



**EUROIBÉRICA
DE SERVICIOS**

MEMORIA DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO 2020. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Índice:

1. Presentación de la Organización:
 - Red de delegaciones y Centro.
 - Análisis y Evolución de la plantilla durante el Ejercicio 2020 y anteriores.
 - Facturación y Resultados año 2020 y anteriores
 - Certificaciones y Acreditaciones.
2. Clientes.
 - Satisfacción de clientes.
3. Personas.
 - Seguridad y salud
 - Formación
 - Satisfacción de las Personas Empleadas
 - Igualdad de Oportunidades y no discriminación
 - Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral
4. Proveedores.
 - Clasificación y evolución de proveedores
5. Medioambiente.
 - Impacto ambiental
6. Anexos

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

EUROIBERICA DE SERVICIOS, MANTENIMIENTOS Y CONTRATACIÓN, S.L. (EUROIBERICA), es una Empresa especializada en la prestación de Servicios Generales y que ofrece un Servicio Integral con soluciones globales a las necesidades del Cliente, formada por un equipo de profesionales que avalan un conjunto de prestaciones sometidas a un exhaustivo control de calidad.

AREAS DE SERVICIOS INTEGRALES.

EUROIBÉRICA selecciona o 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.

- Auxiliares

- o Supervisión del tránsito en zonas de circulación restringida en distintos entornos (edificios, fábricas, centros de proceso de datos, etc.).

- Recepcionistas. Conserjes.

- o Atención al cliente. Comprobación de documentos acreditativos. Información. Orientación de visitantes.

- Ordenanzas. Bedeles.

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

- Telefonistas. Atención de Centralitas.

- o Servicio de atención telefónica personalizada en centralitas y call-centers.

- Conductores. chóferes.

- o Servicio de conductor con y sin vehículo según Ley 16/1987 de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres.

LIMPIEZAS

EUROIBÉRICA supervisa todas las instalaciones para que estén en perfecto estado. Tenga en cuenta que la limpieza de las mismas es fundamental para la actividad de su negocio y para su bienestar.

- Servicio doméstico en domicilios particulares y comunidades.

o Habitaciones, cuartos de baño, cocinas, terrazas, pasillos, escaleras, portales, zonas comunes...

- Limpieza de inmuebles.

o Urbanizaciones, comunidades de vecinos, oficinas y despachos, establecimientos comerciales, grandes superficies, garajes, hoteles y residencias, clínicas y hospitales, bancos y cajas de ahorro, bares y restaurantes, colegios e institutos.

o Recepción, accesos, zonas comunes, servicios. Cafetería, comedores, salones, cocinas.

o Pasillos, dependencias, despachos.

o Gimnasios, aulas.

o Ropa blanca, juegos de cama, cortinajes, moquetas.

- Limpiezas generales.

o Limpiezas generales y de fin de obra (abrillantado, pulido de suelos, cristales).

- Mantenimientos integrales.

o Mantenimientos generales (electricidad, carpintería, fontanería). Jardinería. Mantenimiento de piscinas.

EVENTOS

EUROIBÉRICA se preocupa de crear un entorno favorable a los intereses del cliente con el fin de ayudarlo a conseguir sus objetivos gracias a la total satisfacción del cliente.

- Organización de eventos.

o Asesoramiento, planificación, organización y producción técnica de eventos con un modelo de gestión comprometido con la calidad.

- Azafatas. Asistentes de salas. Guías de actos. Traductoras/es.

o Un equipo de profesionales cualificadas/os para desempeñar a la perfección sus funciones como RRPP y apoyo logístico en convenciones, ferias, congresos, inauguraciones, eventos deportivos y sociales, exposiciones, conferencias internacionales, juntas generales, recepciones, ruedas de prensa, etc...

- Promotoras/es.

o Servicios auxiliares de promoción comercial en grandes superficies.

Red de delegaciones y centros:

- **Sede Central y Delegación Zaragoza**
 - Plaza Jose Antonio Labordeta, s/n, 50.017 Zaragoza (Zaragoza)
 - Tel.: 976 530 000 - Fax: 976 347 439 - zaragoza@euroiberica.es
- **Delegación Huesca**
 - Parque Tecnológico Walqa - Edificio 3 - Ctra. Zaragoza N-330a, km. 566 22197 Cuarte (Huesca)
 - Tel.: 974 234 254- comercial@euroiberica.es
- **Delegación Teruel**
 - Calle Tres de Julio, S/N
 - 44002 Teruel
 - Tel.: 978 602 850- comercial@euroiberica.es
- **Delegación Cantabria**
 - Avda. Los Castros, 123 local - 39005 Santander (Cantabria)
 - Tel.: 942 355 073 - Fax: 942 355 188 - comercial@euroiberica.es
- **Delegación Cáceres**
 - Reval, 2 bajo - 10001 Cáceres
 - Tel.: 927 227 152 - Fax: 927 211 444 - comercial@euroiberica.es
- **Delegación Palma de Mallorca**
 - Calle Pere Dezcallar i Net, 11, 2º despacho 4. 07003 Palma
 - Tel.: 971 495 013 - email- comercial@euroiberica.es
- **Delegación Castellón**
 - Vázquez de Mella, 55 - entlo. - 12006 Castellón (Castellón)
 - Tel.: 964 269 068 - Fax: 964 723 022 - comercial@euroiberica.es
- **Delegación Madrid**
 - Recoletos, 19 - 7ª planta - 28001 Madrid (Madrid)
 - Tel.: 915 158 515 - Fax: 915 158 516 - comercial@euroiberica.es
- **Delegación Navarra -**
 - Travesía Río Urrobi, 5, bajo - 31005 Pamplona (Navarra)
 - Tel.: 948 291 904 - Fax: 948 291 905 - comercial@euroiberica.es
- **Delegación Alicante**
 - Avenida Del Euro, Nav. 3, D23, 03014 Alicante (Alicante)
 - Tel.: 964 269 068 – comercial@euroiberica.es
- **Delegación Murcia**
 - Calle Abelardo Valero, 3, 30150 Murcia (Murcia)
 - Tel.: 964 269 068 – comercial@euroiberica.es
- **Delegación Valencia**

- Cami Del Port, Numero 143, Of9, 46094 Catarroja (Valencia)
- Tel.: 964 269 068 – comercial@euroiberica.es

Evolución de la plantilla durante el ejercicio 2020 y anteriores:

A finales del ejercicio 2019, la plantilla se encontraba en 194 trabajadores, produciéndose un descenso considerable durante el año 2020, quedando con un número de trabajados de 126, si bien, la media total de plantilla se mantiene en cifras parecidas a los ejercicios anteriores.

Descripción 2020	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	86	95	181
Altas durante el periodo	14	203	217
Bajas durante el periodo	28	244	272
Trabajadores en Alta al Final	72	54	126
Plantilla media discapacitados >=33%	0,461	0,06	0,521
Plantilla media Total	61,597	44,887	106,484

OTROS EJERCICIOS

Descripción 2019	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	90	103	193
Altas durante el periodo	0	13	13
Bajas durante el periodo	4	8	12
Trabajadores en Alta al Final	86	108	194
Plantilla media discapacitados >=33%	0,461	1	1,461
Plantilla media Total	67,631	50,857	118,488

Descripción 2018	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	70	104	174
Altas durante el periodo	70	340	410
Bajas durante el periodo	37	353	390
Trabajadores en Alta al Final	103	91	194
Plantilla media discapacitados >=33%	0,461	1,446	1,907
Plantilla media Total	64,258	56,599	120,857

Descripción 2017	Fijos	Eventuales	Total
Trabajadores en Alta al Inicio	64	119	183
Altas durante el periodo	19	348	367
Bajas durante el periodo	14	361	375
Trabajadores en Alta al Final	69	106	175
Plantilla media discapacitados >=33%	0,911	0,331	1,242
Plantilla media Total	57,089	56,825	113,914

Evolución de la facturación del ejercicio 2020 y anteriores

	2017	2018	2019	2020
FACTURACION	2.215.365	2.360.149	2.598.667	2.499.877

Certificaciones y Acreditaciones: Toda esta documentación se encuentra en los Anexos que se incluyen en la presente memoria y también se encuentran disponibles en nuestra página web www.euroiberica.es, en el apartado de acreditaciones.

- **Certificación ISO 9001:2015:** Servicios Auxiliares: Recepción, Atención al cliente e información en instalaciones. Servicios de Limpieza y Mantenimiento de instalaciones. Servicios de Teleasistencia.
- **Certificación de Auditoria del Sistema de Prevención de Riesgo Laborales.** Valido hasta el 26/06/2023.
- **Certificado de Cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.** Nº Registro 00000.160516LOPD.
- **Certificado de Empresa Socialmente Responsable emitido por SOLIDAR (Asociación Sin Animo de Lucro Empresarios Solidarios-Aragón).** Nº Registro SLD-0018-2016.
- **Código Ético y de Conducta.** Desde enero de 2016 se aplica en la Empresa este código que refleja el compromiso ético de actuar, conforme a los principio e estándares de conducta que en él se definen, en el desarrollo de nuestras relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados por nuestra actividad: empleados, clientes, accionistas, proveedores y las sociedades civiles en las que estamos presentes.

2. CLIENTES.

La Empresa se encuentra certificada desde el 2012 en la Certificación ISO 9001:2015 en las áreas de Servicios Auxiliares: Recepción, Atención al cliente e información en instalaciones. Servicios de Limpieza y Mantenimiento de instalaciones. Servicios de Teleasistencia.

Dentro de los procedimientos se encuentra el P850 Gestión de la Mejora: Incidencias, NC, AC y AP. Auditorías, como un sistema de gestión integral para recibir,

investigar y resolver las reclamaciones, incidencias, NC, AC/AP de los usuarios internos y externos.

Uno de los resultados del sistema debe ser revisar los procedimientos operativos, en los casos en los que proceda.

Asimismo, establece mecanismos para evaluar y medir la satisfacción del cliente con los servicios prestados e identificar las mejoras dirigidas al usuario en cuanto a los servicios.

