

# 2019



**INFORME  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
INTEREMPLO ETT  
S.L.**



## Indice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>2. PERFIL DE LA EMPRESA</b> .....	2
2.1 PRINCIPALES PROYECTOS DESARROLLADOS.....	3
<b>Actividad empresa de trabajo temporal:</b> .....	3
<b>Actividad Agencia de Colocación con código 1400000040:</b> .....	4
<b>3. ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.</b> .....	5
<b>4. ACCIONES SOCIALES</b> .....	6
<b>5. DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	7
<b>6. DESEMPEÑO AMBIENTAL</b> .....	12
Identificación y valoración de Aspectos Ambientales 2019 .....	12
Sistema de control de residuos.....	13

## 1. INTRODUCCIÓN

INTEREMPLO ETT S.L., realiza el presente informe al objeto de hacer público nuestro desempeño en materia de responsabilidad social en cumplimiento de la norma certificable SGE 21: 2008. Este informe se refiere a los datos de la empresa del año 2018.

## 2. PERFIL DE LA EMPRESA

Interempleo, ETT S.L nace en el año 1996 de la mano de varios profesionales dedicados al sector de los recursos humanos tras la publicación de la Ley 14/1994 que regula las Empresas de Trabajo Temporal.

La empresa se funda con capital totalmente murciano pero consigue una rápida expansión por todo el Levante y el Sur de la Península, alcanzando la autorización de carácter nacional.

Tras años de duro trabajo y de una buena gestión, se logra conseguir la autorización administrativa indefinida que permite trabajar como empresa de trabajo temporal. En el transcurso de todos estos años de esfuerzo Interempleo se ha convertido en un referente en el sector de los recursos humanos convirtiéndose en la empresa de trabajo temporal líder en nuestra región y que mayor número de trabajadores coloca en las empresas usuarias.

Interempleo es una compañía en continua expansión. Contamos con un amplio número de oficinas situadas en distintos puntos de la geografía española, con amplias y modernas instalaciones y con un equipo humano de firme vocación profesional y alta cualificación; gracias a esto, Interempleo consigue hacer posible la superación de sus principales objetivos: el aumento de la empleabilidad de sus trabajadores y el aporte de soluciones efectivas para las empresas que solicitan de nuestros servicios.

Además, desde marzo de 2012, con motivo de la reforma laboral, Interempleo inicia una nueva etapa ampliando su actividad como Agencia de Colocación y Recolocación con código de autorización 1400000040. Nuestra Agencia ofrece a todos sus usuarios una atención personalizada, búsqueda activa de empleo, orientación laboral y sobretodo un asesoramiento para la inserción laboral activa.

Interempleo, ETT S.L y Agencia de Colocación y Recolocación apuestan por un equipo de profesionales con una sólida formación y amplia experiencia; esto proporciona a nuestros clientes una atención completa y especializada, dedicando todo su esfuerzo a un único objetivo: “lograr la total satisfacción de nuestros clientes”.

Los diferentes emplazamientos se encuentran ubicados en:



## 2.1 PRINCIPALES PROYECTOS DESARROLLADOS

### Actividad empresa de trabajo temporal:

Ofrece a empresas usuarias y trabajadores el esfuerzo en la adecuación persona-puesto para lograr una rápida y eficiente incorporación. Nuestra gestión y compromiso nos permite disponer de una de las mayores bases de datos de trabajadores y acuerdos con empresas del sector.

Gran capacidad de respuesta. INTEREMPLO posee una gran capacidad de respuesta a las necesidades de personal de nuestros clientes, principalmente debido a:

Base de datos. Tras un bagaje profesional de años disponemos de una amplia base de datos de trabajadores que han prestado sus servicios en nuestra organización y de trabajadores que vienen a nuestras oficinas en busca de empleo.

Servicio Prevención de Riesgos Laborales propio. Disponemos de un servicio de prevención de riesgos laborales propio, lo que nos supone tener personal especializado para poder cubrir en tiempo record las necesidades tanto de nuestros clientes como de nuestros trabajadores en esta materia.

