

Informe de Responsabilitat Social

Serveis de personal i neteja, s.l.

Lleida, 3 de febrer de 2023



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 2022..... | 6 |
| 3.2 | Planificació pel 2023 | 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 | Recollida de taps | 10 |
| 6.3 | Col·laboració amb AFANOC | 11 |
| 6.4 | Col·laboració amb Associació Esportiva Marató Lleida..... | 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.

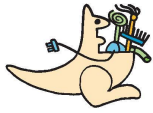
La nostra trajectòria i experiència adquirida ens avala i ens permet donar servei tant a clients del sector públic com del sector privat i, de la mateixa forma, a clients dins l'àrea geogràfica de Catalunya com de la resta de l'estat.

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:

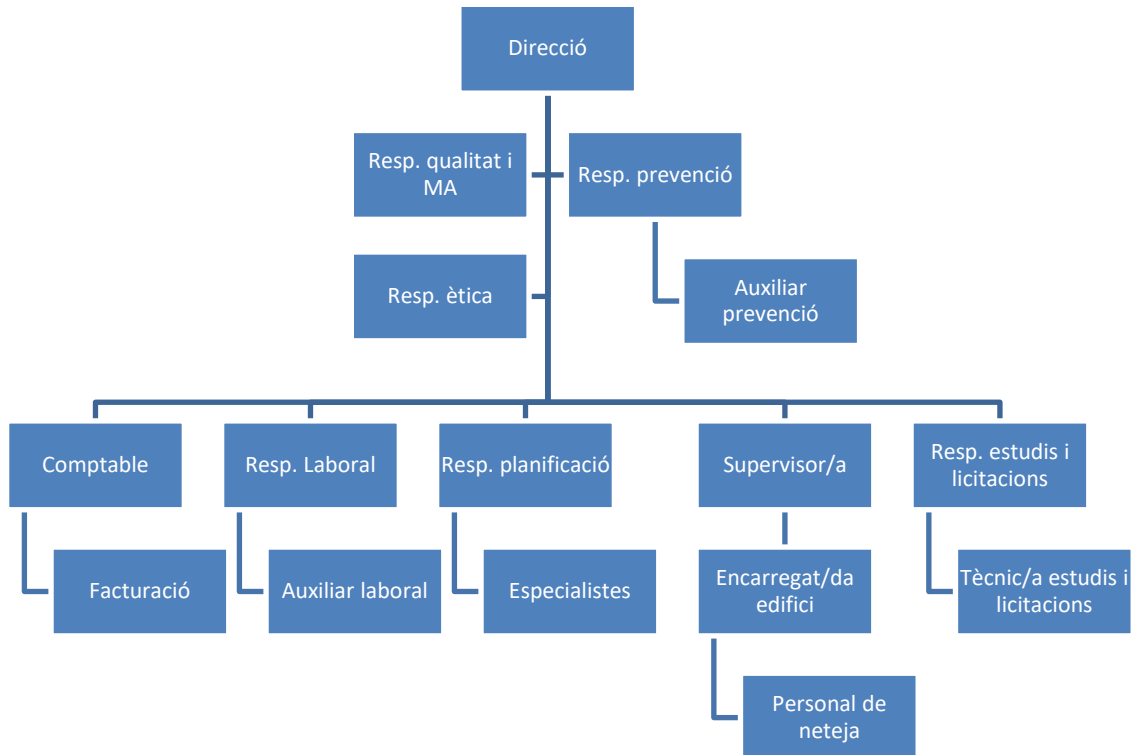
- Enfocament a la satisfacció de les necessitats i expectatives dels clients
- Respecte pel medi ambient
- Priorització de la seguretat i salut dels treballadors
- La professionalitat del nostre personal
- La capacitat organitzativa
- Rapidesa
- Flexibilitat
- Control de qualitat
- Preu assequible

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

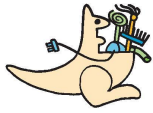


2.2 Responsabilitats en l'àmbit de la gestió ètica i socialment responsable

La direcció manté reunions semestrals del Comitè de Responsabilitat social liderades pel Responsable de gestió ètica 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 2022

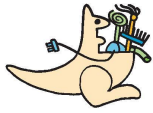
| Nº | Detall | Abast | Quantificació | Observacions |
|-------|--|-------|---|---------------------|
| 03/22 | Aflorar incidents succeïts als llocs de treball | SST | Superar l'any anterior | OBJECTIU ASSOLIT |
| 04/22 | Reducció sinistralitat | SST | 2,6 dies baixa per accident de treball/ treballador/a | OBJECTIU ASSOLIT |
| 05/22 | Augmentar el nivell de formació del personal sobre emergències | SST | Tothom encarregat de centre | OBJECTIU NO ASSOLIT |
| 06/22 | 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 |
| 07/22 | Augment de la proporció de cel·lulosa ECO o reciclada | MA | 60% | OBJECTIU ASSOLIT |
| 08/22 | Reducció consum paper d'oficina | MA | 20% | OBJECTIU NO ASSOLIT |
| 09/22 | Reducció del consum de productes químics de neteja | MA | 5% | OBJECTIU NO ASSOLIT |
| 10/22 | Reducció consum cel·lulosa | MA | 5% | OBJECTIU ASSOLIT |
| 11/22 | Reducció del consum de combustible i contaminació | MA | 5% | OBJECTIU ASSOLIT |

