



# Memoria de sostenibilidad

...

2022

# Sobre nosotros

Desde Serviempresa trabajamos, principalmente, para garantizar el soporte técnico de gestión, administración, comercialización y marketing al Grupo Serviempresa, compuesto por 36 asociados y una plataforma de distribución logística que hace que nuestra organización lidere el suministro integral de material de oficina a nivel nacional y seamos un jugador de primer nivel en el segmento del material escolar.

Ofrecemos acceso a más de 62.000 referencias, cubriendo todas las gamas de productos necesarios para una oficina. Esto incluye desde artículos de papelería e informática hasta consumibles, servicios generales y mobiliario, además de ser especialistas en material escolar para centros de enseñanza.

Contamos con las últimas novedades del mercado y con una selección de las mejores marcas a nivel mundial, para ofrecer en todo momento aquellos productos más adecuados, en función de las tendencias y de las necesidades del cliente.

Cuando hablamos de Serviempresa como sociedad mercantil, nos referimos a una sociedad anónima (S.A.), forma jurídica adoptada para desarrollar nuestra actividad económica, jurídica y legal.

La sede central, fiscal y operativa de nuestra actividad se encuentra en Valencia, en la Calle Profesor Beltrán Báguena N.º 4, (46009). Nuestro domicilio social está en Madrid, en el Paseo de la Castellana, N.º 153 (28046).

## Nuestras marcas



**Dequa**, es el equilibrio perfecto entre calidad y precio. Artículos de papelería que combinan un precio competitivo con una calidad contrastada.

[www.productosdequa.com](http://www.productosdequa.com)



**Bonova**, un papel multifunción de gran calidad y blancura. Destaca por aportar el 0,7% a proyectos sociales y humanitarios, así como asegurar la sostenibilidad forestal.

[www.papelbonova.com](http://www.papelbonova.com)



# Contenido

## Introducción

- 2 Sobre nosotros
- 4 Misión y visión
- 6 ¿Dónde trabajamos?
- 8 Declaración del presidente
- 10 Objeto y periodicidad
- 13 Conformidad con los estándares GRI
- 14 Bases de la memoria y su preparación
- 16 Estructura de gobierno
- 19 Principios éticos
- 20 Iniciativas externas
- 23 Aspectos materiales

## Medioambiente

- 26 Consumo energético responsable
- 28 Sin dejar huella
- 30 Huella de carbono
- 33 Implicados con el entorno
- 36 Reconocimientos

## Sociedad

- 40 Serviempresa
- 43 Nuestros valores
- 45 Creamos valor
- 46 Salud y seguridad del personal
- 48 Grupos de interés
- 54 Proveedores
- 56 Política de calidad
- 58 Protección de datos
- 61 Comunicación

## Anexos

- 64 Materiales
- 66 Energía
- 68 Residuos
- 70 Índice de contenidos GRI



# Misión y visión

Nuestra organización está formada por un equipo de profesionales especializados, con una dilatada experiencia en el sector, que trabajan codo a codo con los Asociados, logrando así una mayor cercanía con las necesidades locales.

**Misión:** Aportar mayor competitividad al Grupo de Asociados, mediante la negociación agrupada, el desarrollo de herramientas, marcas y proyectos comunes, aprovechando las sinergias y potenciando la formación.

**Visión:** Mejorar la capacidad de suministro y comunicación de nuestros Asociados con sus clientes, así como incrementar nuestro volumen de negocio y cobertura como grupo a nivel nacional.

**Atributos:** Defender los intereses de nuestros asociados, a través del compromiso por ofrecer los mejores productos y servicios posibles, priorizando su usabilidad, eficiencia y calidad.

# ¿Dónde trabajamos?

En Serviempresa contamos con una amplia cobertura territorial. Nuestros asociados, actualmente 36 empresas todas ellas líderes en su segmento y zona, se distribuyen por toda España y, además de almacenes locales, cuentan con 45 tiendas al público.

La cercanía de nuestros asociados con sus clientes nos permite conocer sus necesidades, proporcionarles una atención comercial personalizada y afianzar las relaciones que nos unen. Los clientes varían desde compañías comerciales y fábricas, ya sean locales o multinacionales, banca, empresas de distribución, así como todo tipo de profesionales. También es un cliente principal la administración pública y los centros de enseñanza. Por supuesto, también se trabaja con el cliente usuario final, tanto vía tiendas públicas como online.

## Serviempresa en cifras

**36**

Asociados

**45**

Tiendas

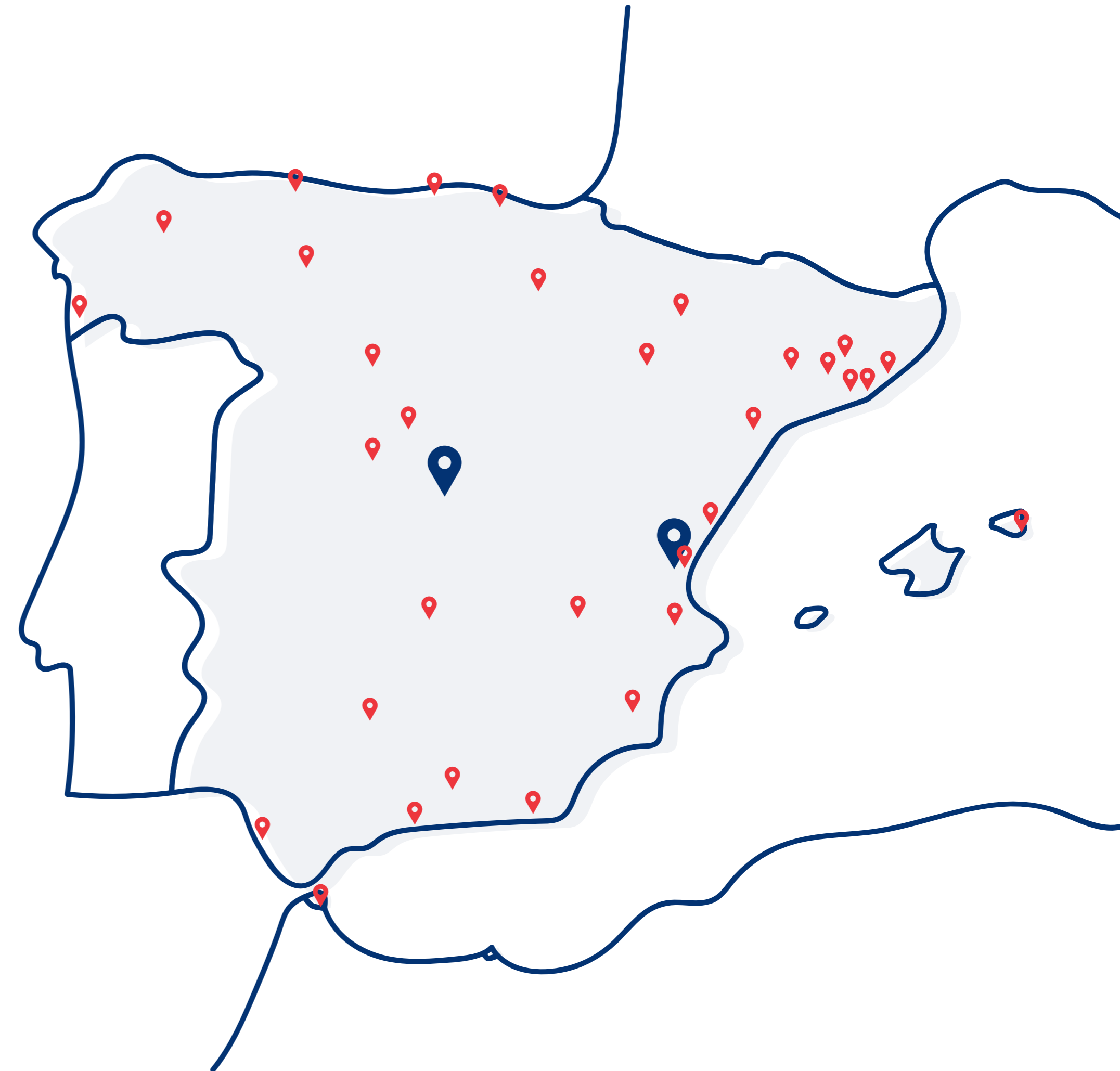
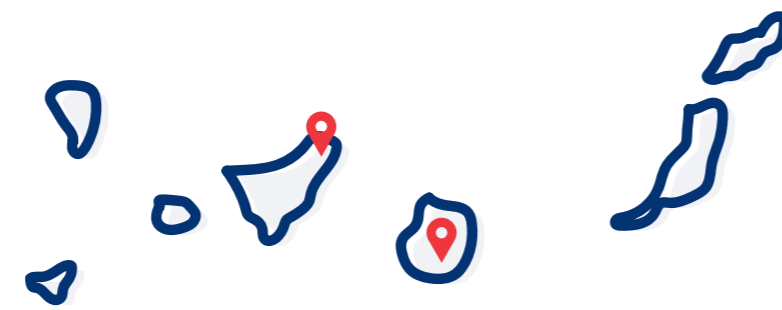
**+25**

Años de experiencia en sector de suministros de oficina y centros de enseñanza. Fundada en 1996.

## Cobertura nacional

Contamos con asociados en: Albacete, Almería, Asturias, Ávila, Barcelona, Bilbao, Cádiz, Castellón, Ceuta, Ciudad Real, Córdoba, Granada, Huesca, Las Palmas de Gran Canaria, León, Lérida, La Rioja, Lugo, Madrid, Málaga, Menorca, Murcia, Salamanca, Tarragona, Tenerife, Segovia, Valencia, Valladolid, y Zaragoza.

Asimismo, cualquier provincia puede ser atendida desde la central, en colaboración con el almacén logístico común del grupo.





# Declaración de la dirección

**Con las mismas ganas e ilusión que el año pasado me gustaría presentaros nuestra ¡Segunda Memoria de Sostenibilidad!**

**Un año más, tenemos como objetivo no sólo hacer una revisión en lo que a materias sostenibles se refiere sino también en realizar una autorreflexión acerca de la implicación de Serviempresa con la sociedad y el medioambiente.**

Hoy en día, nos encontramos ante una desconfianza generalizada debido a la alta inflación, el bloqueo energético, las consecuencias devastadoras de la guerra y los desastres naturales. Es por ello, que queremos arrimar el hombro para que nuestro ejercicio tenga un impacto positivo en las personas y el entorno, así como corroborar nuestro firme compromiso con el medio ambiente.

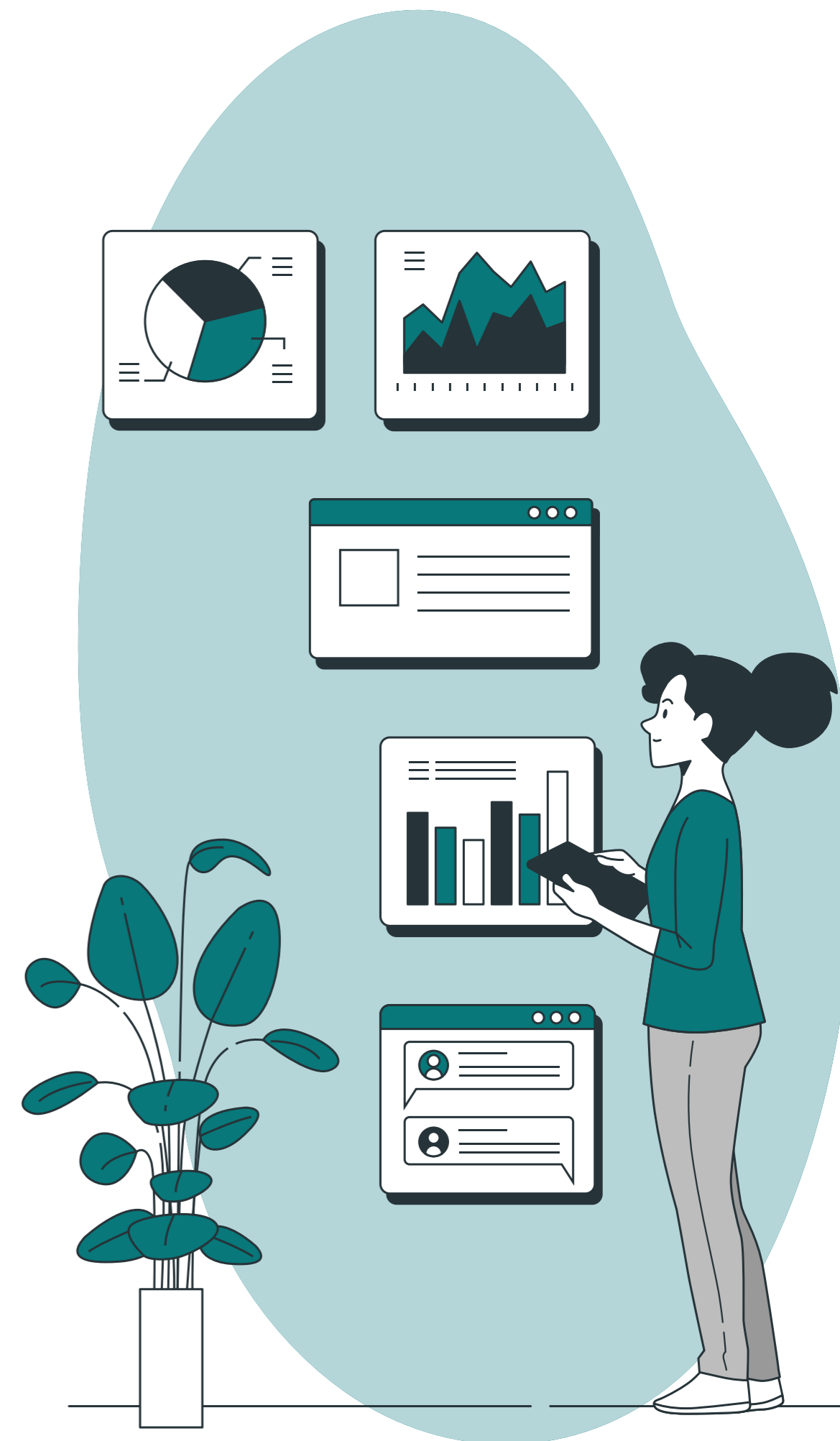
Somos conscientes del largo camino que todavía nos queda por recorrer, pero esto ¡no es más que el principio! A lo largo de esta memoria encontraréis los valores que nos definen, el esfuerzo de todos los empleados del Grupo, el empeño en ofrecer lo mejor de nosotros, nuestros principios éticos, iniciativas y acciones tomadas durante este pasado 2022. Dejando la puerta abierta a mejoras futuras que están sin duda por venir.

