



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015

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



## Índice

<b><u>1</u></b>	<b><u>CARTA DE LA DIRECCIÓN</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>2.1</b>	<b>QUIÉNES SOMOS</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b>	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>DÓNDE ESTAMOS</b>	<b>5</b>
<b>2.4</b>	<b>NUESTROS SERVICIOS</b>	<b>5</b>
<b>2.5</b>	<b>NUESTRO PROYECTO EMPRESARIAL</b>	<b>6</b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>REVERTIA EN CIFRAS.</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>4</u></b>	<b><u>MODELO DE GESTIÓN</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b>4.1</b>	<b>CÓDIGOS Y MANUALES</b>	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	<b>10</b>
<b>4.3</b>	<b>PACTO MUNDIAL</b>	<b>10</b>
<b>4.4</b>	<b>FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>11</b>
<b><u>5</u></b>	<b><u>INNOVACIÓN: ECORAE</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b>5.1</b>	<b>ANÁLISIS DE CICLO DE VIDA (ACV)</b>	<b>13</b>
<b><u>6</u></b>	<b><u>DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b>6.1</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>16</b>
<b>6.2</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>16</b>
	6.2.1 PROVEEDORES DE MATERIALES Y OTROS SERVICIOS	16
	6.2.2 PROVEEDORES DE TRANSPORTE	16
<b>6.3</b>	<b>RRHH</b>	<b>17</b>
<b>6.4</b>	<b>FABRICANTES DE EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS</b>	<b>17</b>
<b><u>7</u></b>	<b><u>ANEXO</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>8</u></b>	<b><u>CONTACTO</u></b>	<b><u>20</u></b>

## 1 CARTA DE LA DIRECCIÓN

Estimados amigos:

Cerramos el año 2015 con la satisfacción de haber conseguido integrar nuestra estrategia en materia de responsabilidad empresarial en todos nuestros procesos de negocio. Con la elaboración de la presente memoria queremos reflejar la importancia que tiene para nuestra empresa la apuesta por un modelo de desarrollo basado en principios y valores sostenibles, buscando siempre la máxima calidad en los servicios ofertados y asumiendo un compromiso de respeto y protección de nuestro entorno.

Dos importantes novedades legislativas de gran trascendencia para nuestra actividad se produjeron en este ejercicio del que estamos haciendo balance. Por un lado, la publicación del **Real Decreto 110/2015**, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y, por otro, el **Real Decreto 180/2015**, de 13 de marzo, sobre el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos que nos hemos marcado y la adaptación de nuestros procedimientos de trabajo a la nueva normativa, durante el pasado ejercicio se implementó en nuestro centro de tratamiento de O Porriño (Pontevedra) un Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente basado en las normas **ISO 9001 y 14001**.

**Innovación, eficiencia y calidad** son los tres pilares sobre los que hemos querido construir nuestro modelo de negocio, modelo que hemos tenido que ir adaptando a las necesidades de nuestros clientes y a un ciclo económico difícil para todos los sectores de actividad.

Un ejemplo de este esfuerzo de innovación continua ha sido la finalización del proyecto europeo **Life + ecoRaee** liderado por la **Universidad de Vigo** y con la participación de **revertia** y el centro tecnológico **Energylab**. La conclusión principal de este importante trabajo ha sido la demostración de que la reutilización de equipamiento informático obsoleto es una actividad viable desde el punto de vista económico, social y ambiental. El desarrollo de una herramienta para el cálculo de los impactos de esta actividad utilizando la metodología de **Análisis de Ciclo de Vida** nos ha permitido cuantificar los efectos de la reutilización de un puesto informático desde una perspectiva no sólo ambiental, sino también económica.

Por último, queremos manifestar la renovación del compromiso adquirido en marzo de 2012 con la firma de los **10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas** (The Global Compact), y nuestra firme voluntad de cumplirlos, transmitirlos y extenderlos entre nuestros grupos de interés.

Les invito a que lean estas páginas en las que queremos compartir con todos ustedes los logros conseguidos durante este año, no sin antes agradecer a nuestros clientes y colaboradores su confianza en nosotros y su apuesta por una gestión responsable de residuos.



El equipo directivo de revertia

## 2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### 2.1 Quiénes somos

Revetia presta un servicio de **gestión integral de residuos** a empresas e instituciones públicas y privadas. Nuestro valor diferencial es la apuesta por la **reutilización** de equipos y componentes informáticos fuera de uso, bajo los siguientes principios:

- ✓ **Economía circular.** Los aparatos al final de su vida útil son considerados como un recurso y se devuelven al circuito productivo. Aplicación de la jerarquía de gestión de residuos.
- ✓ **Interlocución única** para la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.
- ✓ Integración del proceso de gestión en el esquema de **Responsabilidad Social Corporativa** de nuestros clientes.
- ✓ **Cuantificación de los beneficios sociales y medioambientales** obtenidos.

