



Alcance: 2017 Y 2018

## **ÍNDICE**

---

**PRESENTACIÓN**

**GRUPOS DE INTERÉS**

**ESTRATEGIA Y GESTIÓN**

**RESULTADOS Y COMPROMISOS**

Existe un pulso silencioso, un latido invisible que, por constante, no percibimos. Una especie de motor que apenas somos conscientes que funciona. Una maquinaria perfecta que impulsa cada latido, que regula cada uno de nuestros movimientos. Un trabajo constante y un ritmo perfecto que no vemos, no sentimos, pero que hace la vida posible, nos cuida y nos sostiene.

Así es como nos vemos y así es como queremos que nos perciban tras cuatro décadas de exitosa experiencia.

Precisamente coincidiendo con el 40 aniversario de nuestra compañía, Roig Obres, Serveis i Medi Ambient, S.A. deja da paso a URBIA INTERMECIACIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS S.A (URBIA SERVICES). Una evolución tras esta nueva identidad corporativa, para iniciar una nueva etapa que afrontamos con ilusiones renovadas en un contexto empresarial de permanente cambio que demanda toda nuestra energía y espíritu emprendedor.

Desde nuestros sólidos valores caracterizados por la excelencia, la calidad en el servicio y un equipo humano altamente comprometido y especializado queremos innovar para que Urbia Services se convierta en referente en tecnología, responsabilidad social, sostenibilidad medio ambiental y desarrollo de nuevos servicios en nuestro ámbito de especialización.

Nos sentimos orgullosos de nuestra trayectoria, de nuestra historia de éxito y queremos que nuestros grupos de interés, empleados, clientes, proveedores, socios y la sociedad en su conjunto, sigan confiando en nosotros, como hasta ahora.

Nuestro objetivo, a largo plazo, es alcanzar la máxima excelencia en la profesionalización de la empresa y para ello, como parte imprescindible de nuestro Plan Estratégico, damos a conocer en el presente documento, nuestro compromiso con la sociedad y particularmente, con nuestros grupos de interés.

En este informe, queda recogido un resumen sobre las buenas prácticas de nuestra empresa a través de la implantación de la norma **SGE21, de Responsabilidad Social Corporativa**. Nuestros valores, protocolos de actuación y compromisos, desde un punto de vista social y medio ambiental.

Bienvenido a Urbia Services, el latido invisible de tu ciudad.

Toni Jaime Roig Company

CEO Grupo Urbia

# PRESENTACIÓN

Con más de 35 años de trayectoria, URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. se consolida como una de las más importantes empresas del sector, en nuestra comunidad autónoma.

URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. es una compañía de carácter multidisciplinar cuya actividad *core* se reparte en tres líneas:

- Obras y Mantenimiento
- Ingeniería
- Facility Management

Todo ello, desde una perspectiva clave de eficiencia energética.

Para hablar de URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. hay que remontarse a Eléctrica Española, fundada en 1950 y que tras trabajar años en ella, fue adquirida por D. Andrés Roig Pol en el año 1977. Pero muchas cosas han cambiado desde que su fundador, con mucho esfuerzo y jornadas interminables, crease Electrotecnia Española. Desde entonces la compañía, ha pasado a tener una plantilla media de más de 180 empleados, con una mínima rotación y un volumen de negocio superior a los diez millones de euros y ofrece un servicio constante, los 365 días del año, las 24 horas del día.

Tras definir en estos últimos años la estructura organizativa de la empresa, hemos diseñado un Plan Director que recoge las siguientes líneas estratégicas:

- Crecer en ámbito de actividad
- Mayor inversión en desarrollo y en tecnología
- Ganar capacidad de sostenibilidad
- Excelencia en Acción Social, Talento y reputación
- Plan de comunicación Externa

## Estructura Organizativa

Nuestra estructura organizativa está diseñada de la siguiente forma:

- Consejo
- Dirección General
- Comité de Dirección
- Consejo Asesor Externo
- Servicios Corporativos
- Negocio
- Contratación