3.2 Planificació pel 2023

| Nº | Detall | Abast |
|-------|--|-------|
| 03/23 | Aflorar incidents succeïts als llocs de treball | SST |
| 04/23 | Reducció sinistralitat | SST |
| 05/23 | Augmentar el nivell de formació del personal sobre emergències | SST |
| 06/23 | Contractació de persones aturades de llarga durada / en risc d'exclusió social / víctimes de violència de gènere | RS |
| 07/23 | Augment de la proporció de cel·lulosa ECO o reciclada | MA |
| 08/23 | Reducció consum paper d'oficina | MA |
| 09/23 | Reducció del consum de productes químics de neteja | MA |
| 10/23 | Reducció consum cel·lulosa | 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>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clients amb reclamació</td> <td>7,4%</td> <td>5%</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table> | | 2020 | 2021 | 2022 | Clients amb reclamació | 7,4% | 5% | 6% | | | | | |
| | | 2020 | 2021 | 2022 | | | | | | | | | | |
| Clients amb reclamació | 7,4% | 5% | 6% | | | | | | | | | | | |
| Eficàcia de la formació al personal | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hores invertides en formació</td> <td>849</td> <td>2.971</td> <td>1.614</td> </tr> <tr> <td>Activitats eficaces</td> <td>100%</td> <td>99%</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> | | 2020 | 2021 | 2022 | Hores invertides en formació | 849 | 2.971 | 1.614 | Activitats eficaces | 100% | 99% | 99% | |
| | | 2020 | 2021 | 2022 | | | | | | | | | | |
| | Hores invertides en formació | 849 | 2.971 | 1.614 | | | | | | | | | | |
| Activitats eficaces | 100% | 99% | 99% | | | | | | | | | | | |



| Indicador | Dades | Evolució | | | |
|--|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|--|
| Satisfacció del client | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Valoració mitja | 4,0 | 4,0 | 4,1 | |
| Comportament ambiental del personal | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Valoració promig | 4,0 | 4,9 | 5,0 | |
| Comportament en seguretat del personal | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Valoració promig | 4,6 | 5,0 | 5,0 | |
| Sinistralitat | | 2018 | 2019 | 2022 | |
| | Dies baixa/treb. total | 3,0 | 2,7 | 2,5 | |
| Absentisme | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Índex d'incidència | 785,34 | 828,57 | 917,52 | |
| Consum elèctric | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Augment consum | 4,8% | 36% | -7,7% | |
| Consum combustible | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Augment promig l/100km | 8,4 | 8,5 | 7,54 | |
| Consum paper | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Augment consum | -8% | -15% | 22% | |
| Consum productes químics | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Augment l/h treballada | 7% | -6% | 2,3% | |
| Consum cel·lulosa | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Augment Kg/h treballada | -2,7% | 52% | -31% | |
| Diversitat – Nacionalitat | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | Nº nacionalitats | 31 | 40 | 32 | |
| Diversitat – Discapacitat | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | % treballadors discapacitat | 3,7% | 2,3% | 2,6% | |
| Diversitat – Gènere | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | % Dones | 92,6% | 92,6% | 92,4% | |
| Tipologia contractes | | 2020 | 2021 | 2022 | |
| | % Contractes fixes | 76% | 75% | 83% | |

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.LLETAMENDI, 13-22
08007 BARCELONA (BARCELONA)
Tel. 932911616

CERTIFICADO

Nº REFERENCIA: 20231127977

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.

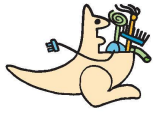
El presente certificado se expide a petición del interesado, tiene carácter de POSITIVO y una validez de doce meses contados desde la fecha de su expedición, salvo que la normativa específica que requiere la presentación del certificado establezca otro plazo de validez. Este certificado se expide al 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 3 de febrero de 2023. Autenticidad verificable mediante Código Seguro Verificación V67D7AXXK3RE6A9P en sede.agenciatributaria.gob.es

App AEAT



Documento firmado electrónicamente (Ley 40/2015). Autenticidad verificable mediante Código Seguro Verificación V67D7AXXK3RE6A9P 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:

0B25301631

CCC principal:

0111 25100382428

Identificadores asociados:

06123932276, 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: |
| 896FJP20BFTL | 01/02/2023 | NZLRA-X6M7B-4BKFW-UHOJX-Y3VYG-UHK5F | 1 |

Este documento no será válido sin la referencia electrónica. La autenticidad de este documento puede ser comprobada hasta la fecha 02/02/2025 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 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Increment de la facturació respecte l'any anterior | - | 10% | -1% |
| % impostos pagats sobre la facturació | 22% | 25% | 22% |

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.