Este procedimiento regula el modo en que se recogen y tramitan las iniciativas de los clientes internos y externos, conducentes a la mejora de los servicios prestados por la empresa, así como las reclamaciones que se observen en el funcionamiento de los mismos o las desviaciones respecto al SIG mediante:

- El sistema de reclamaciones de la empresa, y en todo caso cómo efectuar una reclamación.
- Detección de NC (no conformidades),
- Establecimiento de AC/AP (acciones correctivas/preventivas) y OM (oportunidades de mejora) del SIG.
- Auditoría interna de procesos, y
- Revisión anual del SIG en su conjunto, atendiendo a la normativa de aplicación.

Las iniciativas presentadas no condicionarán en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la legislación aplicable, puedan ejercitar los interesados.

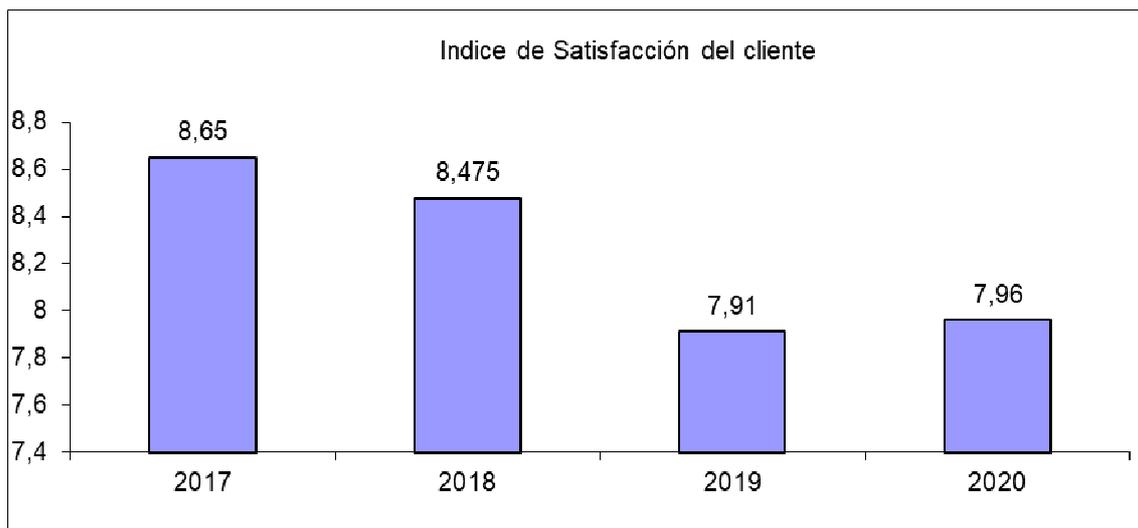
Dentro de los controles y objetivos establecidos según certificación, tenemos el de clientes:

Encuestas de Satisfacción de Cliente.

Para evaluar la eficacia de los servicios, se realiza una **encuesta de calidad de servicio** a los clientes (según criterio del responsable de Calidad). 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 **R850 Objetivos de Calidad**.

EUROIBERICA (Índice: 7,91)

De las encuestas enviadas a clientes para evaluar su índice de satisfacción se ha obtenido una media para el año 2020 de 7,81 para todas las áreas de negocio de la Empresa.



El criterio principal ha sido enviar, de forma aleatoria, a clientes con actividad comercial en el período 2020 con correo electrónico.

Se había establecido como objetivo superar la nota de 7,5 para el año 2020, por lo que se ha estado debajo del objetivo.

Sanciones:

Igualmente, en este ejercicio 2020 se han tenido en cuenta las sanciones emitidas a la Empresa por distintos organismos públicos, sin tener en cuenta más que los datos “en bruto”, sin valorar causas ni delegaciones o departamentos afectados, que se gestionan por Dirección de Operaciones.

No se han recibido sanciones durante el año 2020.

Quejas

Los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas o reclamaciones a la empresa a través de los siguientes medios:

- Rellenando el formulario correspondiente en la página web de la empresa, accesible desde la web: <http://www.euroiberica.es/>
- 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**.
- Mediante comunicación dirigida al Departamento de Calidad, por escrito o a la dirección de correo calidad@euroiberica.es, que contendrá:
 - 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.

- Petición en que se concreta la solicitud.
- Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso

No han existido quejas por estos procedimientos

Quejas, denuncias y sanciones de tipo ambiental.

No ha habido.

Quejas, denuncias y sanciones en prevención de riesgos laborales.

No ha habido.

Quejas, denuncias y sanciones en protección de datos de carácter personal.

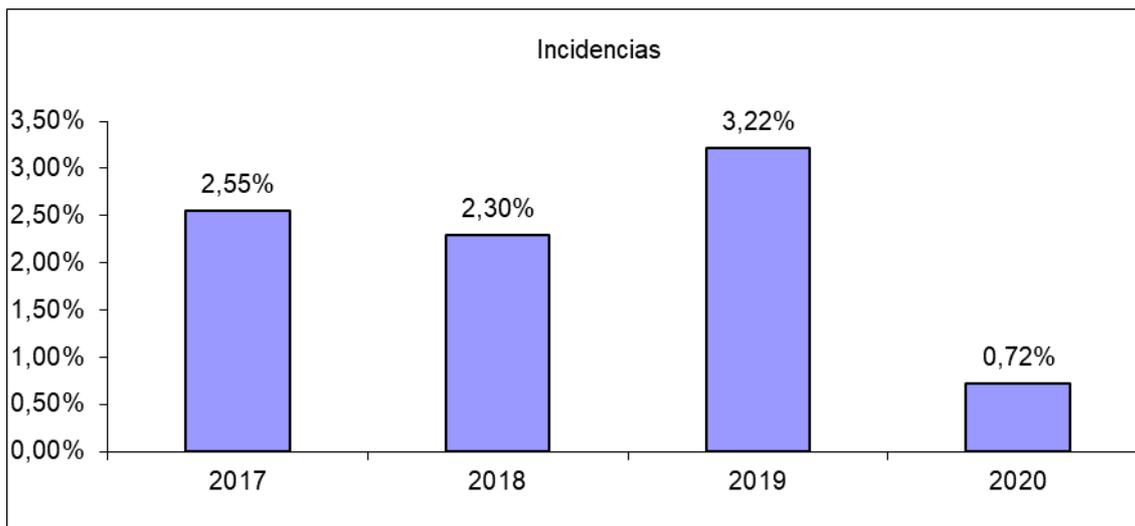
No ha habido.

Incidencias detectadas en los 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 **R823 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.

Las incidencias producidas en los servicios que han sido detectadas mediante inspecciones y los partes diarios de los trabajadores, quedando registradas en: Registros: "R823 Incidencias en Servicios", y F762 Parte Diario de Servicio y "R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM."



Este año si se ha cumplido el objetivo establecido para el año 2020 que eran un nivel de incidencias menos al 3%.

3. PERSONAS

Seguridad y salud

La Empresa ha optado por la siguiente modalidad: Trabajadores designados en las especialidades de:

- Seguridad
- Higiene Industrial
- Ergonomía y Psicología Aplicada

La empresa ha optado por la siguiente modalidad: Servicio de Prevención Ajeno en la especialidad de:

- Vigilancia de la Salud. Actualmente cubierta con el Servicio de Prevención Ajeno. No obstante, se coordina las acciones a desarrollar con el Responsable de P.R.L.

Recursos Externos:

Euroiberica, Podrá recurrir mediante asociación y/o concierto con entidades externas gestoras y colaboradoras de la Seguridad Social, o que no lo sean en su caso, para el desarrollo de actividades de gestión y/o actividades permitidas y previstas a este tipo de entidades en la Ley General de la Seguridad Social, RD Legislativo 1/94 de 20 de Junio, Ley 31/95 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y demás normativa aplicable.

Como complemento al modelo de organización de la prevención en la empresa y con el fin de favorecer la integración de la actividad preventiva en el seno de la misma, se dispone de las figuras y recursos preventivos que se indican a continuación:

Responsable del Plan de Prevención de la empresa (Titulado Superior en Prevención de Riesgos Laborales).

Trabajadores designados (Titulados superiores en Riesgos laborales en las especialidades descritas) según artículo 12 del REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE núm. 27 de 31 enero.

Delegados Provinciales, Jefes e Inspectores de Servicios, con formación nivel básico en Prevención de Riesgos Laborales.

Comité de Seguridad y Salud: Constituidos en aquellas delegaciones que cumplan los requisitos fijados en el artículo 18 de LEY 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. BOE nº 269, de 10 de noviembre. En la actualidad hay constituidos Comités de Seguridad y Salud en las delegaciones de Zaragoza. Y delegados de prevención en Santander, Teruel, Baleares y Castellón.

Agentes administrativos de Prevención: personal administrativo de las delegaciones y técnicos de RR.HH.

Composición del Departamento:

- Javier Povedano Ures: Director de RR.HH. Diplomado Relaciones Laborales. Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales (tres especialidades).

Memoria: Absentismo, Objetivos 2020, valoraciones globales.

Resaltar que la cifra global de absentismo que acumula dichos indicadores está por debajo de la del sector de actividad. En concreto:

Ejercicio 2020

	EMPRESA	SECTOR
CONTIGENCIA COMUN	2,30%	2,58%

CONTIGENCIA PROFESIONAL	0 %	0,18 %
TOTAL	2,30%	2,76%

Indicadores de Gestión de A.T. año 2020

	C. Profesional
Incidencia media	0,54
Frecuencia media	8,84
Duración media	76
Prevalencia	0
Prevalencia media diaria	10,87

Indicadores de Gestión de C.C. año 2020

	C. Común
Incidencia media	23,46
Nº días ITCC en periodo	1.194
Duración media	25,54
Prevalencia	23,62
Prevalencia media diaria	24,17

Formación:

En EUROIBERICA se considera la formación continua como una de las bases fundamentales para el éxito del servicio a nuestros clientes. Por ello, dispone de un plan de formación que se constituye como punto estratégico en la consecución de los objetivos. En este sentido, se ofrece la formación inicial a los nuevos trabajadores y una formación continua a través de cursos de actualización y perfeccionamiento.

EUROIBERICA presta sus servicios de formación a través de su propio centro de formación y marca registrada **TDF CENTRO DE FORMACIÓN**, el cual no solo se encarga de la formación interna de los trabajadores de plantilla, sino que también de organización externa.