Estas páginas demuestran nuestro cariño y tesón por hacer un buen trabajo siendo completamente transparentes con nuestros asociados, clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Espero de todo corazón que disfrutéis de estas páginas como nosotros en realizarlas.

Gracias a todos,  
Atentamente,

Dely Fenoy Fernández  
Directora Gerente  
GRUPO SERVIEMPESA



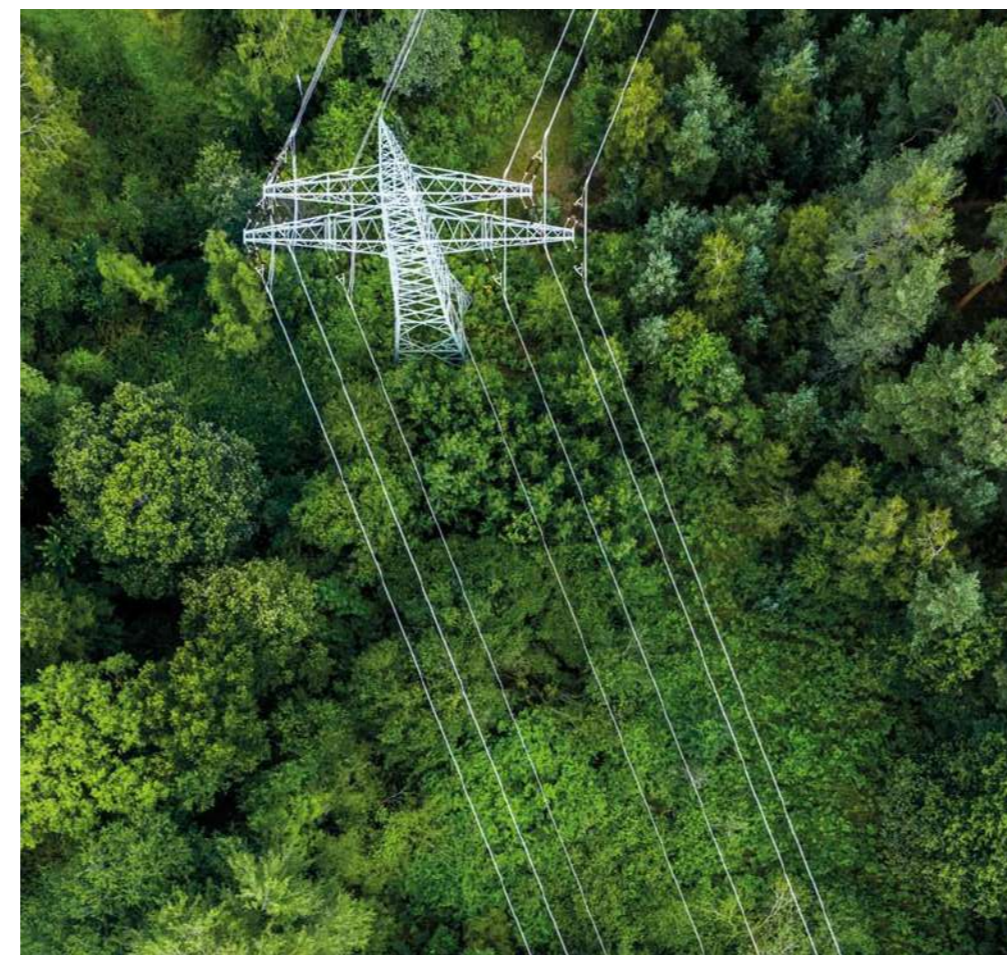
# Objeto y periodicidad

El periodo al cual alude esta memoria abarca el año 2022, marcado por la conmoción internacional provocada por la guerra en Ucrania, la crisis energética, la escasez de suministros y la lenta recuperación tras la pandemia.

Con nuestra segunda Memoria de Sostenibilidad, desde Serviempresa queremos ratificar nuestro compromiso con el medio ambiente, el entorno social que nos rodea y las buenas prácticas en materia de gobernanza. Pretendemos, también, dar voz a nuestros grupos de interés y representar los valores por los que cuentan con Serviempresa.

El ciclo de actualización de la memoria es anual y se encuentra publicada en la página web de Serviempresa, junto con los objetivos e indicadores medioambientales de la organización, hechos públicos para conocimiento de cualquier persona interesada, en un ejercicio de transparencia.

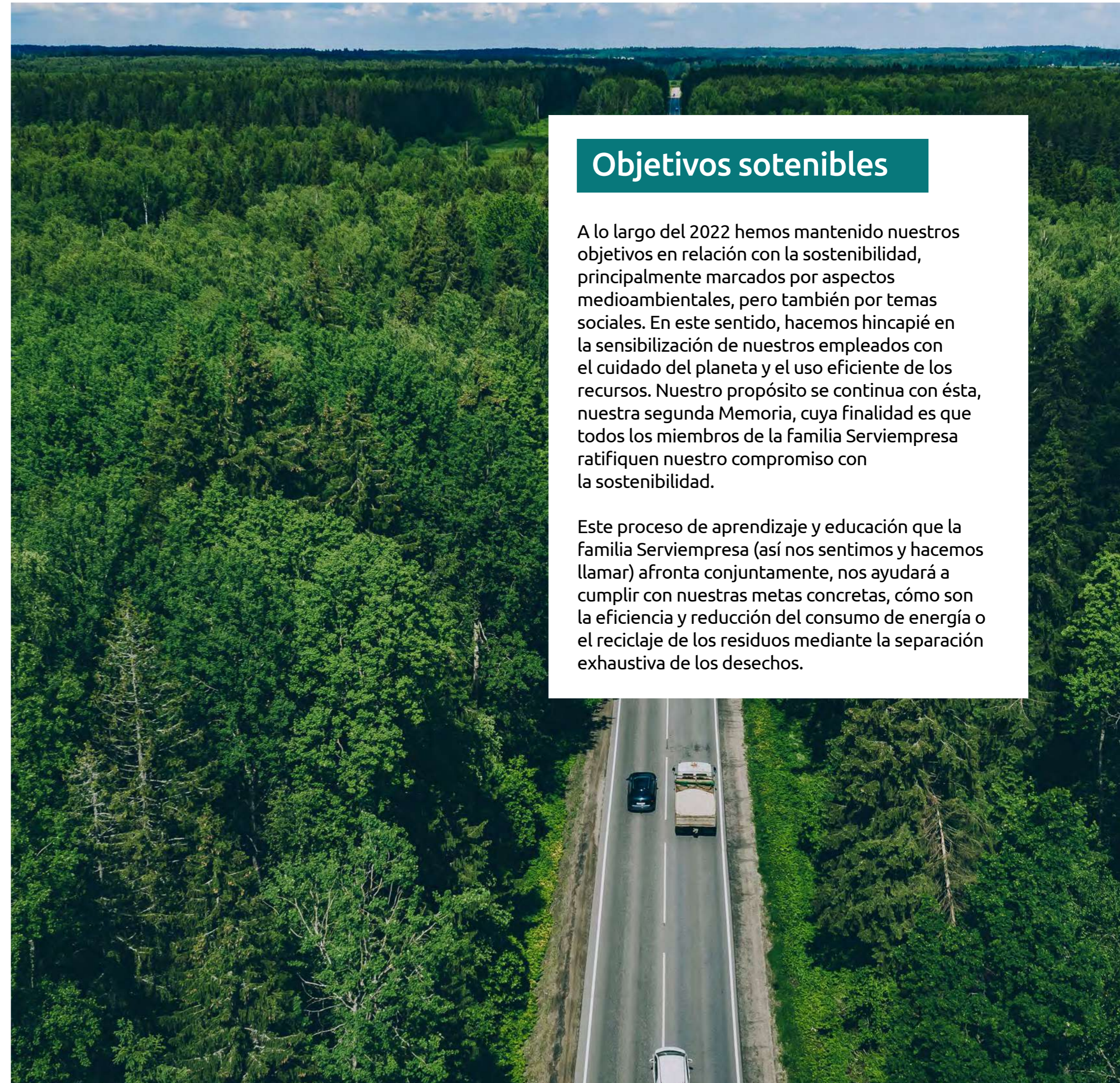
Cualquier pregunta relacionada con el contenido de la memoria la puede resolver poniéndote en contacto con Serviempresa a través del e-mail: [grupo@serviempresa.com](mailto:grupo@serviempresa.com) y se direccionará la información al departamento correspondiente.



## Objetivos sostenibles

A lo largo del 2022 hemos mantenido nuestros objetivos en relación con la sostenibilidad, principalmente marcados por aspectos medioambientales, pero también por temas sociales. En este sentido, hacemos hincapié en la sensibilización de nuestros empleados con el cuidado del planeta y el uso eficiente de los recursos. Nuestro propósito se continua con ésta, nuestra segunda Memoria, cuya finalidad es que todos los miembros de la familia Serviempresa ratifiquen nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Este proceso de aprendizaje y educación que la familia Serviempresa (así nos sentimos y hacemos llamar) afronta conjuntamente, nos ayudará a cumplir con nuestras metas concretas, cómo son la eficiencia y reducción del consumo de energía o el reciclaje de los residuos mediante la separación exhaustiva de los desechos.





## Estándares GRI

Serviempresa ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI, atendiendo a su actualización de 2021, en su modalidad de uso.

### Cumplimos con los objetivos ODS:

<b>1</b> FIN DE LA POBREZA	<b>3</b> SALUD Y BIENESTAR
<b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD	<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO
<b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	<b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
<b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA	<b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
	<b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

# Bases y preparación

Serviempresa, como parte central del Grupo Serviempresa, líder nacional de suministro integral de material de oficina para empresas y administración pública.

Entre el grupo de asociados contamos con una serie de empresas especialistas en la venta de material escolar a centros de enseñanza:

## Grupo de asociados

Casa Ambrosio Rodríguez, Suministro de oficinas Algetoner, Suministros Anbo, Asenga Logística, Comercial Agustí, Avila Tecni Papel, Suministros Carpel, Casabella, Comercial Cenciella de Papelería, Papereria Codorniu, Comercial Cofesa, D.I.A Cash, Didáctica Leonesa, Didasko Instalaciones, Dismac, El Secretario, Esperanza Cuello, Ofi-Escolar Estel, Ofilogistics Tarragona, Fungibles 7 Islas, Galo e Hijos, Papelería Goya, Gráficas Zar, Hidalgo, Valiente, Imprenta Olimpia, Librería Papelería Jobe, Almacenes La Lonja Papelería y Librería, Leype, Plácido, Gómez, Prelo, Sanz Brovia, Suministro y Mobiliario de Oficina Sin, Salvador Suministros, Guerrero Cerezo Hnos, Llibreria Sobrerroca y Todo Oficina.

**Para la definición del contenido de este informe se han considerado los principios de presentación de informes que establece la Global Reporting Initiative (GRI), los cuales se detallan a continuación; así como los requisitos regulatorios de la Ley 11/2018 y principios GRI de calidad.**



### Precisión:

La información expuesta en el presente informe es correcta y se adecua a la realidad de Serviempresa, exponiéndose detalladamente con el objetivo de ser un reflejo veraz de los impactos, tanto positivos como negativos, derivados de nuestra actividad.

### Equilibrio:

En un ejercicio de transparencia y honestidad, toda la información presentada en este informe constituye una representación justa de nuestros impactos, evitando sesgos y juicios de valor subjetivos.

### Claridad:

Con el objeto de facilitar la lectura y comprensión de los contenidos de nuestra memoria, hemos procurado ofrecer y exponer de forma concisa y asequible la información que conforma el informe.

### Puntualidad:

Desde Serviempresa procuramos publicar nuestra información de sostenibilidad periódicamente, a fin de que nuestros clientes y demás grupos de interés puedan actuar en consecuencia.