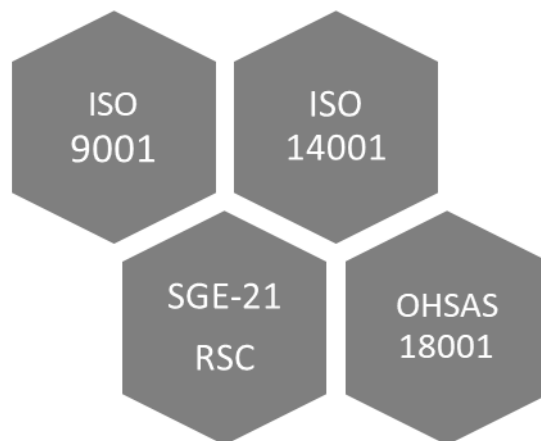
## Nuestros valores

Nuestros valores –**innovación, excelencia, honestidad, compromiso con nuestro equipo, y austeridad** - junto con el diálogo, el trabajo en equipo como filosofía de actuación, el compromiso continuo con la calidad y la implicación de los grupos de interés, que forman parte de nuestra actividad, son piezas clave para el éxito del sistema de gestión de URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. La dirección de URBIA apoyará e impulsará todas las iniciativas que conduzcan al cumplimiento de los objetivos propuestos, proporcionando los recursos y formación necesarios para la consecución de los mismos, garantizando de esta forma, la eficacia del Sistema de Gestión de la RSE.

URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. plasma sus compromisos a través de sus resultados y sus estrategias de gestión. Cuenta con los reconocimientos siguientes: certificación en sistema de gestión de calidad (basado en la norma ISO 9001); en sistema de gestión ambiental (basado en la norma ISO 14001) y reconocimiento por parte del *Institut Balear de la Dona* de tener implantado un Pla de Igualdad.



### Sistema de Gestión Integral



### Posicionamiento en el sector

URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. es una empresa con el siguiente alcance de actividades:



### Obras y Mantenimientos

- Mantenimientos Integrales de Edificios: hospitales, viviendas
- unifamiliares, centros escolares, instalaciones deportivas,
- Partner técnico mantenedor-instalador



- Obras de nueva ejecución y reformas integrales
- Servicios Urbanos: Jardinería, Limpieza Viaria, Fuentes ornamentales

### **Ingeniería**

- Servicios SMART
- Sistemas de Gestión Tráfico Urbano e Interurbano
- Instalación y mantenimiento Alumbrado Público y Servicios Tecnológicos
- Implantación apps y sistemas tecnológicos
- Proyectos Energéticos

### **Facility Management**

- Externalización de mantenimiento integral de edificios e instalaciones: hospitales, viviendas unifamiliares, centros escolares, instalaciones
- deportivas, naves de distribución alimentación.
- Asesoramiento ahorro energético edificios
- Ahorro a través financiación Fenie
- Partner técnico mantenedor-instalador de empresas privadas
- Control de Legionella

URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. forma parte del Registro de Empresas instaladoras de Telecomunicaciones Estatal para las actividades tipo A, B y C.

Recientemente, hemos ampliado nuestro campo de actuación para ofrecer el nuevo servicio como empresa de Servicios Energéticos, ante el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE).

Igualmente, URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. ha obtenido la Clasificación de Empresa de Servicios y Obras del Estado por el Ministerio de Economía y Hacienda, y por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la CAIB.

- Instalador autorizado I.T.
- Instalador autorizado A.C.S. / A.A.
- Instalador autorizado contra incendios
- Empresa Servicios energéticos I.S.I.
- Inspecciones técnicas edificios I.T.I.



- Control de la legionella
- Instalaciones de Gas
- Instalaciones de baja tensión

## GRUPOS DE INTERÉS

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. ha definido los grupos de interés con los que interactúa desde hace años. Adquirimos el compromiso de atender sus expectativas y dar respuesta a todos y cada uno de ellos. Entendemos que, la clave, es la relación con cada uno de ellos para obtener unos resultados plenamente satisfactorios para todos. Presentamos a continuación los mecanismos de diálogo.