La Formación se encuentra controlada mediante el registro R620, Registro de Formación.

Resumen de las horas de formación y participantes realizadas en el año 2020. En esta formación, no se incluye la formación inicial facilitada a los trabajadores en su incorporación al puesto de trabajo.

2020

Alumnos Inscritos		Nº horas
	TOTAL	TOTAL
Zaragoza	10	54
Total		54

2019

Alumnos Inscritos		Nº horas
	TOTAL	TOTAL
Zaragoza	4	189
Total		189

2018

Alumnos Inscritos		Nº horas
	TOTAL	TOTAL
Zaragoza	18	72
Total		72

2017

Alumnos Inscritos		Nº horas
	TOTAL	TOTAL
Zaragoza	9	72
Total	9	72

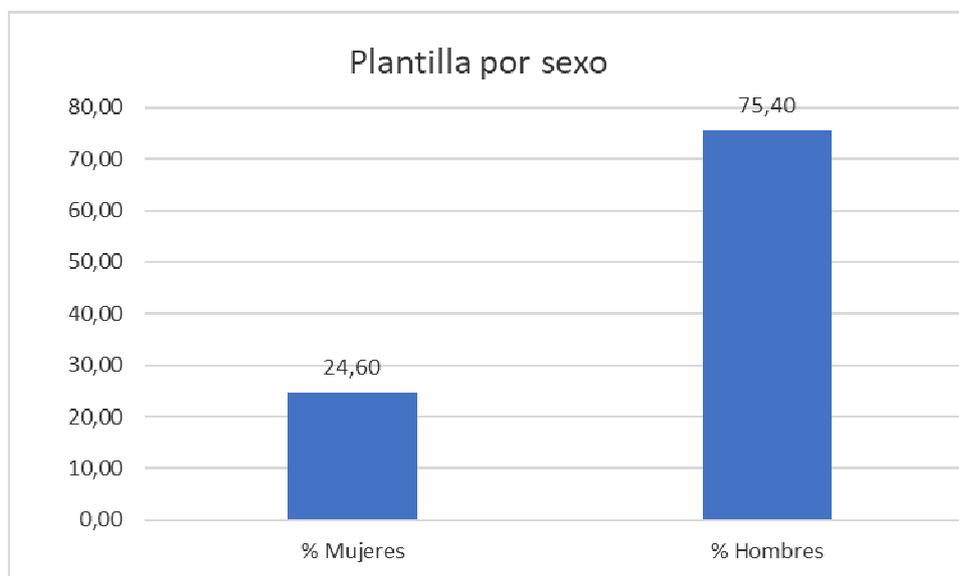
Igualdad de Oportunidades y no discriminación

Desde el 2013 existe en la Empresa un Plan de Igualdad el cual tiene como objetivo principal hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualquiera de los ámbitos de la vida y singularmente en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural.

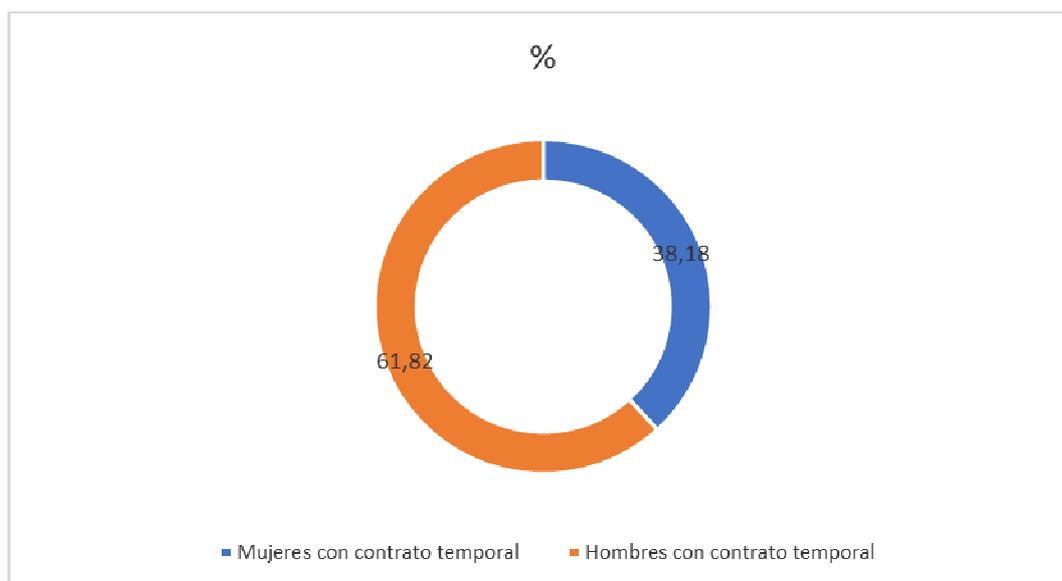
AÑO 2020

Plantilla desagregada por sexo.

COVIAR	% Mujeres	% Hombres
Plantilla Indefinida por sexo	24,60	75,40

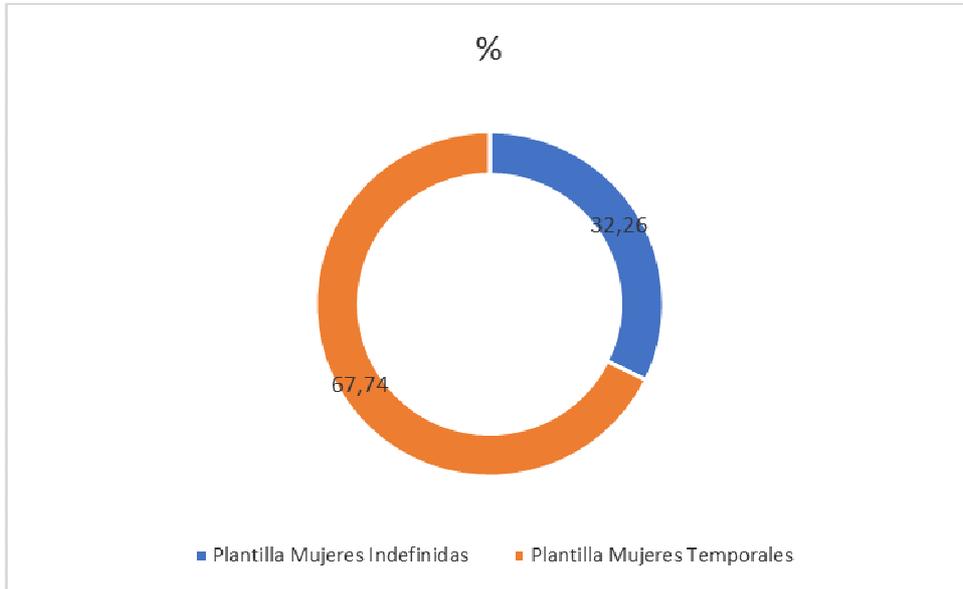


COVIAR	número	%
Mujeres con contrato temporal	21	38,18
Hombres con contrato temporal	34	61,82
Total trabajadores temporales	55	100

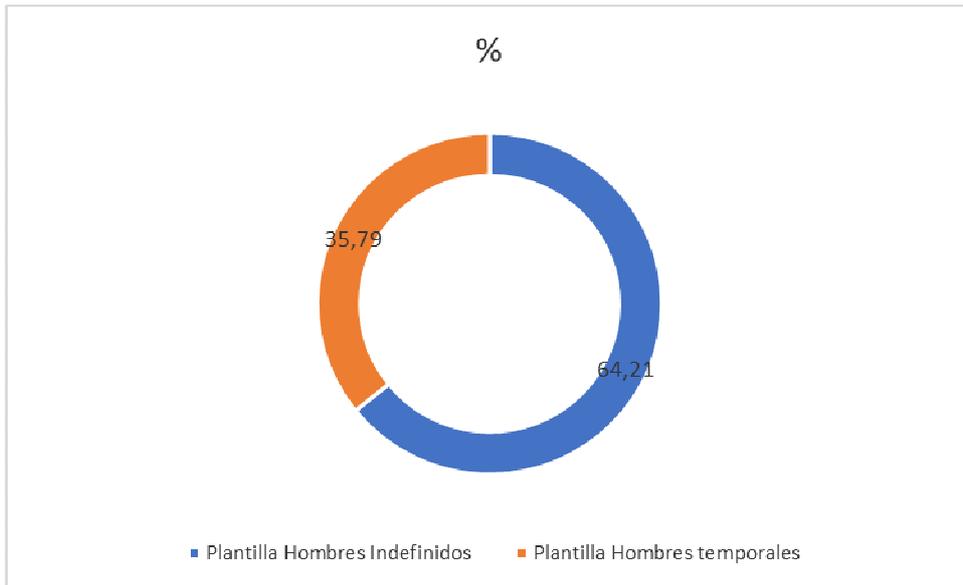


Porcentaje de plantilla con contrato fijo o indefinido desagregada por sexo

COVIAR	contratos	%
Plantilla Mujeres Indefinidas	10	32,26
Plantilla Mujeres Temporales	21	67,74
Total Mujeres	31	100,00



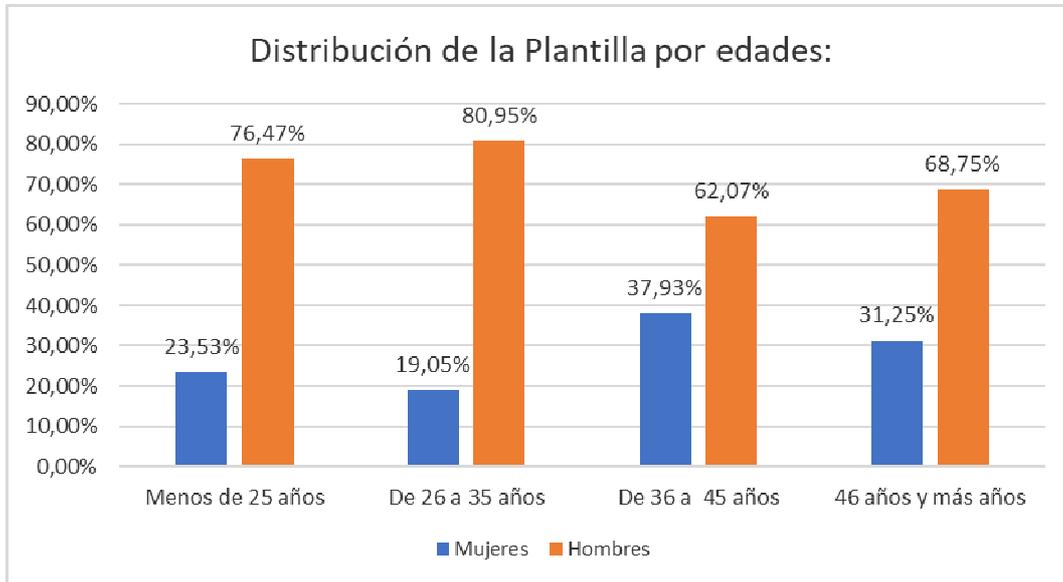
COVIAR	totales	%
Plantilla Hombres Indefinidos	61	64,21
Plantilla Hombres temporales	34	35,79
Total hombres	95	100,00