### Exhaustividad:

Los temas materiales identificados en el año 2022 abarcan el compromiso con la sostenibilidad desde una perspectiva social, ambiental y corporativa, y su alcance comprende únicamente aquellos aspectos relacionados con el funcionamiento de nuestra organización directa o indirectamente, para el periodo del informe.

El análisis de materialidad de 2022 que realizamos en Serviempresa, ha comportado un estudio por parte de la dirección, de la situación social, medioambiental y corporativa actual para estar a la vanguardia de las preocupaciones más relevantes respecto a la sostenibilidad, la economía y las nuevas regulaciones.

Por otra parte, hemos consultado internamente a los distintos departamentos y a una muestra considerada de nuestros profesionales, pudiendo contrastar nuestros análisis con sus necesidades y preocupaciones.

### Contexto de sostenibilidad:

Nos preocupa la situación actual de nuestro entorno. Es por ello por lo que realizamos un análisis de la repercusión de nuestras actividades sobre éste y ejecutamos un plan de actuación para contribuir a la generación de Valor, en el sentido más amplio del desarrollo sostenible.

### Comparabilidad:

Con el propósito de simplificar el análisis de las variaciones que se produzcan en los impactos de nuestra organización con el paso del tiempo, así como la evaluación de dichos impactos respecto de otras organizaciones, la información aquí expuesta ha sido seleccionada, compilada y presentada de forma sistemática.

### Verificabilidad:

Toda la información y documentación que ha sido utilizada para la redacción de nuestra Memoria de Sostenibilidad ha sido inventariada, registrada y evaluada para garantizar la capacidad de demostrar su calidad.



# Estructura de gobierno

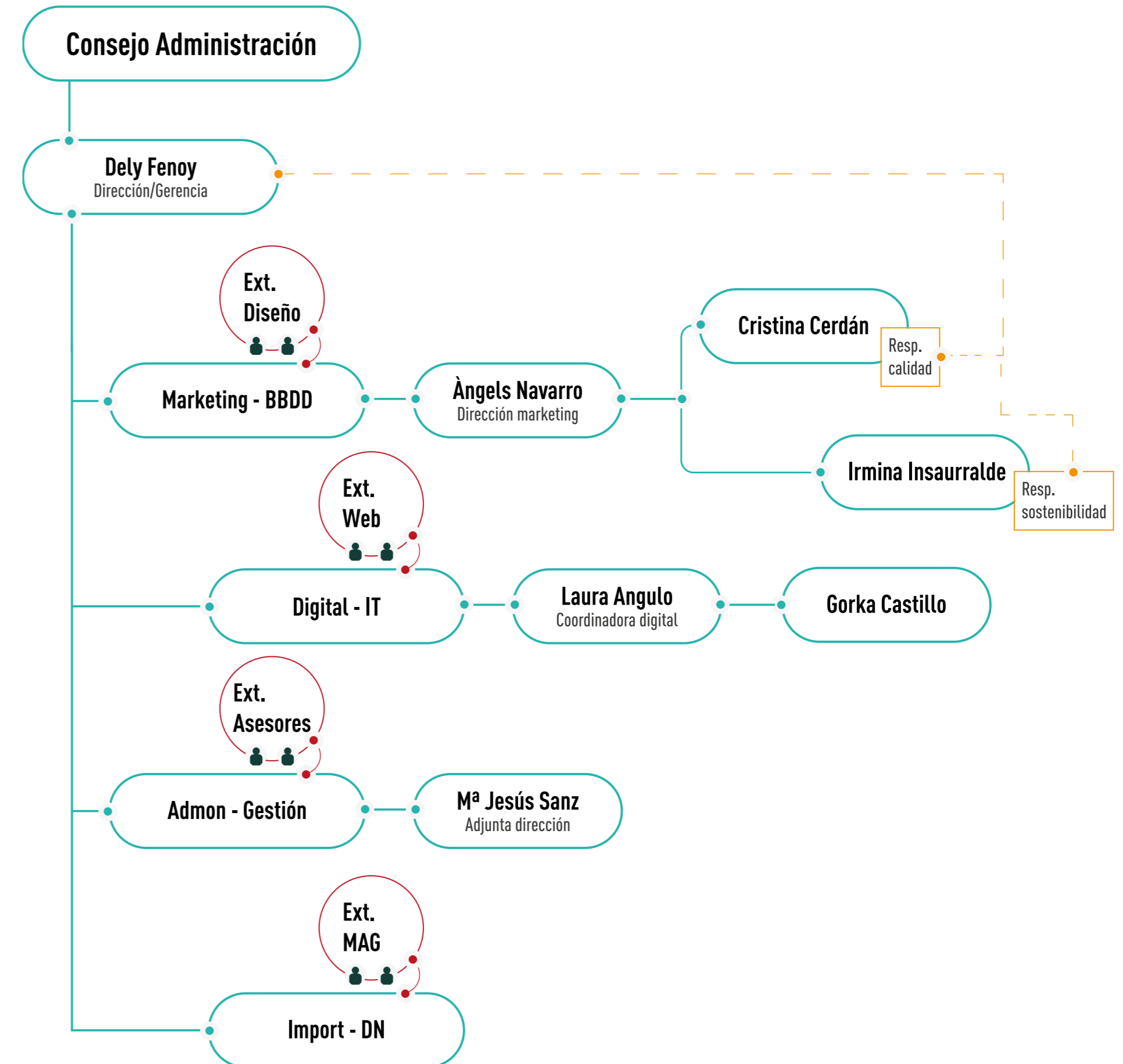
El personal de la central además de ser especialista en cada una de sus áreas es capaz de desarrollar multitareas adaptándose a las necesidades de cada proyecto.

El consejo de Administración es el responsable del plan estratégico de la compañía y hace seguimiento periódico del mismo, en aras de garantizar su cumplimiento y alineación con los objetivos generales del grupo.

La dirección es la responsable del cumplimiento del plan estratégico y del presupuesto, así como de la calidad en la prestación de servicios al grupo de asociados, la alineación con los proveedores homologados, el desarrollo comercial y expansión de la compañía y tiene responsabilidad directa sobre el personal como máximo responsable del equipo humano.

La compañía está estructurada históricamente en tres áreas principales que son el marketing, la negociación con proveedores y la administración. Con el paso de los años se han ido complementando con nuevas áreas de interés que nos han permitido evolucionar nuestros servicios hacia un formato digital, con un área específica y el desarrollo de las bases de datos. En los últimos años y tras la creación del almacén logístico común del cual participamos, hemos desarrollado áreas complementarias como la puesta en marcha de importaciones.

Destacamos la implicación de todo el personal de la empresa, que cuenta con una cualidad imprescindible para una PYME como Serviempresa, que es la polivalencia. El personal de la central además de ser especialista en cada una de sus áreas es capaz de desarrollar multitareas adaptándose a las necesidades de cada proyecto.





# Principios éticos

**En Serviempresa, respetamos la diversidad y la igualdad real y efectiva de todos nuestros trabajadoras y trabajadores. Además, tomamos medidas previamente consensuadas por la organización.**

La defensa efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades laborales de ingreso y desarrollo profesional, independientemente de su sexo y condición. Representación equilibrada de la mujer en el ámbito laboral.

Promoción de las mujeres que, por su valía personal, accedan a puestos de responsabilidad, reduciendo potenciales desequilibrios de origen cultural, social o familiar.

Gestión de Recursos Humanos conforme a la legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades. Prevención de la discriminación laboral por razón de sexo y establecimiento de un protocolo de actuación para aquellos casos que se tenga constancia. Firme compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, con el fin último de mejorar la calidad de vida de todos los empleados y sus familias. Siguiendo un proceso de: selección, promoción y desarrollo profesional, formación, conciliación y ordenación del tiempo de trabajo.

A todo ello se suma la evaluación y seguimiento de las acciones anteriormente citadas.

# Iniciativas de la dirección

Desde la Dirección de Serviempresa, se ha desarrollado un "Plan de Compromiso Sostenible" firmado por todos los trabajadores de nuestra organización. En él, se asegura el respeto de las normas establecidas por la compañía y la participación de todos los empleados en acciones relacionadas con la sostenibilidad, cómo la separación de los residuos o el uso racional de la energía, entre otros.

Con origen en la Dirección y escalado al resto de departamentos que conforman Serviempresa, se han desarrollado campañas de sensibilización ambiental tanto internas como externas, destacando comunicaciones a nuestros asociados, boletines sostenibles o publicaciones en redes.

Asimismo, destacamos la redacción de la Primera Memoria de Sostenibilidad de Serviempresa (Central), publicada durante el pasado año 2022, acompañada del compromiso por una mejora continua y de dar continuidad a elaboración de futuras memorias. Esta iniciativa se materializa gracias al esfuerzo de todo el equipo, liderado por la responsable de sostenibilidad y a la ayuda externa de la consultora "Bioscore".



## Súmate al 0'7%

Compromiso Bonova. El grupo Serviempresa está comprometido socialmente y colabora donando el 0'7% de la recaudación del papel Bonova a ONG's.



# envera.

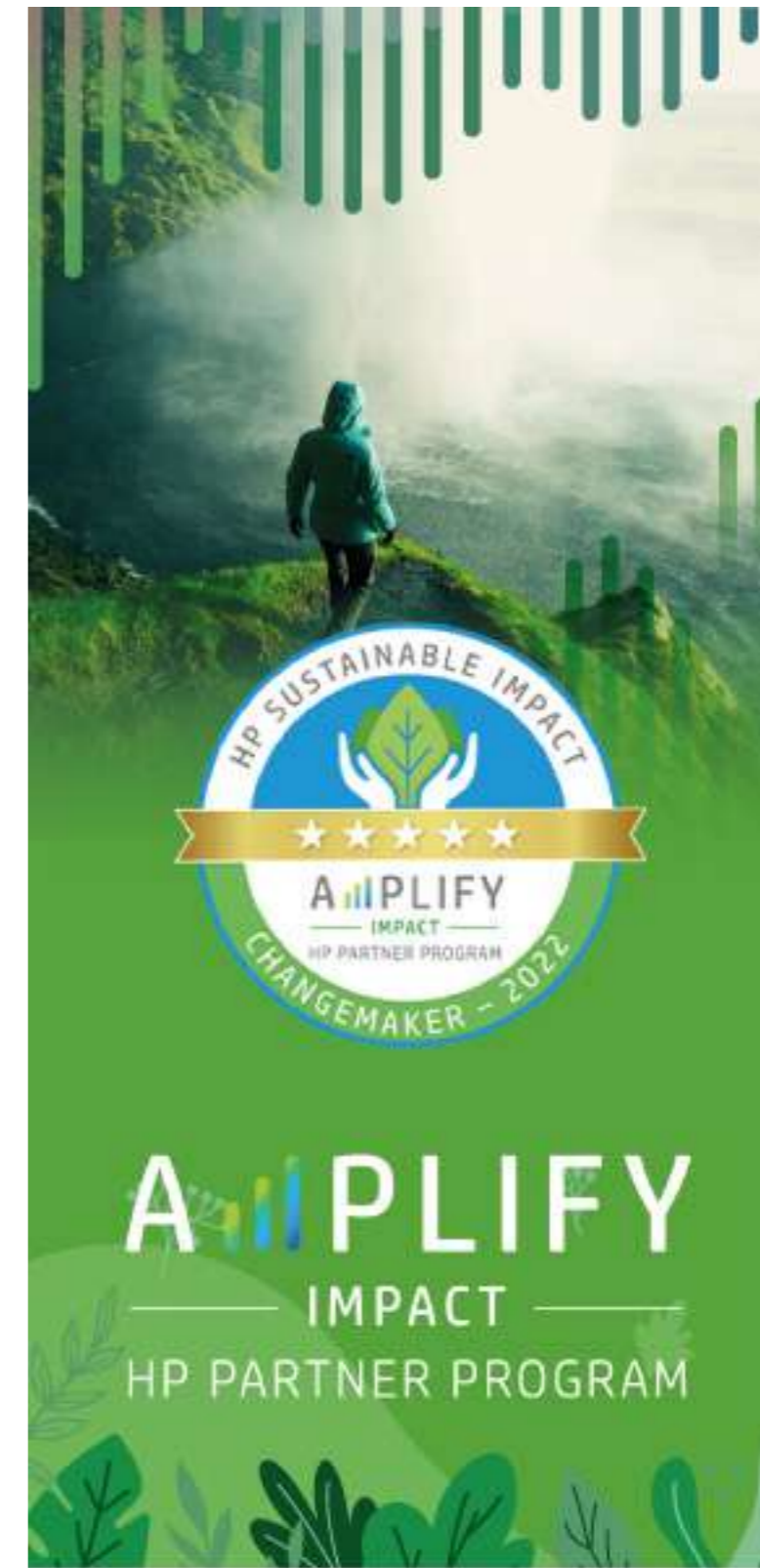
## Compromiso social

Inserción laboral de personas con discapacidad.



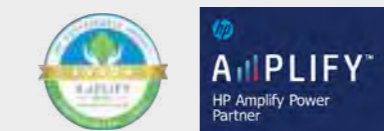
## Sostenibilidad

Trabajamos para que nuestra actividad tenga un impacto positivo en las personas, el medioambiente y la sociedad implicando a nuestros asociados, clientes, proveedores y demás grupos de interés.



## Un grupo comprometido

Trabajamos para que nuestra actividad tenga un impacto positivo en las personas, el medioambiente y la sociedad implicando a nuestros asociados, clientes, proveedores y demás grupos de interés.