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE DIÁLOGO
<b>Personal</b>	Reuniones generales y de dpto. Análisis Clima laboral Tablón de anuncios Canal de sugerencias Comité de Empresa y C. S. S. Correo electrónico Directamente responsable directo
<b>Clientes</b>	Reuniones Evaluación satisfacción Canal de atención al cliente Comunicación directa
<b>Propiedad</b>	Consejo de Administración
<b>Proveedores externos y subcontratas</b>	Condiciones de contratación/compra Correo electrónico, fax, telefónico
<b>Competencia</b>	En función de cada caso
<b>Sociedad – Medio ambiente</b>	Página web Comunicados, prensa





<b>Asociaciones profesionales</b>	Reuniones
<b>Alianzas / UTE s</b>	Reuniones
	Acuerdos establecidos
	Página web
<b>Administración pública</b>	Gestiones: documental, informes, expedientes
	Resoluciones, notificaciones
	Página web

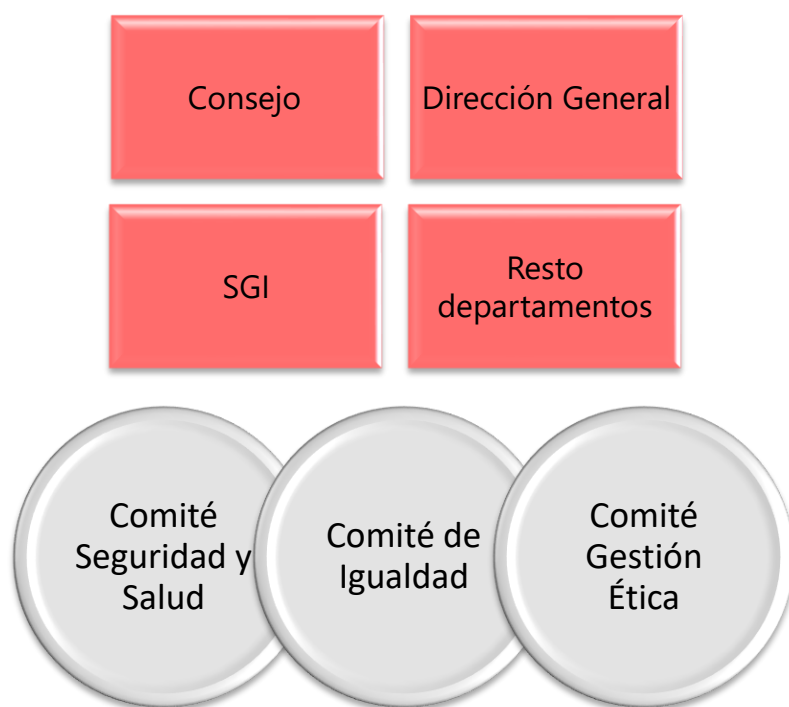
Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. tiene identificadas las necesidades y expectativas por cada uno de los grupos de interés y definidos los canales de comunicación bidireccional. La interacción con los diferentes grupos de interés genera en la organización una alineación mayor con las estrategias empresariales.

# ESTRATEGIA Y GESTIÓN

URBIA INTERMEDIACIÓN, INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A. basa su modelo de gestión en el compromiso de la organización y de todas las personas que formamos parte de su equipo, en la gestión ética y socialmente responsable, así como su integración en la estrategia, procesos y desarrollo de todas las actividades de la organización.

No se concibe alcanzar la máxima excelencia y profesionalidad de nuestra compañía sin fomentar unos valores éticos y de responsabilidad social.

Para poder desarrollar el despliegue en materia de gestión y responsabilidad social corporativa, existen unos órganos de gestión que contemplan entre sus funciones, velar por el desarrollo de los valores y compromisos así como mantener al día las herramientas del sistema de gestión.





Estos órganos de gestión se basan en los procedimientos, así como en las instrucciones y protocolos que posee Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. en su sistema de gestión integral.