Distribución de la Plantilla por edades:

COVIAR - Bandas de edades	Mujeres	Hombres
Menos de 25 años	23,53%	76,47%

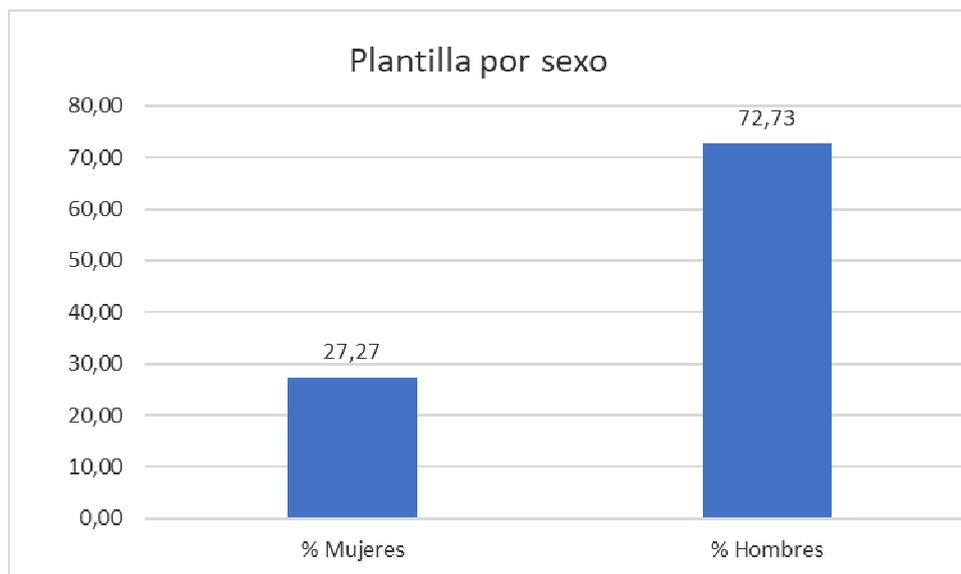
De 26 a 35 años	19,05%	80,95%
De 36 a 45 años	37,93%	62,07%
46 años y más años	31,25%	68,75%



AÑO 2019

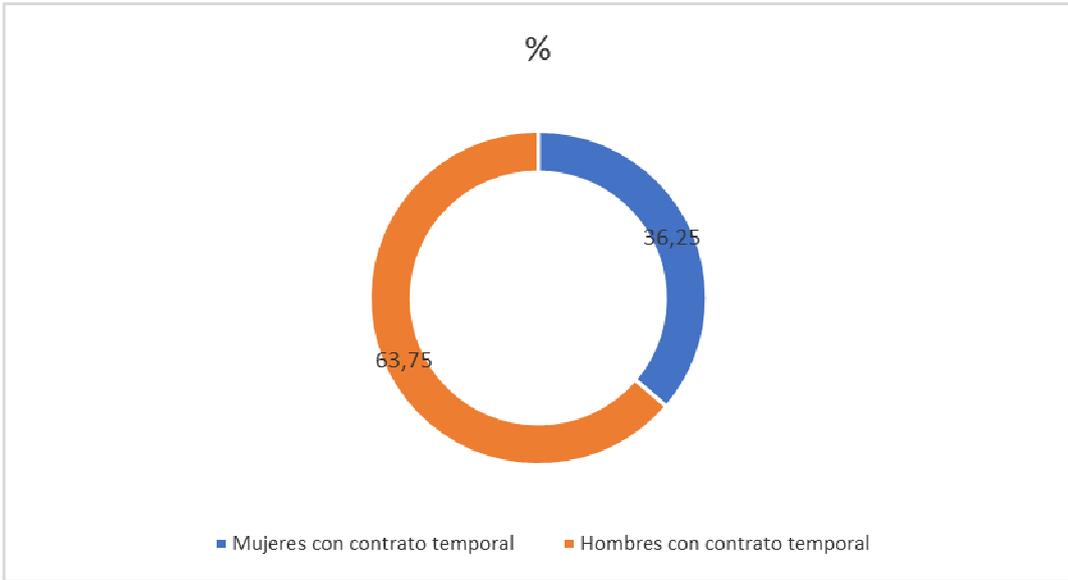
Plantilla desagregada por sexo.

COVIAR	% Mujeres	% Hombres
Plantilla Indefinida por sexo	27,27	72,73



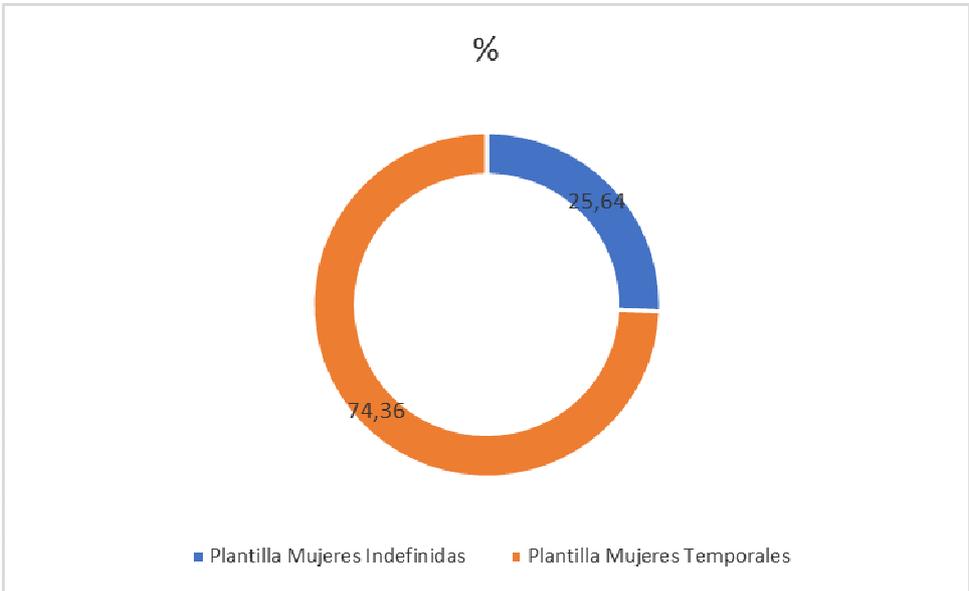
COVIAR	número	%
Mujeres con contrato temporal	29	36,25
Hombres con contrato temporal	51	63,75

Total trabajadores temporales	80	100
--------------------------------------	----	-----

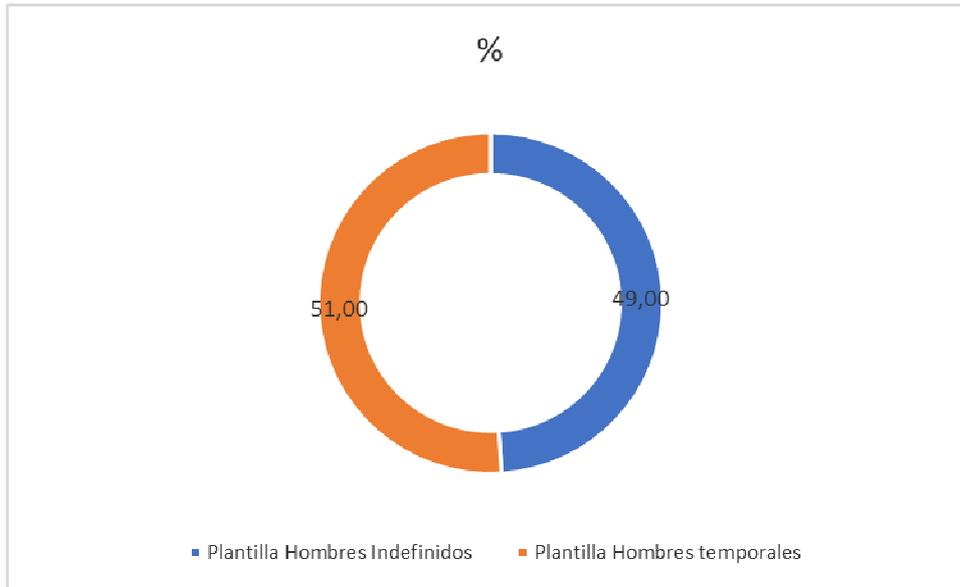


Porcentaje de plantilla con contrato fijo o indefinido desagregada por sexo.