## 2ª Vida

Comprometidos con el futuro. Descubre nuestra gama de productos EcoFriendly.



# Iniciativas externas

**Serviempresa desarrolla y colabora con proyectos humanitarios desde hace más de 20 años.**

Desde Serviempresa, nos preocupamos de igual forma por el bienestar y el crecimiento de nuestra propia organización y por estado de nuestro entorno, tanto a nivel social como ambiental. El equipo de dirección vela por afianzar la mejora continua dentro y fuera de nuestra organización, a la vez que nuestros trabajadores trasladan a la realidad estas iniciativas.

La situación derivada tras la pandemia, agravada por las consecuencias de la crisis energética, ha sido especialmente difícil en las comunidades más desfavorecidas. Es por ello por lo que continuamos nuestra apuesta por la colaboración con Médicos del Mundo en la consecución de un nuevo proyecto, destinado al apoyo en la salud mental para personales vulnerables y/o en situación de exclusión social.

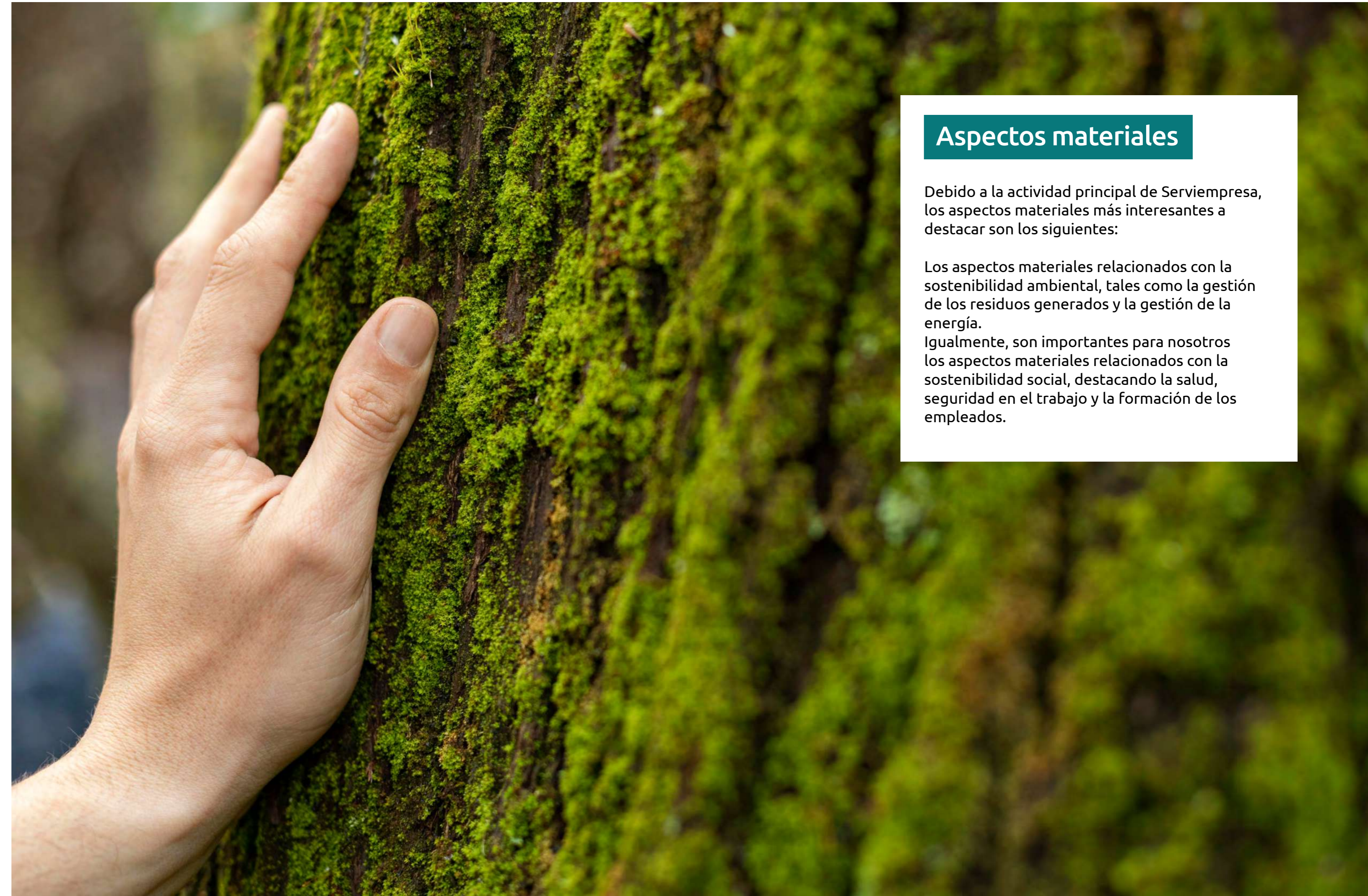
En el mismo sentido, nuestro interés por promover un mundo equitativo y justo nos ha conducido a sumarnos al proyecto social Centros de día, de la mano de Aldeas Infantiles.

En Serviempresa también creemos en la diversidad y en la inclusión de toda persona en los puestos de trabajo, por lo que, con la intención de promover dichos valores, hemos desarrolla nuestra colaboración con Envera.



ALDEAS INFANTILES SOS

**envera.**



## Aspectos materiales

Debido a la actividad principal de Serviempresa, los aspectos materiales más interesantes a destacar son los siguientes:

Los aspectos materiales relacionados con la sostenibilidad ambiental, tales como la gestión de los residuos generados y la gestión de la energía.

Igualmente, son importantes para nosotros los aspectos materiales relacionados con la sostenibilidad social, destacando la salud, seguridad en el trabajo y la formación de los empleados.



## Medioambiente

### En esta sección

[Consumo energético responsable](#)

[Sin dejar huella](#)

[Huella de carbono](#)

[Implicados con el entorno](#)

[Reconocimientos](#)

## Consumo energético

En Serviempresa, nos inquietan las posibles repercusiones de las acciones diarias que realizamos en nuestra oficina. En nuestras manos está llevar a cabo un uso correcto y racional de los recursos que tenemos a nuestro alcance.

Somos conscientes de la importancia de reducir el consumo energético en la oficina. Por ello, realizamos una serie de actividades diarias que plasman nuestro compromiso.

Fomentamos la eficiencia energética mediante el buen uso de los dispositivos eléctricos y electrónicos de la oficina. Para ello, habilitamos la opción de “gestión de energía” en los ordenadores, además de hacer uso del “modo

reposo” en todos los dispositivos y priorizar la compra de nuevos aparatos que cuenten con certificación energética.

En la misma línea, promovemos la eficacia en el uso de los sistemas de aire acondicionado y calefacción. Es por ello por lo que apagamos los aparatos cuando la oficina está vacía y regulamos los termostatos a la temperatura ambiente óptima recomendada, así como procuramos el uso de ventilación a través de medios manuales, como ventanas, y realizamos revisiones de mantenimiento periódicas.

Maximizamos el uso de la luz natural frente a la artificial, cuando las condiciones atmosféricas lo permiten, subiendo estores y apagando las luces en las salas vacías.

## Cuidado del entorno

Los métodos empleados para el cálculo del consumo energético de la organización se basan en un análisis de las facturas facilitadas por la comercializadora durante el periodo de estudio del informe. Estos cálculos se han realizado multiplicando la potencia contratada por los días de periodo de facturación y por el precio diario del término de potencia (kW).

En el presente informe se puede encontrar un análisis más exhaustivo de los indicadores ambientales cuantitativos, destacando los materiales que utilizamos, el análisis del gasto energético durante el año 2022 y los residuos generados, en el apartado de anexos.



# Sin dejar huella

Debido a la actividad diaria que realiza Serviempresa, proporcionando soporte técnico de gestión, administración y marketing al Grupo Serviempresa, encontramos que el impacto más significado, en materia de residuos, es el uso y desecho diario de papel y plástico en la oficina.

En menor medida, destacamos los residuos orgánicos que se generan durante los periodos de descanso relacionados, con la hora de la comida, el almuerzo y merienda de los empleados.

A pesar de nuestros grandes esfuerzos, evitar completamente la generación de residuos no es una idea realista. Es por ello por lo que procuramos el mayor interés posible en la prevención y el correcto manejo de los desechos producidos, pues reciclamos el mayor número posible de residuos.

- Contamos con contenedores propios para nuestros empleados y en las zonas comunes, con la intención de poder reciclar la mayoría del papel utilizado en la oficina.
- Reciclamos los elementos y componentes plásticos, así como determinados materiales de oficina, limpieza y mantenimiento, que también son depositados en sus respectivos contenedores.
- Disponemos de un contenedor orgánico para los residuos biodegradable.
- Contamos con un contenedor específico para cápsulas de café y otro para las pilas usadas.

Además, también destacamos la utilización de un sistema de impresión que nos posibilita la recogida del consumible de la impresora, para su posterior reciclado.

Los residuos generados en la oficina que anteriormente hemos nombrado son trasladados a sus respectivos contenedores, los cuales se encuentran en el exterior del edificio y pertenecen al Ayuntamiento de Valencia.

La metodología utilizada para recopilar los datos ha sido la observación de las actividades realizadas en la oficina. De esta manera, hemos podido analizar cómo se producen los residuos y llevar a cabo una adecuada separación en origen de los desechos, tanto por parte de los empleados de Serviempresa, como por el propio personal de limpieza y mantenimiento.





# Huella de carbono

**Nuestra actividad no genera grandes cantidades de emisiones de gases de efecto invernadero.**

Sin embargo, no consideramos que este sea un motivo por el cual no debemos prestar atención a cuáles son los residuos que producimos y cómo los podemos reducir.

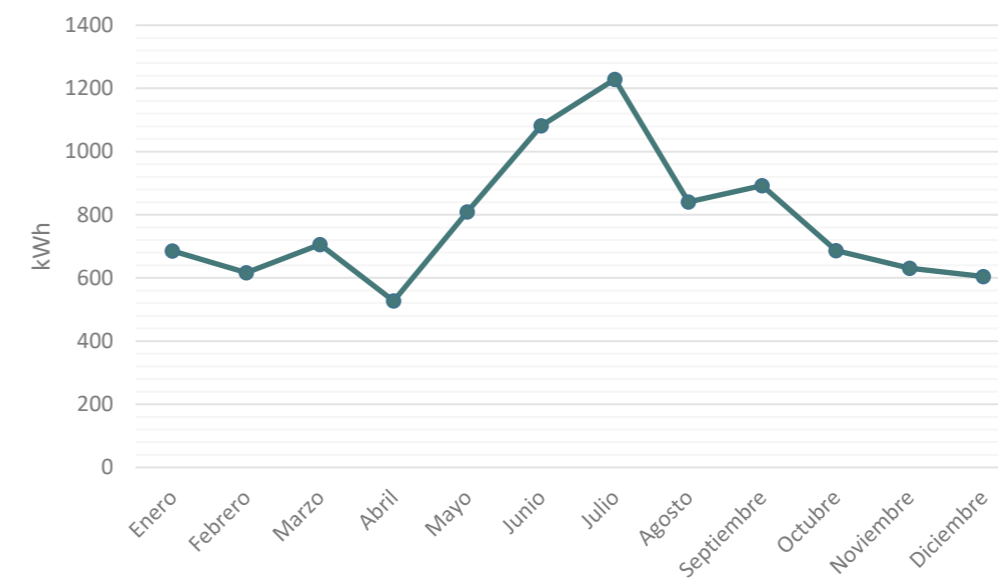
En Serviempresa Central implantamos el cálculo de la Huella de Carbono durante el año 2022. El cálculo se ha basado en registros históricos, con el fin de identificar riesgos y oportunidades en materia medioambiental, cuantificar las emisiones generadas por nuestra actividad y proponernos metas y objetivos de minimización.

Para el cálculo hemos tenido en cuenta todas las fuentes de emisiones, correspondiéndose así al alcance 2. Únicamente generamos emisiones que se incluyen en este alcance derivadas del consumo de energía.

El cálculo de huella se ha hecho en base a los datos de consumo del año 2022 y a los factores de emisión oficiales publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



**Líneas de actuación**





## Implicados con el entorno

En Serviempresa somos conscientes del impacto que nuestras actividades generan en el entorno social y ambiental que nos rodea. Nos preocupan las repercusiones que nuestros actos pueden acarrear, no solo en la actualidad, sino que también en el futuro.

Por esta razón, apostamos por iniciativas de carácter sostenible como el plan Amplify Impact, un programa impulsado y desarrollado por HP Impact. A través de éste, desde Serviempresa hemos sido capaces de generar y aplicar de forma exitosa un completo plan de sostenibilidad como partners Power.

Este plan de sostenibilidad, el cual se llevó a término de forma satisfactoria, contó con un exhaustivo análisis previo a su aplicación, desarrollado desde inicios de enero a finales de julio del 2022. Las prioridades establecidas respecto a las iniciativas de sostenibilidad fueron: las oportunidades de negocio, el cuidado del planeta, el respeto por las personas y por la comunidad.