Bajo el paraguas de la excelencia y la sostenibilidad Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. ha establecido un Plan de Responsabilidad Social que tiene las siguientes líneas estratégicas:



Todas estas líneas estratégicas se despliegan en el Plan de Responsabilidad Social a partir de sus objetivos operaciones.

# RESULTADOS Y COMPROMISOS

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. ha ido evolucionando respecto a las estrategias respecto a la captación y adaptación a las necesidades y expectativas de los grupos de interés como parte esencial de su sostenibilidad en el tiempo.

Los compromisos identificados por cada Grupo de Interés derivan de las necesidades y expectativas identificadas.

## NUESTRO EQUIPO

El trabajo en equipo es una inversión de futuro, un pilar fundamental del progreso social y del desarrollo humano, tanto personal, como académico o profesional.

Los valores familiares son trasladados al equipo de trabajando, buscando un equipo involucrado y profesional.

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. cuenta a finales de 2017 con una plantilla de 166 personas con las siguientes características a nivel general:

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Comunicación interna	Definición de nuevos canales y mejorar las herramientas informáticas.	Creación de nuevos canales de comunicación pasando de 2 en 2014 a los siguientes: -Buzón de sugerencias -Creación figura de mandos intermedios/encargados -Comunicaciones -Respecto a herramientas se ha mejorado en la dotación de terminales a todos los jefes de equipo así como su conexión a plataformas que ayudan a compartir la documentación (intranet)
Organización del trabajo	Reorganización departamentos y departamento de producción	Cambio progresivo consolidado en 2017
Estabilidad laboral		Incremento de la estabilidad laboral: 86.87% de contratos temporales a tiempo completo; un 81.54% de contratos indefinidos a tiempo completo.



Igualdad de oportunidades y conciliación	Plan de Igualdad Catálogo medidas conciliación	Aprobación y seguimiento a través de la Comisión. Existencia de un protocolo de acoso laboral
Seguridad y salud	OHSAS 18001	Certificación de un sistema de gestión de SST que impulsa la gestión en materia de prevención más allá de los requisitos legales.  Reuniones a través del Comité de Seguridad y Salud
Formación	Plan de formación	Inversión en formación anual En el año 2017 la inversión fue de 19.000€. En el año 2018: la inversión fue de 27.000€.
Reconocimiento	Objetivos económicos/cuantitativos	Se ha ampliado un sistema de retribución variable para perfiles de trabajo seleccionados por la Dirección.  A lo largo del 2018 se han definido criterios objetivos nuevos por perfil de trabajo.
Comunicación	Comunicación transversal	- Código Ético, de conducta y de prácticas responsables - Página Web - Buzón de sugerencias

## CLIENTES

En la actualidad, las empresas que quieran plantear de forma acertada su futuro deben estructurarse con una visión clara y directa hacia sus clientes.

Conseguir, sostener y aumentar la cantidad y calidad de nuestros clientes, es uno de los retos más importantes de nuestro negocio.

Dar al cliente la importancia que merece significa proporcionar un servicio de calidad.

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. dirige su actividad a cubrir las necesidades del sector público como privado.



Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Índices de satisfacción elevados	Potenciando la comunicación directa con los clientes	100% de los clientes satisfechos
Fidelización en el ámbito privado	Creación área comercial privada con el objetivo de ampliar cartera de clientes privados	Se ha incrementado de 1 cliente en 2017 a 7 clientes en 2018.
Supervisión de proyectos	Determinación de una figura de coordinación para facilitar la comunicación con el cliente	Satisfacción elevada y agilidad en las gestiones con el cliente

### CONTRATAS Y PROVEEDORES

Los proveedores son el principal sustento de todas y cada una de las empresas y negocios que se quieran crear, ya que independientemente de cuál sea la función a ejecutar, todas ellas deberán de obtener la "materia prima" suficiente para poder elaborar su trabajo de algún modo, ya que es muy complicado ser autosuficiente en absolutamente todos los campos que afectan a dicho sector.

La buena calidad de la materia prima con la que trabaja cada empresa es esencial de cara a un futuro prometedor.

