



**MEMORIA LIMPIEZA, ACONDICIONAMIENTO Y
RESTAURACION DE EDIFICIOS GAMMA, S.L**

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

Carta, mensaje, etc.... firmado por el responsable máximo de la Organización donde se ponga de manifiesto el enfoque y compromiso de la Organización con la Responsabilidad Social Corporativa.

RESULTADOS:

Mensaje máximo responsable	102-14
----------------------------	--------

En GAMMA entendemos que la RSC más allá de un concepto que entraña una forma de ser y hacer empresa, tiene que ser el común denominador de la Economía, por este motivo desarrollar y articular la RSC ha sido para nosotros objetivo prioritario y así lo hemos recogido en nuestra Sistema de Calidad desde que lo implantamos en la empresa (ISO 9001). De igual forma trabajamos en nuestro compromiso con el cuidado del Medio Ambiente, minimizando el impacto ambiental en cada una de nuestras actuaciones y gestionando con eficiencia nuestros recursos y emisiones, como queda constancia en nuestra certificación ISO 14001.

La RSC es la concreción de que la sociedad evoluciona en una interrelación positiva y constructiva para afianzar el estado del Bienestar, y en esta evolución el legislador juega un papel fundamental, y en este aspecto ya que nos incide de manera importante en nuestra actividad, destacamos la nueva Ley de Contratos del Sector Público, y la destacamos porque por primera vez en los criterios de valoración para la adjudicación de los contratos de contemplan principios de RSC.

La RSC hace tomar conciencia de que la empresa tiene una gran responsabilidad en donde la rentabilidad económica no es el único objetivo posible. Ya en el año 2012 firmamos un convenio de adhesión con el grupo INCORPORA ARAGON, que aglutina diversas organizaciones sin ánimo de lucro que tienen como principal objetivo la plena inserción social y laboral de las personas con riesgo de exclusión. Por el trabajo que hemos ido realizando a lo largo de estos años, en el 2017 que se celebró "10 años INCORPORA ARAGÓN", nos otorgaron un reconocimiento por empresa destacada por su alto nivel de inserción. Así mismo en el año 2017 firmamos un acuerdo con la Entidad Fundación Ramón Rey Ardid dentro del programa para la mejora de empleabilidad y la inserción 2017. Para que estos proyectos sean una realidad somos conscientes de la necesidad no sólo de incorporar estos colectivos en proyectos temporales sino de formales en todo lo necesario a sus ramas de actividad, para ello organizamos cursos de formación también con profesores y ponentes externos a nuestra organización que aportan una visión práctica y eficaz.

Impactos, riesgos y oportunidades

102-15


DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escaso margen de beneficios ✓ Escasa innovación ✓ Dependencia del sector público 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad del servicio ofrecido ✓ Atención al cliente personalizada ✓ Fidelización de los clientes actuales ✓ Formación del personal constante ✓ Precios competitivos ✓ Alto conocimiento del mercado ✓ Alianza de empresas a nivel nacional
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrada de nuevos competidores ✓ Gran rivalidad existente en el sector ✓ Falta de conciencia de la importancia de la limpieza por parte de las distintas administraciones, el cliente y la sociedad en general: priorizan el menor precio frente al mejor precio. ✓ Competencia desleal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar la cartera de servicios prestados ✓ Reforzar la estrategia de comunicación ✓ Llegar a nuevos grupos de clientes ✓ Crecimiento del consumo en los próximos años gracias a la recuperación económica. ✓ Nuevas empresas en la región debido al conflicto catalán.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

En este apartado se aportará información que permite caracterizar la Organización como sus antecedentes o historia

RESULTADOS:

	GRI
Nombre de la organización	102-1
LIMPIEZA, ACONDICIONAMIENTO Y RESTAURACION DE EDIFICIOS GAMMA, S.L	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Servicios de limpieza, jardinería, piscinas, recepción, hostelería...	
Ubicación de la sede	102-3
Calle La Milagrosa, Nº5-7 Local 9, 50.009 Zaragoza	
Ubicación de las operaciones	102-4
La empresa no tiene actividad fuera de España, nuestro radio de acción se sitúa en las regiones de Aragón, y Cataluña.	
Propiedad y forma jurídica	102-5
GAMMA es una sociedad limitada creada en el año 1997.	
Mercados servidos	102-6
El 90% de las actividades se realizan en Aragón, el 10% en Barcelona. Los clientes de GAMMA son las administraciones públicas en un 60% y cliente privado en un 40%	
Tamaño de la organización	102-7
Es una empresa mediana con una media de 238 trabajadores y unas ventas netas en el año 2019 de 2.898.000€	
Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	102-9
El tipo de proveedor con el que trabajamos son proveedores que suministran productos y materiales de limpieza.	
Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	102-10
No ha habido cambios significativos.	
Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	102-11
Nuestro principio de precaución se enfoca hacia el aspecto social, ambiental, económico y de buen gobierno. Algunos ejemplos son los siguientes: En el aspecto social, valorando las decisiones que puedan provocar efectos negativos a nuestros grupos de interés, en el aspecto ambiental, a través de la ISO 14001 analizamos los riesgos que provoca nuestra actividad en el medio ambiente y diseñamos acciones para minimizarlos.	
Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)	102-12
 <p>Pacto Mundial Red Española</p>	

Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación o entidad	102-13
Información sobre empleados y otros trabajadores:	102-8

CONTENIDO	Año 2017	Año 2018	Año 2019	GRI
nº total empleados por contrato temporal y por sexo	H-7 M-22	H- 9 M- 36	H-13 M- 41	102-8
nº total empleados por contrato laboral permanente y por sexo	H-13 M-64	H- 27 M- 143	H- 25 M- 157	102-8
nº total empleados por tipo de contrato laboral jornada completa y por sexo	H-4 M-11	H-8 M- 29	H- 9 M- 27	102-8
nº total empleados por tipo de contrato laboral jornada parcial y por sexo	H-16 M-75	H-28 M-150	H- 29 M- 171	102-8

