

SERLIMAR 50 años

20 MEMORIA DE
23 SOSTENIBILIDAD



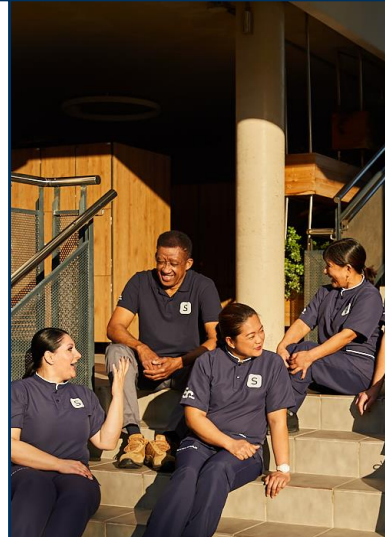
1. Introducción

- 1.1. Sobre este informe
- 1.2. Mensaje de la dirección
- 1.3. Conoce a Serlimar
- 1.4. Análisis de materialidad



3. Ambiental

- 3.1. Política ambiental
- 3.2. Sistema de Gestión Ambiental
- 3.3. Gases Efecto Invernadero
- 3.4. Productos Ecológicos
- 3.5. Gestión de Residuos y
- 3.6. Economía Circular



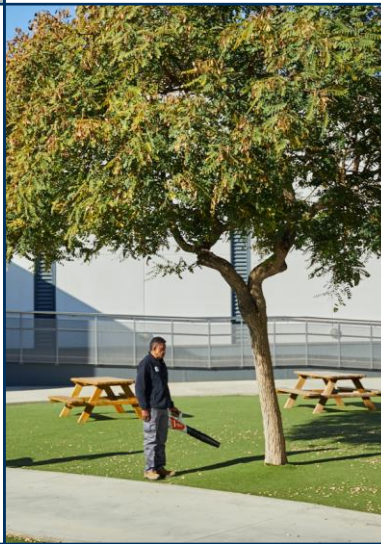
5. Alianzas

- 5.1. ESG en nuestra cadena de suministro



2. Gobernanza

- 2.1. Misión y compromiso
- 2.2. Ética empresarial
- 2.3. Transparencia
- 2.4. Certificaciones
- 2.5. Cumplimiento normativo
- 2.6. Gestión de clientes



4. Social

- 4.1. Política de Recursos Humanos
- 4.2. Formación y desarrollo profesional
- 4.3. Salud, Bienestar y Seguridad
- 4.4. Satisfacción y compromiso



1
2
3
4
5

INTRODUCCIÓN



1

- 1.1. Sobre este informe
- 1.2. Mensaje de la dirección
- 1.3. Conoce a Serlimar
- 1.4. Análisis de materialidad

1.1.

Esta Memoria de Sostenibilidad presenta la información relativa a la actividad de Serlimar durante el ejercicio 2023, y como respuesta a las expectativas de información sobre los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés, identificados en el análisis de materialidad. En este Informe presentamos los principales hitos y retos que afronta la compañía respondiendo a indicadores de desempeño ambiental, social y de gobernanza.

A lo largo de la Memoria se hará referencia a la vinculación de Serlimar con alguno de los 17 ODS. En los distintos apartados, la compañía, mide la consecución de los ODS, en de Naciones Unidas, a través de su actividad.

Todos los indicadores de desempeño incluidos en la Memoria son globales, y abarcan todas las operaciones de la compañía.

Sobre este informe



1.2. Mensaje de la dirección



Es un placer para la dirección de Serlimar compartirles la Memoria de Sostenibilidad del año 2023. A través de ella, queremos informarles sobre los logros alcanzados, los desafíos y nuestros compromisos en materia de sostenibilidad.

Durante el último año, hemos mantenido nuestro compromiso con el medio ambiente y las personas, incorporando mejoras en las prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones. La sostenibilidad empresarial es nuestro principal objetivo, poniendo foco en el bienestar de nuestro equipo y del planeta. Los logros y progresos en todas las áreas durante este ejercicio nos inspiran a seguir trabajando con el entusiasmo, ambición y determinación que nos caracteriza.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a toda nuestra clientela, empresas proveedoras y entidades aliadas por su compromiso, apoyo y confianza en este camino hacia la sostenibilidad. Colaborando, podemos construir un mundo más justo, equitativo y próspero para las generaciones presentes y futuras.