Gestión de la formación propia. Gestionamos la formación de nuestros trabajadores en prevención de riesgos y adaptamos esta formación a las necesidades concretas de nuestros clientes, para poder así poner a disposición el trabajador en las empresas usuarias con la formación adecuada y suficiente para realizar sus funciones acordes a su puesto de trabajo

Compromiso del personal que forma la organización. El personal que forma nuestra organización está totalmente comprometido con los objetivos que queremos alcanzar, contribuyendo de manera esencial a su consecución.

Sistema informático. Disponemos de un sistema informático puntero en la gestión de recursos humanos, pudiendo operar desde cualquier lugar y desde cualquier ordenador que tenga acceso a internet, aprovechando al máximo las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías.

Flexibilidad en la contratación y pago de nóminas. El sistema de INTERMPLEO permite una flexibilidad total en la contratación y en el pago de las nóminas de los trabajadores, adaptándose a las necesidades, tanto de nuestros clientes como de nuestros trabajadores.

Sistema de seguimiento de bajas de IT. El disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales propio nos permite hacer un seguimiento de las bajas de IT y poder de este modo atender correctamente a los trabajadores optimizando los tiempos de permanencia en situación de IT.

Trato personalizado a través de la figura del consultor. Nuestros clientes tratan con personas que conocen las necesidades del sector al que pertenecen, pudiendo de esta manera hablar en un lenguaje común para ambos. El consultor es el enlace entre el cliente y la organización interna de INTEREMPLO, de esta manera nuestros clientes no tienen la necesidad de conocer nuestra organización para realizar cualquier tipo de consulta, sólo se tienen que dirigir a una persona, el consultor.

#### **Actividad Agencia de Colocación con código 1400000040:**

En INTEREMPLO hemos apostado por un equipo multidisciplinar de profesionales con una sólida formación y amplia experiencia, los cuales dedicamos todo nuestro esfuerzo a un único objetivo: “lograr una total satisfacción de nuestros clientes”, proporcionando una atención completa, especializada y orientada a conseguir unos óptimos resultados. Para esto contamos con plantilla formada por Licenciados en Pedagogía y Psicología, educadores sociales, etc...

Además, nuestra Agencia ofrece a todos los usuarios una atención personalizada, información sobre el mercado laboral, orientación académica, profesional, vocacional, formación ocupacional, documentación especializada en materia de empleo y ayuda en la inserción laboral.

## 3. ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Desde hace unos años, la Responsabilidad Social es uno de los principios en los que se apoya nuestra política y estrategia empresarial, puesto que entendemos que asegurará la sostenibilidad de la empresa.

La empresa ha trabajado en Responsabilidad Social a través del desarrollo y mantenimiento de un Sistema Integrado de Gestión en calidad, medioambiental, de seguridad y salud y gestión ética, en el que se ha ido trabajando en diversas etapas. Aunque actualmente no disponemos de las certificaciones que lo acreditan si trabajamos con una serie de procesos que nos garantizan la mejora continua en nuestro día a día.

Durante este año 2019, hemos observado que el desarrollo de la implantación del sistema de gestión ética y socialmente responsable, conforme a la norma SGE-21, está totalmente integrado en la gestión empresarial ya que ha impulsado la Responsabilidad Social en nuestra organización, y el despliegue de la misma hacia nuestro entorno, clientes y proveedores.

Continuamos con apoyo de personal externo durante los primeros meses del año 2019, pero, con la intención de interiorizar y personalizar los procesos para seguir el buen funcionamiento del comité de gestión ética, formado por personal de cada uno de los departamentos de la empresa, con el fin de garantizar una transversalidad en la responsabilidad social en todos los procesos de gestión. Se sigue utilizando la metodología RECI (Se utiliza para asignar role y responsabilidades en la gestión e implementación de procesos en una organización. Es muy útil para un proceso que pasa por diferentes áreas de una organización. Las siglas hacen referencia a: Responsable, Ejecutor, Consultado e Informado), esta metodología nos ha ayudado a realizar un diagnóstico de la empresa en materia de Responsabilidad social empresarial, que nos ha permitido establecer un Plan de Responsabilidad Social con objetivos medibles. Nuestros planes han sido actualizados durante este último año:

1. Política de Código Ético. (anexo 2)
2. Código de conducta. (anexo 3)
3. Política Antidiscriminación, acoso y abuso. (anexo 4)
4. Política Antisoborno. (anexo 5)
5. Política integrada de gestión. (anexo 6)
6. Canal de denuncias. (anexo 7).
7. Plan de igualdad. (anexo 8)
8. Política de RRHH y conciliación. (anexo 9)
9. Plan de formación 2019. (anexo 10)
10. Protocolo acoso. (anexo 11)
11. Plan de MedioAmbiental (anexo 12).
12. ENLASA. Entorno laboral saludable. (13)
13. Sistema de Gestión de la Calidad, certificado por la norma ISO 9001:2015.
14. Responsabilidad social empresarial en la gestión de proveedores.
15. Responsabilidad Social Empresarial en las encuestas a clientes y empleados.
16. Revisión del Plan de Acogida para las personas que se incorporen a la organización.

17. Integración de los aspectos trabajados en materia social (objetivos, indicadores) en la gestión de la organización. (anexo 14).
18. Contemplación de riesgos y oportunidades de procesos implantados. (anexo 15).

Apostamos por la norma SGE-21 como norma de referencia que nos ayudara a sistematizar esta gestión.

Durante el último año se han realizado cambios estructurales en la empresa, por lo que se ha actualizado el organigrama interno. Además, se está desarrollando una plataforma para el fácil acceso de documentos internos, así como solicitudes del personal de estructura y de puesta a disposición.

## 4. ACCIONES SOCIALES

Durante este año 2019, se ha realizados múltiples actuaciones sociales como pueden ser, participaciones en foros de empleo y colaboraciones con asociaciones:

Las asociaciones con las que se colaboró en 2019 son:

- ✘ Proyecto para la mejora de la empleabilidad de jóvenes de 16 a 29 años de CEPAIM. Acuerdo de colaboración para la incorporación de personal al puesto de trabajo. Persona de contacto: Noelia.
- ✘ Cruz Roja: participación en el foro de empleo e incorporación de personal al puesto de trabajo- Persona de contacto Jorge Martín.
- ✘ RAIS: Acuerdo de colaboración- Persona de contacto Alexandra.
- ✘ Columbares: Acuerdo de colaboración- Persona de contacto: Cocha.
- ✘ Cáritas: Acuerdo de colaboración para la incorporación de personal al puesto de trabajo. Persona de contacto: Gabriel.
- ✘ Traperos de EMAUS: Acuerdo de colaboración para la incorporación de personal al puesto de trabajo. Persona de contacto: Yolanda.
- ✘ Oblatas: Acuerdo de colaboración para la incorporación de personal al puesto de trabajo. Persona de contacto: Martín Girona.

Los foros de empleo y charlas de orientación laboral a los que se ha asistido son:

- ✘ SEF. Charla de orientación laboral a personal desempleado.
- ✘ Murcia acoge. Chara de orientación laboral mujeres desempleadas.
- ✘ Foro empleo de Universidad de Murcia.
- ✘ Foro empleo de ENAE en Cartagena y Murcia.
- ✘ Foro empleo de UCAM.
- ✘ Foro de empleo ayuntamiento de Murcia.

## 5. DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	TEMAS DE INTERÉS
<b>Directivos</b>	Reuniones	Información financiera
	Reportes trimestrales	Información corporativa
	Reportes anuales	Desempeño económico
	Informes anuales	
	Comunicados	
<b>Empleados</b>	Página Web	Información sobre el progreso y desarrollo de la empresa
	Intranet	Proyección profesional
	Correo electrónico	Áreas de oportunidad
	Comunicados internos	Quejas y sugerencias
	Canal ético	Incidencias
<b>Cientes (empresas usuarias, personal cedido)</b>	Página web	Información de la empresa
	Correo electrónico	Proyectos en curso
	Contratos	Servicios en cartera
	Reuniones	Quejas y sugerencias
	Videoconferencias	Incidencias
<b>Proveedores</b>	Página web	Proyectos en curso
	Correo electrónico	Calidad del servicio y/o producto
	Reuniones	Contratos
<b>Sociedad</b>	Página web	Informes anuales de empresa
		Proyectos en curso
		Actividades para el desarrollo sostenible

## INDICADORES

Interempleo ETT S.L ha creado un panel de indicadores en base al Sistema de Gestión SGE21:2015, apoyado por los procedimientos utilizados en cada área de interés.