Esquema de la Jerarquía de gestión de residuos (tipo y prioridad de tratamiento que debe recibir un residuo)



### 2.2 Misión, visión y valores

#### Misión

Fomentar una gestión más sostenible de residuos bajo parámetros de consumo responsable, preparación para la reutilización y conservación del medio ambiente.

#### Visión

Convertirnos en una empresa referente para la prestación de servicios de gestión integral de residuos, priorizando la reutilización, y cuantificando y difundiendo los efectos ambientales positivos obtenidos gracias a una gestión más responsable.

#### Valores



## 2.3 Dónde estamos

Con sede en Galicia, revertia cuenta con dos centros de tratamiento para la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos, uno en Pontevedra y otro en Madrid.

### Revertia O Porriño

Polígono Industrial As Gándaras parcela 108  
Porriño, Pontevedra. 36400  
Tfn: 986 060 766



### Revertia Madrid

C/ Duero 17  
28840, Mejorada del Campo. Madrid.  
Tfn: 915 713 715

Estos centros cuentan con las correspondientes autorizaciones ambientales emitidas por la administración competente.

## 2.4 Nuestros servicios

**LOGÍSTICA DE RETIRADA:** Realizamos la recogida de los residuos mediante transportistas autorizados en las instalaciones del cliente. Nos aseguramos de que los equipos estén convenientemente paletizados para garantizar la posible recuperación de los mismos.

**DOCUMENTACIÓN AMBIENTAL:** Nos encargamos de toda la documentación y todos los trámites asociados al traslado los residuos (Contratos de tratamiento, notificaciones de traslado a la Comunidad Autónoma, cartas de porte, documentos de identificación...).

**BORRADO SEGURO DE INFORMACIÓN:** En revertia realizamos el borrado seguro de los discos duros mediante un software que se ajusta a más de veinte normas internacionales de compensación y desinfección de datos borrándolos completamente sin posibilidad de restaurarlos. El acceso a los datos de la unidad se hace en el plano físico a través de la BIOS (Basic Input-Output Subsistema), sin necesidad de tener acceso directo a la información a través del sistema operativo. Se emite un certificado individual por disco duro indicando las características del mismo.

**REUTILIZACIÓN:** Nuestro sistema principal de valorización consiste en la reutilización de los equipos informáticos disminuyendo así el impacto que supondría el reciclaje de los mismos.

**CERTIFICADOS:** Emitimos los certificados de gestión de residuos conforme a la legislación vigente así como los de borrado de información para aquellos equipos que nos lo solicitan.

**ACV:** Realizamos a nuestros clientes un análisis del ciclo de vida de los equipos gestionados, cuantificando los impactos evitados en seis categorías (agotamiento de los combustibles fósiles, toxicidad humana, cambio climático (CO<sub>2</sub>), formación de partículas, agotamiento de minerales, radiaciones ionizantes).

**MEMORIA ANUAL:** Realizamos memorias a nuestros clientes con el detalle de las entradas de residuos de todos sus centros, la clasificación de los mismos y los porcentajes de reutilización obtenidos. Además, incluimos el análisis de ciclo de vida en el cual se determina también la huella de carbono, es decir, el impacto evitado de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

## 2.5 Nuestro proyecto empresarial

Fortalezas

- Formación y experiencia del equipo.
- Sistemas de información que facilitan la toma de decisiones.
- Inversión en I+D.
- Valores diferenciales únicos y bien valorados.

Oportunidades

- Legislación que fomenta la reutilización.
- Sensibilidad europea por la compra responsable y el crecimiento sostenible.
- Facilidades de envío y posibilidad de comercio electrónico sin necesidad de presencia in situ.

## 3 REVERTIA EN CIFRAS.

A continuación, mostramos nuestras principales magnitudes agrupadas según las dimensiones económica, medioambiental y social.

### Dimensión económica

En 2015 se gestionaron más de 140 toneladas de residuos, lo que supone un incremento del 27% con respecto a la cantidad gestionada en el ejercicio anterior. Se realizaron 124 servicios de retirada y gestión de material fuera de uso, más del doble que en 2014.

