

Informe de Responsabilitat Social

Serveis de personal i neteja, s.l.

Lleida, 7 de febrer de 2022



Índex

1.	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	3
2.	GOVERN CORPORATIU I COMPROMISOS.....	4
2.1	Organigrama	4
2.2	Responsabilitats en l'àmbit de la gestió ètica i socialment responsable	4
2.3	Compromís de l'organització – Política	4
3.	ESTRATÈGIA I PLA DE RESPONSABILITAT SOCIAL (ENFOCAMENT I RESULTATS).....	6
3.1	Resultats de l'any 2021	6
3.2	Planificació pel 2022	6
4.	PRINCIPALS INDICADORS ASG (AMBIENTALS, SOCIALS I DE BON GOVERN)	6
5.	FISCALITAT RESPONSABLE	7
5.1	Informació financera	10
6.	INICIATIVES SOCIALS	10
6.1	Conveni de col·laboració amb la Fundació Alba Futur	10
6.2	Col·laboració amb el PROGRAMA MAIS	10
6.3	Subcontractació de serveis de neteja de vidres a l'Associació Alba	10
6.4	Recollida de taps	11
6.5	Col·laboració amb AFANOC	11



1. PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ

SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, SL., en endavant SERVINET, és una empresa de serveis de neteja. Es va crear l'any 1993 i s'ha anat adaptant a les demandes més exigents del mercat.

Compromesa amb la millora continua, SERVINET treballa amb els millors productes del mercat, la maquinària més adient per a les feines més específiques i un equip humà professional.

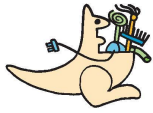
La nostra trajectòria i experiència adquirida ens avala i ens permet donar servei tant a clients del sector públic com del sector privat i, de la mateixa forma, a clients dins l'àrea geogràfica de Catalunya com de la resta de l'estat.

El nostre servei està especialitzat en neteges d'edificis inclosa la neteja de vidres, i els nostres clients es troben principalment dins dels col·lectius d'administracions públiques, escoles, residències, empreses i comunitats. Tot i que estem preparats per atendre altres tipus de necessitats, tal com ha quedat patent al 2020, que degut a la pandèmia ens hem professionalitzat en l'àmbit de les desinfeccions.

El nostre servei es caracteritza per:

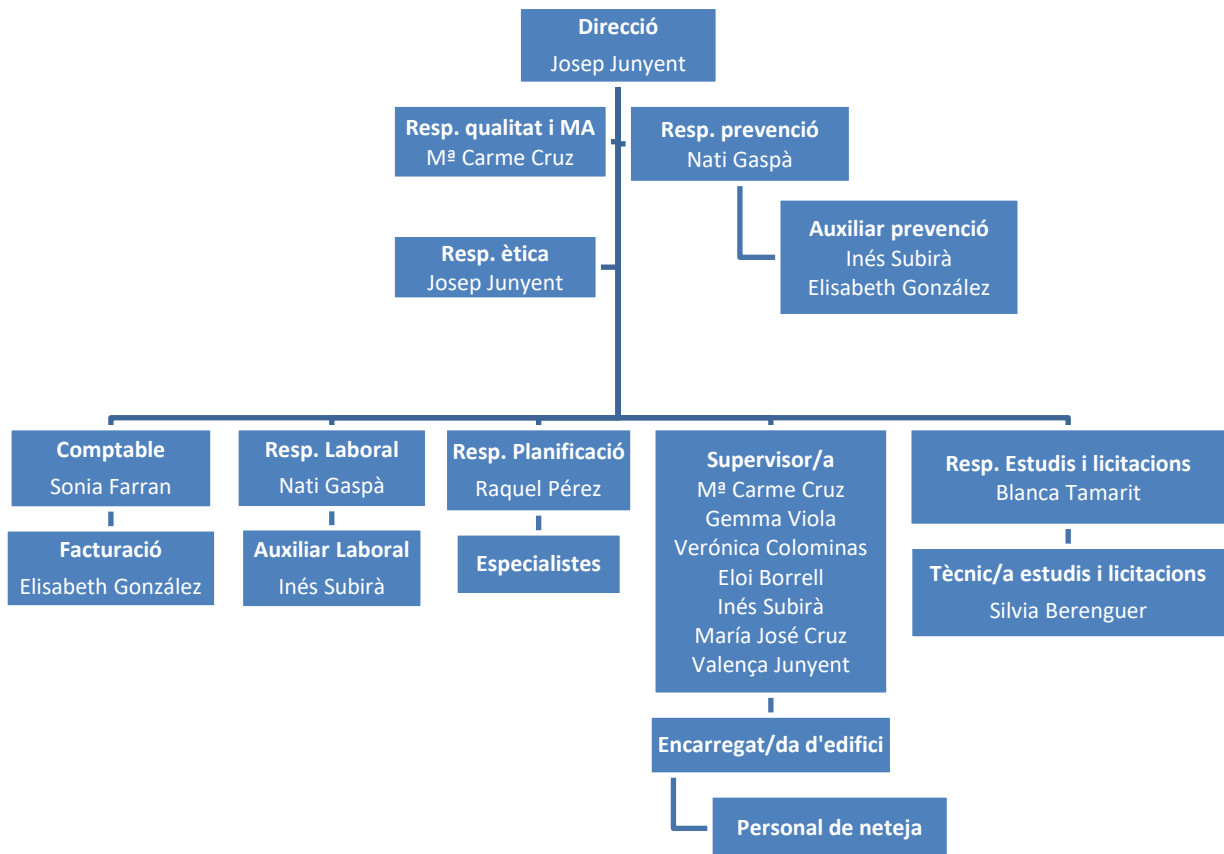
- Enfocament a la satisfacció de les necessitats i expectatives dels clients
- Respecte pel medi ambient
- Priorització de la seguretat i salut dels treballadors
- La professionalitat del nostre personal
- La capacitat organitzativa
- Rapidesa
- Flexibilitat
- Control de qualitat
- Preu assequible

Al 2010 vam obtenir la certificació del nostre Sistema de Gestió de Qualitat i el Sistema de Gestió Ambiental i al 2016 vam obtenir la certificació del Sistema de Gestió de Seguretat i Salut tant per materialitzar el nostre compromís en aquestes matèries com per donar resposta als requeriments dels clients. I al 2021 vam obtenir la certificació del nostre sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable segons la norma SGE-21.



2. GOVERN CORPORATIU I COMPROMISOS

2.1 Organigrama

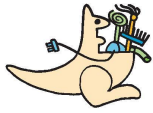


2.2 Responsabilitats en l'àmbit de la gestió ètica i socialment responsable

La direcció ha designat a un Responsable de gestió ètica i ha constituït un Comitè de Responsabilitat social per garantir el bon afer de l'organització en aquesta matèria.

2.3 Compromís de l'organització – Política

A continuació adjuntem la Política de qualitat, ambiental, de seguretat i salut al treball i de responsabilitat social, que constitueix el compromís de l'organització en aquestes matèries.



Política de qualitat, ambiental, de seguretat i salut al treball i de responsabilitat social

SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.

Es va fundar l'any 1.993 i es dedica a:

Prestació de serveis de neteja d'edificis i locals

Des del seu origen, els objectius primordials de l'organització són:

- Realitzar la prestació del servei d'acord amb les necessitats i expectatives dels clients per tal d'assolir la seva satisfacció, i
- Desenvolupar l'activitat de l'empresa de forma sostenible des del punt de vista de respecte al medi ambient, cura de la seguretat i salut de les persones i gestió ètica i socialment responsable. De manera que aquests aspectes contribueixin a la millora de la competitivitat de l'organització.