Alberto Guasch y Eva Guasch



1.3. Conoce a Serlimar

Serlimar fue fundada en 1972 por una mujer emprendedora que, con su esfuerzo y perseverancia, definió los principios de una empresa familiar orientada al cliente y al bienestar de las personas.

Estos valores se mantienen hoy en día en la compañía que, desde hace más de una década, la dirige la segunda generación. Nuestros clientes son nuestra mayor fuente de garantía, que nos ha posicionado en el mercado como una empresa de merecido prestigio por su trabajo riguroso y de calidad.



+50

Años de experiencia



+700

Personas en Serlimar



+700

Clientes satisfechos



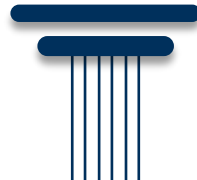
Nuestro propósito

Acompañar a nuestro equipo en su desarrollo, generando entornos saludables.



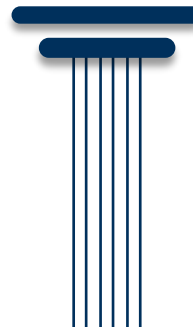
Honestidad

Trabajamos con transparencia. Lo que pensamos, sentimos y hacemos está en sincronía.



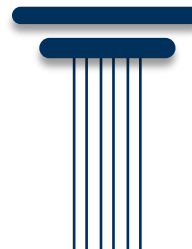
Evolución

Con el esfuerzo adecuado y los medios necesarios no hay retos imposibles, hay caminos a explorar.



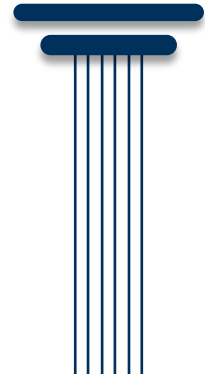
Compromiso

Con el planeta, con las personas, con los clientes.



Pasión

Por lo que hacemos. Queremos ser inspiración para nuestra gente y nuestro entorno.



Grupos de interés

Conocer las preocupaciones y prioridades de nuestros grupos de interés y las tendencias de futuro en materia de sostenibilidad es esencial para desarrollar nuestra estrategia de desarrollo sostenible. Fomentar la confianza es un pilar fundamental. Nos comprometemos a cultivar relaciones sólidas y perdurables basadas en la honestidad y transparencia.

Para garantizar una comunicación constante y mantener al día las necesidades de nuestros grupos de interés, en 2023 se ha iniciado el desarrollo de una política de involucramiento. En 2024, esta política será implementada, promoviendo la interacción continua y el intercambio de información.

Administración pública



Proveedores



Empleados



Clientes



Sociedad



Asociaciones sectoriales



Propietarios

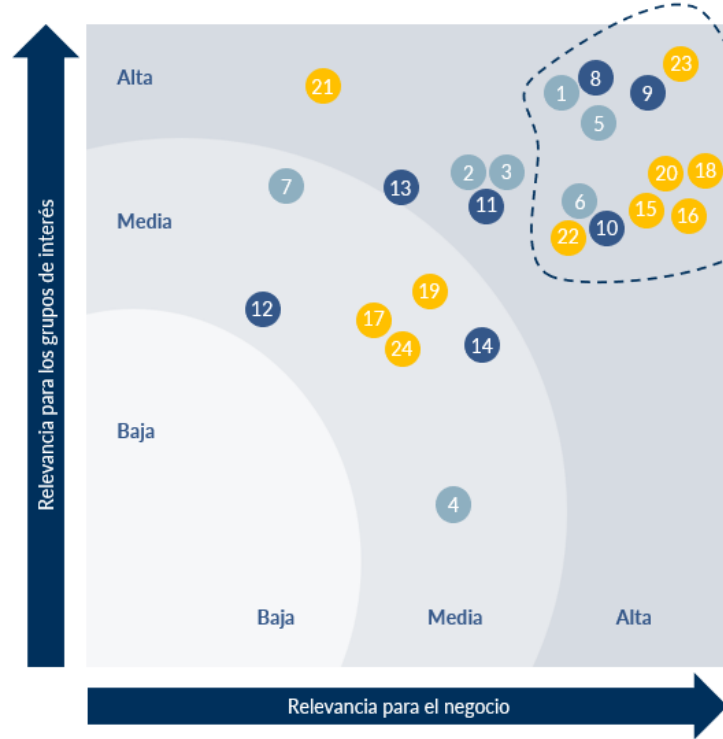


1.4.