Gráfico 1: Nº de retiradas

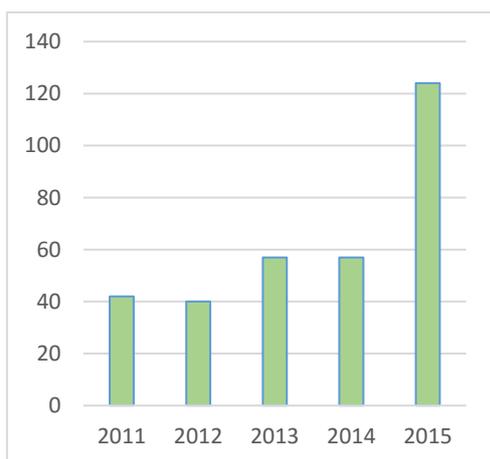
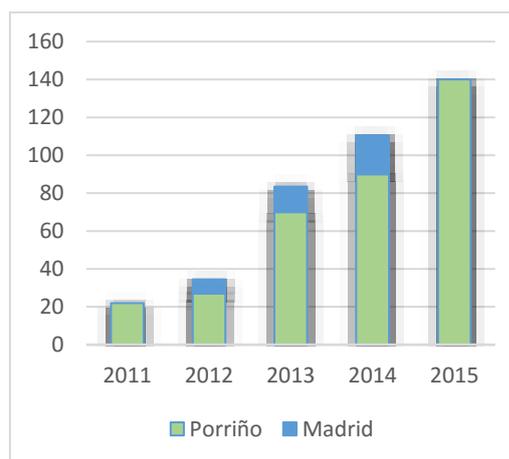


Gráfico 2: Toneladas de RAEEs retiradas



Por comunidad autónoma, casi el 80% de los residuos tienen su origen en Galicia, y el 16% en Madrid. En su gran mayoría (55%) fueron CPU (equipos de sobremesa y portátiles).

Gráfico 3: RAEs retirados por comunidad autónoma

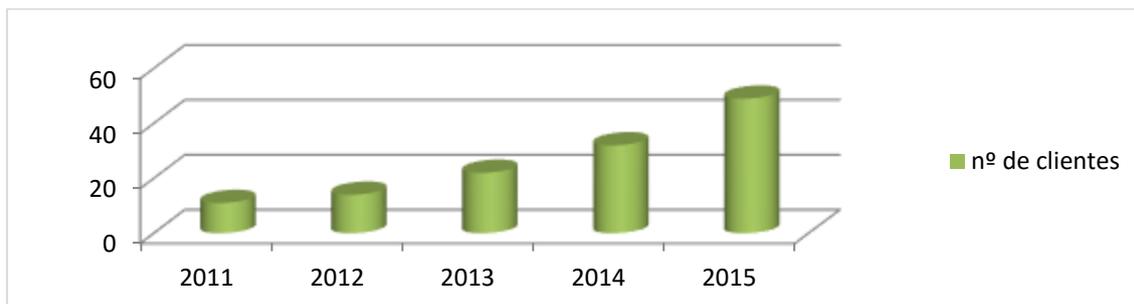


Gráfico 4: Tipología de residuos retirados



En términos comerciales, se ha mantenido constante el ritmo de crecimiento en número de clientes hasta alcanzar los 49 que se mantenían activos en 2015.

Gráfico 5: Evolución del número de clientes

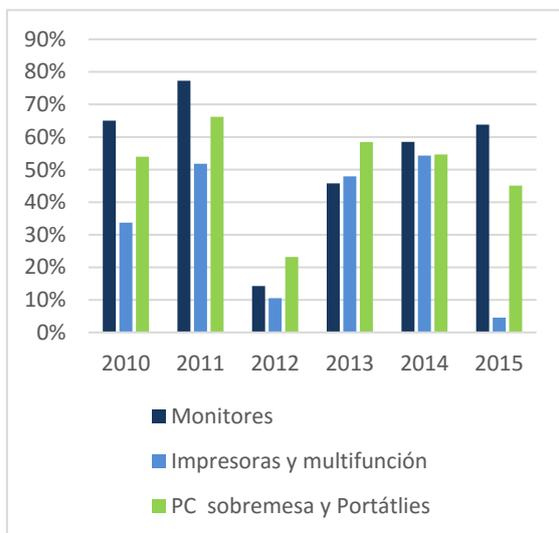


## Dimensión medioambiental

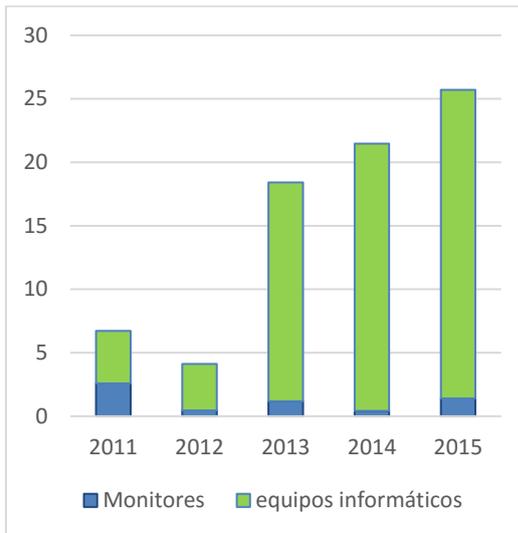
En términos ambientales, se han conseguido siempre altos porcentajes de reutilización gracias a una mejora continua en los procesos de tratamiento y tipificación de los equipos. Las 24 toneladas de residuos reutilizados en 2015 suponen un **17% sobre el total** de materiales gestionados. Hay que tener en cuenta que al estar considerando peso, y no unidades, determinados equipos de grandes dimensiones y que no son susceptibles de reutilización (Pantallas de tubo por ejemplo), afectan negativamente en el cálculo de este indicador.