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

ENFOQUES:

La empresa tiene desarrollada una política de empresa diseñada en el año 2013 que hace referencia a la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social. Esta política ha sido modificada en 2019 para incluir la ley de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La política de Calidad y Medio Ambiente de GAMMA Servicios tiene como fin lograr la satisfacción del cliente al ver cumplidas sus expectativas servicio tras servicio. Esto se ha conseguido y pretendemos seguir consiguiendo, aplicando nuestra filosofía, basada en los siguientes puntos:

- ❑ Atender a las necesidades particulares de cada cliente, proporcionándole calidad en el servicio: solvencia profesional y personal del equipo, comprometiéndonos con sus requerimientos.
- ❑ Conseguir una alta capacidad de respuesta ante cualquier situación de necesidad; y resolver rápidamente cualquier incidencia.
- ❑ Lograr un ambiente laboral agradable, distendido y ausente de conflictividad
- ❑ Colaborar con organizaciones humanitarias en la formación y contratación del personal.

Esta estrategia nos permitirá día a día aumentar nuestra posición en el mercado con un valor añadido, ya que al poner en práctica nuestra responsabilidad social, potenciamos nuestro desarrollo integral. La dirección de GAMMA está convencida de que esto solo podrá alcanzarse mediante:

- ❑ Un contacto continuo con el cliente para detectar y comentar sus necesidades, busca **generar confianza**, demostrando su compromiso con la **mejora continua** de la Calidad y el Medio Ambiente, gracias a la “*certificación*” de sus procesos y el estricto cumplimiento de los requisitos legales.
- ❑ Nuestro mayor activo es nuestro **equipo humano**: su calidad, profesionalidad y su formación específica adaptada a las necesidades del **cliente**. El clima de diálogo, de confianza en la relación laboral genera satisfacción en los trabajadores, y es mayor su compromiso con la empresa lo que nos permite alcanzar una **Alta capacidad de respuesta** ante cualquier situación que se presente. Nuestro compromiso con nuestros **clientes** llega donde alcanzan sus necesidades.

- ❑ La implantación y desarrollo del plan de igualdad para conseguir una igualdad real en el seno de nuestra organización entre hombres y mujeres, así como el establecimiento de medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar.
- ❑ **Conciliación** de vida laboral, vida familiar y **Medio Ambiente** adaptando el horario laboral y la localización del trabajo a las necesidades del trabajador y evitando así desplazamientos y emisiones de CO₂.
- ❑ Conscientes de la influencia del **Medio Ambiente** en la salud, trabajamos con **materiales y técnicas respetuosos** con el entorno y, trabajamos en la mejora continua de nuestros procesos para reducir la generación de residuos y consumo de productos y prevenir la contaminación.
- ❑ Somos **diferentes** porque todos nuestros servicios incluyen un seguimiento y control de calidad que se refleja en **informes gráficos** que ponemos a disposición del cliente y participamos socialmente mostrando nuestro compromiso social.

GRI

Misión, Visión, Valores	102-16
-------------------------	--------

MISIÓN:

Somos una empresa comprometida con la sostenibilidad desde los puntos de vista económico, social y ambiental en todo nuestro campo de actuación.

La misión de Gamma es trabajar para conseguir un trabajo bien hecho, aportando valor y soluciones:

Es fundamental para nosotros nuestra gente y su calidad de vida. (Sostenibilidad antes que dependencia).

- Invertimos en la capacitación y certificación de todos los integrantes de la empresa. Sintonizados antes que disciplinados.
- Buscamos y entregamos soluciones para nuestros clientes Costo-Efectiva. Globalización del conocimiento, localización de los recursos.
- Buscamos la excelencia a través del servicio.

VISIÓN:

Nuestra visión consiste en ser reconocidos como una empresa de referencia por nuestra capacidad de ofrecer servicios de alta calidad, con una excelente atención al cliente, y a la vez por aportar a la sociedad unos valores humanos que son fruto de nuestra profesionalidad y compromiso con la responsabilidad social.

VALORES:

Los principales valores adoptados por GAMMA servicios son los siguientes:

CALIDAD: Nos dedicamos a ofrecer servicios de calidad que cumplan o excedan las exigencias de nuestros clientes. Nos esforzamos de manera continua en mejorar nuestros servicios prestados y en trabajar con nuestros clientes y proveedores para satisfacer las necesidades de los mercados.

- **COMPROMISO:** En GAMMA existe un compromiso mutuo entre la empresa y el trabajador basado en cultivar su desarrollo humano y emocional, promover la formación, generar estímulos constantes, en la credibilidad y la reciprocidad... lo que permite que el trabajador se sienta empresa y mejore la calidad del servicio prestado.
- **MEDIO AMBIENTE:** Conscientes de la incidencia de cualquier actividad empresarial en el medio ambiente, GAMMA incorpora productos ecológicos en su actividad diaria.
- **SOLIDARIDAD:** Ayuda mutua que debe existir entre las personas, con el fin de obtener el bien común. Para ello todos los miembros de la organización compartimos las mismas obligaciones, intereses y valores, y así dirigirnos todos hacia la misma meta.
- **INTEGRIDAD:** Desarrollamos nuestros negocios guiados por las más elevadas normas éticas internacionales y reconocemos la responsabilidad de cada individuo para asegurar la conformidad con nuestras normas, políticas relacionadas y procedimientos.
- **EXCELENCIA:** El mejoramiento continuo de nuestros procesos permite alcanzar y atender las necesidades de nuestros clientes a través de la efectividad de nuestro trabajo.