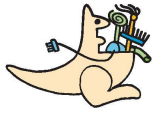
L'Associació Alba atén a persones amb diversitat funcional, problemes de salut mental i persones amb risc d'exclusió social de les comarques de l'Urgell i la Segarra, amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida i aconseguir la seva inclusió a la comunitat.

L'aportació econòmica anual es de 1.000,00€, realitzada el 08/02/22.

6.2 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 2022 hem recollit 55 kg de taps.





6.3 Col·laboració amb AFANOC

Col·laborem amb AFANOC amb una aportació de 1.000,00€ el 10/01/22 per participar al seu esdeveniment organitzat a Lleida.



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 1998, 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 establert l'article 16è 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 mil euros (1.000,00€), en data 10 gener de 2022.

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 donatuu.

Lleida, 18 de gener de 2022.

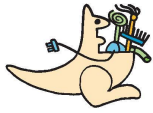
Josep Cruz i González
Tresorer AFANOC

AFANOC - Lleida
Telf: 973.21.68.57
C/ dels Quatre Pilans, 7 baixos. 25001 - Lleida
www.afanoc.org - lleida@afanoc.org - www.lacasadelsxuklus.org

6.4 Col·laboració amb Associació Esportiva Marató Lleida

Col·laborem amb l'Associació Esportiva Marató Lleida amb una aportació de 250,00€ el 30/10/22 per participar al seu esdeveniment organitzat a Lleida.

A més va comptar amb la participació de voluntaris de SERVINET com a personal de suport.



Diumenge, 30 d'octubre de 2022

Per primer cop a Lleida, l'Associació Esportiva Marató Lleida organitza una **MARATÓ**, urbana/rural on podràs veure i disfrutar la Ciutat de Lleida i la seva horta, amb un recorregut totalment asfaltat i homologat per la FCA.

També pots córrer la cursa FERRETERIA ALBERT SOLER 10K, o bé participar a la CAMINADA POPULAR.

Dissabte, 29 d'octubre hi haurà Curses Infantils, Cursa SPECIALS i Cursa per a nois/noies amb SINDROME DE DOWN.

I si vols conèixer la Ciutat de Lleida, el dissabte, 29 d'octubre, pots fer-ho amb la visita guiada que oferim a les/els atletes i acompanyants, visitant el Castell dels Templers, la City Tour per Lleida i la Seu Vella de Lleida.

Domingo, 30 de octubre de 2022

Por primera vez en Lleida, la Associació Esportiva Marató Lleida organitza una **MARATÓN**, urbana/rural donde podrás disfrutar de la ciudad de Lleida y su entorno, con un circuito totalmente de asfalto y homologado por la FCA.

También puedes correr la Carrera FERRETERIA ALBERT SOLER 10K o participar en la CAMINATA POPULAR.

El sábado 29 de octubre habrá Carreras Infantiles, Carrera SPECIALS y Carrera para personas con SINDROME DE DOWN.

Y si quieres conocer la Ciudad de Lleida, el sábado 29 de octubre, puedes hacerlo con la visita guiada que ofrecemos a las/los atletas y acompañantes, visitando el Castillo de los Templarios, la City Tour y la Seu Vella de Lleida.

Sunday 30th October 2022

For the first time in Lleida we are organising an urban/rural **MARATHON** during which you will see and be delighted by the city and its surroundings.

You can also take part in the 10K FERRETERIA ALBERT SOLER or just take part in a walk.

On Saturday, your children, grandchildren, nephews/nieces or just their friends can take part in race for children.

We should not forget the specials. They can also participate in our **MARATHON** on Saturday by opening the event and taking part in races prepared for them.

And if you wish to get to know our city, on Saturday, you can join the guided visit offered to athletes and their companions.

Dimanche 30 octobre 2022

Pour la première fois, à Lleida, nous organisons un **MARATHON** urbain/rural, où vous pourrez voir et profiter de la ville et de ses environs.

Vous pouvez également courir la course FERRETERIA ALBERT SOLER 10 K, ou participez à la MARCHÉ À PIED.

Le samedi, 29 octobre, Courses por enfants, courses SPECIALS et courses pour SINDROME DE DOWN.

Et si vous souhaitez en savoir plus sur notre ville, vous pourrez participer le samedi à la visite guidée que nous proposons aux athlètes et à leurs accompagnateurs.

For further information / Pour plus d'informations / Más informació / Más información:

www.maratolleida.org