En este sentido, Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. trabaja con un equipo de colaboradores que intervienen en la actividad.

Nuestros colaboradores trabajan en el ámbito nacional y local (ámbito de comunidad autónoma donde se desarrolla el servicio). Así mismo, Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A.

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Cumplimiento acuerdos de pago	Control y seguimiento contable	100% cumplido
Colaboración con proveedores locales	Gestión de proveedores	80% aprox.

### MEDIO AMBIENTE

Hoy en día el esfuerzo de las empresas y de las administraciones por el respeto por el medio ambiente es muy grande.

La empresa y el medio ambiente están obligados a entenderse. Y este entendimiento pasa por lo que se ha venido en llamar "ecoeficiencia" (disminución del impacto ambiental en relación al volumen de producción obtenido).



Uno de los objetivos más importantes es el de la eliminación del déficit acumulado y la necesidad imperiosa de resolverlo para homologar nuestro sistema productivo acorde con la normativa medioambiental.

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. trabaja constantemente para respetar el medio ambiente y el impacto de su actividad en el mismo.

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Cumplimiento legal en materia ambiental	Control legal y supervisión constante	0 incumplimientos
Disminución de la Huella de Carbono direct. Contribución a la disminución de la emisión de GEI	Plan de mejora o reducción asociada a certificación ISO 14001	Inversión en coches eléctricos. En 2017y 2018 la flota es del 49% de coches eléctricos.
Control de los impactos ambientales directos derivados de nuestra actividad	Certificación en ISO 14001	Se ha renovado la certificación
Control del consumo de agua	Plan de mejora o reducción asociada a certificación ISO 14001	Disminución respecto a años anteriores

### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Para Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. es muy importante la transparencia de cara a la sociedad, así como de cara a la Administración Pública por ser esta una claro Grupo de Interés para la empresa, debido a ser condicionante y ente supervisor. Por ello, constantemente se llevan a cabo en la empresa acciones que permitan demostrar la credibilidad de la actividad de la empresa. En este sentido, la implementación de un sistema de prevención de delitos, como es el Compliance, permiten a Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. demostrar con mayor facilidad el buen trabajo llevado a cabo por su equipo de trabajo.

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Implementar un sistema de prevención de delitos (Compliance)	A través de sistema compliance	En 2017 se realizó el diagnóstico inicial y se realizó formación al 100% de la jefatura de departamentos y personal con valoración de riesgo.  En 2018 se están poniendo en marcha los mecanismos y acciones de prevención



**SOCIEDAD**

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. trabaja constantemente para integrarse en la sociedad, como uno de los valores de la empresa. Lo que pretende es crear una imagen diferente a la competencia, con el objetivo de establecer y ofrecer productos y servicios que creen una conexión con las demandas de la sociedad.

Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. escucha las necesidades sociales, y pretende ofrecer lo mejor de sí misma para contribuir de forma activa al bienestar de la sociedad.

Compromisos	Estrategia	Resultados y tendencias
Generación de empleo	Estrategia comercial – licitaciones	Clientes nuevos privados: Clientes nuevos públicos:
Contribución a generación de riqueza	% de subcontratación sobre la cifra de negocio	2016:16.71% 2017: 20.71%
Contribución a la inserción laboral de los colectivos más desfavorecidos	Compromisos de colaboración con entidades	% de personal con discapacidad es superior al requisito legal aplicable. Existe convenio de colaboración con Gira sol a través de la cual se ha contratado personal.

Así mismo, Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. ha invertido parte de su capital en algún patrocinio. En este sentido, durante la temporada 2017 / 2018, la empresa ha patrocinado al equipo de Voley "Club Voley Palma.

En diciembre de 2017 Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. cedió un vehículo a IES Son Pacs para las prácticas de su alumnado.

Además, durante el mismo año también donó lotes de Navidad para el centro "Es Refugi".

Documento redactado y actualizado por el Departamento de Gestión Integral- Urbia Intermediación, Ingeniería y Servicios, S.A. y aprobado por Comité de Gestión Ética

30 de enero de 2019

Dirección General