Estándares, normas, sellos, reconocimientos externos (ISOS, EFR, EFQM, RSA...)	102-16
--	--------

- ISO9001:2015
- ISO 14001:2015
- Sello Solidar
- Sello RSA+
- PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Principios y normativa o códigos conductas éticas	102-16
---	--------

GAMMA entrega a todos sus trabajadores cuando entrar a la empresa un manual del empleado en el que se refleja el código de conducta de la empresa:

CÓDIGO DE CONDUCTA DE GAMMA

Se espera que todos los empleados trabajen juntos, con un espíritu de colaboración para beneficio común.

Todos los empleados deberán cumplir los siguientes estándares de conducta:

- Formar parte activa del equipo de Gamma.
- Mantener la confidencialidad en todos los temas relacionados con los clientes y compañeros de trabajo.
- Conocer y cumplir con los procedimientos y políticas de la empresa.
- El empleado no desempeñará su trabajo bajo la influencia de alcohol o drogas.
- El empleado cumplirá con las medidas de seguridad que el cliente tenga establecidas en su centro de trabajo.
- Se espera que todo el personal muestre siempre aseo personal, el cabello deberá estar limpio y bien arreglado
- El trabajador llevará siempre el uniforme proporcionado por la empresa y que se ajuste a cada tipo de labor.
- El calzado será el adecuado para desempeñar bien el trabajo.
- Queda terminantemente prohibido el uso de cascos musicales o radio durante la jornada laboral.

Formación y asesoramiento en pro de conductas éticas	102-17
--	--------

En las instalaciones de GAMMA se realizan reuniones trimestrales con los trabajadores para reforzar las conductas éticas, crear equipo entre los trabajadores y crear un ambiente de confianza.

Además, en todas las acciones formativas que se realizan a nuestros trabajadores se añade un apartado en la guía docente de carácter humanista integrativo.

Procesos internos para denunciar conductas poco éticas	102-17
--	--------

Gamma posee un protocolo de actuación frente al acoso que establece las bases de actuación en cuanto al modo de actuar en caso de acoso laboral dentro de la Empresa.

El objetivo es establecer un procedimiento de actuación para el caso de que algún/a trabajador/a que detecte o considere que es objeto de acoso sexual, por razón de sexo o moral pueda hacer uso del mismo para que se lleven a cabo los actos necesarios que aclaren la existencia o no de un supuesto acoso y se adopten las medidas pertinentes.

ACCIONES:

- Nuestra política de calidad es conocida por todos nuestros grupos de interés.
- Todos nuestros trabajadores conocen nuestro código de conducta.
- Formación de los trabajadores continúa.
- Creación un proceso interno para denunciar conductas poco éticas: PROTOCLO DE ACOSO

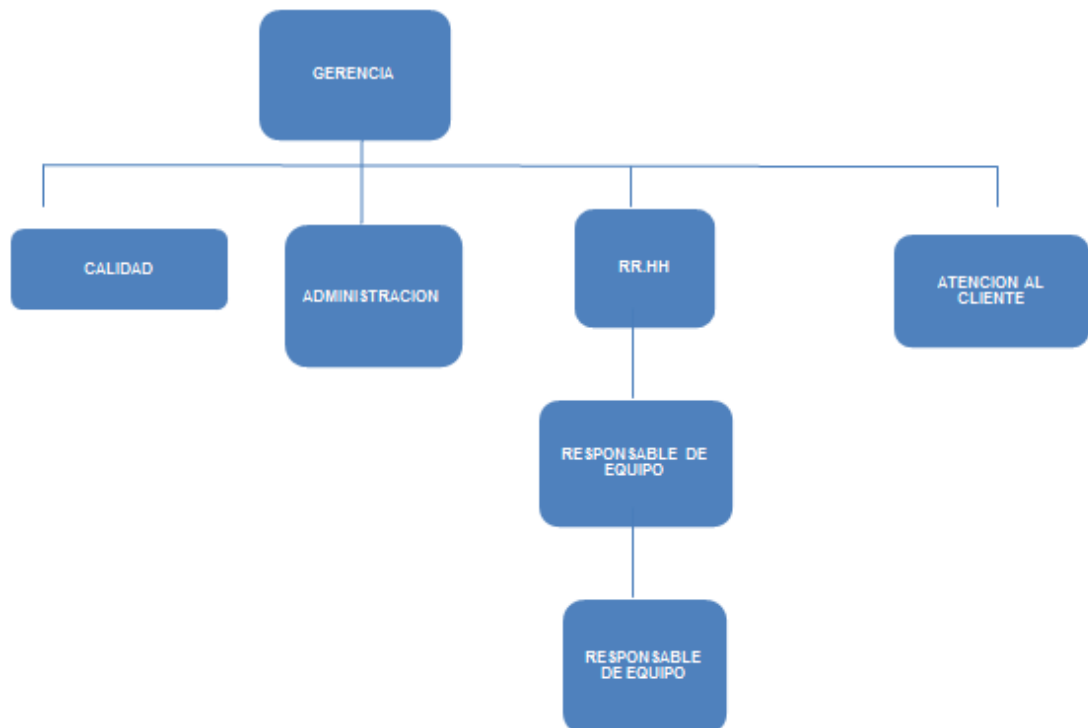
BUENAS PRÁCTICAS:

- Registrar todas las denuncias recibidas.
- Realizar un análisis y evaluación de todas las denuncias recibidas.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

Todas las decisiones financieras, económicas, de calidad, medioambiente y social se toman desde gerencia. Estas decisiones son transmitidas a los responsables de cada área para ponerlas en práctica.