Análisis de materialidad

En 2023 se han analizado los temas que más preocupan a los grupos de interés, las tendencias del sector y cómo impactan en el modelo de negocio.

+20 Grupos de interés consultados



Medio ambiente	
1	Sistemas de gestión ambiental
2	Gestión de la energía
3	Emisiones gases efecto invernadero (GEI)
4	Gestión del agua
5	Gestión de residuos y economía circular
6	Productos eco
7	Movilidad sostenible
Social	
8	Salud, bienestar y seguridad
9	Satisfacción y compromiso
10	Formación y desarrollo profesional
11	Diversidad e igualdad
12	Beneficios laborales
13	Integración colectivos en riesgo de exclusión
14	Acción social /comunidad local
Gobernanza	
15	Misión y compromiso
16	Ética empresarial
17	Anticorrupción
18	Transparencia
19	Estrategia/política de sostenibilidad
20	Certificaciones
21	Gestión de la cadena de suministro
22	Cumplimiento normativo
23	Gestión de clientes
24	Protección de datos



Los siguientes temas han sido identificados como materiales debido a su importancia para los grupos de interés tanto internos como externos. Además de los temas identificados, se ha añadido uno que no ha resultado material en el análisis, pero que consideramos clave en los años venideros, como es las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Medio ambiente

- Sistema de gestión ambiental
- Emisiones Gases Efecto Invernadero
- Productos ecológicos
- Gestión de residuos y economía circular



Social

- Salud, bienestar y seguridad
- Satisfacción y compromiso
- Formación y desarrollo profesional



Gobernanza

- Misión y compromiso
- Ética empresarial
- Transparencia
- Certificaciones
- Cumplimiento normativo





2

- 2.1. Misión y compromiso
- 2.2. Ética empresarial
- 2.3. Transparencia
- 2.4. Certificaciones
- 2.5. Cumplimiento normativo
- 2.6. Gestión de clientes

GOBERNANZA



Implementamos políticas de gestión ética y buen gobierno de forma eficiente en nuestros procesos, así como estableciendo objetivos e indicadores que avalen su cumplimiento y que generen una cultura de mejora continua.



Nuestra misión es prestar servicios de limpieza de manera honesta y sostenible favoreciendo la integración de personas en riesgo de exclusión social.

Nuestros dos pilares:

2.1.

Misión y compromiso

Compromiso con las personas

Nuestro principal activo son las personas. Velar por el bienestar, seguridad, felicidad y desarrollo profesional del equipo son prioridades fundamentales. Al mismo tiempo que, convertirnos en un socio de confianza para los clientes.

Compromiso con el medio ambiente

Promovemos la implementación de prácticas sostenibles que ayudan a preservar el medioambiente. Enfrentar los desafíos ambientales del negocio, como el cambio climático y la economía circular, es nuestra misión prioritaria.



2.2. Ética empresarial

En el análisis de materialidad llevado a cabo en 2023, la ética empresarial destacó como uno de los temas más materiales.

De este modo, en 2023, se han empezado a desarrollar las siguientes políticas y programas, para materializar el compromiso de Serlimar por llevar a cabo prácticas de buen gobierno.

Se prevé que las tres iniciativas se finalicen y sean operativas durante el 2024.



Elaboración de un **Código Ético** de aplicación a todas las personas empleadas y grupos de interés de Serlimar.



Creación de un **Sistema Disciplinario** para asegurar el cumplimiento de las reglas y políticas internas.



Definición de un **Programa de Anticorrupción** con el objetivo de prevenir, detectar y remediar la corrupción en Serlimar.

2.3. Transparencia

La transparencia y la ética son los pilares sobre los cuales se construye la reputación de Serlimar, contribuyendo activamente al desarrollo sostenible de la sociedad en su conjunto. La honestidad es uno de los valores y ejes de las operaciones de la compañía.