COVIAR	%
Plantilla Mujeres Indefinidas	25,64
Plantilla Mujeres Temporales	74,36

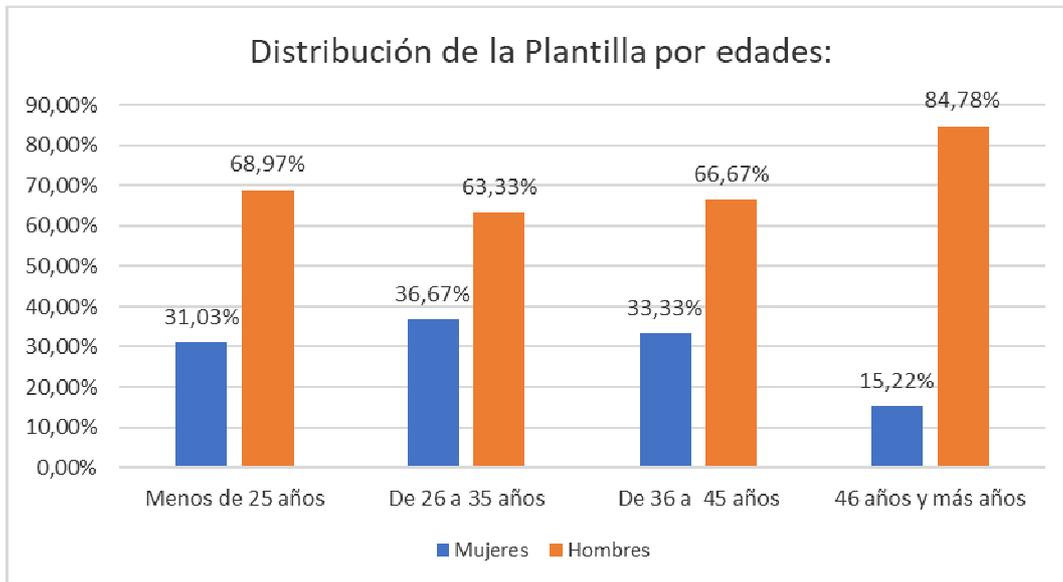


COVIAR	%
Plantilla Hombres Indefinidos	49,00
Plantilla Hombres temporales	51,00



Distribución de la Plantilla por edades:

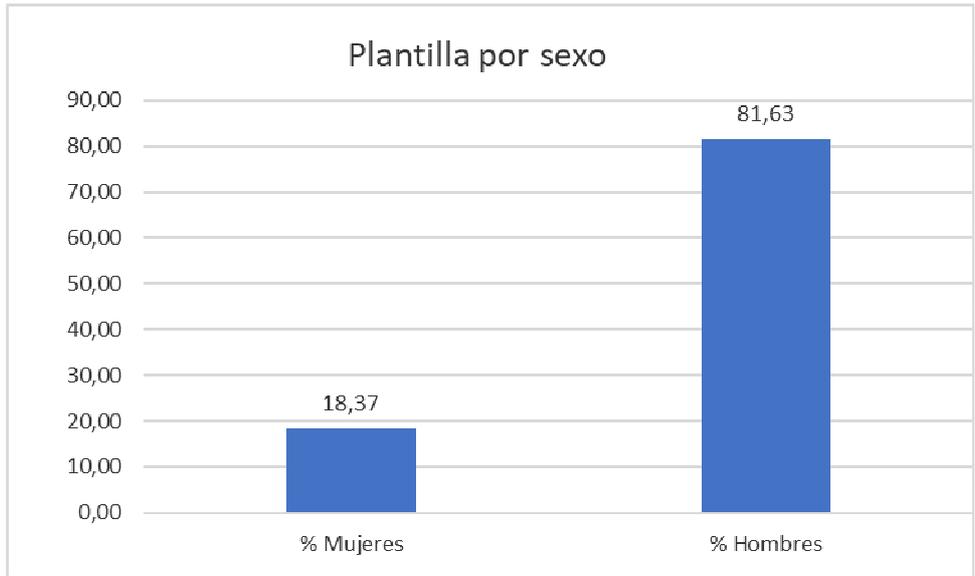
COVIAR - Bandas de edades	Mujeres	Hombres
Menos de 25 años	31,03%	68,97%
De 26 a 35 años	36,67%	63,33%
De 36 a 45 años	33,33%	66,67%
46 años y más años	15,22%	84,78%



AÑO 2018

Plantilla desagregada por sexo.

COVIAR	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres	Total
Plantilla desagregada por sexo	27	18,37	120	81,63	147

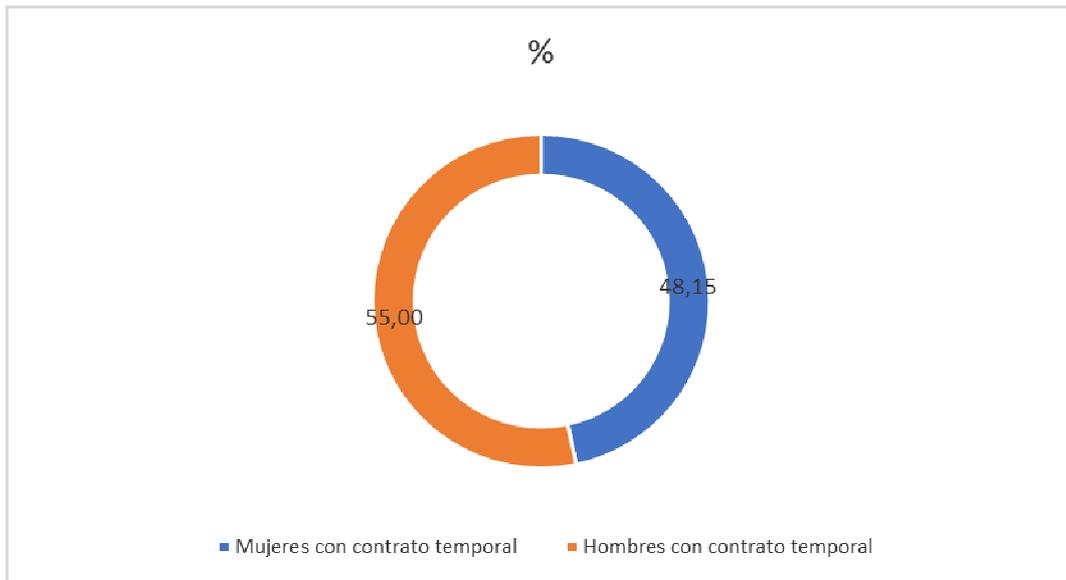


Porcentaje de indefinidos por sexo:

COVIAR	% Mujeres	% Hombres
Plantilla Indefinida por sexo	18,37	81,63

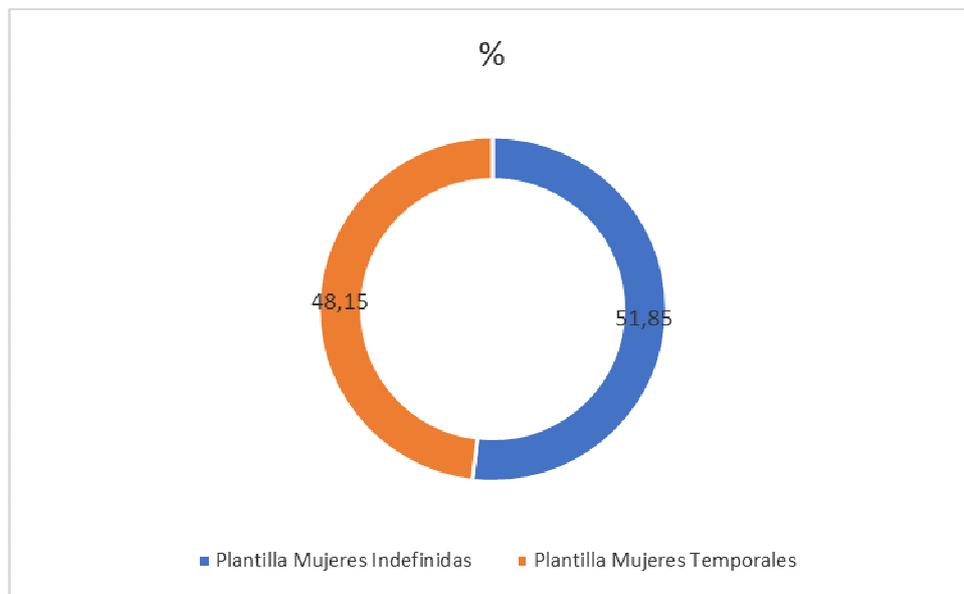


COVIAR	número	%
Mujeres con contrato temporal	13	48,15
Hombres con contrato temporal	14	51,85
Total trabajadores temporales	27	100

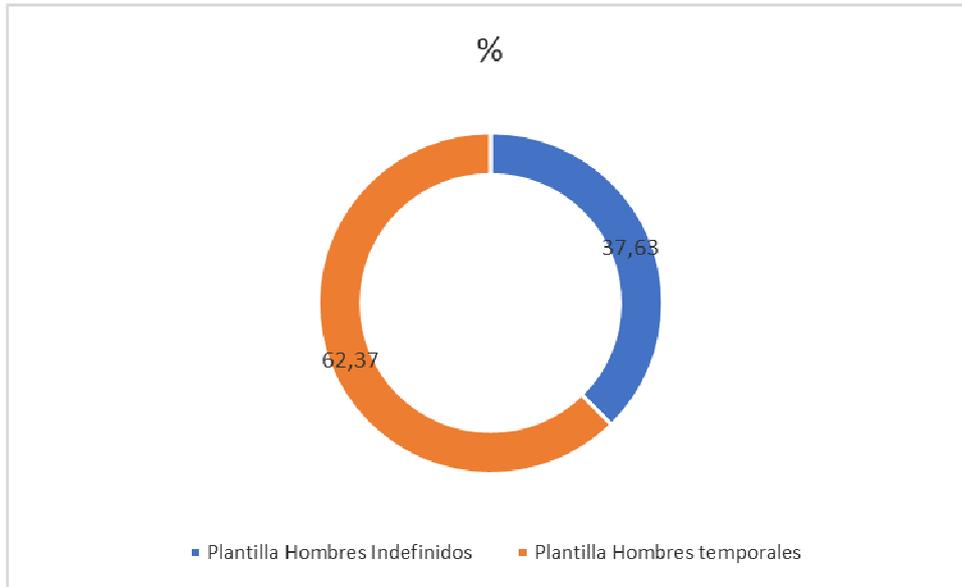


Porcentaje de plantilla con contrato fijo o indefinido desagregada por sexo.