RESULTADOS:

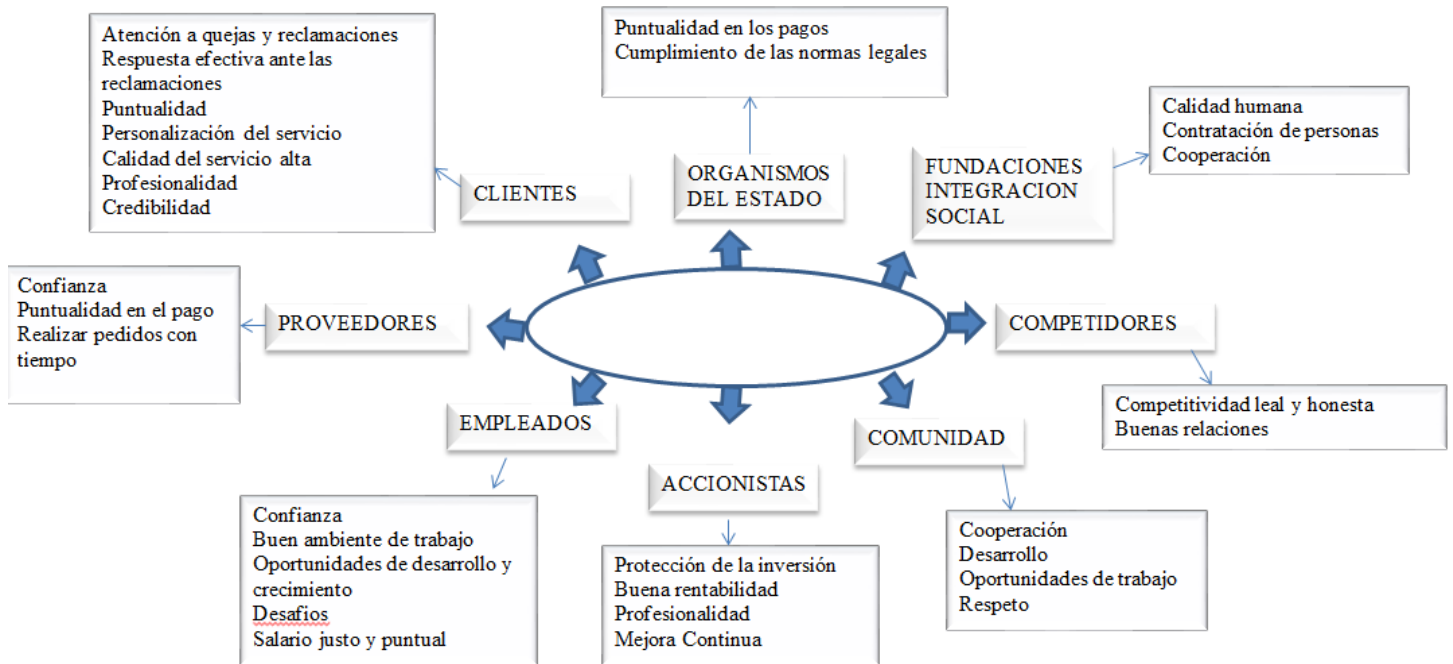
CONTENIDOS	Año 2017	Año 2018	Año 2019	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Presidente:				
ejecutivos y no ejecutivos	1	1	1	102-22/23
antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno	20	21	22	
sexo	mujer	mujer	mujer	

El máximo órgano de Gobierno está formado por la Gerente Carmen Feced, encargada de establecer los objetivos, los valores y la estrategia de la organización. Además, se encarga de diseñar los métodos de seguimiento de todos los propósitos.

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

ENFOQUES:

- GAMMA analiza cuáles son las necesidades de todos sus grupos de interés:



RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Organismos del Estado
- Fundaciones Integración Social
- Comunidad

nº total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	102-41
---	--------

Todos los empleados de GAMMA están acogidos al convenio colectivo de limpieza de Edificios y Locales de Zaragoza, de Huesca o de Teruel, dependiendo del lugar donde presten los servicios.

Definición del proceso para identificar los GI

102-42

Para definir los grupos de interés de GAMMA hemos analizado toda aquella persona u organización que se ve afectada por el desarrollo de nuestra actividad, ya sea de manera directa o indirecta.

Temas y preocupaciones claves

102-44

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
CLIENTES	Atención de quejas Credibilidad Profesionalidad	Respuesta efectiva ante reclamaciones Personalización del servicio	Calidad de los servicios prestados Puntualidad en la prestación
PROVEEDORES	Confianza	Realizar pedidos con tiempo	Cumplimiento de pagos
EMPLEADOS	Buen clima de trabajo Estabilidad laboral Confianza	Salario justo y puntual Oportunidad de desarrollo	Seguridad laboral
ACCIONISTAS	Profesionalidad	Mejora continua Retorno de la inversión	Protección de la inversión
COMUNIDAD	Respeto Cooperación	Oportunidad de trabajo Desarrollo	Bajo impacto ambiental
COMPETIDORES	Buenas relaciones	Competencia leal y honesta	
FUNDACIONES INTEGRACION SOCIAL	Cooperación Calidad humana	Contratación de personas en riesgo de exclusión social o con discapacidad	Política de empresa orientada a la responsabilidad social empresarial.
ORGANISMOS DEL ESTADO	Estabilidad de la plantilla		Puntualidad en el pago Cumplimiento de las normas legales

ACCIONES:

Se mantiene un contacto personal con los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas y se analiza como poder dar respuesta a todas ellas.

C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

ENFOQUES:

Descripción del proceso que ha seguido la organización, los grupos de interés consultados y resultados obtenidos en el análisis para definir los contenidos del informe de sostenibilidad. Por otro lado, también facilita información básica sobre el informe, índice de contenidos de la memoria, si va a ser verificada o no....

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos)	102-45

Este informe define exclusivamente las actividades de GAMMA.

Proceso para definir los temas materiales	102-46
---	--------

A la hora de determinar el contenido y calidad de este informe se ha tenido en cuenta la inclusión de las partes interesadas, la preocupación de GAMMA por la calidad del servicio prestado y su sensibilización por el medio ambiente. Todo ello se ha integrado con el Sello de Responsabilidad Social Empresarial plus.