Por tipo de aparato, los monitores son los que más se han podido reutilizar (63%), seguidos de las CPU (45%).

**Gráfico 6: % reutilización por tipo de aparato**



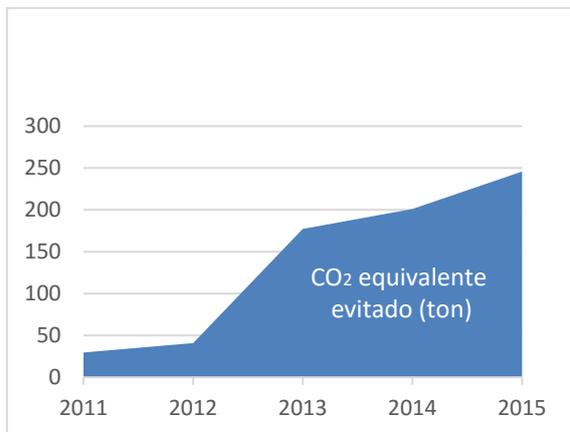
**Gráfico 7: Toneladas de equipos reutilizados**



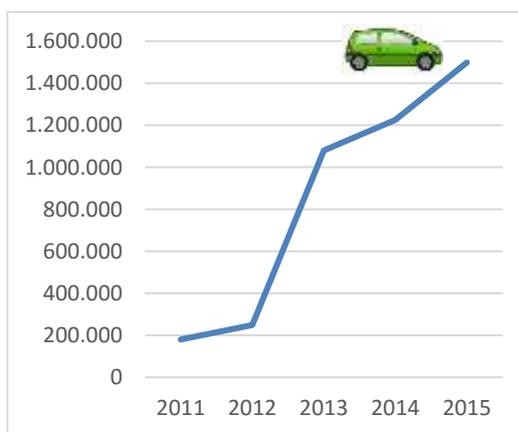
**Resultados del Análisis de Ciclo de Vida:**

Gracias a la metodología desarrollada en el marco del proyecto ECORAE podemos afirmar que un puesto informático completo (CPU, monitor, ratón y teclado) reutilizado evita la emisión a la atmósfera de 191 kg de CO<sub>2</sub> equivalente. En los gráficos siguientes podemos ver el impacto positivo que se ha conseguido en los 5 últimos años, que en 2015 ha supuesto casi 250 toneladas.

**Gráfico 8: Huella de carbono**



**Gráfico 9: CO2 en Km equivalentes**



Si lo traducimos a un indicador que nos resulte más fácilmente comprensible, esas toneladas que se ha conseguido evitar emitir son las que produce un turismo normal si recorriese un millón y medio de km.

**Dimensión social**

Por último, queremos resaltar las entregas de equipos recuperados a diferentes proyectos de interés social, gracias al patrocinio y soporte de nuestros clientes.

Se han destinado a favorecer el acceso a tecnologías de la información y la comunicación a colectivos vulnerables o con pocos recursos económicos.

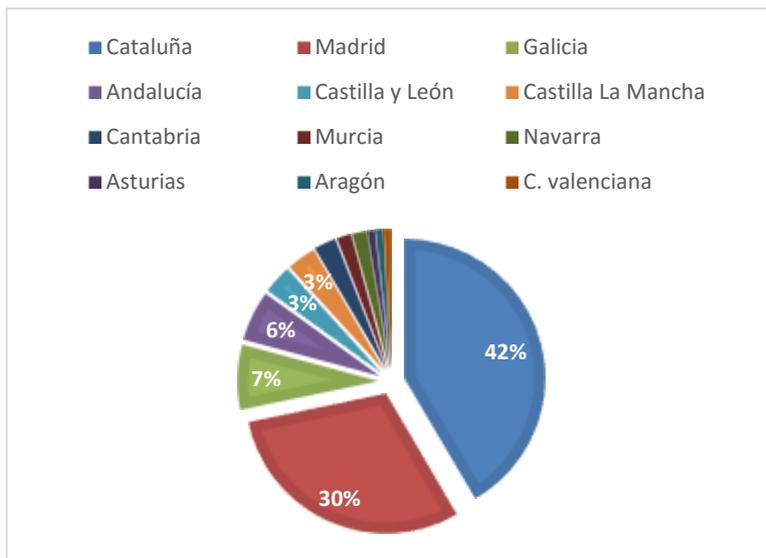
## Donaciones

601 equipos donados

74 instituciones

12 comunidades autónomas

Grafico 10: Donaciones por CCAA



## 4 MODELO DE GESTIÓN

Nuestro objetivo de integrar la Responsabilidad Social Empresarial en todos los ámbitos de la organización la convierte en un elemento transversal y vertebrador de todos los procesos de nuestra actividad.