En esta línea, Serlimar ha reforzado su compromiso con la transparencia a través de la publicación de su Memoria ESG, anualmente, a partir de este ejercicio 2023.



2.4.

Certificaciones

Unir calidad, sostenibilidad y seguridad en una misma organización es un reto y, a la vez el camino a seguir para Serlimar.

Contamos con tres normas ISO que certifican nuestra implicación con la calidad de nuestro servicio y nuestro compromiso con la seguridad y salud ocupacional y la gestión ambiental.

Identificamos, controlamos y mejoramos nuestro desempeño ambiental de manera sistemática a través de nuestro sistema de gestión ambiental (SGA).



Mejoramos continuamente las condiciones de trabajo de nuestro equipo y promovemos un entorno laboral seguro y saludable, con el desarrollo e implementación de nuestro sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SSO).

Contamos con un sistema de gestión de calidad efectivo. Garantizamos una mejora continua de la satisfacción del cliente y buscamos la eficiencia en nuestros procesos internos.





2.5. Cumplimiento normativo

En Serlimar consideramos esencial comprender los requisitos legales y asegurar que la organización aplica sus sistemas de gestión para lograr el cumplimiento normativo.

De este modo, monitorizamos internamente las normativas nacionales y comunitarias vigentes para asegurar su cumplimiento. Asimismo, en 2023, hemos empezado a trabajar con un asesor externo de *compliance* para hacer una revisión regular de nuestros sistemas de cumplimiento internos.



2.6. Gestión de clientes

Serlimar se compromete a garantizar la **satisfacción del cliente** mediante la recepción y gestión ágil de comentarios y quejas. Mantenemos una **comunicación continua** con los clientes mediante los supervisores y encargados del centro, quienes se encargan de recopilar sus comentarios y proponer mejoras correspondientes, a través del **canal de reclamaciones**.

Se prioriza la **seguridad y privacidad de los datos**, con capacitaciones para empleados y auditorías internas regulares. Además, se comparte información sobre políticas de privacidad y se ofrece transparencia en el uso de datos, permitiendo a los clientes elegir cómo se utilizan sus datos y cumpliendo con las normativas vigentes.

48 horas

es el plazo para resolver las incidencias

100%

de las incidencias recibidas durante 2023 se han resuelto satisfactoriamente

95%

de las incidencias se han resuelto en el plazo correspondiente





3

- 3.1. Política ambiental
- 3.2. Sistema de Gestión Ambiental
- 3.3. Gases Efecto Invernadero
- 3.4. Productos Ecológicos
- 3.5. Gestión de Residuos y Economía Circular

MEDIO AMBIENTE



En Serlimar, estamos comprometidos con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Nos esforzamos en integrar prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones y servicios, con el objetivo de minimizar nuestro impacto ambiental.



3.1.

Nuestra política Ambiental

Los ejes principales de esta política son:

Residuos

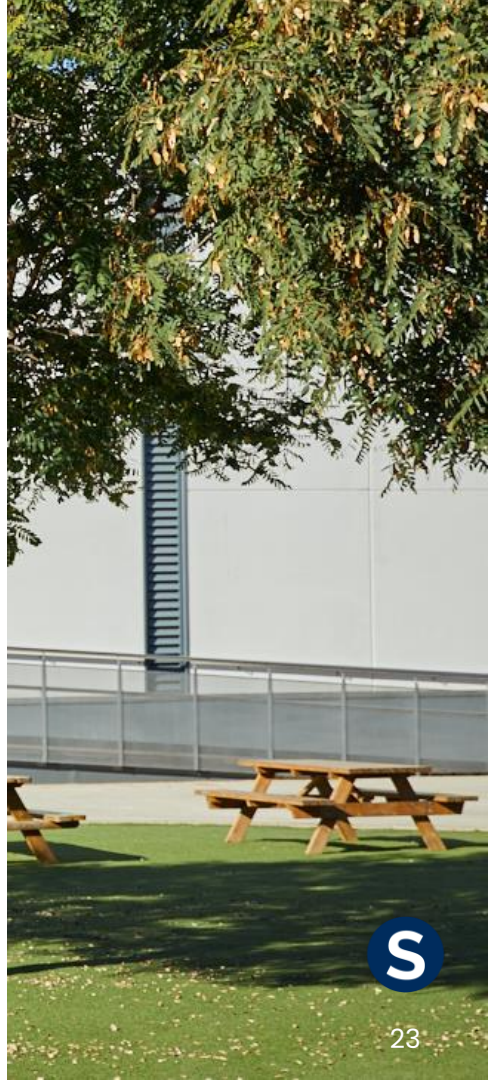
Atmosfera

Ruidos

Vertidos

Disponemos de una política ambiental que establece los procedimientos y políticas que seguimos para gestionar nuestros impactos ambientales de manera efectiva. Esta política proporciona una visión general de cómo planeamos cumplir con nuestros objetivos ambientales y qué acciones específicas llevaremos a cabo para lograrlos.

Además, incluye información sobre nuestras responsabilidades como equipo, los procedimientos operativos y los métodos de seguimiento para minimizar nuestro impacto. El propósito principal es proporcionar una guía detallada para nuestro equipo sobre cómo implementar y mantener el sistema de gestión ambiental.





3.2. Sistema de gestión ambiental

Hemos implantado la norma **ISO14001**.

Respaldo de nuestra metodología de trabajo basada en un sistema de gestión ambiental propio.

-2%

De reducción del consumo de electricidad por trabajador, en 2023.

Nuestro objetivo es minimizar el impacto medioambiental de nuestra propia actividad, así como de la actividad de nuestros clientes, contribuyendo a su vez a que éstos puedan optar a certificaciones de bienestar y sostenibilidad de espacios.



3.3. Gases Efecto Invernadero

Hemos empezado a trabajar en un proyecto de evaluación ambiental en el que seguiremos trabajando durante el año 2024, con el objetivo de comprender en profundidad nuestra huella en el medio ambiente.



En Serlimar, implementamos medidas para disminuir el consumo de combustible:

- Uso de lubricantes de baja viscosidad y neumáticos con menor resistencia.



Asimismo, trabajamos activamente para reducir las emisiones de CO2 a través de iniciativas de movilidad sostenible delineadas en nuestra política ambiental:

- Planificación de rutas eficientes.
- Adquisición de vehículos con emisiones reducidas.
- Promoción de biocarburantes y combustibles alternativos.



3.4. Productos ecológicos

En 2023 comenzamos a desarrollar una nueva política de compras, que concluiremos e implementaremos en 2024, con el objetivo de asegurar la evaluación de las adquisiciones según criterios ambientales y sociales.



En Serlimar, priorizamos la compra de productos con baja toxicidad y alta biodegradabilidad.



Excluimos ciertos ingredientes tóxicos para garantizar la seguridad tanto de nuestro personal como del medio ambiente.



De gasto aumentado en productos ecológicos, en 2023.



Nuestro compromiso va más allá del reciclaje; capacitamos a nuestro personal para utilizar los productos de manera responsable y así minimizar la generación de residuos.

En nuestra política ambiental, abordamos la gestión de residuos que incluye tanto los generados en los edificios como por nuestro propio servicio. Aseguramos el mantenimiento adecuado de las fracciones separadas y su depósito correcto en los contenedores municipales, así como la segregación y tratamiento apropiado de los residuos especiales mediante gestores autorizados.

Además, implementamos medidas para reducir el consumo de recursos, como la optimización del uso de productos químicos o la dosificación precisa de productos de limpieza.

3.5.

Gestión de Residuos y Economía Circular



En 2023 hemos



Reformado nuestras oficinas

En nuestra búsqueda constante por mejorar la eficiencia energética y reducir nuestro impacto, hemos llevado a cabo una reforma integral en nuestras instalaciones de oficina.

Hemos instalado un sistema de aire acondicionado con tecnología de ducto y un recuperador de aire que mide su calidad. Hemos implementado un programa inteligente para ajustar la temperatura al espacio y los horarios, con apagado automático para garantizar la eficiencia energética.

Hemos instalado enchufes inteligentes en las oficinas. Estos enchufes no solo permiten la gestión remota de dispositivos, sino que también pueden programarse para activarse o desactivarse automáticamente según horarios específicos o condiciones predeterminadas.