Para ello, contamos con la implicación de todo el equipo de Serviempresa, lo que contribuyó enormemente a superar los retos y objetivos propuestos:

- Divulgación de la importancia de la sostenibilidad a nuestros grupos de interés, gracias a comunicados, boletines y cursos.
- Lanzamiento de campañas comerciales de acción sostenible con el fin de concienciar a los clientes acerca de la sostenibilidad e impulsar el negocio.
- Implementación de los programas de eficiencia energética ya mencionados anteriormente, en el apartado "Consumo energético".
- Propuestas de mejora para el bienestar de los empleados, como los desarrollados en el apartado "Salud y seguridad del personal".
- Renovación de nuestras colaboraciones sociales con las ONGs Envera, Aldeas Infantiles y Médicos del Mundo.



**AMPLIFY**  
IMPACT  
HP PARTNER PROGRAM

Iniciativa	Objetivo específico del partner	Estado de los objetivos	Prueba de ejecución
<b>Conceptos básicos de la Estrategia de Sostenibilidad</b>			
<b>Visión</b> Crear una visión estratégica de sostenibilidad.	En Serviempresa trabajamos para que nuestra actividad tenga un impacto positivo en la vida de las personas, el entorno y el bien común. Y lo demostramos a través de nuestro compromiso con el medio ambiente, las personas y las comunidades.	● Objetivo fijado	Visión de sostenibilidad nueva o mejorada para tu empresa, integrada directamente en tu Plan de sostenibilidad.
<b>Objetivos</b> Para cada iniciativa, fija objetivos de sostenibilidad medibles y delimitados en el tiempo.	N/D	● Objetivo fijado	Un objetivo SMART para cada iniciativa de tu plan.
<b>Establecer prioridades</b> Establecer prioridades con respecto a las iniciativas de sostenibilidad.	<b>Conceptos básicos de la Estrategia de Sostenibilidad:</b> Visión • Objetivos • Establecer prioridades • Patrocinio ejecutivo y compromiso de los empleados; • Plan de compras de TI sostenibles de la empresa • Integración de la sostenibilidad en las propuestas (convocatoria de ofertas) para conseguir negocios • Formación en Sostenibilidad • Comunicaciones e Informes de Sostenibilidad. <b>Sostenibilidad como Oportunidad de Negocio:</b> Marketing Sostenible y Generación de contactos. <b>Planeta:</b> Eficiencia energética <b>Personas:</b> Bienestar de los empleados <b>Comunidad:</b> Compromiso con la Comunidad	● Objetivo fijado	Lista priorizada de iniciativas de sostenibilidad.
<b>Patrocinio ejecutivo y compromiso de los empleados</b> Asegurar que los esponsores ejecutivos apoyen la sostenibilidad y garanticen el compromiso de los empleados.	•A partir del Q1 de 2022: La dirección de Serviempresa comunica internamente las acciones y objetivos sostenibles a realizar en 1 evento "Junta General", envió de 1 comunicado interno sobre la sostenibilidad a los asociados y publicación de 1 post en nuestra página web. • Antes del Q1 de 2022: Se selecciona a 1 empleado interno enfocado en los desarrollos sostenibles. A partir del Q1 de 2022, se genera 1 plan de compromiso de los trabajadores para la sostenibilidad.  3 acciones internas/externas relacionadas con la sostenibilidad por los directivos de la empresa (mínimo de 3).  2 de acciones de compromiso de los empleados (mínimo de 2).	● Objetivo fijado	Formulario completado para el patrocinio ejecutivo y el compromiso de los trabajadores de la empresa.
<b>Plan de compras de TI sostenibles de la empresa</b> Mejora de las compras de TI sostenibles.	Establecer 3 objetivos para el plan de acción basados en los resultados de la autoevaluación de sostenibilidad para mejorar nuestro proceso de compras. Así como cumplir los objetivos para finales del 2022.  Nombre del experto en compras de TI sostenibles que realiza la formación: Laura Angulo.  3 de las metas del plan de acción dentro del plan de acción y autoevaluación completado (mínimo 3).	● Objetivo fijado	Autoevaluación realizada y plan de acción con un mínimo de 3 objetivos. Seguimiento automático de formación.
<b>Integración de la sostenibilidad en las propuestas (convocatoria de ofertas) para conseguir negocios</b> Conseguir negocios con la sostenibilidad mediante su integración en las convocatorias de ofertas y las solicitudes de información.	Un 5% del equipo de ventas realiza el curso sobre «Integración de la sostenibilidad en las propuestas». Cómo conseguir volumen de negocio adicional, antes del 1 de Julio de 2022. Antes de Julio de 2022, cerrar un mínimo de 4 ventas que sacan provecho de los criterios de sostenibilidad.  5% de equipo de ventas que ha realizado la formación (mínimo del 5%).  4 de transacciones que incluyen la sostenibilidad (mínimo de 4).	● Objetivo fijado	Objetivos mínimos: Un mínimo del 5% del equipo de ventas completa la formación (sin prueba de ejecución; con seguimiento automático); Entrega de los formularios de seguimiento de las ventas con sostenibilidad (mínimo de 4/año).
<b>Formación en Sostenibilidad</b> Garantizar que los trabajadores de la empresa reciben formación en sostenibilidad.	Un 30% de los empleados realiza el curso sobre "Fundamentos de la sostenibilidad", antes de Julio de 2022. El 30% del equipo de ventas completa la formación de "Fundamentos de las Ventas de Sostenibilidad" para Julio de 2022.  30% de los empleados realiza el curso sobre Fundamentos de la sostenibilidad (el objetivo debe ser igual o superior al 30%).  30% del equipo de ventas realiza el curso sobre Fundamentos de las ventas de sostenibilidad (el objetivo debe ser igual o superior al 30%).	● Objetivo fijado	Objetivos mínimos: Un mínimo del 30% de los empleados realiza el curso sobre Fundamentos de la sostenibilidad y un mínimo del 30% del equipo de ventas realiza el curso sobre Fundamentos de las ventas de sostenibilidad (sin prueba de ejecución; con seguimiento automático).
<b>Comunicaciones e Informes de Sostenibilidad</b> Comunicar y divulgar los avances en materia de sostenibilidad a las partes interesadas internas y externas.	Externamente: Durante el Q1 de 2022 se publica 1 sección sobre sostenibilidad en la página web de Serviempresa que describe nuestra visión y compromisos. Antes del 1 de Julio del 2021, se realizan 2 publicaciones en las redes sociales que destacan nuestro compromiso sostenible. Internamente: Antes del 1 de Julio de 2022, se comparten las noticias sobre la sostenibilidad en el boletín trimestral interno de los trabajadores (3).  3 de comunicaciones anuales externos relacionados con la sostenibilidad (mínimo de 3). 3 de comunicaciones anuales internos relacionados con la sostenibilidad (mínimo de 3).	● Objetivo fijado	Formulario completado con prueba de informes y comunicaciones sobre la sostenibilidad.

Iniciativa	Objetivo específico del partner	Estado de los objetivos	Prueba de ejecución
<b>Sostenibilidad como Oportunidad de Negocio</b>			
<b>Marketing Sostenible y Generación de contactos</b> Concienciar a los clientes sobre la sostenibilidad para impulsar el negocio.	Crear y lanzar 2 campañas de marketing centradas en contenido digital para intensificar el tráfico de las redes sociales (+10%). Estas campañas se realizarán el 22 de Abril del 2022 "Día de la Madre Tierra" y el 5 de Junio del 2022 " Día del Medio Ambiente".  2 campaña de marketing E2E centrada en la sostenibilidad para dar impulso a la empresa (mínimo 2).	● Objetivo fijado	Formulario completado con prueba de la campaña de sostenibilidad para clientes.
<b>Planeta</b>			
<b>Eficiencia energética</b> Implementar programas de eficiencia energética en las operaciones.	Antes del 1 de Julio del 2022 mejorar la eficiencia energética en las operaciones de Serviempresa: 1. Eficacia de los dispositivos de oficina: Habilitar la opción de gestión de energía de los ordenadores, activación del modo reposo en todos los dispositivos y compra de los nuevos dispositivos con certificación energética. 2. Eficacia de los sistemas de aire acondicionado y calefacción: Apagar los sistemas de aire acondicionado/ calefacción cuando la oficina esté vacía.  Favorecer el uso de ventilación a través de medios manuales como ventanas, regular la temperatura de forma óptima y realizar revisiones de mantenimiento periódicas. 3. Eficiencia de la iluminación en la oficina: maximizar el uso de la luz natural subiendo los estores, apagar todas las luces cuando el edificio esté vacío así como cuando no sea necesario, cambiar bombillas tradicionales por bombillas LED y retirada de lámparas innecesarias. 4. Aviso y educación sostenible: a través de carteles, invitar a los empleados a apagar todos sus equipos al final de la jornada laboral y recordar las iniciativas anteriormente mencionadas.  4 de acciones para mejorar la eficiencia energética (mínimo 3 acciones nuevas).	● Objetivo fijado	Formulario completado con todas las acciones de eficiencia energética.
<b>Sostenibilidad como Oportunidad de Negocio</b>			
<b>Marketing Sostenible y Generación de contactos</b> Concienciar a los clientes sobre la sostenibilidad para impulsar el negocio.	Crear y lanzar 2 campañas de marketing centradas en contenido digital para intensificar el tráfico de las redes sociales (+10%). Estas campañas se realizarán el 22 de Abril del 2022 "Día de la Madre Tierra" y el 5 de Junio del 2022 " Día del Medio Ambiente".  2 campaña de marketing E2E centrada en la sostenibilidad para dar impulso a la empresa (mínimo 2).	● Objetivo fijado	Formulario completado con prueba de la campaña de sostenibilidad para clientes.
<b>Personas</b>			
<b>Bienestar de los empleados</b> Política de bienestar de los empleados e iniciativas de programas para toda la empresa	1. Adaptar unos horarios laborales flexibles: Reducción de las horas de la jornada laboral en verano 2022 y Navidad 2021- 2022. 2. "Team Building": Realización de actividades en un team building que ayude al desarrollo de las relaciones interpersonales y sociales en el entorno laboral. 3. Programa de mentoría: Creación de programa de tutoría interno donde el trabajador se pueda desarrollar y especializar profesionalmente realizando proyectos asignados con supervisión de un tutor/mentor. 4. Apoyo de un estilo de vida saludable: Promover la alimentación saludable proporcionando agua y fruta a los trabajadores para el almuerzo y la merienda.  4 acciones para mejorar la eficiencia energética (mínimo 2 acciones nuevas).	● Objetivo fijado	Plantilla completada con prueba de los programas de bienestar de los trabajadores (mínimo 2 programas nuevos).
<b>Comunidad</b>			
<b>Compromiso con la Comunidad</b> Asociarse con una ONG y/o iniciativas locales de HP para impulsar iniciativas con impacto sostenible.	Renovar la colaboración anual con cada una de las ONGs con las que colaboramos: 1. Aldeas Infantiles. 2. Envera. 3. Médicos del mundo.  3 de colaboraciones nuevas o existentes con ONG (mínimo de 1).	● Objetivo fijado	Formulario de actividad comunitaria completada/prueba de colaboración

# Reconocimientos

Serviempresa no sólo fue una de las primeras compañías en sumarse a la iniciativa HP Amplify Impact, sino que también hemos sido la quinta empresa española en completar todos los objetivos y conseguir la acreditación.

Esto supone un gran reconocimiento como partner oficial de HP Inc. Cuyos compromisos con la sostenibilidad hemos trasladado y aplicado con éxito en Serviempresa.





# AMPLIFY

IMPACT


HP PARTNER PROGRAM

Este certificado reconoce a

## SERVIEMPRESA SUMINISTRADORES DE OFICINA SA

Fecha July 6, 2022

Por completar con éxito el Plan de Sostenibilidad anual de HP Amplify Impact, habiendo llevado a cabo iniciativas en Estrategia de Sostenibilidad, Sostenibilidad como Oportunidad de Negocio, Planeta, Personas y Comunidad.



**Mary Beth Walker**  
Head of HP Worldwide Channel Strategy





**Sociedad**

**En esta sección**

- [Serviempresa](#)
- [Nuestros valores](#)
- [Creamos valor](#)
- [Salud y seguridad del personal](#)
- [Grupos de interés](#)
- [Proveedores](#)
- [Política de calidad](#)
- [Protección de datos](#)
- [Comunicación](#)

# Serviempresa

Nuestro negocio está consolidado gracias al esfuerzo de un equipo completamente alineado con los objetivos de la compañía, el cual mantienen una dedicación constante hacia su trabajo y que aboga por la mejora continua de la organización.

Además, tomamos parte de forma activa en el desarrollo de nuestros miembros más jóvenes, brindándoles oportunidades de formación dentro de nuestra empresa con el fin de cualificar a las personas que, en un futuro, guiarán nuestra sociedad.

Firmamos convenios con distintas universidades para promover la formación práctica de los jóvenes, motivo por el cual una parte de nuestras actividades son realizadas en colaboración con estudiantes, mediante contratos de prácticas y formación, con supervisión de un tutor de la empresa. Incluso, en varias ocasiones, se ha dado el caso de personal que comenzó haciendo prácticas y que hoy es parte del equipo laboral de Serviempresa.

El porcentaje de trabajadores que están cubiertos por convenios colectivos en nuestra compañía es del 100%.