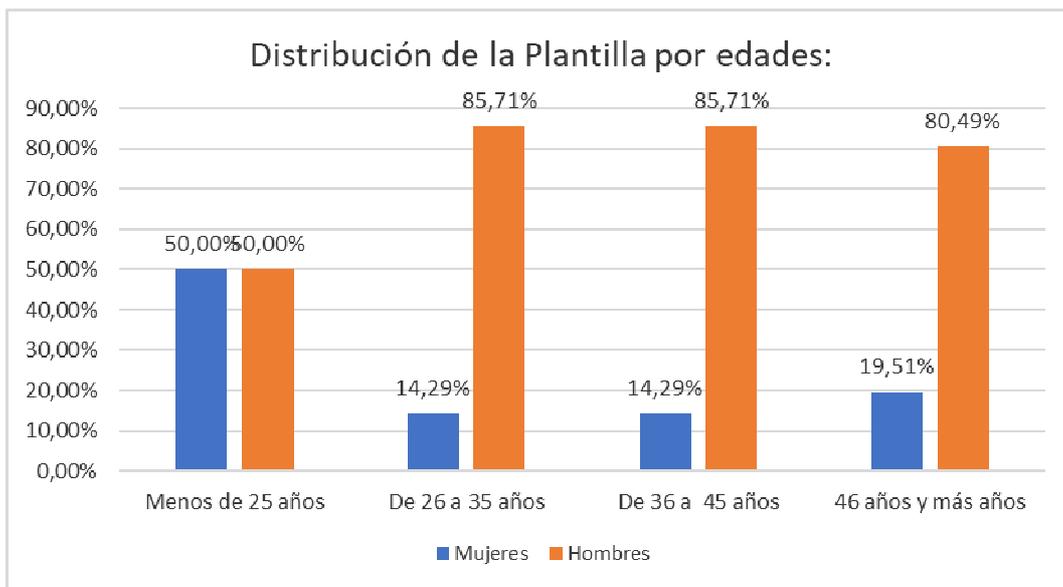
COVIAR	%
Plantilla Mujeres Indefinidas	51,85
Plantilla Mujeres Temporales	48,15



COVIAR	%
Plantilla Hombres Indefinidos	37,63
Plantilla Hombres temporales	62,37



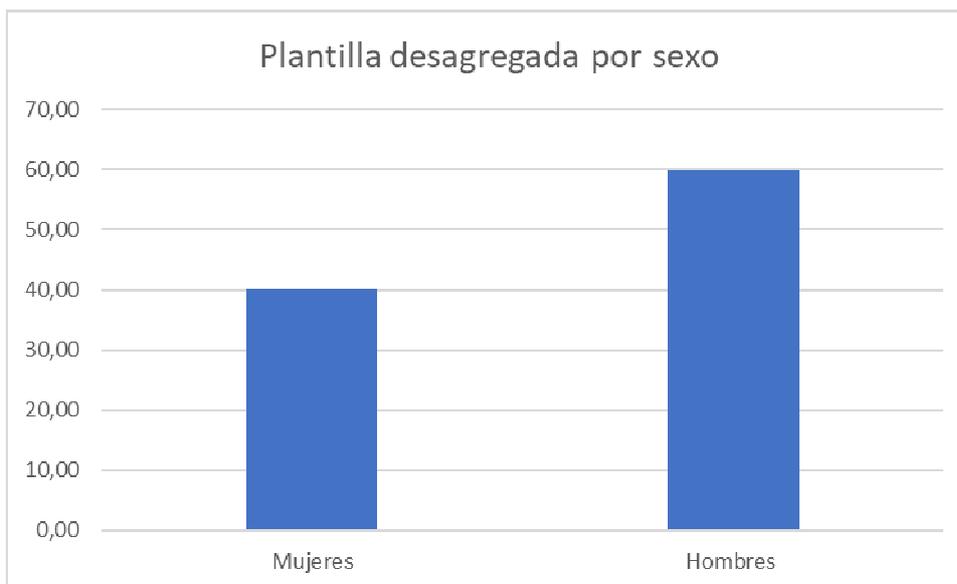
Distribución de la Plantilla por edades:



AÑO 2017

Plantilla desagregada por sexo.

COVIAR	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres	Total
Plantilla desagregada por sexo	91	40,09	136	59,91	227



Porcentaje de indefinidos por sexo:

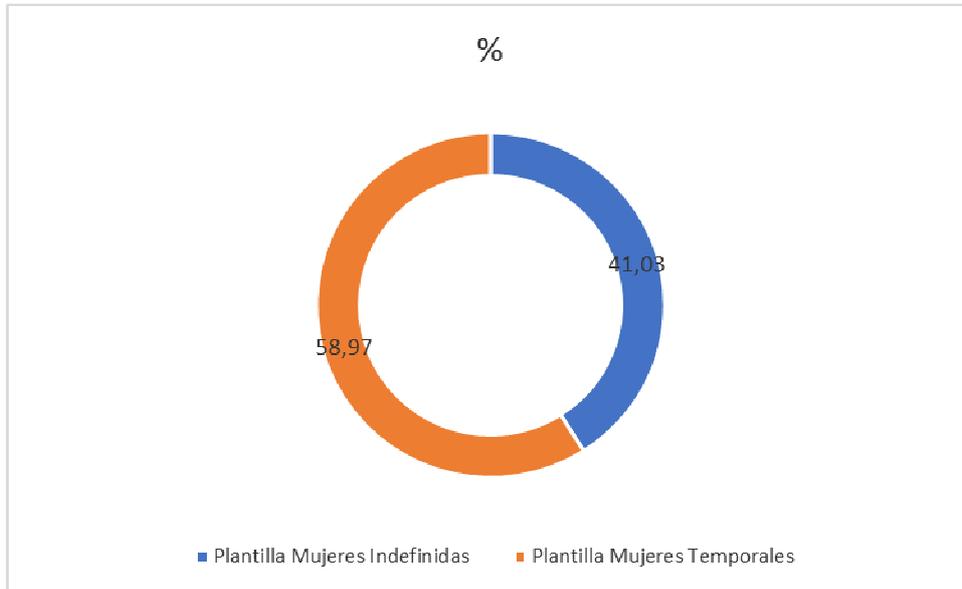
COVIAR	% Mujeres	% Hombres
Plantilla Indefinida por sexo	22,29	77,71



COVIAR	número	%
Mujeres con contrato temporal	16	17,58
Hombres con contrato temporal	75	82,42
Total trabajadores temporales	91	100

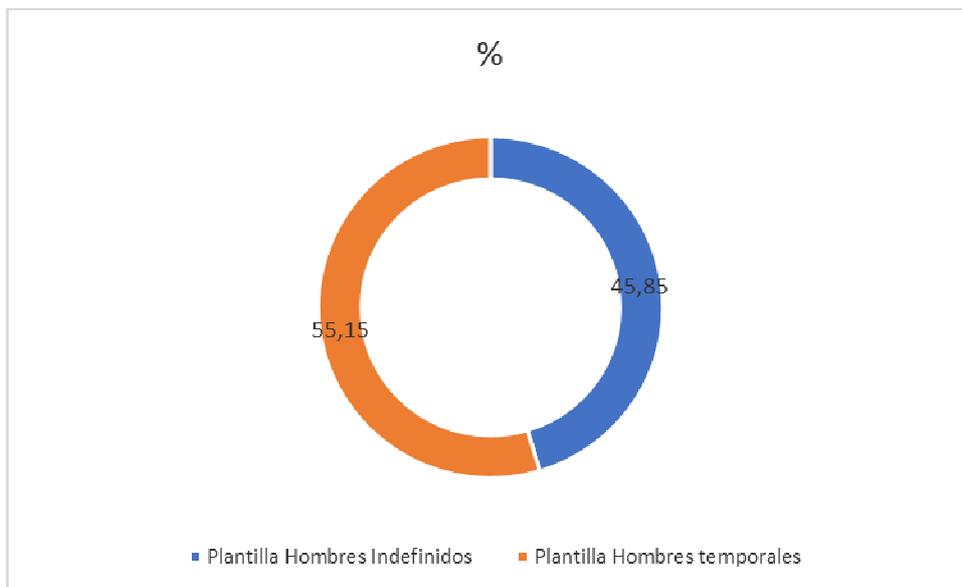
Porcentaje de plantilla con contrato fijo o indefinido desagregada por sexo.

COVIAR	%
Plantilla Mujeres Indefinidas	41,03
Plantilla Mujeres Temporales	58,97



COVIAR	número	%
Mujeres con contrato temporal	16	17,58
Hombres con contrato temporal	75	82,42
Total trabajadores temporales	91	100

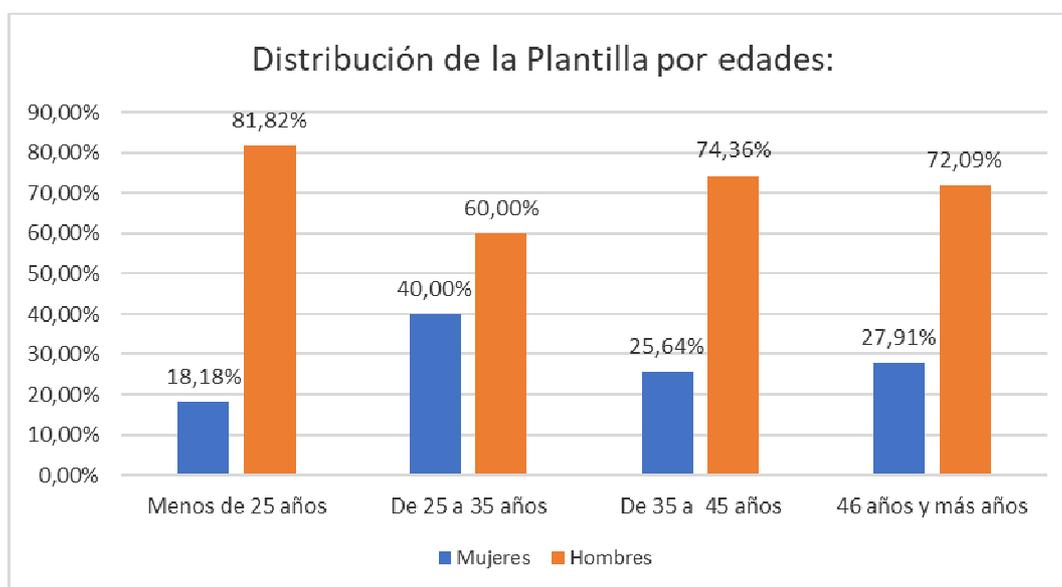
COVIAR	%
Plantilla Hombres Indefinidos	45,85
Plantilla Hombres temporales	55,15



COVIAR	totales	%
Plantilla Hombres Indefinidos	61	44,85
Plantilla Hombres temporales	75	55,15
Total hombres	136	100,00

Distribución de la Plantilla por edades:

COVIAR - Bandas de edades	Mujeres	Hombres
Menos de 25 años	18,18%	81,82%
De 25 a 35 años	40,00%	60,00%
De 35 a 45 años	25,64%	74,36%
46 años y más años	27,91%	72,09%



Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral

En febrero de 2016 se constituye en EUROIBERICA, el Comité de Conciliación Familiar, siendo un órgano interno permanente, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

Siendo la finalidad de este Comité que los trabajadores afectados por la empresa puedan compatibilizar los tiempos dedicados a la familia y al trabajo, mantener el equilibrio en las diferentes dimensiones de la vida, con el fin de mejorar el bienestar, la salud y la capacidad de trabajo personal.