### 4.1 Códigos y manuales

Disponemos de diferentes códigos y manuales que nos permiten compartir y transmitir a nuestros empleados y colaboradores nuestros valores y cultura de empresa:

- Manual de bienvenida**

  - Formación sobre revertsia al personal que se incorpora: Documentación medioambiental y PRL.
- Políticas de calidad y medio ambiente**

  - Se establecen los compromisos de la dirección para el cumplimiento de los objetivos.
- Manual de calidad y medio ambiente**

  - Se definen los objetivos operativos económicos y medio-ambientales y se desarrollan los medios para cumplirlos.
- Normas de carácter ambiental**

  - En ellas se detalla a los transportistas las normas y los procedimientos de carácter ambiental a aplicar en las recogidas.

## 4.2 Sistemas de gestión

A lo largo del segundo semestre de 2015, revertia ha implantado un Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente basado en las normas ISO 9001 y 14001.



Mapa de procesos general de revertia.

Las operaciones que se incluyen en el Sistema son la de gestor de valorización (preparación para la reutilización) de residuos peligrosos y no peligrosos (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) de origen industrial y doméstico respectivamente. En dichas operaciones se incluye como parte de los procesos el borrado seguro de información con su correspondiente certificado.

La integración de la responsabilidad social corporativa en revertia es total ya que forma parte de los servicios que prestamos a nuestros clientes por lo que es necesario que nuestro personal la conozca y la aplique en su trabajo, empezando por la dirección general.

## 4.3 Pacto mundial

Esta memoria se ha elaborado con el objeto de servir como informe de progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (The Global Compact) para el cumplimiento de sus 10 principios.



## 4.4 Formación y comunicación

### Formación

La formación continua de empleados y colaboradores es un aspecto clave para la organización, por lo que anualmente se aprueba y mantiene un plan de formación. Se procura que sea transversal y que todos los empleados participen en su elaboración, haciendo hincapié en las áreas específicas de su puesto.

La formación es de carácter tanto externo, mediante la asistencia a cursos o jornadas divulgativas, como interno, sobre las cuestiones que afectan de una forma más directa a la operativa de la organización.

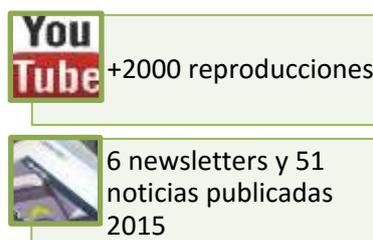
Además, se realizan revisiones periódicas no solo de los conocimientos adquiridos sino de la influencia de la aplicación de los mismos en la empresa (reducción de tiempos de producción, orden, limpieza...).

Para las nuevas incorporaciones se ha realizado un manual de bienvenida en el cual se explican las políticas de la empresa, los objetivos en cuanto a calidad y medio ambiente, el contenido de todos los procedimientos, así como los riesgos laborales asociados a nuestra actividad. Es una muestra de nuestro apoyo y respeto por la defensa de los derechos humanos tal como se recoge en la adhesión al Pacto Mundial.

### Comunicación

Conscientes de la importancia de internet y de la creciente presencia de los medios de comunicación digitales en la sociedad, revertia ha apostado por estos nuevos canales de información.

La principal es la web corporativa en la que se incluye un apartado de noticias. También tenemos presencia en las principales redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn y Youtube. Además, a lo largo de 2015 se han enviado 6 Newsletters con las principales noticias y novedades relacionadas con la sostenibilidad, en general, y con la gestión de los RAEE, en particular.



A lo largo del 2015, revertia ha colaborado con diferentes revistas y webs especializadas en temas ambientales mediante la publicación de artículos sobre gestión de RAEE y reutilización. Igualmente, se ha participado como ponente en diversas jornadas sobre RAEE.