<b>7 Empleados</b>	<b>6</b> Mujeres	<b>1</b> Hombre
<b>7 Jornada completa</b>	<b>6</b> Indefinidos	<b>1</b> Temporal
<b>3 Colaboradores permanentes</b>	<b>2</b> Hombres	<b>1</b> Mujer





# Nuestros valores

Actualmente Serviempresa, en defensa de la diversidad y la inclusión, mantiene una alianza con Envera.

Gracias a esta, tenemos la oportunidad de contribuir a la inserción dentro del mercado de trabajo de personas con diversidad funcional. En este sentido, participamos activamente en iniciativas de integración laboral a través de la contratación de servicios que requieren el alta de trabajadores, sufragados por nosotros. Además, contribuimos con la participación en ventas mediante los asociados, que ceden margen comercial en favor de Envera.

Adicionalmente, se realizan aportaciones que provienen de las ventas de papel Bonova, marca propia del grupo, que nuestros asociados realizan a sus clientes con la entrega del 0,7% solidario.

Serviempresa realiza, también, una labor de comunicación y canalización de las aportaciones gracias a la actividad y participación de nuestros asociados. Con este pionero proyecto solidario, que arrancamos en 2002, ha logrado materializar la aportación de más de 260.000€ hasta la fecha.





## Creamos valor

Hemos destinado, de media, 18 horas de formación para nuestros empleados durante este año. Creemos en la formación de todos los miembros de la familia Serviempresa, incluyendo a trabajadores y asociados, pues es la mejor vía para asegurar que el servicio que ofrecemos es excelente. Esto nos permite, no tan solo mantenernos a la altura de las expectativas de nuestros clientes y estar a la vanguardia de un mercado altamente competitivo, sino que también mejorar día a día.

Este año 2022 nos hemos focalizado en la formación de nuestros proveedores, especialmente en relación con las áreas comerciales para el lanzamiento de campañas y la adecuada difusión de información de nuestros productos sostenibles.

A su vez, también contamos con formación propia interdepartamental, a través de nuestra plataforma interna, que tiene como finalidad instruir a nuestros asociados y empleados en diferentes ámbitos, entre los que destacan las herramientas digitales. En adición, hemos ofrecido formación de venta, que cuenta con documentos acreditativos por parte de la empresa donde se especifica el nombre, motivo, objetivos del curso, plazo de verificación y la propia verificación de la gerente de la empresa.

No cesamos en nuestro compromiso con la mejora continua, incluyendo a todos nuestros integrantes de nuestra organización, con la finalidad de ayudarles a lograr la excelencia profesional y personal. Contamos con un grupo de empleados realmente implicados, que apuestan por el trabajo en equipo, comprometidos con su labor y especializados en el sector del suministro integral de material de oficina y centros de enseñanza.

En Serviempresa nos preocupamos por nuestros empleados, incluso cuando dejan de formar parte de nuestro equipo, como en caso de jubilación o fin de contrato entre las partes. De igual forma, procuramos el mejor recibimiento posible a los nuevos integrantes de nuestra plantilla.

Para garantizar la eficiencia y calidad de nuestras actividades, en Serviempresa contamos con un plan de búsqueda de nuevos talentos que garantiza el relevo generacional. Por medio de dicho plan, tras un proceso de selección, el empleado veterano invierte gran parte de su tiempo en explicar, enseñar y supervisar las tareas del nuevo miembro de nuestra familia. Esto contribuye a fomentar la confianza y autosuficiencia laboral del nuevo integrante del equipo, que poco a poco pasa a desempeñar una labor más autónoma, mientras que el miembro más veterano que se desprende paulatinamente de algunas tareas dando paso a una transición natural y orgánica en el ámbito laboral.



# Salud y seguridad del personal

Nuestro plan de salud y seguridad laboral tiene un alcance integral, cubriendo a la totalidad de nuestros empleados, así como todas las actividades realizadas en la oficina y sus diferentes departamentos.



Disponemos de un exhaustivo sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, a través de la empresa Maz Sociedad de Prevención. El proceso que realizan estos profesionales implica una evaluación inicial de los riesgos, una planificación de la acción preventiva para cada uno de ellos y la posterior evaluación de los puestos de trabajo.

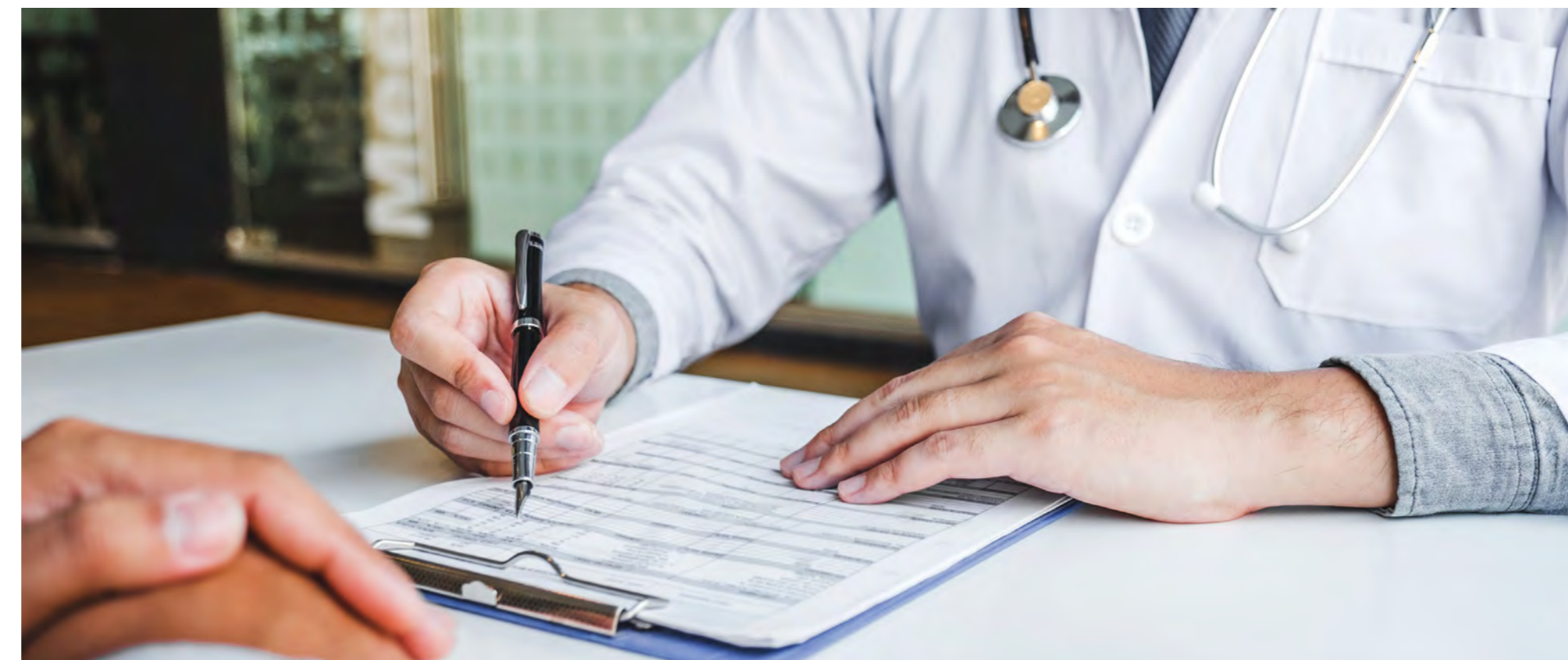
Asimismo, dichos profesionales trabajan directamente con la gerencia de nuestra organización y con un empleado interno, garantizando así el compromiso de la empresa con todos los planes y proyectos futuros.

También contamos con un plan de medidas de actuación ante emergencias, y un plan de Vigilancia de la Salud, Ergonomía, Higiene Industrial y Seguridad, que tienen como objeto dar cumplimiento al artículo 16 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, estableciendo que, "La prevención de Riesgos Laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en

conjunto de sus actividades, como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implementación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales".

Los empleados de Serviempresa participan en los procesos de gestión de salud y seguridad mediante el cumplimiento de las normas establecidas. Contamos también con mecanismos de comunicación de las no conformidades de calidad al departamento correspondiente. Serviempresa cumple con la normativa vigente, con los diversos controles anuales superando ampliamente las auditorías. Contamos, además, con una **certificación UNE-ISO 9001:20015**, que es sinónimo de garantía de calidad y confianza para nuestros grupos de interés.

Nuestro plan de salud y seguridad laboral tiene un alcance integral, cubriendo a la totalidad de nuestros empleados, así como todas las actividades realizadas en la oficina y sus diferentes departamentos.



## Controlamos y velamos por la salud de la plantilla a través de revisiones médicas anuales realizadas por una empresa externa.

Estos reconocimientos médicos no sólo analizan las condiciones generales relacionadas con la oficina (malas posturas, problemas de visión...), sino que también hacen un control general de la situación de salud del propio empleado y facilitan recomendaciones al paciente. Contamos, además, con material ergonómico específico para elevar la altura de las pantallas, con alfombrillas y teclados con reposamuñecas a fin de evitar lesiones, sillas ergonómicas para prevenir las malas posturas y dispositivos con protectores de luz azul.

En nuestra oficina disponemos de un espacio para que los empleados puedan preparar su comida y fomentamos los hábitos alimenticios saludables, facilitando información sobre una nutrición sana. También tomamos medidas para promover el bienestar, como un horario flexible o, incluso, habilitamos las herramientas necesarias para adaptarnos a nuevas circunstancias, como el teletrabajo.

La dirección de Serviempresa comprende la importancia de la salud en todos los aspectos de la vida de nuestros empleados, su bienestar y necesidades. En este sentido, desde Serviempresa procuramos fomentar hábitos saludables, nos implicamos de forma activa en la salud y seguridad de los empleados y procuramos, a través de su participación y consulta, el avance social de nuestra organización.



# Grupos de interés

Los planes de Serviempresa implican necesariamente no cesar en el esfuerzo y dedicación que nos permite dar una respuesta eficaz a las demandas de nuestros grupos de interés, a la vez que nos mantenemos fieles a la filosofía de negocio y procuramos la proyección de beneficios comunes.

Así, los grupos de interés que hemos identificado son los siguientes: asociados, almacén logístico, empleados, proveedores, sociedad y entidades sin ánimo de lucro.

Para la consecución de este informe no se ha requerido la participación de nuestros grupos de interés, contamos con un diálogo interno y continuo completamente transparente que nos proporciona una información clara y veraz.



## Asociados

Para el Grupo Serviempresa el cliente es nuestro asociado más importante, ya que es el destinatario principal de nuestros servicios y nuestra razón de existir.

Cada día somos más fuertes, pues crecemos de manera continua gracias a la incorporación de nuevos asociados en el grupo. Además, nuestros esfuerzos van dirigidos a mejorar su competitividad y posición en el mercado, tratando de hacer más asequibles las condiciones de compra de éstos con los proveedores del grupo, desarrollando y potenciando diferentes herramientas de venta para la comunicación con sus clientes e incentivando la comunicación interna y la formación de los equipos comerciales.



## Almacén



Con el fin de mejorar el servicio de entrega de nuestros asociados a sus clientes contamos con Avante PL7, una compañía orientada a mejorar la operativa logística de las empresas asociadas al grupo.

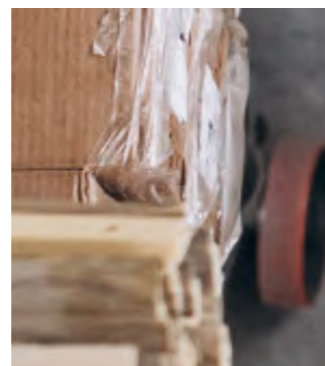
Desde Serviempresa nos ocupamos de gestionar las bases de datos de los artículos que pueden comercializarse desde este almacén, posibilitando a los proveedores del grupo la opción de vender todo su porfolio, así como de mantener en stock aquellos artículos que se seleccionan.

**62.000**

Artículos disponibles

**+6.000**

Stock permanente



## Empleados

El activo más importante que tiene nuestra organización son las personas que día a día trabajan con gran empeño y dedicación para hacer sostenible nuestro negocio.

Nuestra actividad está ampliamente consolidada gracias al esfuerzo de un equipo humano competente y alineado con los propósitos de la compañía, que cuenta con voz activa, representación e implicación constante en su trabajo.





## Proveedores

Las relaciones que mantenemos con nuestros colaboradores y proveedores están basadas en la confianza, la honestidad y transparencia. Compartimos con ellos unos valores únicos y una visión común del negocio.