Hemos instalado iluminación LED en la oficina con canales independientes para un control preciso. En las áreas de poco tráfico hay sensores de movimiento para evitar el desperdicio de energía. Además, se ha programado el apagado automático de luces fuera de horario laboral para reducir el consumo.

Hemos utilizado pintura biodegradable. También hemos digitalizado nuestros documentos, reduciendo el consumo de papel, reemplazado utensilios desechables por reutilizables en la cocina, y adquirido contenedores de reciclaje para fomentar la separación de residuos.





4

4.1. Política de Recursos Humanos

4.2. Formación y desarrollo profesional

4.3. Salud, Bienestar y Seguridad

4.4. Satisfacción y compromiso

PERSONAS



En Serlimar, reconocemos el valor único y esencial que aporta cada persona a nuestro equipo. Trabajamos con las personas como foco en cada uno de los ejes de nuestra actividad.

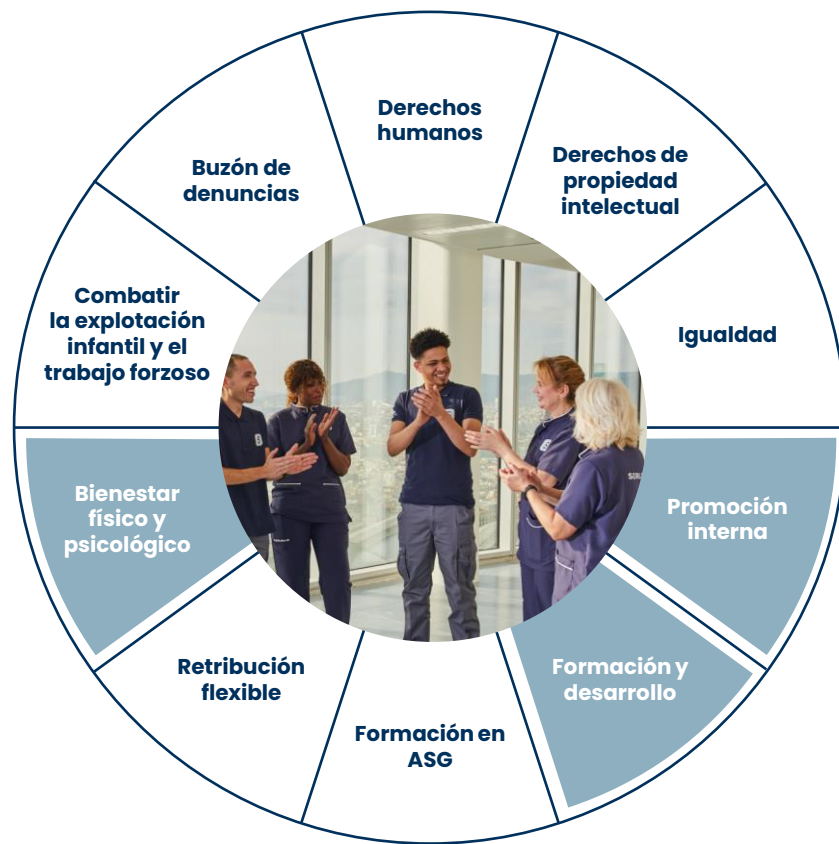


4.1.

Nuestra política de Recursos Humanos

En 2023, hemos elaborado una política para garantizar el bienestar de cada miembro de nuestro equipo.

La política engloba los siguientes ejes y esta memoria se enfocará en compartir sobre los identificados como más relevantes para Serlimar en el análisis de materialidad de este ejercicio.



4.2. Formación y desarrollo profesional

Creemos en el crecimiento y desarrollo continuo. Promovemos la adquisición de nuevas habilidades, el aprendizaje constante y el crecimiento personal.

Formación

Tenemos un plan de formación específico para el equipo, con una programación anual. Nos adaptamos a las necesidades y objetivos de cada persona del equipo.

1.250 horas de formación totales

Evaluación de desempeño

En el año 2023, hemos creado las evaluaciones de desempeño en todo el equipo, enfocándonos en el rendimiento laboral, el reconocimiento de logros, la fijación de metas y las necesidades de desarrollo.