Artículos publicados por revertia	Medio	Fecha
Mercados de Medio Ambiente. Larga vida a los residuos derivados de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y sus componentes.	<a href="http://www.mercadosdemedioambiente.com/opinion/larga-vida-a-los-residuos-derivados-de-aparatos-electricos-y-electronicos-raee-y-sus-componentes/#gdQ0FxtsXrsJYYDG">http://www.mercadosdemedioambiente.com/opinion/larga-vida-a-los-residuos-derivados-de-aparatos-electricos-y-electronicos-raee-y-sus-componentes/#gdQ0FxtsXrsJYYDG</a>	19/02/2015
Ágora: Inteligencia colectiva para la sostenibilidad. La reutilización deja de ser la gran olvidada.	<a href="http://agorarsc.org/author/alejo-calatayud/">http://agorarsc.org/author/alejo-calatayud/</a>	20/06/2015
TYSMAGACINE: La reutilización como la mejor de las opciones en la gestión de los RAEE	<a href="http://www.tysmagazine.com/la-reutilizacion-como-la-mejor-de-las-opciones-en-la-gestion-de-los-raee/">http://www.tysmagazine.com/la-reutilizacion-como-la-mejor-de-las-opciones-en-la-gestion-de-los-raee/</a>	16/09/2015

Ponencia	Lugar	Fecha
Jornada divulgativa del proyecto EcoRaee.	Madrid	27/04/2015
Congreso de la Federación española de la reutilización y reciclaje (FER).	Valencia	11/06/2016
Jornada de cierre del proyecto ECORAEE: <i>Escalabilidad industrial de los procesos de reutilización de RAEE.</i>	Universidade de Vigo	11/06/2016
APROEMA. Jornada técnica sobre la nueva normativa de RAEE: <i>La preparación para la reutilización.</i>	Santiago de Compostela	07/07/2015



## 5 INNOVACIÓN: ECORAE

A la hora de gestionar los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, tan importante como la correcta recogida de los mismos es la eficiencia en los procesos de reutilización. Para revertia es fundamental la innovación en un sector tan cambiante como es el de la informática por lo que tratamos de buscar asociaciones que nos permitan avanzar en este sentido.

En los tres últimos años revertia ha colaborado junto con el Centro tecnológico Energylab y la Universidade de Vigo en el proyecto Life + ECORAE (*“Demonstration of a re-use process of WEEE addressed to propose regulatory policies in accordance to EU law”*). Este fue el sexto de los 35 proyectos seleccionados y concedidos en la convocatoria 2011 del programa de la UE “LIFE +” dentro del subprograma de política medioambiental y gobernanza y finalizó en junio de 2015.



### Conclusiones del proyecto

En el proyecto quedó demostrado que la reutilización de equipos informáticos es económica, técnica y ambientalmente más eficiente que el reciclaje de los mismos. El análisis económico reveló que el beneficio agregado para el mercado español de esta actividad rondaría los 4 millones de euros.

A partir de la herramienta desarrollada para el Análisis del Ciclo de Vida, que se presenta en detalle en el siguiente apartado utilizándola para calcular el impacto de nuestra actividad en 2015, se han constatado los beneficios ambientales de los procesos de preparación para la reutilización en hasta seis categorías distintas.

### 5.1 Análisis de Ciclo de Vida (ACV)

El Análisis de Ciclo de Vida (ACV) es una herramienta que se emplea para evaluar las cargas de tipo ambiental asociadas a un producto teniendo en cuenta su ciclo completo. Es una metodología que identifica, cuantifica y caracteriza los diferentes impactos ambientales potenciales asociados a cada una de las etapas del ciclo de vida de un producto.

Se basa en la recopilación y análisis de las entradas y salidas del sistema para obtener unos resultados que muestren sus impactos ambientales potenciales, con el objetivo de poder determinar estrategias para la reducción de los mismos.

La manera y forma en la que se recopilan estas entradas/salidas se conoce como Inventario de ciclo de vida (ICV), y es la fase del análisis del ciclo de vida que implica la recopilación y la cuantificación de entradas/salidas de un sistema durante su ciclo de vida.



El transporte, almacenaje, distribución y otras actividades intermedias entre las fases del ciclo de vida también se incluyen cuando tienen la relevancia suficiente. A este tipo de ciclo de vida se le denomina comúnmente “de la cuna a la tumba”.

Esta metodología identifica, cuantifica y caracteriza los diferentes impactos ambientales potenciales asociados a cada una de las etapas del ciclo de vida de un producto. Incluye todas las etapas, desde la adquisición de materia prima, pasando por los procesos de tratamiento, distribución y uso, hasta los de fin de vida, así como todos los impactos ambientales asociados: efectos sobre la salud, amenazas relacionadas con los recursos, cargas para la sociedad e interacciones pertinentes.

Por lo tanto, para una determinada actividad, el problema no solo queda circunscrito al proceso industrial, sino que también es necesario establecer cuál es la parte proporcional de contaminación de todas las actividades previas y posteriores que el producto en cuestión origina.

A continuación, presentamos la tabla con el ACV de revertia para las 140 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos con un 20 % de reutilización del total de los residuos y un 53 % en el caso de los equipos informáticos.