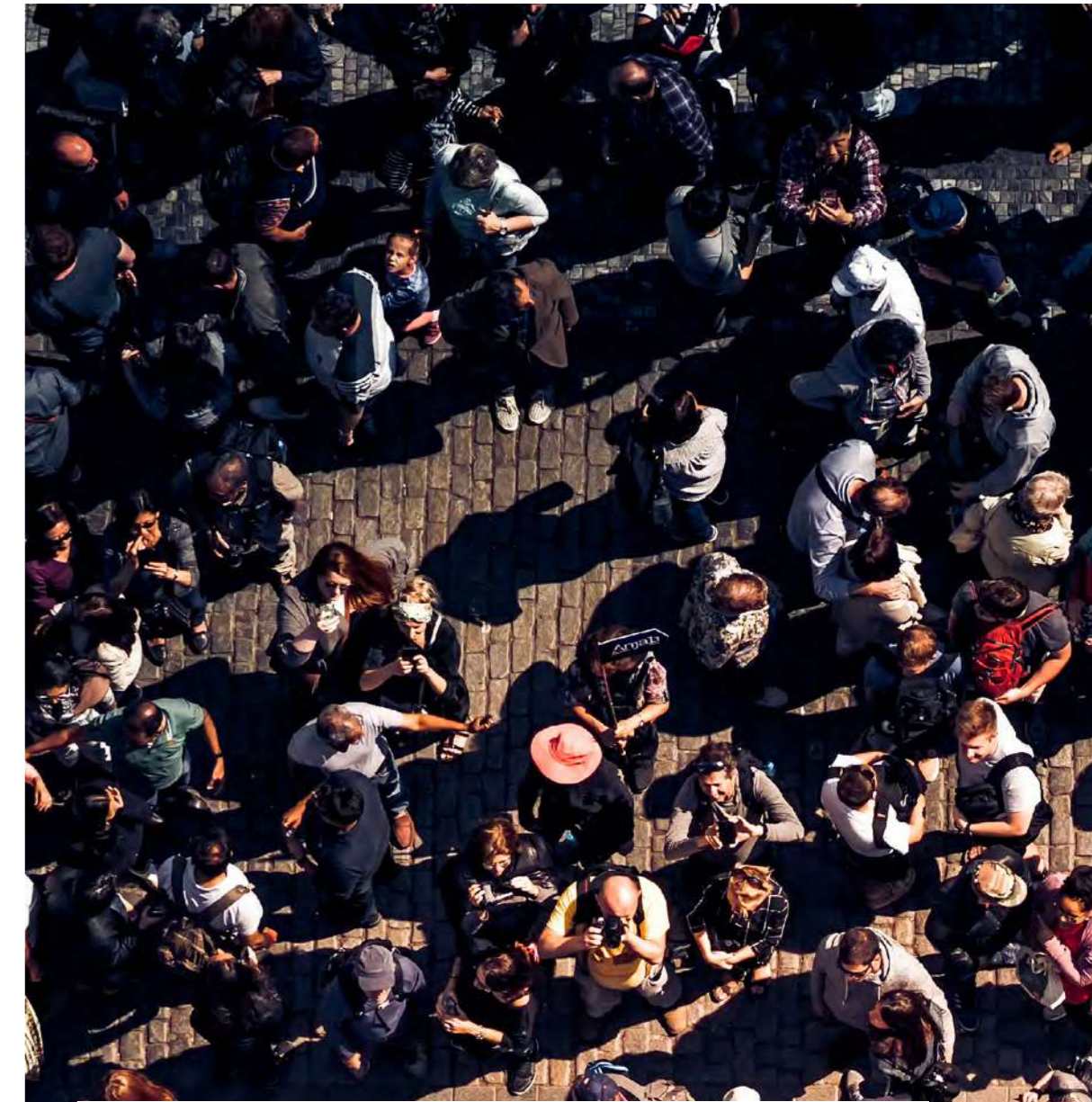
Nuestro mutuo beneficio se ha transformado en una relación consolidada. Los proveedores son seleccionados en base a unos criterios de mercado y competencia, si bien cada vez más tenemos en cuenta criterios relacionados con las políticas RSC y, muy especialmente, con la sostenibilidad.



## ONG'S

La colaboración con ONGs, fundaciones y otras entidades de carácter social es uno de nuestros principales motivos de orgullo. Estas iniciativas constituyen una de nuestras aportaciones para la creación de un mundo mejor, más sostenible y justo, con igualdad de oportunidades e idénticos derechos.

Así, en Serviempresa nos sentimos orgullosos y agradecidos de colaborar con Envera, Aldeas Infantiles y Médicos del Mundo.



## Sociedad

Contribuir al progreso del entorno social en el que se asientan nuestros colaboradores es uno de nuestros grandes retos, así como una gran oportunidad.

Por este motivo, colaboramos con diferentes iniciativas que persiguen el desarrollo local y el progreso de la comunidad que nos rodea.

# Proveedores internos

**Contamos con la integración del operador logístico Avante PL7 y nuestro sistema de gestión interno, que nos permite contar con un almacén que facilita nuestra red de suministros, abasteciendo a nuestros asociados en un período de 24-48.**

Para la selección de nuestros proveedores empleamos criterios objetivos, basados tanto en aspectos técnicos como económico. Siempre que por el volumen de compra o importancia del proveedor o servicio se requiera, se precisa un mínimo de 3 presupuestos para decidir la asignación de proveedor.

Asimismo, damos cada vez mayor importancia a los proveedores que cuentan con planes de sostenibilidad y toman partido activo a nivel social. Es por ello por lo que disponemos de un departamento interno de Marketing que se encarga de la elección de nuestros proveedores y marcas, priorizando la presencia de productos ecológicos y sostenibles en nuestras publicaciones. De igual forma, se encargan de resaltarlos visualmente y posicionarlos en espacios de mayor afluencia en nuestros catálogos y revistas impresas. De esta manera promovemos la educación y consumo de productos reciclados, ecológicos y que disponen de certificados sostenibles.

Nuestra cadena de suministro está formada por proveedores seleccionados, que nos brindan apoyo en los productos y servicios que necesita nuestra oficina, y nuestros empleados, para el vital funcionamiento de la organización. Esta selección de proveedores se caracteriza por la búsqueda del mayor beneficio competitivo para nuestra empresa y por el cumplimiento del marco legislativo. De esta forma, Serviempresa está sujeta a la Ley de 9/2017, de 8 de noviembre, contratando siempre dentro de la cadena de suministros en conformidad con una serie de obligaciones, condicionamientos y reglas.

Es por este motivo que los procesos de contratación de proveedores se ajustan a los valores de publicidad, sostenibilidad medioambiental, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, siempre adjudicando los contratos a quienes presenten la mejor oferta en relación calidad/precio, de conformidad con el artículo 145 de la citada Ley.

Como elemento significativo en relación con el anterior año 2021, para este 2022 también se han aplicado mejoras en la compra de dispositivos informáticos, en el aprovisionamiento de la propia oficina, donde se han incluido productos con certificación de consumo eficiente, como el sello Energy Star.

Contamos con la integración del operador logístico Avante PL7 y nuestro sistema de gestión interno, que nos permite contar con un almacén que facilita nuestra red de suministros, abasteciendo a nuestros asociados en un período de 24-48 horas e incluyendo, en algunas ocasiones, el reparto hasta el consumidor final.



# Política de calidad



El principal punto de contacto para nuestros asociados, además de las dos reuniones generales anuales (salvo en pandemia presenciales), son los canales de comunicación directos, vía telefónica o correo electrónico. De esta manera, somos capaces ofrecer soluciones, contestar dudas y recoger sugerencias de manera rápida y eficaz.

Creemos que es de gran importancia conocer de primera mano las necesidades de nuestros asociados y clientes. Esto nos permite hacer frente a sus demandas y mejorar la calidad de nuestro servicio, mediante canales abiertos para que la comunicación bidireccional sea permanente. Este sencillo acto de transparencia nos permite gestionar de manera sencilla, rápida y eficaz las consultas, reclamaciones o no conformidades.

Contamos además con un canal de comunicación interno para el grupo de asociados, con acceso restringido según nivel dentro de cada empresa asociada (dirección, compras, comercial), que pone a disposición de los diferentes empleados la información de interés, según áreas, en cada momento. También se incorporan los canales de formación para asociados.

Desde Serviempresa nos comprometemos a que ninguna pregunta quede sin su correspondiente respuesta, intentando dar solución en la medida de lo posible. Lo mismo ocurre con las quejas y no conformidades de diferente índole, que tramitamos de la misma manera ofreciendo información y el mejor servicio posible a todos los clientes.

Hasta la fecha, tenemos un control interno de las reclamaciones recibidas que se revisan a posteriori por los diferentes departamentos, si procede.

Somos conscientes de las obligaciones que impone la Gestión de Calidad según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y, reafirmando nuestra filosofía empresarial vigente desde nuestra constitución, declaramos públicamente nuestra Política de Calidad.

Es importante destacar que contamos con la certificación de dicha norma, de la mano de AENOR, para este año 2022.

- Velar por la rapidez y eficacia en el servicio.
- Garantizar la calidad de los servicios de diseño, creación de catálogos, folletos y soportes publicitarios; de negociación con proveedores y de formación para el personal de las empresas del Grupo Serviempresa.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que se apliquen a su actividad.
- Informar a las Partes Interesadas ante cualquier eventualidad que pueda ser causa de incumplimiento de sus expectativas, no comprometiéndose con aquello que no se pueda cumplir.
- No huir de las responsabilidades, en cuanto a los perjuicios que nuestra forma de actuar haya podido ocasionar a las Partes Interesadas.
- Adaptarse a las solicitudes y necesidades del Cliente siempre que sea posible y que éstas no vayan en perjuicio del servicio general comprometido con el Grupo Serviempresa.
- Tratar con la máxima prioridad las reclamaciones o quejas.
- Extender en la medida de lo posible los beneficios de la Gestión de la Calidad.

- Lograr tal grado de implicación de los recursos humanos de Serviempresa, que garantice la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados.

En definitiva, Serviempresa enfoca todas sus actividades atendiendo a sus compromisos y obligaciones con todos sus grupos de interés, y con el objetivo principal de satisfacer a sus clientes.

Otra manera de promover y garantizar la interacción entre los distintos grupos de interés es habilitar canales para que nuestros clientes y asociados difundan sus opiniones fácilmente, haciendo uso de encuestas online. De este modo, podemos implementar de forma inmediata las nuevas iniciativas, corregir errores y potenciar nuestros valores. Todo ello con el objeto de conseguir la mayor satisfacción de todas las personas que puedan verse implicadas en nuestras actividades.

Conocer la opinión de los asociados de nuestras funciones por parte y clientes nos permiten afrontar las siguientes metas:

- Identificación de los aspectos relacionados con la atención al cliente que tengan margen de mejora.
- Desarrollar una comunicación directa, clara y eficaz con el fin de ofrecer el mejor servicio posible.
- Potenciar la relación de transparencia, honestidad y confianza entre las partes.



## Protección de datos

Cumplimos con la normativa vigente en materia de protección de datos, donde informamos a nuestros clientes el tratamiento de los datos de carácter personal recabados por nuestras oficinas centrales, con el fin de que se pueda ejercitar los legítimos derechos que les corresponden.

Así, el usuario responderá de la veracidad de los datos utilizados, reservándonos el derecho de excluir de los servicios a los usuarios registrados que hayan facilitado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que procedan en derecho.

Los datos comerciales facilitados por el usuario, que da su expresa conformidad para ello, podrán ser objeto de tratamiento con la exclusiva finalidad de conseguir una mejor gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios de Serviempresa.

Además, todos los usuarios pueden ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y, si cabe, revocación del consentimiento para la cesión de sus datos dirigiéndose por escrito a nuestras oficinas centrales o por correo electrónico.



```

elif _operation == "MIRROR_Y":
    mirror_mod.use_x = False
    mirror_mod.use_y = True
    mirror_mod.use_z = False
elif _operation == "MIRROR_Z":
    mirror_mod.use_x = False
    mirror_mod.use_y = False
    mirror_mod.use_z = True

#selection at the end -add back the deselected mirror modifier object
mirror_ob.select= 1
modifier_ob.select=1
bpy.context.scene.objects.active = modifier_ob
print("Selected" + str(modifier_ob)) # modifier ob is the active ob
#mirror_ob.select = 0
name = bpy.context.selected_objects[0]
obj_data=obj_data[0].name, select = 1

```



# Comunicación

Fruto de la reflexión realizada en Serviempresa, nace una inquietud por minimizar los efectos medioambientales de nuestra actividad. Por ello, hemos adoptado una filosofía de negocio basada en la defensa de los valores ambientales y sociales que forman nuestro entorno.

Con el propósito de mitigar y reducir los efectos adversos para el medioambiente derivados de nuestra actividad, mantenemos reuniones periódicas con nuestros empleados donde se tratan dichas cuestión. Para favorecer su participación en los procesos de toma de decisiones, tratamos de instruir y concienciar continuamente a todos nuestros empleados en materia de sostenibilidad. Esto sirve también para incentivar su integración y familiarización con los métodos de trabajo de nuestra organización.

## Visualización en web

Para poder comunicar a nuestros grupos de interés y demás interesados nuestras acciones, hemos creado un apartado específico de Sostenibilidad en la página web del Grupo Serviempresa, en la que se publican de forma recurrente noticas relacionadas con este ámbito.

## Visualización en RR. SS

En vista del uso generalizado que se hace de las redes sociales como canal principal para la comunicación empresarial, hemos decidido crear nuestro propio perfil en Instagram. Este, constituye un poderoso instrumento de comunicación, desde el cual realizamos publicaciones semanales haciendo hincapié en productos sostenibles, reciclados o ecológicos, entre otros.