Todos los datos detallados en el informe se han obtenido de estados contables y de la gestión interna de GAMMA, por tanto, son datos Exhaustivos, claros y fiables. Además, se incorporan datos de varios ejercicios para que pueda realizarse una comparación de los mismos.

El periodo de este informe es bienal.

Lista de temas materiales y relevantes para la organización	102-47
---	--------

Desempeño Económico

Presencia en el mercado

Aspectos ambientales: Energía, agua, emisiones...

Aspectos sociales: Relación de los trabajadores con la dirección, igualdad de oportunidades, Saludo y Seguridad en el trabajo, libertad de asociación colectiva, lucha contra la corrupción, cumplimiento de la legislación...

Re expresión de la información (con respecto a informes anteriores)	102-48
---	--------

Este informe está basado en los nuevos Standards GRI.

Cambios significativos en el periodo de la memoria	102-49
--	--------

No existen cambios significativos en el periodo de la memoria.

Periodo objeto de la memoria	102-50/52
------------------------------	-----------

EL periodo comprende del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2019.

Fecha del último informe	102-51
--------------------------	--------

El último informe analizaba el periodo 2017, ya que era nuestra primera memoria y no se tenían datos anteriores.

Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53
---	--------

Limpieza, Acondicionamiento y Restauración de Edificios GAMMA, S.L
976 38 21 15
e-mail: gestor@gammasl.com

Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54
"Referenciado GRI"	

Índice de contenidos GRI	102-55
--------------------------	--------

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

ENFOQUES:

GAMMA, antes de la consecución del Sello de RSA plus, ya tenía integrado en su sistema de calidad y medio ambiente el tema de la responsabilidad social, marcando todos los años un objetivo de esta materia.

Además, su política de empresa está basada en valores de responsabilidad social y de sostenibilidad. Es decir, la RSA está totalmente integrada en la organización y se tiene en cuenta a la hora de elaborar la estrategia de la empresa y definir los objetivos.

Los objetivos para el año 2022 son:

- Reducir el consumo de aerosoles hasta llegar a su eliminación en el plazo de 3 años. (OBJETIVO AMBIENTAL)
- Contratar al menos a 3 personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social al año (OBJETIVO SOCIAL)
- Establecer acuerdos de cooperación y alianzas con empresas y organismos públicos en materia de sostenibilidad.

RESULTADOS:

Los objetivos para el año 2020 eran:

- Reducir el consumo de aerosoles hasta llegar a su eliminación en el plazo de 3 años. (OBJETIVO AMBIENTAL)→ hemos conseguido reducir el consumo en estos dos años a 0,005 unidades por euro de facturación. Vamos a mantener este objetivo para la siguiente memoria ya que todavía no hemos conseguido su eliminación.
- Contratar al menos a 6 personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social al año (OBJETIVO SOCIAL)→ el año 2018 contratamos a 6 personas y en el 2019 a 5 personas. Para el nuevo año vamos a seguir con este objetivo, pero vamos a rebajar la cifra a tres personas ya que dada la situación que se nos presenta con el COVID es más complicado poder contratar a nuevas personas.

Criterio 2. CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

Los clientes son importantes para GAMMA porque son quienes nos permiten el desarrollo de la actividad mediante la prestación de servicios en sus instalaciones. Se promueve la interrelación y el diálogo con los clientes, con una comunicación transparente, profesional y confiable.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Aumentar la satisfacción del cliente
- Disminuir el número de clientes perdidos por incidencias en el servicio prestado.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES:

La satisfacción del cliente es un punto clave para GAMMA. Para ello tenemos una responsable de calidad y atención al cliente que se encarga de dar respuesta de manera satisfactoria a las necesidades y expectativas que nos llegan de los clientes, y a resolver las posibles reclamaciones que pudieran llegar.

Para medir la satisfacción del cliente se realizan encuestas periódicas y visitas de calidad a las instalaciones de los clientes donde se evalúan la calidad del servicio prestado, la actitud de nuestros trabajadores en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes				
Índice Satisfacción cliente	5.4	5.2	5	GRI 418
Índice de clientes perdidos	3	7	5	

ACCIONES:

- Se han mejorado los cuadros de registro de las encuestas para una mejor valoración.
- Se alternan visitas a los centros y llamadas telefónicas para un mayor seguimiento de la satisfacción del cliente

BUENAS PRÁCTICAS:

Las visitas a los centros son muy útiles para identificar las incidencias o no conformidades y darles solución antes de que llegue la queja de los clientes.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUES:

Para dar un servicio personalizado a cada cliente, GAMMA analiza las necesidades personalmente de cada cliente, visitando las instalaciones antes de la realización de los presupuestos, realizando fotos, adaptando los tiempos a cada superficie para dar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los clientes.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Nº de servicios nuevos	16	29	11	

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES:

En nuestro proceso de la ISO de calidad 9001, tenemos establecido la obligación de realizar visitas, al menos semestralmente, a las instalaciones de los clientes donde se valora la calidad del servicio prestado, y en caso de incidencia se da parte al trabajador para que sea subsanada lo antes posible.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Nº de No conformidades con clientes	3	2	4	GRI 417
% de reclamaciones resueltas				
A favor del cliente	3	2	4	GRI 417
Importe de multas	0	0	0	GRI 417

ACCIONES:

Realización de visitas cuatrimestrales o semestrales a las instalaciones para la valoración de la calidad del servicio prestado, y anticiparnos a las quejas de los clientes para evitar no conformidades con la prestación del servicio.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES:

GAMMA está certificada por las normas de calidad y medio ambiente ISO 9001 Y 14001. En el manual de estas normas se detalla con exactitud los procesos a seguir a la hora de prestar un servicio al cliente.