**Tabla 1: Impactos evitados en el Análisis de Ciclo de Vida**

Categorías de impacto	Unidad de medida	Impacto evitado
Agotamiento de los combustibles fósiles	kg oil eq	67.379
Toxicidad humana	kg 1,4-DB eq	901.266
Cambio climático	kg CO2 eq	245.808
Formación de partículas	kg PM10 eq	574
Agotamiento de minerales	kg Fe eq	263.185
Radiaciones ionizantes	kg U235 eq	84.080

En la categoría de cambio climático, que es la que se corresponde con la huella de carbono, se ha conseguido evitar la emisión de 246 toneladas de CO2. Para hacernos una idea en unidades más reconocibles:



CO<sub>2</sub> fijado por 251.241 robles.



CO<sub>2</sub> emitido por un turismo al recorrer 1.498.830 km (vida útil de 4 turismos).

La cuantificación de nuestras emisiones nos permite mejorar nuestro desempeño ambiental en el campo de las emisiones de CO<sub>2</sub> y dar información a nuestros clientes sobre las emisiones asociadas a los productos que pasan por nuestras manos.

Con este estudio pretendemos, además, destacar el poder que tenemos como consumidores a través de nuestras decisiones para convertirnos así en los principales actores en la lucha por reducir, en la medida de lo posible, la gravedad del problema ambiental del cambio climático.

## 6 DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA

Nuestro principal objetivo es incrementar cada año la recogida y gestión responsable de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Uno de los grandes problemas a los que se enfrentan a diario los poseedores de estos equipos es la falta de alternativas para la entrega de los mismos de la manera más eficiente desde un punto de vista medioambiental y económico.

Por este motivo nuestro mayor empeño es aportar soluciones a todas aquellas personas o instituciones que tengan la necesidad de deshacerse de sus RAEE, ofreciéndoles una opción que tiene un impacto positivo en el medio ambiente, como es la **preparación para la reutilización**. Para completar la cadena de valor y el modelo de **economía circular**, es preciso que dediquemos también nuestro esfuerzo en garantizar la satisfacción de los destinatarios finales de los equipos recuperados.

Entendemos que para prestar los mejores servicios a nuestros clientes es fundamental contar con personal cualificado que se sienta parte de la empresa y comparta los mismos objetivos, así como con proveedores que nos ofrezcan la mejor confianza para el desempeño de nuestra actividad.

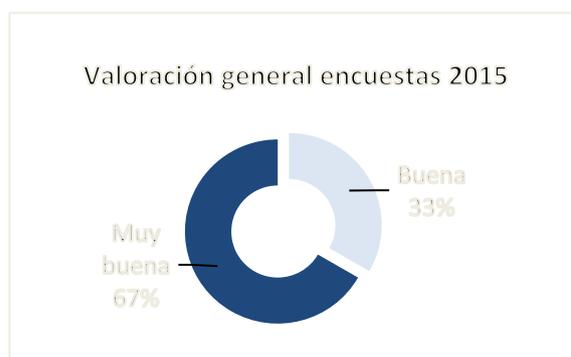
La transparencia con las administraciones públicas y con los fabricantes de equipos eléctricos y electrónicos es un factor clave en nuestro modelo de gestión. El firme compromiso para cumplir con la legislación vigente y trabajar para alcanzar los objetivos que fija la normativa forma parte de nuestro sistema de trabajo, facilitando en todo momento a nuestros colaboradores y a los

organismos reguladores toda la información necesaria en relación a los procesos realizado en el desarrollo de nuestra actividad.

## 6.1 Clientes

Para asegurar la calidad de nuestros servicios, en revertia ponemos a disposición de nuestros clientes un completo cuestionario de satisfacción para que puedan valorarnos y manifestar sus quejas, opiniones o sugerencias.

Todas las encuestas se analizan en conjunto a través del indicador de valoración global media de encuestas. En 2015 las encuestas recibidas, que representan el 40% del volumen total de residuos gestionados se ha obtenido una valoración media de 4,583 sobre 5.



Resultado valoración encuestas.

## 6.2 Proveedores

En revertia nos aseguramos de que las empresas con las que trabajamos cumplan con los principios recogidos en el Pacto Mundial. Todos nuestros productos proceden de la reutilización de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de los cuales conocemos en todo momento su procedencia que en la actualidad es al 100 % de España.

Revertia trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno por lo que solo nos relacionamos con empresas y clientes que se rigen por la normativa legal, primando la total transparencia, firmándose incluso en muchos casos el compromiso por escrito del cumplimiento de nuestras políticas y solicitando documentación que respalde el cumplimiento legal de sus trabajos.