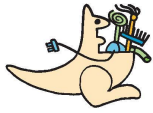
Per tal d'assolir aquests objectius principals, les directrius de treball són:

- Treballar dins un marc de compliment dels requisits legals aplicables i altres que l'organització subscriu.
- Proporcionar condicions de treball segures i saludables per a la prevenció de lesions i deteriorament de la salut relacionades amb el treball.
- Treballar per eliminar els perills i reduir els riscos per a la SST.
- Consultar als treballadors i promoure la seva participació i la dels seus representants.
- Protegir el medi ambient, prenent mesures per la prevenció de la contaminació, la minimització dels residus, l'ús racional i eficient dels recursos naturals i en general la minimització dels impactes ambientals perjudicials.
- Optimitzar els recursos destinats a les tecnologies, productes i mètodes de treball de forma que beneficiï al client i a l'eficiència de l'organització.
- Actuar amb diligència davant incidències i peticions dels clients.
- Millorar contínuament el sistema integrat de gestió de qualitat, ambiental i de la seguretat i salut al treball i de responsabilitat social, implicant a tot el personal en aquest afer.
- Integrar els aspectes socials, ambientals, ètics i de bon govern en les operacions i estratègia per tal de maximitzar l'impacte positiu als grups d'interès de l'organització.
- Respectar els drets humans, sobretot pel que fa a:
 - o Drets de la infància i la joventut
 - o Dret d'associació (llibertat de sindicació i dret a la negociació col·lectiva).
 - o Dret a condicions de treball equitatives i satisfactòries.

L'organització ha implantat un sistema integrat de gestió que comprèn els requisits de les normes: UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 i SGE 21 com a eines facilitadores del compliment d'aquesta política.

La direcció de l'empresa impulsarà la pràctica d'aquests principis mitjançant l'aportació dels recursos necessaris.

La direcció
Lleida, 20 de maig de 2021



3. ESTRATÈGIA I PLA DE RESPONSABILITAT SOCIAL (ENFOCAMENT I RESULTATS)

3.1 Resultats de l'any 2021

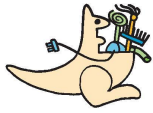
Nº	Detall	Abast	Quantificació	Observacions
03/20	Reducció del consum de combustible i contaminació	MA	5%	EN CURS
03/21	Aflorar incidents succeïts als llocs de treball	SST	Superar l'any 2020	OBJECTIU NO ASSOLIT
04/21	Reducció sinistralitat	SST	1,7 dies baixa per accident de treball/ treballador/a	OBJECTIU ASSOLIT
05/21	Augmentar el nivell de formació del personal sobre emergències i primers auxilis	SST	Tot el personal d'oficina i les supervisors/es	OBJECTIU ASSOLIT
06/21	Contractació de persones aturades de llarga durada / en risc d'exclusió social / víctimes de violència de gènere	RS	3% personal nou no subrogat	OBJECTIU NO ASSOLIT
08/21	Augment de la proporció de cel·lulosa ECO o reciclada	MA	60%	OBJECTIU NO ASSOLIT
09/21	Reducció consum paper d'oficina	MA	20%	EN CURS

3.2 Planificació pel 2022

Nº	Detall	Abast
03/22	Aflorar incidents succeïts als llocs de treball	SST
04/22	Reducció sinistralitat	SST
05/22	Augmentar el nivell de formació del personal sobre emergències	SST
06/22	Contractació de persones aturades de llarga durada / en risc d'exclusió social / víctimes de violència de gènere	RS
07/22	Augment de la proporció de cel·lulosa ECO o reciclada	MA
08/22	Reducció consum paper d'oficina	MA
09/22	Reducció del consum de productes químics de neteja	MA
10/22	Reducció consum cel·lulosa	MA
11/22	Reducció del consum de combustible i contaminació	MA