El Comité de Conciliación Familiar estar constituido por 12 trabajadores de las distintas categorías y delegaciones de la Empresa, así como de miembros de los Comités.

Entre las medidas realizadas en el año 2020:

- Modificación de los horarios de salida para el personal de oficina. Adelantando la salida en el horario de tarde.
- Garantizar una formación, dentro de la Empresa, con independencia de la categoría profesional y el género.
- Visita a Granja Escuela para los hijos de los empleados.
- Concurso de dibujo navideño para hijos de empleados, con regalos.
- Descuentos especiales para los empleados.

Que debido a la situación de pandemia mundial por el Covid-19 las actividades con los empleados durante el año 2020 se han visto muy limitadas, al objeto de poder garantizar la seguridad y la salud de nuestros empleados.

Resultados

	2017	2018	2019	2020
Nº de empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	2	0	0	0
Hombres	4	0	0	1

	2017	2018	2019	2020
Nº de empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	2	0	0	0
Hombres	4	0	0	1

	2017	2018	2019	2020
Nº de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso de maternidad o paternidad				
Mujeres	2	0	0	0
Hombres	4	0	0	1

4. PROVEEDORES

Clasificación y evolución de proveedores

La Empresa se encuentra certificada desde el 2012 en la Certificación ISO 9001:2015 en las áreas de Servicios Auxiliares: Recepción, Atención al cliente e información en instalaciones. Servicios de Limpieza y Mantenimiento de instalaciones. Servicios de Telesistencia.

La evaluación, calificación y seguimiento de los proveedores se realiza en relación a la capacidad de éstos para suministrar productos y servicios con la calidad requerida y en función de los distintos aspectos que influyen en la misma. Se encuentra regulado en el procedimiento **P740. Gestión de Compras y Subcontrataciones**.

Son objeto de evaluación todos los proveedores de la Organización, particularmente aquellas contratadas que realicen para la empresa actividades dentro del alcance del SIG, y en especial aquellos que suministren sustancias de uso restringido, tóxico o peligroso, u otras materias en cuya producción son conocidos los efectos negativos para el medio ambiente o para la SST.

Sólo se realizan pedidos a proveedores considerados “aptos”, “mejorables” o “a prueba”. En ningún caso se pueden cursar pedidos a proveedores “no aptos”.

Los proveedores actuales se consideran Aptos o Mejorables si el responsable de compra considera que los pedidos históricos realizados a estos proveedores son considerados como satisfactorios, indicando dicha circunstancia en el registro **R741 Evaluación de proveedor**.

Para considerar inicialmente si un nuevo proveedor es calificado o no como Apto, se cumplimenta el **R741 Evaluación de proveedor**, teniendo en cuenta los criterios en él descritos.

La evaluación inicial de proveedores la realiza el responsable de compra cumplimentando la **R741 Evaluación de proveedor**, y justificando en el mismo la decisión tomada.

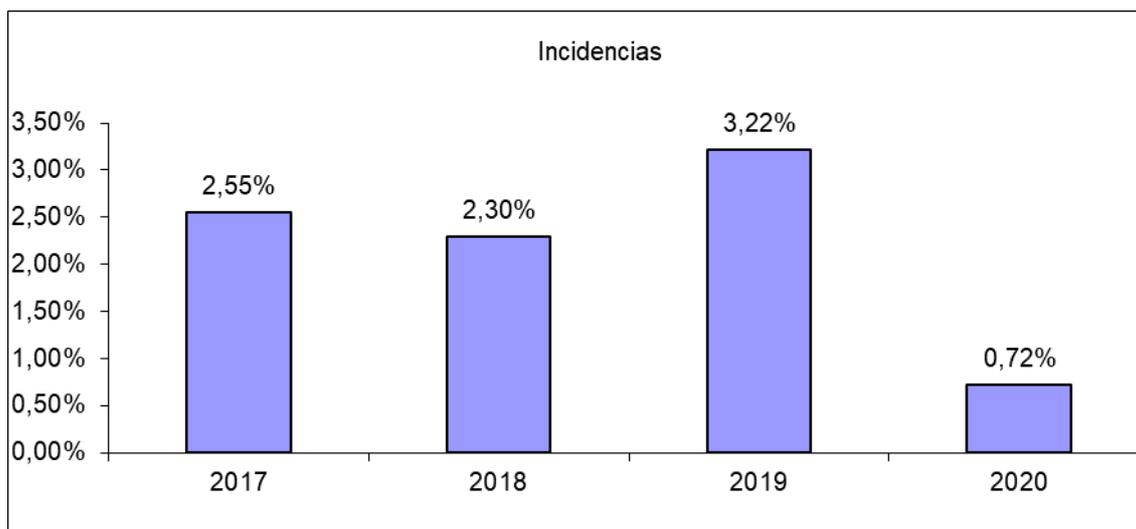
Para la calificación se podrá solicitar la colaboración o los informes de los departamentos que estime oportunos.

El responsable de compra y/o el Director de Administración realiza evaluación continua y permanente de proveedores (con al menos una revisión anual) en función de los registros anteriores. Para ello cumplimenta el **R741 Evaluación de proveedor**, determinando en función de los resultados obtenidos la calificación de los proveedores y justificando la decisión tomada.

Para la calificación definitiva se podrá solicitar la colaboración o los informes de los departamentos que estime oportunos.

Dentro de los controles y objetivos establecidos según certificación, tenemos el de proveedores:

Las incidencias sobre compras a proveedores están controladas en el modelo R743 Control Proveedores, Recepción de compras y R742 Pedido de Compra, siendo como resulta en este año 2020 y en comparativa con el resto de año lo siguiente:



En esta gráfica se pone en relación el número de reclamaciones (entregas defectuosas, fuera de plazo, etc...) registradas después de las peticiones de compra a los proveedores.

Establecido como objetivo para el año 2020 no superar el 3% de incidencias.

5. MEDIOAMBIENTE

Impacto ambiental

La Empresa no se encuentra certificada en la Certificación ISO 14001:2015, pero el medioambiente se encuentra dentro de la Política de Empresa, estableciéndose pequeños objetivos y controles en esta materia.

Según el procedimiento **P740. Gestión de Compras y Subcontrataciones**, la Dirección lleva un registro mensual de los **consumos de recursos naturales**, de forma que se puedan detectar anomalías o averías y subsanarse en el más breve plazo posible. Este registro de consumos es la base para cotejar las facturas correspondientes.

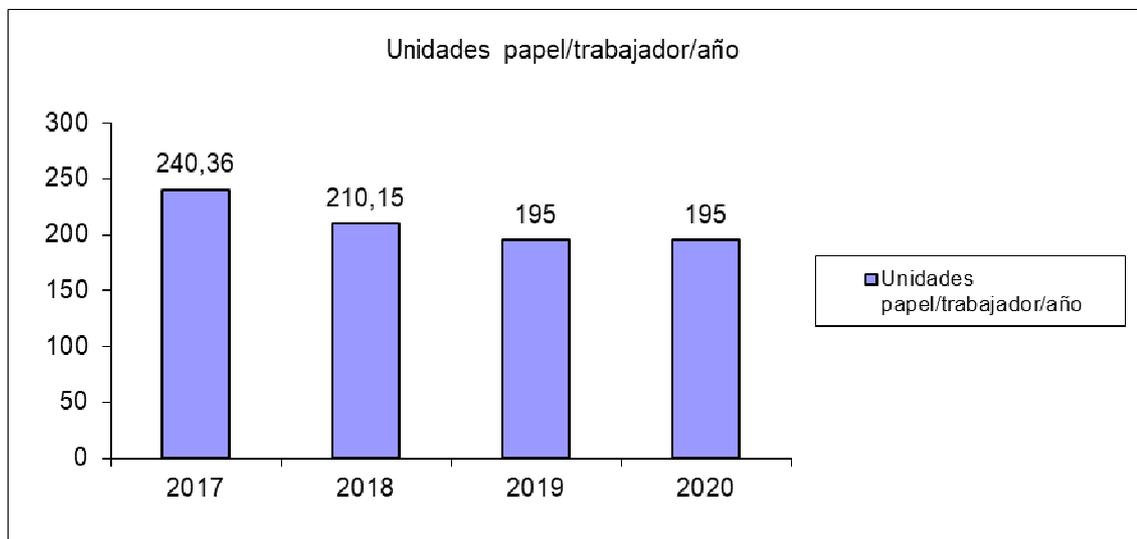
- Consumo de energía eléctrica por centro de trabajo: kWh
- Consumo de agua por centro de trabajo: m3

Dentro de los controles y objetivos establecidos según certificación, tenemos los siguientes:

Disminución del consumo de papel:

El Responsable de Calidad comprobará los **consumos de papel (fotocopiadora)** según los pedidos realizados, procediendo a su registro en el registro **R850 Seguimiento cuatrimestral de objetivos.**

- Consumo de papel medio por centro de trabajo y trabajador: unidades.