### 6.2.1 Proveedores de materiales y otros servicios

Se trata de los proveedores de consumibles (embalajes, productos de limpieza...) y de servicios como (mantenimiento de las instalaciones, EPIs...). Empleamos proveedores de nuestra provincia, en la medida de lo posible, con el objetivo de fomentar el empleo local y tener una mayor cercanía en la adaptación a nuestras necesidades de sus productos.

### 6.2.2 Proveedores de transporte

En revertia solo trabajamos con proveedores de transporte autorizados y lo verificamos en cada recogida. Elaboramos y comprobamos toda la documentación ambiental asociada a los traslados de residuos tanto cuando éstos llegan como aquellos que abandonan nuestras instalaciones.

Como parte de nuestro procedimiento de comunicación, nuestros proveedores reciben nuestra política de calidad y medio ambiente, un procedimiento específico de traslado y unas normas de carácter ambiental en las recogidas que se comprometen por escrito a cumplir.

### 6.3 RRHH

Nuestra empresa está constituida por un equipo de profesionales con experiencia en RSC, gestión de residuos y legislación ambiental encargados de adaptar la normativa vigente a la empresa e informar a nuestros clientes sobre las principales obligaciones que les afectan. Además, contamos con un equipo de técnicos expertos en reutilización de componentes tecnológicos de ordenadores y otros equipos informáticos auxiliares encargados de valorizar y conseguir que los aparatos recibidos generen una nueva utilidad.

Nuestro personal está ligado a un plan de Prevención de Riesgos Laborales, que se le facilita en el Manual de Bienvenida al incorporarse a la empresa. Del mismo modo, puntualmente reciben charlas sobre PRL de acuerdo a sus puestos para actualizarse en dichos campos. Disponen también toda la información de prevención en caso de emergencias o desalojos por incendios o situaciones similares que se completa con, al menos, un simulacro al año.

En revertia apoyamos la erradicación del trabajo infantil, siendo toda la plantilla mayor de 18 años y dos años por encima de la edad legal para trabajar en España. La selección de nuevo personal sigue un procedimiento ligado a la normativa legal en tema laboral que excluye en todo momento la posibilidad de que una vacante sea ocupada por una persona que no supere esta edad.

revertia apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento del derecho a negociación colectiva, pero llevado a su dimensión empresarial; esto es, dado el número de empleados la empresa no tiene que disponer de representación legal de los trabajadores, pero si se rige según el convenio sectorial (Convenio de la recuperación y el reciclaje) y pactos de mejora sobre el mismo ajustados a derecho.

Apoyamos la eliminación de discriminación en materia de empleo y ocupación, fomentando la igualdad en los procesos de selección no siendo excluyente la raza, el sexo, la religión, estado civil u orientación de la persona que se postula al puesto.

Desde el inicio de nuestra actividad contamos anualmente con alumnos en prácticas del Máster en Gestión del Desarrollo Sostenible de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Vigo. También mantenemos un acuerdo de colaboración con el Colegio Hogar Afundación que ha hecho que, por segundo año consecutivo, alumnos del módulo de *instalaciones de telecomunicaciones*, completasen su formación realizando prácticas en nuestra empresa. En ambas titulaciones algunos de ellos han pasado posteriormente a formar parte de nuestra plantilla.

### 6.4 Fabricantes de Equipos Eléctricos y Electrónicos

Tal y como se establece en el Real Decreto 110 /2015, de 20 de febrero, de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, los productores de AEE, de sus materiales y de sus componentes, deberán diseñar y producir sus aparatos de forma que se prolongue en lo posible su vida útil, facilitando entre otras cosas, su reutilización, desmontaje y reparación.

Los productores de AEE se constituyen en sistemas individuales o colectivos de responsabilidad ampliada (SRAP) con los cuales asumen sus obligaciones en este sentido.

Revertia cuenta con acuerdos con tres de los principales sistemas:



## 7 ANEXO

Tabla de contenidos de los 10 principios del pacto mundial.

<b>Cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial</b>	<b>Capítulo</b>
<b>Derechos Humanos</b>	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	4.4
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	6.2
<b>Normas laborales</b>	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	6.3
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	
<b>Medio Ambiente</b>	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	2
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	4.4
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	2
<b>Anticorrupción</b>	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	6.2

## 8 CONTACTO

### DIRECCIÓN FISCAL Y OFICINAS:

C/Pontevedra nº1, 2º Vigo, 36201 Pontevedra T: 986 060 766

C/Azahar 6, 2H Madrid, 28020 T: 915 713 715

### CENTROS DE TRATAMIENTO:

C/Duero 17 Mejorada del Campo, 28840 Madrid T: 915 713 715

Pl. As Gándaras, Parcela 108 O Porriño, 36400 Pontevedra T: 986 060 766