4. PRINCIPALS INDICADORS ASG (AMBIENTALS, SOCIALS I DE BON GOVERN)

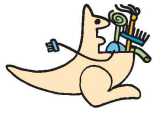
Indicador	Dades	Evolució												
Índex reclamació de clients	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr></thead><tbody><tr><td>Clients amb reclamació</td><td>7,7%</td><td>7,4%</td><td>5%</td></tr></tbody></table>		2019	2020	2021	Clients amb reclamació	7,7%	7,4%	5%					
		2019	2020	2021										
Clients amb reclamació	7,7%	7,4%	5%											
Eficàcia de la formació al personal	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr></thead><tbody><tr><td>Hores invertides en formació</td><td>1357</td><td>849</td><td>2.971</td></tr><tr><td>Activitats eficaces</td><td>100%</td><td>100%</td><td>99%</td></tr></tbody></table>		2019	2020	2021	Hores invertides en formació	1357	849	2.971	Activitats eficaces	100%	100%	99%	
		2019	2020	2021										
	Hores invertides en formació	1357	849	2.971										
Activitats eficaces	100%	100%	99%											



Indicador	Dades	Evolució			
Satisfacció del client		2019	2020	2021	
	Valoració mitja	4,3	4,0	4,0	
Comportament ambiental del personal		2019	2020	2021	
	Valoració promig	4,8	4,0	4,9	
Comportament en seguretat del personal		2019	2020	2021	
	Valoració promig	4,6	4,6	5,0	
Sinistralitat		2019	2020	2021	
	Dies baixa/treb. total	2,7	1,8	1,1	
Absentisme		2019	2020	2021	
	Índex d'incidència	551,13	785,34	685,80	
Consum elèctric		2019	2020	2021	
	Augment consum	-9,4%	4,8%	36%	
Consum combustible		2019	2020	2021	
	Promig l/100km		8,4	8,5	
Consum paper		2019	2020	2021	
	Augment consum	-22%	-8%	-15%	
Consum productes químics		2019	2020	2021	
	l/h treballada	0,15	0,16	0,15	
Consum cel·lulosa		2019	2020	2021	
	Kg/h treballada	0,14	0,14	0,21	
Diversitat – Nacionalitat		2019	2020	2021	
	Nº nacionalitats	-	31	40	
Diversitat – Discapacitat		2019	2020	2021	
	% treballadors discapacitat	-	3,7%	2,3%	
Diversitat – Gènere		2019	2020	2021	
	% Dones	-	92,6%	92,6%	
Tipologia contractes		2019	2020	2021	
	% Contractes fixes	-	76%	75%	

5. FISCALITAT RESPONSABLE

L'empresa satisfà rigorosament els impostos que legalment li correspon tal com avalen els certificats que s'adjunten.



Unidad de Gestión de Grandes Empresas de CATALUÑA
PZ DR.LETAMENDI, 13-22
08007 BARCELONA (BARCELONA)
Tel. 932911616

CERTIFICADO

Nº REFERENCIA: 20221015748

Presentada la solicitud de certificado acreditativo de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, por:

N.I.F.: **B25301631** RAZÓN SOCIAL: **SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, SL**
DOMICILIO FISCAL: **POLIG EL SEGRE, PARCELA 707 S/N 25191 LLEIDA**

La Agencia Estatal de Administración Tributaria,

CERTIFICA: Que conforme a los datos que obran en la Agencia Tributaria, el solicitante arriba referenciado se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias de conformidad con lo dispuesto en el artículo 74.1 del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio.

El presente certificado se expide a petición del interesado, tiene carácter de POSITIVO y una validez de doce meses contados desde la fecha de su expedición, salvo que la normativa específica que requiere la presentación del certificado establezca otro plazo de validez. Este certificado se expide al efecto exclusivo mencionado y no origina derechos ni expectativas de derechos en favor del solicitante ni de terceros, no pudiendo ser invocado a efectos de la interrupción o la paralización de plazos de caducidad o prescripción, ni servir de medio de notificación de los expedientes a los que pudiera hacer referencia, sin que su contenido pueda afectar al resultado de actuaciones posteriores de comprobación o investigación, ni exime del cumplimiento de las obligaciones de diligencias de embargo anteriormente notificadas a sus destinatarios.