En primer lugar, se presenta un presupuesto detallado de los trabajos que se van a realizar y con qué frecuencia se van a prestar. Además, una vez que se comienza a realizar el servicio, en el lugar de trabajo se cuelgan unas tablas de frecuencias, que el trabajador firma cuando ha terminado de realizar un trabajo, de manera que el cliente está informado en todo momento de los trabajos realizados y de los trabajos pendientes.

RESULTADOS:

Actualmente GAMMA no posee indicadores de transparencia de sus servicios.

Criterio 3. PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

GAMMA es una empresa dedicada a la prestación de servicios, por lo que el capital humano que conforma su plantilla es su principal “Activo”. GAMMA es conocedora de este aspecto y por ello no solo se limita a cumplir con los Derechos y Libertades de Naciones Unidas, sino que a través del empleo contribuye al desarrollo personal y profesional de su equipo.

La relación de la empresa con los trabajadores es continua, con diálogo directo en ambas direcciones ante cualquier problema o incidencia.

Además, GAMMA cumple estrictamente con la legislación de seguridad y salud laboral, formando a sus trabajadores en todos los aspectos que sean necesarios y dotándoles de todos los equipos de protección individual que sean necesarios.

Por último, GAMMA es consciente de la importancia de sensibilizar a todo su equipo en materia de sostenibilidad y medio ambiente, por ello organiza cursos de formación continuamente en las instalaciones de la empresa para reforzar estos temas.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Contratar al menos a 6 personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social al año.
- Conseguir una mayor participación en las encuestas de satisfacción.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Fomentar la promoción interna de los trabajadores de la empresa

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Al menos semestralmente, la responsable de RRHH realiza encuestas anónimas a los trabajadores para conocer su opinión acerca del trato que existe con la empresa, formación que le gustaría tener en el curso siguiente, si existe alguna queja o reclamación ya sea tema laboral o personal....

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	65%	67%	73%	

ACCIONES:

- Realización de encuestas a trabajadores.

B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

GAMMA es una empresa liderada por mujeres. Tanto en la directiva, como en la parte administrativa los puestos son ocupados por mujeres.

Debido a la actividad desarrollada, el porcentaje de hombres en la empresa es del 16%, mientras que las mujeres conforman el 84% restante a fecha 31 de diciembre de 2019.

Hay que tener en cuenta que la plantilla varia casi a diario, por tanto, hemos cogido como referencia la plantilla a 31 de diciembre de cada año.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	0	0	0	
% Mujeres	100	100	100	
% menos de 30	0	0	0	
% entre 30 y 50	0	0	0	
% más de 50	100	100	100	
% otros grupos minoritarios				
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	19	16	16	
% Mujeres	81	84	84	
% menos de 30	13	15	27	
% entre 30 y 50	61	79	90	
% más de 50	19	121	119	
% otros grupos minoritarios				
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	86	184	198	
Desglose por categorías. Altos directivos	1	1	1	
Encargados	0	3	3	
Peones especialistas	0	0	3	
Administración	3	3	3	
Personal base	82	177	188	
Relación entre la retribución media de las Hombres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	20	36	38	
Desglose por categorías. Altos directivos	0	0	0	
Encargados	0	3	3	
Peones especialistas	0	8	8	
Administración	0	0	0	
Personal base	20	25	27	

Se puede observar que la plantilla ha crecido de manera significativa en los años 2018 y 2019 debido a los contratos derivados que se han obtenido del Acuerdo Marco de la DGA. Esto también explica el envejecimiento de la plantilla, ya que la mayor parte de las personas que hemos subrogado son mayores de 50 años.

ACCIONES:

- GAMMA paga a todos sus trabajadores según marca el convenio para cada categoría sin hacer distinción por ser hombre o mujer.

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

ENFOQUES DE GESTIÓN:

GAMMA es consciente de la importancia que tiene en el desempeño del trabajo la conciliación con la vida personal y familiar. Debido a la actividad desarrollada, muchos de los trabajadores no prestan sus servicios en un mismo centro, si no que se tienen que desplazar de un sitio a otro a lo largo de la semana. Por ello siempre se intenta cuadrar rutas de trabajo cercanas y que a su vez no suponga un gran desplazamiento desde la casa del trabajador para favorecer así la conciliación.

Además, la actividad, en ciertos clientes, permite flexibilidad horaria, por tanto, el trabajador puede escoger en que periodos del día prefiere desempeñar su trabajo.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	1	0	1	
Hombres	0	1	0	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	1	0	1	
Hombres	0	1	0	
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	1	0	
Hombres	0	0	1	
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.				
Mujeres	85	85	87	
Hombres	80	80	80	
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.				
Mujeres	0	0	1	
Hombres	0	0	0	
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.				
Mujeres	83	85	85	
Hombres	40	45	50	
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.				
Mujeres	0	0	0	
Hombres	0	0	0	

ACCIONES:

- El dialogo con los trabajadores, para darles la oportunidad de exponer su situación, y poder así adaptar el puesto a sus necesidades.
- En el plan de igualdad se detallan las medidas de conciliación, que pueden resumirse en:
 1. Vacaciones no retribuidas extraordinarias para atender a necesidades familiares o personales. Máximo 7 días.
 2. Se podrán acumular 15 días de vacaciones de un año a otro y disfrutarlas, aunque haya pasado el año natural cuando el trabajador/a tenga que viajar a su país de origen. Los trabajadores deberán comunicarlo a la empresa con antelación suficiente para que puedan conciliarse los intereses personales con los organizativos.
 3. Anticipos: Se concederán anticipos personales con flexibilidad de criterios por parte de la empresa para atender a situaciones de necesidad.
 4. Excedencia, contemplando posibilidades que no estén recogidas en los convenios, ni en la ley, para atender a necesidades familiares o personales.
 5. Reducción flexible de jornada, el periodo de reducción de jornada deberá disfrutarse de forma ininterrumpida y dentro de su jornada.