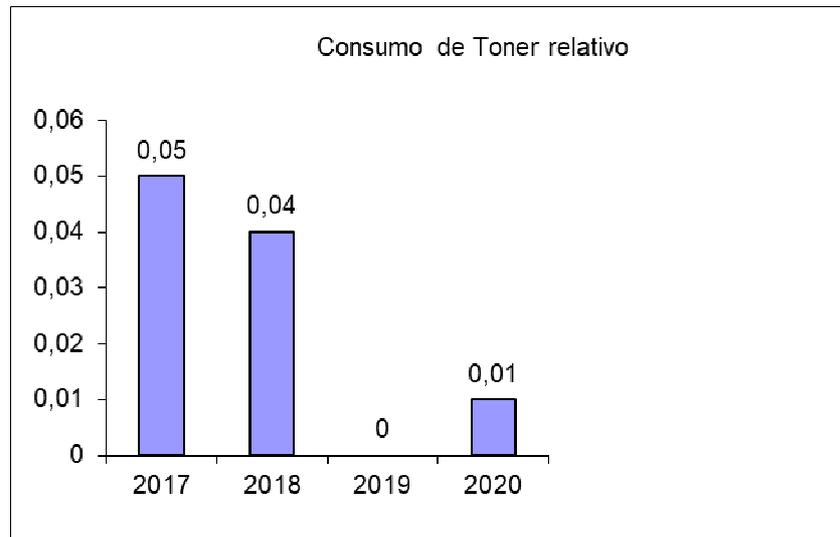


Observaciones: Consumo de papel por cada delegación. Este fue el primer objetivo medioambiental. Se cumple para la actividad el total de la actividad de COVIAR. El objetivo marcado para el año 2018 era la digitalización de los procesos y el escaneo de toda la documentación, por lo que se esperaba una reducción considerable en el consumo de papel. Manteniéndose el consumo realizado durante el año 2019 en el año 2020.

Se sigue realizando concienciación del fomento del uso de herramientas electrónicas y de papel reciclado.

Disminución del consumo de tóner impresora/fotocopiadora

Los residuos se gestionarán según la Instrucción **I630 Control de consumos.**
Gestión de residuos.



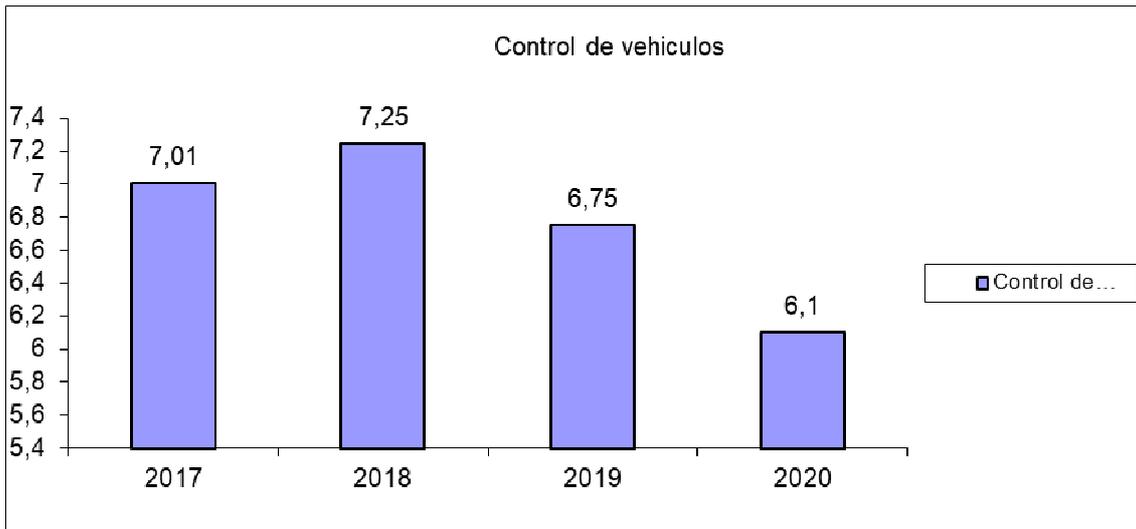
El objetivo marcado era un consumo inferior a 0,15 uds/trabajador/año, siendo un objetivo no conseguido.

Se sigue trabajando en la concienciación del personal para un consumo más eficiente de las impresoras y fotocopiadoras.

Control de Vehículos

Se lleva también un registro mensual de los **consumos de combustible**, de forma que se puedan detectar anomalías o averías y subsanarse en el más breve plazo posible. Este registro de consumos es la base para cotejar las facturas correspondientes.

Se registrará mensualmente, para el control de los consumos, en el **R744 Ficha de Control de Vehículos.**



Se controla el gasto, consumo y reparaciones de todos los vehículos de la empresa. Manteniendo el objetivo establecido para el año 2020.

ANEXOS

solidar

ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS SOLIDARIOS - ARAGÓN

Instituto de Recurso de Justicia de Aragón
Certificado de Registro de la Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón
C.I.F. B-50731538



Número de Certificado : **SLD-0019-2016**
Tipo de Certificado : **Mérito**

Empresa: **EUROIBÉRICA DE SERVICIOS, S.L.**
Plz. J. A. Laborreta, s/n Bajo
50017 - Zaragoza
CIF: B-50731538

El Titular del presente Certificado ha quedado acreditado ante la Asociación de Empresarios Solidarios - Aragón, como **socialmente responsable** por su **DESTACADA GESTIÓN** para favorecer la inserción laboral de las personas con discapacidad, a tenor de las Bases del "Certificado Solidario" (aprobadas con fecha 16 de Junio de 2014) y superando las obligaciones establecidas en la **Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**.

Y en prueba de conformidad, se emite este documento el 16 de Junio de 2016

Fecha de concesión del Certificado: **16 de Junio de 2016**

Periodo de Validez: **31-03-2017**

VERO
FIPresidente

El Secretario



ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO EMPRESARIOS SOLIDARIOS - ARAGÓN - SOLIDAR

Calle Paso, 250 - 50162 Villamayor de Gállego - Zaragoza
Teléfono 978 138499 - FAX 976 589457
CIF: G99334492

Web: www.solidar.es
Email: info@solidar.es



CERTIFICADO

Núm. EC-8978/18

LGA Technological Center, S.A. (Applus+) certifica que el sistema de gestión de calidad de la organización:

EUROIBÉRICA DE SERVICIOS, MANTENIMIENTOS Y CONTRATACIÓN S.L.

EUROIBÉRICA DE SERVICIOS, MANTENIMIENTOS Y CONTRATACIÓN S.L.
Plaza José Antonio Labordeta s/n
50017, Zaragoza.

C/ Osca, 1 – Edificio PC2, oficina 111
50187, Zaragoza.

Para las actividades de:

Servicios auxiliares de recepcionista, conserjería, telefonista, ordenanzas y bedeles.
Servicios de limpieza de inmuebles. Servicios de te asistencia.



es conforme con los requisitos de la norma UNE -EN ISO 9001:2015

EMISIÓN INICIAL: 11/12/2012
CADUCIDAD CICLO ANTERIOR: 14/09/2018
AUDITORIA DE RENOVACIÓN: 19/12/2018
FECHA DE RESTAURACIÓN: 01/03/2019
CADUCIDAD: 14/09/2021

El certificado proviene de otro anterior emitido en la fecha 11/12/2012 por otra entidad de Certificación.

Director General
Applus+ Certification E.U.

Juan Serdín Ceballos

Directora Técnica
Applus+ Certification E.U.

Cristina Bachi la-Medina

El presente certificado es construido válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato en el que se emite, siendo norma de referencia UNE -EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 9001:2015 (Edición 2015).

El tratamiento de los datos personales está ajustado a la normativa establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14/12/1999).

EUROIBÉRICA DE SERVICIOS, MANTENIMIENTOS Y CONTRATACIÓN (CIF B50731538), con domicilio en Zaragoza (España), es la titular del fichero automatizado "Consultas Web" con la información de carácter personal suministrada por los usuarios. El tratamiento de los datos personales está ajustado a la normativa establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE 14/12/1999).

El formulario de contacto está concebido como buzón de atención al ciudadano y tiene como objeto, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, proporcionar información y contestar a las personas acerca del motivo de la consulta, quedando registrados en ficheros de EUROIBÉRICA DE SERVICIOS, MANTENIMIENTOS Y CONTRATACIÓN. El formulario de contacto de la web tiene carácter meramente informativo, sin que, en ningún caso, pueda derivarse de la contestación efecto jurídico vinculante alguno.

Esta política de privacidad sólo es de aplicación a la página web de EUROIBÉRICA. No se garantiza en los accesos a través de enlaces con este sitio, ni a los enlaces desde este sitio con otras webs.

EUROIBÉRICA garantiza las medidas oportunas de índole técnica y estructural para prevenir la integridad y seguridad de la información personal aportada.

Protección de datos personales:

EUROIBÉRICA tiene declarados ante la Agencia Española de Protección de Datos los siguientes ficheros:

- Código 2121070830: Clientes teleasistencia VESTA.
- Código 2121070836: Clientes y/o proveedores.
- Código 2121070840: Videovigilancia.
- Código 2030200089: Nóminas.
- Código 2121070398: Nóminas, personal y recursos humanos.



CERTIFICADO DE EMPRESA AUDITADA
AUDITED FIRM CERTIFICATE

Nº P802/2019/E

Javier Calvo Romaguera, NIF 17205473R, Auditor Reglamentario en PRL autorizado nº A/4/2012 S/H/EP/M por el Gobierno de Aragón, con validez nacional, certifica que el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la Empresa:

Certifies that the Occupational Safety & Health System of the firm:

**Euroiberica de Servicios Mantenimiento y
Contratación s.l.**
(Euroiberica)

CIF: B50731538

Ha sido auditada conforme a lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, habiéndose emitido opinión favorable en informe de fecha 06/09/2019, Ref. P802/2019/E.

Has been audited according with the requirements of article 30 of R.D. 39/1997 of January 17th, having issued satisfactory report dated on 06/09/2019, Ref. P802/2019/E.

El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, sujeto a las condiciones establecidas en el artículo 30.4 de dicho Real Decreto 39/1997.

This certificate is valid for the period mentioned below, subject to the conditions established on article 30.4 of the R.D. 39/1997.

Fecha de Emisión: 06/09/2019

Date of issue.

Fecha de caducidad: 06/09/2023

Expiry date.



Javier Calvo Romaguera
Director

Javier Calvo Romaguera, NIF 17205473R, Auditor PRL autorizado nº A/4/2012 S/H/EP/M por el Gobierno de Aragón.
C/ Coas 106, planta 8. of 7B (-3000) - Zaragoza | móvil 628 353 969 fax 976 960 543 javcalv@romagueraauditiva.net