Documento firmado electrónicamente (Ley 40/2015) por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con fecha 4 de febrero de 2022. Autenticidad verificable mediante Código Seguro Verificación VNBBN7GLXQ263PTN en sede.agenciatributaria.gob.es

App AEAT



Documento firmado electrónicamente (Ley 40/2015). Autenticidad verificable mediante Código Seguro Verificación VNBBN7GLXQ263PTN en sede.agenciatributaria.gob.es



CERTIFICADO DE ESTAR AL CORRIENTE EN LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL

Según los antecedentes obrantes en esta Tesorería General de la Seguridad Social consta la siguiente información a la fecha de expedición de este certificado:

Nombre:

SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, S.L.

CIF/NIF:

0825301631

CCC principal:

0111 25100382428

Identificadores asociados:

08123932276, 17104693848, 22102351187, 43104459468, 50108249387.....

NO tiene pendiente de ingreso ninguna reclamación por deudas ya vencidas con la Seguridad Social.

Y para que conste, a petición del interesado, se expide la presente certificación positiva a los solos efectos de lo establecido en la letra d) del apartado 1 del art.º 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector público, que no originará derechos ni expectativas de derechos a favor de los solicitantes o de terceros, ni podrá ser invocada a efectos de interrupción o paralización de plazos de caducidad o prescripción, ni servirá de medio de notificación de los expedientes a que pudiera hacer referencia ni afecta a ulteriores actuaciones de comprobación e investigación relativas a la situación a que está referida.

De conformidad con los términos de la autorización número 122944, concedida en fecha 09/10/2008 a CENTRE ADVOCATS LLEIDA,SL cuyo titular es D/Dª CONCEPCION DAVILA CHIMENO NIF: 040887335M por la Tesorería General de la Seguridad Social, certifico que estos datos han sido transmitidos y validados por la misma e impresos de forma autorizada, surtiendo efectos en relación con el cumplimiento de las obligaciones conforme al artículo uno de la Orden ESS/ 484/2013 de 26 de marzo (BOE de 28 de marzo).

El usuario principal

Fdo.:

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS			
Id. CEA:	Fecha:	Código CEA:	Página:
FF07UZ1DA3JZ	01/02/2022	Y6KML-BZWVS-EKZEM-26WUT-IU2IA-UUM3U	1

Este documento no será válido sin la referencia electrónica. La autenticidad de este documento puede ser comprobada hasta la fecha 03/02/2024 mediante el Código Electrónico de Autenticidad en la Sede Electrónica de la Seguridad Social, a través del Servicio de Verificación de Integridad de Documentos.



5.1 Informació financera

	2020	2021
Increment de la facturació respecte l'any anterior	-	10%
% impostos pagats sobre la facturació	22%	25%

6. INICIATIVES SOCIALS

6.1 Conveni de col·laboració amb la Fundació Alba Futur



Amb aquest conveni ens fem socis de l'entitat amb una aportació econòmica anual per donar suport al finançament dels projectes de l'Associació Alba de manera sostenible i contribuir en la construcció d'un territori més inclusiu i compromès.

L'Associació Alba atén a persones amb diversitat funcional, problemes de salut mental i persones amb risc d'exclusió social de les comarques de l'Urgell i la Segarra, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida i aconseguir la seva inclusió a la comunitat.

L'aportació econòmica anual es de 1.000,00€, realitzada el 08/02/21.

6.2 Col·laboració amb el PROGRAMA MAIS

Col·laboració amb al Programa de Mesures Actives d'Inserció per a persones destinatàries de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) finançat pel Fons Social Europeu a través del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, que comprèn activitats com pràctiques laborals, inserció laboral, etc. En suport a l'empresa Gedi Gestió i Disseny, SCCL. i altres amb les quals puguem col·laborar.