**En esta sección**

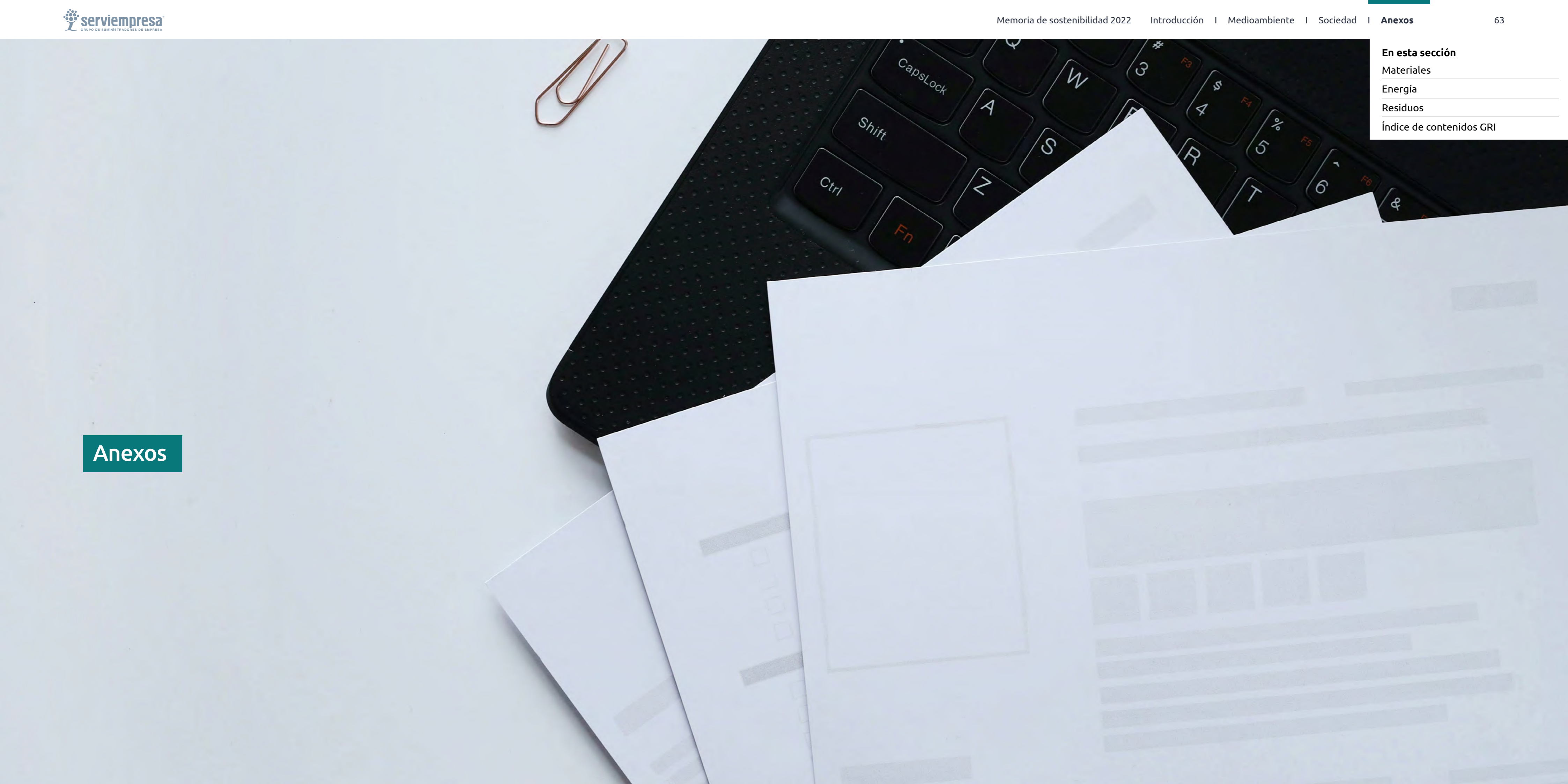
[Materiales](#)

[Energía](#)

[Residuos](#)

[Índice de contenidos GRI](#)

**Anexos**





# Materiales

Una de nuestras principales actividades que se desarrolla en nuestras oficinas centrales es la gestión y desarrollo de herramientas de marketing para nuestro grupo de asociados. Para ello utilizamos medios impresos y digitales para la edición de catálogos y revistas.

Ya durante el ejercicio del 2021 aplicamos medidas de minimización, consistentes en la reducción del número de ejemplares impresos, en favor de las publicaciones digitales. Este año hemos ido un paso más allá, cambiando el gramaje del papel, de 90grs a 70grs, lo que supone un uso menor de papel para la misma publicación, y la consecuente disminución de producción de residuos y consumo de recursos naturales.

Unido a ello, hemos aplicado un importante cambio en el embalaje de nuestros Serviahorros y en los Catálogos Escolares. A partir de este año 2022 están embolsados con materiales completamente compostables y que, además, dispone del certificado de compostaje OK INDUSTRIAL COMPOST, emitido por la entidad TUV Austria con nº S0142.

Los principales materiales utilizados en la oficina son las muestras de productos de escritorio de nuestra propia marca Dequa. Sin embargo, en los casos en los que no disponemos muestras, adquirimos productos de material de oficina básico procurando, siempre que sea posible, la compra de productos más sostenibles y menos agresivos con el medio ambiente, léase el papel de oficina, productos de higiene o consumibles informáticos.

Algunos ejemplos de nuestro compromiso son: La reducción de consumo de papel cambiando la configuración de las impresoras para imprimir a doble cara en blanco y negro, siempre que no se requiera otro formato de impresión, así como el uso de hojas que se puedan reciclar para escrituras y borradores internos.

En lo que al consumo de agua para ingesta se refiere, hemos sustituido la utilización de botellas de plástico por una fuente de agua que se recarga con garrafas de cristal. De esta manera, cada trabajador tiene su propia botella reutilizable y puede servirse agua de la fuente tantas veces como necesite, evitando así la generación innecesaria de residuos plásticos. En el caso de ofrecer servicio a personas externas, como es el caso de las visitas, en vista de garantizar la adecuada higiene, utilizamos vasos y cucharillas de papel compostable.

Como grupo tenemos el orgullo de contar con dos marcas, una de ellas de material de papelería llamada DEQUA y otra de papel llamada BONOVA.

DEQUA, se potencia el uso de materiales menos contaminantes que eviten plásticos y se está estudiando una nueva línea ecológica para una nueva gama de productos.

BONOVA, se ha trabajado con los fabricantes del papel para conseguir que nuestra marca disponga ya de ecoetiquetas FSC ECOLABEL en un caso y PEFC-ECOLABEL en otro fabricante.

# dequa



[www.productosdequa.es](http://www.productosdequa.es)

# bonova

El primer papel solidario



Con cada paquete colaboras con **0,7% en proyectos humanitarios**



envera.



[www.papelbonova.es](http://www.papelbonova.es)

# Energía

Uno de los objetivos que nos proponemos en Serviempresa es la reducción del consumo energético. En nuestra primera memoria de sostenibilidad realizada el pasado 2021, aunque pudimos analizar los datos del mismo año no pudimos realizar una comparación completa con el anterior 2020 dado la situación generalizada por la pandemia de la Covid-19.

Los métodos que se han utilizado para el cálculo del consumo energético de la organización se basan en un análisis de las facturas generadas durante el periodo estudio del informe. Además, las propias facturas proporcionadas por la compañía energética desarrollan un desglose de la información aportando datos referidos a la potencia y la energía facturada.

Además, estos cálculos se han realizado multiplicando la potencia contratada por los días de período de facturación y por el precio diario del término de potencia (kW). La fuente empleada para realizar los cálculos factores de conversión han sido los proporcionados por la compañía de suministro energético Iberdrola.



## Comparativa 2021/2022

En la comparativa, podemos ver que hemos reducido el consumo **energético en 357 KWh.**

Una de las características que podemos observar es que los meses de mayor consumo coinciden con la época estival en la que se da un mayor uso del aire acondicionado y que intentaremos controlar en las siguientes memorias.

Todo esto implica el esfuerzo realizado tanto por la dirección como por todos los empleados de Serviempresa, siendo más conscientes con nuestra huella y la labor que tenemos en avanzar hacia un futuro más respetuoso con el medio ambiente.

Meses	2021	2022
Enero	697 KWh	686 KWh
Febrero	557 KWh	617 KWh
Marzo	731 KWh	706 KWh
Abril	601 KWh	527 KWh
Mayo	877 KWh	809 KWh
Junio	954 KWh	1.082 KWh
Julio	1.263 KWh	1.229 KWh
Agosto	1.101 KWh	841 KWh
Septiembre	975 KWh	892 KWh
Octubre	618 KWh	687 KWh
Noviembre	618 KWh	631 KWh
Diciembre	676 KWh	604 KWh
<b>Total</b>	<b>9.668 KWh</b>	<b>9.311 KWh</b>

# Residuos

Para el análisis de los residuos generados por Serviempresa en este 2022, se ha tomado como referencia de medición no el peso de las bolsas acumuladas, sino la capacidad en litros de éstas. De esta manera, **la capacidad total anual de los residuos generada es de 1.800 L (150 L /mensual).**

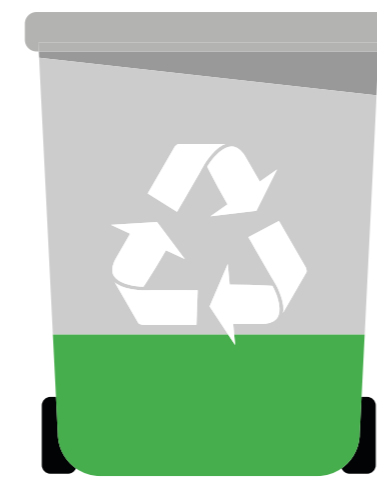
Los datos relativos a los desechos se han recopilado tomando nota de la cantidad de bolsas generadas durante el año y su capacidad en litros, matizando que a menudo éstas no se llenan completamente.

Estos datos han sido recopilados tomando en cuenta los residuos anuales generados aproximados, y dado que no contamos con residuos peligrosos (nuestros principales desechos son papel/cartón, plástico/ envases y residuos orgánicos) éstos son depositados en los contenedores de reciclaje correspondiente para su posterior reciclado.



**1.440 L (80%)**  
Peso total de los residuos reciclados

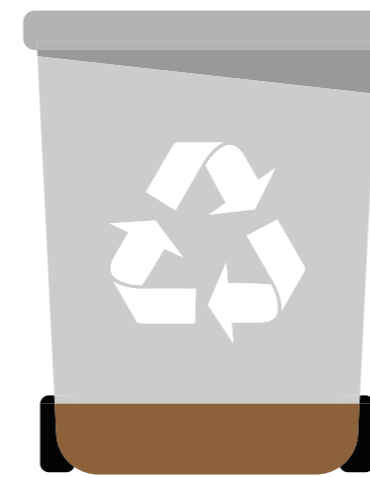
**360 L (20%)**  
Peso total de los residuos no reciclados



**Plástico**  
**600 L (33,3%)**  
50 L / mes



**Papel y cartón**  
**480 L (26,7%)**  
40 L / mes



**Orgánico**  
**360 L (20%)**  
30 L / mes



**Resto**  
**360 L (20%)**  
30 L / mes

## Comparativa 2021/2022

Realizando una comparativa junto con los residuos del anterior año 2021, también podemos observar una mejora en la cantidad de desechos generados debido a la paulatina concienciación de nuestro trabajadores, donde se han tomado todas las medidas posibles para poder reducir nuestros desechos y reciclar de forma correcta en nuestros contenedores.

Tipología	2021	2022
Plásticos	720 L	480 L
Papel y cartón	720 L	600 L
Orgánico	360 L	360 L
Resto / desechado	360 L	360 L
<b>Total</b>	<b>2.160 L</b>	<b>1.800 L</b>

Destacamos la reducción de los residuos plásticos: gran parte de éstos se han generado en el comedor de la oficina y esta reducción se debe a la utilización de las botellas de agua de vidrio, tupperes de comida reutilizables y embalajes compostables.

**360 L**  
Reducción de residuos

Estándar GRI	Contenido	Nº Página Información	Otras referencias
GRI 101. Fundamentos 2016	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
	102-1. Nombre de la organización	Pag. 2	
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	Pag. 2	
	102-3. Ubicación de la sede	Pag. 2	
	102-4. Ubicación de las operaciones	Pag. 6 - 7	
	102-5. Propiedad y forma jurídica	Pag. 2	
	102-6. Mercados servidos	Pag. 6 - 7	
GRI 102. Contenidos generales 2016	102-7. Tamaño de la organización	Pag. 2	
	102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	Pag. 44 - 45	
	102-9. Cadena de suministro	Pag. 56 - 57	
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pag. 56 - 57	
	102-11. Principio o enfoque de precaución	Pag. 19	
	102-12. Iniciativas externas	Pag. 22	
	102-13. Afiliación a asociados	Pag. 44 - 45	

Estándar GRI	Contenido	Nº Página Información	Otras referencias
	<b>ESTRATEGIA</b>		
	102-14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pag. 8 - 9	
	<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pag. 4 - 5	
	102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pag. 18 - 19	
	<b>GOBERNANZA</b>		
GRI 102. Contenidos generales 2016	102-18. Estructura de gobernanza	Pag. 16 - 17	
	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
	102-40. Lista de grupos de interés	Pag. 48 - 53	
	102-41. Acuerdos de negociación colectiva	Pag. 44 - 45	
	102-42. Identificación y selección de grupos de interés	Pag. 48 - 53	
	102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag. 48 - 53	
	102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	Pag. 48 - 53	