### INDICADORES ECONÓMICOS GENERALES

Nº	Indicadores básicos	Cálculo	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Unidad
1	<b>Margen neto o de explotación</b>	Beneficio antes de impuestos / Facturación	2,8%	3%	3	%
2	<b>Margen bruto o de contribución</b>	Volumen de compras anual / Facturación	7,6%	8,5%	8,5	%

### CLIENTES

Nº	Indicadores básicos	Cálculo	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Unidad
CL1	<b>Incremento de clientes</b>	$(\text{N}^\circ \text{ clientes año } n - \text{N}^\circ \text{ clientes año } n-1) / \text{N}^\circ \text{ clientes año } n-1$	22%	25%	15	%
CL2	<b>Protección de datos personales</b>	Importe sanciones por violación LOPD / Facturación	0%	0%	0	%
CL3	<b>Reclamaciones por marketing o publicidad</b>	Nº reclamaciones por acciones de marketing o publicidad / Plantilla total	0	0	0	Nº / 100 empleos
CL4	<b>Seguridad de productos</b>	Nº requerimientos de la administración para supervisar la seguridad de productos y/o servicios / Plantilla total	0	0	0	Nº / 100 empleos

## PERSONAL DE ESTRUCTURA

Nº	Indicadores básicos	Cálculo	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Unidad
Creación, estabilidad y calidad del empleo						
PE1	Calidad de los contratos	Nº de contratos indefinidos / Nº total de nuevos contratos	25%	30%	40%	%
Formación y desarrollo profesional						
PE2	Horas de formación por trabajador/a	Horas destinadas a formación (interna, externa) / Total de horas de jornada de convenio anual	10%	20%	25%	%
Reconocimiento						
PE3	Participación en mejora e innovación	Nº personas que participan en equipos de mejora o de proceso / Plantilla total	50%	50%	60%	%
Clima Laboral						
PE4	Acceso a medidas de conciliación familiar	Nº de trabajadores/as que acceden a medidas de conciliación / Plantilla total	20%	25%	40%	%
PE5	Absentismo por baja laboral	Horas no trabajadas por baja laboral / Total de horas de jornada de convenio anual	10%	5%	10%	%
Seguridad y salud laboral						
PE6	Sanciones por Prevención de Riesgos Laborales	Importe de sanciones por incumplimiento de normativa de PRL	0%	0%	0%	%

PE7	Tiempo perdido por accidentes laborales	Horas no trabajadas por accidentes laborales / Total de horas de jornada de	0%	0%	0%	%
-----	---	---	----	----	----	---

## SOCIEDAD Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nº	Indicadores básicos	Cálculo	Valor 2017	Valor 2018	Valor 2019	Unidad
Cumplimiento de la legalidad						
SO1	Aportaciones fiscales	Importe total pagado en concepto de impuestos y cotizaciones sociales / Facturación	35%	35%	35%	%
Impacto en la comunidad						
SO2	Diversificación de clientes	Nº de clientes que representan el 80% de las ventas / Nº total de clientes	52%	56%	57%	%
SO3	Inversión en innovación	Gasto anual en I+D+i / Facturación	23%	25%	25%	%
SO4	Relaciones con agentes locales	Nº asociaciones, foros... en las que participa	5	5	13	Nº
Comunicación						
SO5	Sensibilización en sostenibilidad	Nº de actividades de sensibilización sobre sostenibilidad externas a la empresa/ Plantilla total	1	1	1	Nº / 100 empleos
Relaciones con proveedores						
SO6	Relaciones con proveedores locales	Importe de compras a proveedores	20%	30%	30%	%
SO7	Fidelidad proveedores	(Antigüedad de los proveedores principales) / 5	+5	+5	+5	Años

