterior y procedemos a analizar su evolución. Con la diferencia de que este año hemos ampliado el público encuestado, de manera que su opinión responde aproximadamente al 75% del volumen anual de la cifra de negocios.

## **Encuestas de satisfacción**

Con una periodicidad **anual** nuestra empresa realiza encuestas de satisfacción a sus clientes, para valorar la opinión sobre los productos y servicios que les hemos suministrado.

El 92% afirma que nos recomendaría y su grado de satisfacción media sobre los diferentes aspectos evaluados es del 88%.

## **Trato cercano**

Las encuestas anuales nos acercan a la visión que tienen nuestros clientes. Ellos mayoritariamente valoran de forma muy positiva el trato personal que reciben por parte de EMSER.

Este año las encuestas aportan un valor añadido, pues se han realizado 2 meses después del inicio de la crisis del COVID-19, de modo que se ha podido valorar si este aspecto ha perdido confianza, se constata que no. Al mismo tiempo se ha aprovechado para preguntar a nuestros clientes su opinión sobre nuestra gestión de esta situación sin precedentes, cuestión que un 83% valora positivamente.

## **Plan de mejora continua**

Mediante el plan de mejora continua se contabilizan, procesan y resuelven las reclamaciones de nuestros clientes. Se constata un descenso en las reclamaciones de clientes.

## **Plan de mejora incidencias instalaciones telecomunicaciones**

Recientemente se ha implantado un mecanismo de control adicional para el seguimiento de las incidencias en instalaciones de telecomunicaciones. Aunque se trata de reclamaciones de clientes hemos preferido establecer un seguimiento específico para estudiar más a fondo las causas de las mismas, planificar su resolución de un modo más eficaz y prevenir su reiteración.

La implantación del plan de mejora de incidencias de instalaciones ya supuesto un descenso de las mismas. Pensamos que la acción de notificación/apercibimiento a los técnicos ha causado en ellos un incremento en la responsabilidad de sus acciones. Valoramos positivamente la implantación de este protocolo.

### **Desafío 2019-2020**

*El desafío de la anualidad corriente respecto al grupo de interés de los clientes es claro: poder **seguir manteniendo un servicio de calidad** y prestarlo con la mayor normalidad posible dentro de la excepcionalidad del estado de alarma.*

### **Desafíos 2018 (cumplidos)**

*Incluir en la **política de empresa** nuestro compromiso con los 10 principios del PNU así como nuestra política RSC.*

*Confeccionar un **Código Ético**.*



### 05.3 Empleados

## **Las personas en el centro de la organización**

El grupo de interés de los empleados constituye un pilar fundamental de la empresa, ya que su bienestar toma el pulso a la salud de nuestra organización.

Se han tomado recientemente algunas acciones para mejorar las condiciones de los trabajadores y tenemos otras muchas en vías de desarrollo.

## **Prevención de Riesgos Laborales**

El cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales abarca al 100% de los trabajadores directos, también supervisamos el cumplimiento de dicha legislación por parte de nuestros trabajadores indirectos (proveedores de servicios).

Del mismo modo la formación en PRL, entrega de EPI's y revisiones de salud se realizan al 100% de los trabajadores. Las revisiones de salud se repetirán con la frecuencia que la edad y el lugar de trabajo requiera. Igualmente se renuevan los EPI's cada vez que sea necesario o con la periodicidad establecida.

## **Participación empleados**

La anterior anualidad realizamos una **encuesta de clima laboral**, los resultados de la misma serán estudiados y analizados. La encuesta se realizará anualmente para constatar si la puesta en marcha de algunas de las acciones motiva entre los trabajadores una percepción de mejora del clima. En este caso hemos optado por postergar la realización de esta encuesta a la finalización de la crisis del COVID-19, de modo que los empleados puedan también valorar nuestra gestión en este aspecto que afecta en gran medida a nuestra organización empresarial.

Además de la encuesta de clima, habíamos planificado una jornada lúdica tipo **team-building** para todo el personal, para comunicar los objetivos anuales, los resultados de las encuestas de satisfacción, el estado del plan RSC, etc y hacerles partícipes de todo ello. También para fomentar el trabajo en equipo. Esta jornada está aplazada hasta el fin del estado de alarma o bien hasta que las autoridades competentes permitan la realización de este tipo de acciones.

## **Desafíos 2019 - 2020**

*Los desafíos de esta anualidad respecto al grupo de interés de los trabajadores versan en relación al marco de crisis sanitaria del COVID-19*

**PRL:** Hemos adaptado nuestra organización y procedimiento de PRL para garantizar las medidas de seguridad de nuestros trabajadores. Hemos elaborado para ello un **Plan de Contingencia**.