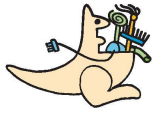
Hem incorporat a dos persones amb contracte de pràctiques.

6.3 Subcontractació de serveis de neteja de vidres a l'Associació Alba



Hem demanat un pressupost per tasques de neteja de vidres i jardineria per tal de subcontractar serveis a aquesta Associació en cas que sigui oportú.

No hem pogut subcontractar cap servei per manca de disponibilitat de l'empresa.



6.4 Recollida de taps

Col·laborem amb una treballadora, en la recollida de taps per ajudar a finançar les ajudes que necessita el seu nét per la seva malaltia. Al 2021 hem recollit 86 kg de taps.



6.5 Col·laboració amb AFANOC

Col·laborem amb AFANOC amb una aportació de 500,00€ el 13/10/21 per participar al seu esdeveniment organitzat a Agramunt.

PREU GORRA 8€
Nou disseny natura

POSA'T LA GORRA
PELS INFANTS I ADOLESCENTS AMB CÀNCER

DIUMENGE 7 DE NOVENBRE
PAVELLÓ FIRAL AGRAMUNT
10:30H CAMINADA SOLIDÀRIA AMB ESMORZAR
12:00H ANIMACIÓ INFANTIL, MANIFEST I SORTEIG

PER PARTICIPAR ÉS NECESSÀRIA LA GORRA NATURA
INSCRIPCIÓ PRÈVIA ESCANEJANT QR
O TRUCANT AL 973 216 057 O PRESENCIALMENT
A L'OFICINA DE TURISME D'AGRAMUNT AFORAMENT LIMITAT
(DATA LÍMIT 4 DE NOVENBRE)

COMPRA LA TEVA GORRA ALS PUNTS DE VENDA O EL DIA DE LA FESTA
www.posatlagorra.org · 973 216 057 · #posatlagorra

Diputació d'Urbans i Urbanisme (13 d'octubre de 2021) ref: G-58677493



En Josep Cruz i González, amb DNI 38.491.355-G, en qualitat de tresorer de l'AFANOC, domiciliada a efectes de l'Administració al C/ Hipàtia d'Alexandria, 5-7, 08035 de Barcelona, amb CIF G-58677493,

CERTIFICA:

Primer: Que aquesta Associació va ser constituïda el 28 d'abril del 1988, complint tots els requisits legals establerts, així com els fixats en els Estatuts de Constitució de l'Associació, adscrita al Registre d'Associacions amb el número 9.846.

Segon: Que és una entitat sense fins lucratius, que té per objecte promoure accions i gestionar projectes per tal de millorar la qualitat de vida dels nens/es amb càncer i les seves famílies.

Tercer: Que l'Associació AFANOC ha optat per el règim fiscal especial establert a la Llei 49/2002 de 23 de desembre de "Règimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo", atès que es pot considerar una entitat beneficiària del mecenatge segona estableix l'article 166 de la llei 49/2002.

Quart: Que per ajudar a complir els fins estatutaris de l'Associació AFANOC, en/na/empresa SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA SL amb NIF/CIF B25301631 i adreça Pol. Ind. El Segre, parcel·la 707 nau 8, 25191 Lleida, efectua una donació de cinc-cents euros (500,00€), en data 13 d'octubre de 2021.

Cinquè: Que aquesta quantitat es lliura amb caràcter de donació irrevocable i així es rep per destinar a l'objectiu de l'entitat.

I perquè així consti als efectes de poder gaudir dels beneficis fiscals establerts en l'article 19 i 20 de la Llei 49/2002, de 23 de desembre de "Règimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo", lliuro la present certificació com a justificant del donatiu.

Lleida, 21 d'octubre de 2021.

Josep Cruz i González
Tresorer Afanoc



AFANOC - Lleida
Telf: 973.216.057
C/ dels Quatre Pilars, 7 baixos. 25001 - Lleida
www.afanoc.org - lleida@afanoc.org - www.lacasadelsxukis.org