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

GAMMA tiene creado un proceso para diseñar anualmente un plan de formación según las necesidades que han sido transmitidas por parte de los trabajadores. Este plan es diseñado en enero, y es la responsable de Recurso Humanos la encargada de buscar los cursos y organizar al personal que asistirá a cada uno de los cursos según las necesidades de los puestos de trabajo que desempeñan y las inquietudes transmitidas.

RESULTADOS:

Indicador		Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					GRI 404
Toda la plantilla	Hombres	90	260	51	
	Mujeres	132	208	444	
Desglose por categoría	Hombres	0	-	-	
	Mujeres	0	-	-	
Altos directivos	Hombres	0	-	-	
	Mujeres	0	-	-	
Administración	Hombres	0	-	-	
	Mujeres	42	38	226	
Personal base	Hombres	90	260	51	
	Mujeres	90	170	218	

En el año 2018 se realizaron muchas horas de formación en la plantilla masculina debido a que se realizó un curso de especialistas para el uso de plataformas elevadoras de 60 horas.

ACCIONES:

- Encuestas a los trabajadores para conocer las necesidades formativas.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

GAMMA tiene un comité de empresa de Seguridad y Salud. Este es el órgano de participación interno de la empresa para una consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Su función es facilitar el intercambio de puntos de vista entre las partes, creando un foro estable de diálogo ordenado.

Al Comité de Seguridad y Salud se le atribuyen las siguientes funciones y facultades:

- Participar en la elaboración, desarrollo y evaluación del Plan de Prevención.
- Discutir, antes de su puesta en práctica, los proyectos en materia de organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos.
- Promover iniciativas de prevención y mejora de las condiciones de trabajo.
- Informar la memoria y programación anual de los Servicios de Prevención.
- Visitar el centro de trabajo para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos.
- Acceder a toda la información y documentación necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- Analizar los daños a la salud con el fin de valorar sus causas y proponer medidas preventivas

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	100	100	100	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones	8	9	7	GRI 403
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	66	99	91	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	5026	5869	5089	
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos.	19%	15%	12%	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

Criterio 4. PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

Para GAMMA, la relación cliente proveedor debe ser vista en dos direcciones, una relativa al control que se ejercer sobre los proveedores y otra sobre la responsabilidad que GAMMA puede tener en las actividades y decisiones de un proveedor y como puede influir o ayudarlo en el desarrollo de programas que tiendan a mejorar su desempeño en materia de RS a través del concepto de ganar –ganar.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Se realiza una evaluación anual de nuestros proveedores analizando la calidad de los productos, su variedad, la rapidez en el reparto o la reparación. Además, el año pasado se añadió el requisito de Responsabilidad Social a la hora de evaluar a los proveedores.

Una vez realizada esta evaluación se obtiene una lista de proveedores homologados que se consulta a la hora de realizar cualquier pedido.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Añadir como requisito a la hora de evaluar a los proveedores, desempeño en materia de medio ambiente.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

A la hora de realizar las compras GAMMA integra los aspectos sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra, para contribuir a la protección del medio ambiente y a fomentar el empleo digno.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales	100	100	100	GRI 204

ACCIONES:

A la hora de escoger a nuestros proveedores, se tiene como requisito indispensable la localización del mismo.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Realización de un estudio de todos los proveedores locales. A la larga dan un mejor servicio.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

En GAMMA, para dar cumplimiento a la norma ISO 9001 realiza una evaluación anual de los proveedores. De esta evaluación se realiza una lista de Proveedores Homologados, de manera que a la hora de realizar una compra se escoge el proveedor de esta lista.

A la hora de evaluar a los proveedores, se tiene en cuenta no solo aspectos económicos, sino también sociales y ambientales.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales	100	100	100	GRI 308
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborables.	100	100	100	GRI 414

ACCIONES:

- En los últimos años se han añadido criterios sociales, antes inexistentes.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La interacción de GAMMA con los proveedores es directa y continua, pues como norma realizamos todos los pedidos de forma presencial o telefónica de manera que podamos tener un “feedback” de los productos o maquinaria que queremos obtener.

Además, con algunos de nuestros proveedores especialistas en determinados tipos de superficie, colaboramos en la realización de cursos de formación para que formen a nuestros trabajadores.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	10	12	14	
Nº de proyectos abiertos con equipos mixtos con proveedores	0	0	0	
Nº de eventos realizados en conjunto con proveedores	0	0	0	

Criterio 5. SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

GAMMA es consciente del impacto que tiene su actividad en la sociedad, y por ello asume la necesidad de colaborar para mejorar la calidad de vida de las personas, contribuyendo a la sociedad a través de la gestión y el diálogo social.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Participar en foros de referencia sobre desarrollo sostenible junto a otros grupos de interés → se participo en una conferencia acerca de los planes de Igualdad, su importancia y su finalidad.
- Realizar iniciativas de voluntariado para impulsar el compromiso de los empleados con el desarrollo sostenible.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Donaciones o aportaciones que contribuyan a la sociedad.
- Además de mantener los otros compromisos adquiridos.

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

El mayor impacto social de GAMMA son los empleos creados con contrato indefinido de ámbito local. Además, todas las compras realizadas se realizan a proveedores locales, contribuyendo al crecimiento local.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo	19 altas	132	16	GRI 401
% trabajadores con contrato indefinido	73%	77%	77%	GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	3	2	3	GRI 401
% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales	5%	2%	2%	GRI 412
Relación entre salario base de hombres /mujeres por categoría profesional	Según convenio	Según convenio	Según convenio	GRI 412

La evolución del empleo en 2018 se debe a la gran cantidad de contratos derivados del Acuerdo Marco de la DGA que nos fueron adjudicados.

ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas, en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Social

- Compras a proveedores locales
- Creación de empleo local.

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

ENFOQUES DE GESTIÓN:

GAMMA es consciente de la situación actual de la sociedad aragonesa, con muchas familias viviendo en el umbral de la pobreza, por ello en sus procesos de contratación un requisito prioritario a la hora de realizar la selección es evaluar aquellos casos con discapacidad o en riesgo de exclusión social, para poder darles una oportunidad laboral. Para ello colaborados con distintas fundaciones dentro del programa CAIXA INCORPORA, del cual obtuvimos un premio por los 10 de años de colaboración con un gran número de inserciones de personas en riesgo de exclusión social al mercado laboral.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
% EBIDTA destinado a Inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación*	2%	3%	2%	GRI 413
Horas/año empleados destinadas a Inversión Social*	-	-		GRI 413

ACCIONES:

- Colaboración con la Fundación Omnium, “adoptando” a niños en riesgos de exclusión social para pagarles el comedor mientras realizaban un campus.
- Colaboración para el fomento del Deporte femenino en Aragón realizando una aportación monetaria para que la campeona de Aragón de slalom, subcampeones por equipos y 5ª scratch clasificada, pueda seguir progresando.

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Nuestro compromiso en el ámbito fiscal se materializa en el cumplimiento de todas las obligaciones tributarias que se generen como consecuencia de nuestra actividad empresarial. Todo ello, de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación, a través de buenas prácticas fiscales y de forma consistente con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa establecidos en GAMMA.

Rechazamos el uso de sociedades instrumentales, opacas y de paraísos fiscales. Nuestra transparencia se refleja en un reporte fiscal, en el que explicamos los impuestos que se generan por el desempeño de nuestra actividad.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	0	0	0	GRI 417
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	0	0	0	GRI 417

ACCIONES:

- Realización de un reporte fiscal

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Actualmente no existen procesos o proyectos desarrollados en la Organización para la gestión de la comunicación en el ámbito social.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social.	0	0	0	
Horas/año destinadas a comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	0	0	0	

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

Estar comprometidos con el medio ambiente significa generar negocio creando el menor impacto posible en el medio ambiente, en este sentido GAMMA cree firmemente en la responsabilidad que tenemos todos como individuos, y por supuesto como empresa, de dejar una huella mayor en el entorno debido a sus actividades.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Hemos conseguido reducir el consumo hasta el 0,005% por € de facturación, pero dado que no hemos conseguido su eliminación vamos a seguir con este compromiso.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Reducir el consumo de sprays en la prestación de nuestros servicios, hasta llegar a su eliminación.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

GAMMA tiene diseñado un proceso que establece una metodología para:

- la identificación de aspectos medioambientales
- la evaluación de aspectos medioambientales
- la identificación de requisitos legales medioambientales y otros
- la evaluación del cumplimiento de requisitos

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Consumo electricidad: (Kw)	6238.50	3449,8	3402	GRI 302
Consumo gasoil: (L) /por € de facturación	4550.76	0,1881%	0,1560%	GRI 302
Consumo agua: m3 en oficina	36	12	13	GRI 303
Consumo papel	8 paq	6	6	GRI 301
Cantidad papel reciclado/total	-	-		GRI 301
Litros de producto/por € de facturación	2.0206%	0,5678%	0,5535%	
cantidad de material/por € de facturación	2.3009%	0,4884%	0,5065%	
Cantidad de envases/€ de facturación	1.2062%	0,3392%	0,3216%	

ACCIONES:

- Reducción de consumo de Gasoil, comprando un isocarro para conseguir el objetivo.
- Reducir el consumo de espray en la prestación de nuestros servicios, hasta llegar a su eliminación.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Nuestra actividad principal es la prestación de servicios de limpieza, por lo que las emisiones de Co2 son escasas y difíciles de medir debido a que se realiza en las instalaciones de los clientes.

Nuestra única acción para hacer frente al cambio climático es el compromiso de la empresa con la conciliación de la vida familiar de nuestros trabajadores, buscando siempre trabajos que supongan el menor desplazamiento posible reduciendo así las emisiones de Co2.

ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en los últimos años enfocados a la mejora de sus resultados en los indicadores de Cambio Climático

- Conciliación de la vida familiar de nuestros trabajadores.

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

GAMMA, como prestadora de servicios, no puede vender productos reciclados, y sus compras son casi al 90% de productos químicos y material de limpieza, por tanto, es complicado comprar material reciclable.

Existe un proceso comunicado a todos nuestros trabajadores a la hora de reciclar los envases de los productos químicos, que deben enjuagar en al menos tres ocasiones antes de ser depositado en el contenedor amarillo.

En el caso de los aerosoles, son retirados por una empresa Gestora de Residuos.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
% compra material reciclable	5%	5%	5%	GRI 301
% producto vendido reciclable	-	-	-	GRI 301
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	0	0	0	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	0	0	0	GRI 302

ACCIONES:

- Contratos con empresas especializadas en la gestión de residuos peligrosos.

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Con la certificación ISO 14001 de medio ambiente, GAMMA está obligada a comunicar su política ambiental tanto interna como externamente.

Internamente, se realizan reuniones de sensibilización con los trabajadores periódicamente.

Externamente, nuestra política se envía a todos nuestros nuevos clientes y proveedores junto con los contratos firmados.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Indicador G4 asociado
Nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	0	1	1	
Formación en capacitación ambiental: charlas/jornadas/reuniones de sensibilización ambiental impartidas a los trabajadores	4	4	4	
comunicación ambiental al exterior: participación en ferias, eventos, etc. relacionados con la difusión ambiental	0	0	0	

ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en comunicación ambiental

- Reuniones de sensibilización con los trabajadores trimestrales