**Organización del trabajo:** Desde EMSER ya hace años que apostamos por el tele-trabajo. Creemos que es posible un balanceo perfecto entre éste y la presencialidad. Dentro del estado de alarma hemos reforzado dicha convicción y tomado medidas para que un mayor porcentaje de los empleados pueda llevar a cabo en la medida de lo posible su trabajo a distancia.

Se han establecido turnos, de modo que no haya más de una persona al mismo tiempo en la oficina pero al mismo tiempo que las instalaciones puedan permanecer abiertas para la recepción de material de instalaciones.

También disponemos de un BOX, es un espacio donde preparamos el material de instalación y lo dejamos a disposición de los técnicos, de manera que también minimizamos el contacto humano.

**ERTE:** Dado el impacto del estado de alarma la empresa se ha visto forzada a solicitar un ERTE. Hemos gestionado este desafío destacando dos puntos importantes:

Negociación Individualizada: Hemos establecido comunicación con nuestros trabajadores, de manera que ellos han podido exponer cuál es su situación familiar dentro del contexto de esta crisis (si tienen menores o mayores a su cargo y cuáles son sus posibilidades de desempeño de trabajo). En esta negociación cabe apreciar que desde EMSER hemos podido adaptarnos a cada una de sus peculiaridades, fomentando el teletrabajo, y también hemos conseguido que ninguna persona de la plantilla quede fuera de la organización al 100%, ofreciendo ERTE's parciales adaptados a las necesidades mutuas.

Mantenimiento del poder adquisitivo: Desde EMSER hemos apostado por el mantenimiento del poder adquisitivo de nuestros empleados al margen de encontrarnos en situación de ERTE. Esto quiere decir que nuestra empresa cubre la parte que no contempla la prestación del SEPE. Aunque supone un esfuerzo económico importante, también consideramos que puede ser determinante para el bienestar de las personas.

**Mantenimiento plantilla:** Otro de los desafíos de este año, y dada también la crisis económica causada por la crisis sanitaria sobrevenida, es el de mantener a todo el personal en plantilla y no tener que prescindir de ninguno de ellos.

#### **Desafío 2018 (cumplido)**

**Renovación de equipos informáticos,** algunos de ellos estaban anticuados.

En el año 2019 se renovó un 25% del equipamiento informático, dotando así de las herramientas necesarias para el correcto desempeño de sus labores a nuestros trabajadores.

#### **Desafío 2018 (descartado)**

Creación de **Buzón de sugerencias web** para fomentar la participación de los empleados de un modo más sencillo.

#### **Desafío 2018 (cumplido)**

Implantación de **planificación de vacaciones** durante el primer trimestre del año.



## 05.4 Medio Ambiente

## **Manual de Buenas Prácticas Ambientales**

Hemos revisado y actualizado nuestro **Manual de buenas prácticas ambientales** que ha sido debidamente comunicado tanto a nuestros empleados como a clientes y proveedores.

### **Ahorro en impresión**

Dado que somos una oficina técnica, gran parte de los trabajadores realizan tareas de esta tipología. Nuestra manera de actuar influye en gran medida en el impacto que tiene nuestra empresa en el medio ambiente. Es por ello que es conocido por todos, en EMSER **no imprimimos** a no ser que sea imprescindible, ahorrando así tanto papel como tóner.

### **Desplazamientos sostenibles**

En EMSER intentamos planificar los desplazamientos del personal técnicos agrupándolos para minimizar el número de vehículos que han de desplazarse.

También realizamos la planificación de acuerdo al lugar de residencia de algunos técnicos, intentando evitar desplazamientos a la oficina si no es imprescindible.

Del mismo modo recientemente actualizamos el vehículo de gerencia y se ha optado por un híbrido, buscamos de este modo también un ahorro en el consumo de carburante.

Recientemente realizamos un análisis sobre el sistema escogido por nuestros trabajadores para acudir al lugar de trabajo, y éste concluyó que un 43% de la plantilla acude a pie o en transporte público. Un 10% viene en moto (podemos considerar baja contaminación) y el 47% (coincide con el personal técnico) se desplaza con el vehículo de empresa.

### ***Desafío 2019-2020***

*Con el fin de reducir el consumo energético plantearemos la renovación de la actual **máquina de clima** por una más actualizada y con tecnología inverter.*

### ***Desafío 2018 (cumplido)***

Recientemente hemos adecuado la cocina de la oficina, por lo que ha surgido una nueva necesidad para la separación y eliminación de los residuos allí generados. Implantaremos papeleras de reciclaje separadas para su correcta eliminación.

### ***Desafío 2018 (aplazado COVID)***

Realizaremos una charla de **concienciación** para seguir minimizando las impresiones en papel.