Promoción interna

Priorizamos la promoción interna y así conseguimos fortalecer la continuidad y estabilidad del equipo.





4.3. Salud, bienestar y seguridad

Nos comprometemos a la formación integral y recurrente de todo nuestro personal en materia de prevención de riesgos, garantizando así que tengan los conocimientos necesarios para abordar cualquier situación para preservar su bienestar.

Además, proporcionamos todos los Equipos de Protección Individual (EPIs) imprescindibles para llevar a cabo cada una de las actividades de manera segura y eficiente.

Disponemos de la norma **ISO45001**.

Establece las directrices y procedimientos necesarios para identificar, evaluar y mitigar los riesgos laborales, asegurando un entorno de trabajo seguro y saludable para todo nuestro equipo.

223 horas

de formación en prevención de riesgos laborales.



4.4.

Satisfacción y compromiso

Nos comprometemos a garantizar la satisfacción y el compromiso de nuestro equipo desde el momento en que se unen a nuestra empresa. Para lograrlo, trabajamos anualmente en nuevas iniciativas, en 2023:

Todos los trabajadores tienen acceso a un [portal del empleado](#). Este portal actúa como una plataforma para compartir información importante y fomentar la transparencia y la comunicación.

Realizamos un [estudio de clima laboral](#) para evaluar la satisfacción y compromiso del equipo. Este estudio nos permite identificar áreas de mejora y tomar medidas proactivas para garantizar un ambiente de trabajo positivo y motivador para todos.

81% del personal considera que hay buen ambiente de trabajo.

Proporcionamos un detallado [manual de bienvenida](#) a nuevos empleados para una integración fluida desde el primer día, cubriendo nuestra cultura, valores, políticas y beneficios.

Hemos establecido un [canal de comunicación](#) entre el personal de limpieza y el de estructura a través de un supervisor designado. Esto garantiza que cualquier sugerencia o necesidad del equipo se aborde de manera efectiva y oportuna, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo.





5

5.1. ESG en nuestra
cadena de suministro

ALIANZAS

Serlimar priorizamos también todos nuestros compromisos ambientales, sociales y gubernamentales, en nuestras alianzas. Y, especialmente, en nuestra cadena de suministro. Por este motivo, Prisma es nuestro proveedor principal.

75,40%

de las compras de
la compañía con



5.1. ESG en nuestra cadena de suministro

Se enfoca en la digitalización y la sostenibilidad para mejorar las experiencias de Prisma ofrece servicios diseñados para responder a las necesidades de los clientes, manteniendo un compromiso constante de calidad en el servicio y de innovación.

En 2023 han obtenido la certificación Ecovadis Silver, un distintivo de calidad ante los clientes, ya que les orienta hacia una operación más responsable y respetuosa.



Prisma está certificada con las ISOs que respaldan:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Sistema de Gestión Ambiental
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

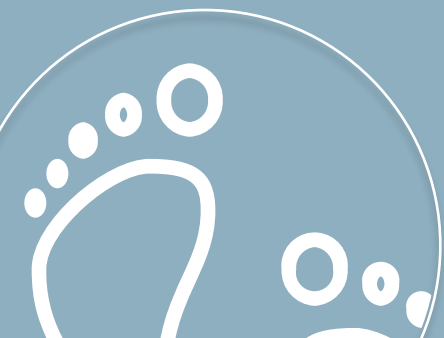


La huella de carbono es la cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos como resultado de las actividades humanas.

El dióxido de carbono (CO₂) es un gas que forma parte de la atmósfera terrestre, sin embargo, sus emisiones actuales son una amenaza para el ambiente y se refleja en un desajuste en el clima a nivel mundial.

Gracias al cálculo que realiza Prisma para todos sus clientes, se ha determinado que la huella de carbono derivada de la entrega de material de limpieza de Prisma a Serlimar en el año 2023 es de:

33.707 Kg CO₂



SERLIMAR 50 años

En **Serlimar**, estamos comprometidos con la transparencia y el progreso en materia de sostenibilidad, y esta memoria es un reflejo de nuestros esfuerzos continuos.

¡Únete a nosotros en este emocionante viaje para crear un impacto positivo en el planeta y las personas!