## 6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

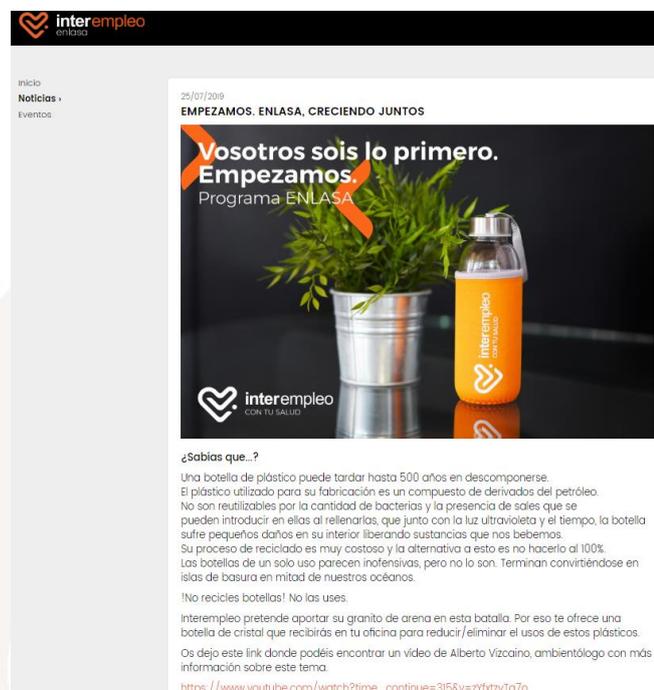
### Identificación y valoración de Aspectos Ambientales 2019

Durante este periodo nos ha resultado como significativa la bajada en el consumo de papel.

Se ha implantado un Proyecto llamado ENLASA con dos líneas de actuación, por un lado, lo referido a la salud de los trabajadores; y por otro, acciones para la mejora del medio ambiente.

En esta segunda línea, durante el 2019, se han realizado las siguientes acciones:

- ✘ Implantación de la firma digital de CPD para clientes, con la intención del reducir el uso de papel e impresiones, así como desplazamientos para la entrega y recogida de documentación, reduciendo también el uso del vehículo y sus emisiones. Los clientes pueden acceder a la plataforma de Interempleo y adquirir los documentos relacionados con los trabajadores de puesta a disposición.
- ✘ Implantación de fuentes de agua en todas las oficinas de Interempleo y reparto de botellas al personal de estructura con la intención de eliminar el uso del plástico en las instalaciones.
- ✘ Compra de Tablet para el desarrollo de la firma digital de contratos de trabajadores de puesta a disposición. Las tables son administradas por los encargados/as quienes se desplazan a las empresas para la firma de contratos de forma digital. De esta manera se evita el desplazamiento del personal de puesta a disposición a las instalaciones de Interempleo.
- ✘ Campaña de sensibilización para la reducción del uso del plástico.
- ✘ Desarrollo de la plataforma ENLASA para la publicación interna de iniciativas del proyecto.



Es de notar que hay una serie de aspectos que, a pesar de haber obtenido una mejora considerable, ha de seguir controlándose. Estos son:

- Consumo de papel.
- Consumo de energía.
- Consumo de toner.
- Consumo de gasoil.

## **Sistema de control de residuos.**

Respecto a los sistemas de control de residuos aplicados en nuestra organización, se llevan a cabo desde años anteriores ya que los residuos de papel, cartón y pilas, por cantidades, son asimilables a urbanos y se entregan a gestores municipales (contenedores especiales), los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, entre los que incluimos los cambios de bombillas o cualquier otro aparato eléctrico, se les entregan al distribuidor.

Se realizan inspecciones periódicas que abarcan la gestión de los residuos y consumos, tanto en la oficina central como en el resto de delegaciones.

En lo relativo a los consumos, se realiza una reunión anual con los trabajadores donde se les comenta la reducción del consumo y buenas prácticas para continuar con la mejora del medioambiente. Puntualmente si se introduce una novedad en la gestión ambiental, se les envían correo electrónico con los procedimientos a seguir, además de enviar a un responsable a las delegaciones para realizar una reunión sobre el sistema. Este año 2019 continuamos con el uso la instalación de la firma con huella digital de contratos, implantada en su totalidad en las delegaciones, que sumado a las dos iniciativas implantadas este año, han creado una gran mejora.

Durante este año hemos tenido descensos en los impactos producidos en todos los aspectos, con la apertura de la nueva oficina en TorrePacheco. Esta nueva oficina sigue la línea de diseños de las nuevas instalaciones: Amplios ventanales para el aprovechamiento de luz natural, bombillas de bajo consumo eléctrico, suelos con materiales reciclados...