

# MEMORIA 2023

IC SERVEIS

Isla Centinela S.L.-

## Memoria Explicativa del Proyecto



Orden del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales de 16 de octubre de 1998; RD 357/2006, de 24 de marzo; Orden TAS 816/2005, de 21 de Marzo; orden del Consejero de trabajo y Formación de 4 de Mayo de 2005 y Resolución del consejero de Empresa, Ocupación y Energía por la que se aprueba la convocatoria informativa para conceder ayudas destinadas a la integración laboral de personas con discapacidad en centros especiales de empleo mediante proyectos que generen empleo estable, BOIB NÚM. 124, 7 de septiembre de 2023

## Contenido

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DESCRIPCIÓN DE NUESTRA ENTIDAD E HISTORIA.....</b>               | <b>5</b>  |
| <b>MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>PROMOTORES .....</b>                                             | <b>8</b>  |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....</b>                         | <b>9</b>  |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LAS NUEVAS ACTIVIDADES .....</b>                  | <b>12</b> |
| <b>Multiservicios .....</b>                                         | <b>13</b> |
| Organigrama Multiservicios.....                                     | 14        |
| AREA MULTISERVICIOS .....                                           | 14        |
| Mercado Multiservicios .....                                        | 14        |
| Plan comercial Multiserveis .....                                   | 15        |
| EQUIPO HUMANO .....                                                 | 16        |
| <b>Salud Ambiental.....</b>                                         | <b>17</b> |
| Organigrama Salud Ambiental .....                                   | 17        |
| MERCADO SALUD AMBIENTAL .....                                       | 18        |
| ESTUDIO DE LA COMPETENCIA SALUT AMBIENTAL.....                      | 19        |
| EMPRESAS DE SALUD AMBIENTAL CON REGISTRO ROESB EN LAS ILLES BALEARS | 20        |
| CLIENTES SALUT AMBIENTAL .....                                      | 20        |
| PLAN COMERCIAL SALUT AMBIENTAL .....                                | 21        |
| EQUIPO HUMANO SALUD AMBIENTAL.....                                  | 22        |
| <b>CERTIFICACIONES.....</b>                                         | <b>23</b> |
| <b>INTERÉS SOCIAL Y JUSTIFICACIÓN .....</b>                         | <b>24</b> |
| <b>MERCADO ESTRUCTURA ACTUAL .....</b>                              | <b>27</b> |
| <i>Estructura actual.....</i>                                       | <i>27</i> |
| 1. <i>Mercado potencial .....</i>                                   | <i>27</i> |
| 2. <i>Competencia .....</i>                                         | <i>28</i> |
| 3. <i>Política de Servicio y Atención al Cliente.....</i>           | <i>29</i> |
| 4. <i>Política de Precios, Promociones y Descuentos .....</i>       | <i>30</i> |
| 5. <i>Publicidad y Promoción. Acciones de Marketing .....</i>       | <i>31</i> |
| 6. <i>Estrategia de Ventas .....</i>                                | <i>31</i> |
| 7. <i>Plan de Ventas Anual .....</i>                                | <i>32</i> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>RECURSOS HUMANOS .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>33</b> |
| <b><i>Nuestra forma de ver la gestión de personas .....</i></b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>33</b> |
| Nuestro departamento de RRHH se denomina Gestión de personas y tiene una visión única de él porque el empleo protegido es una herramienta de inclusión; formado íntegramente por personas con discapacidad y siendo el departamento encargado de la coordinación con la Unidad de apoyo. .... | 33        |
| <b><i>1. Valores y política interna de RRHH.....</i></b>                                                                                                                                                                                                                                      | <b>35</b> |
| <b><i>2. Estructura funcional y organigrama: .....</i></b>                                                                                                                                                                                                                                    | <b>36</b> |
| <b><i>3. Estructura Dirección - CEO .....</i></b>                                                                                                                                                                                                                                             | <b>37</b> |
| <b><i>4. Plan de Recursos Humanos .....</i></b>                                                                                                                                                                                                                                               | <b>37</b> |
| <b><i>5. Necesidades de Personal .....</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                | <b>38</b> |
| <b>ASPECTOS LEGALES Y SOCIETARIOS.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>41</b> |
| <b>COMPROMISO IC SERVEIS.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>42</b> |

# IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

## DESCRIPCIÓN DE NUESTRA ENTIDAD E HISTORIA

La integración en el mundo laboral de las personas con discapacidad no debe de responder a un imperativo legal; como sociedad debe de partir de un compromiso por parte de las instituciones públicas y un convencimiento de que la diversidad en la empresa aporta grandes beneficios a todas las partes.

Desde el año 1999, Ic Serveis viene ofreciendo a empresas privadas y a organismos públicos la contratación de servicios accesorios a sus actividades principales para el correcto funcionamiento de su actividad productiva.

Estos servicios se prestan a través de una plantilla formada por grandes profesionales, donde más del 80 % de ellos- incluyendo un alto porcentaje de personas con discapacidad en el equipo de dirección superior al 50%- tienen algún tipo de discapacidad.

A través de los servicios que Ic Serveis presta a diferentes compañías las mismas pueden cumplir con la LGD, la cual obliga a las empresas de 50 trabajadores o más a reservar una cuota del 2% de su plantilla a personas con discapacidad.

Con servicios altamente profesionalizados y de nueva creación como nuestra puntera área de Salud ambiental o el área de multiservicios se ponen cada día en valor las capacidades laborales diversas de las personas que conforman nuestra entidad, sorprendiendo cada día a todos aquellos que nos conocen, rompiendo prejuicios sociales y poniendo en valor la diversidad.

Un proyecto como este, no sería posible sin el Equipo que conforma el Servicio de Ajuste de Personal o unidad de Apoyo; un equipo multidisciplinar de técnicos especialistas con amplia experiencia en sus áreas de trabajo, psicólogos y especialistas en gestión de centros especiales de empleo, cuya labora permite llevar a cabo y con éxito la inserción de numerosas personas cada año dentro del empleo protegido que ofrece Ic Serveis.

Isla Centinela SL (IC Serveis) es un Centro Especial de Empleo de Iniciativa social.

Los Centros Especiales de Empleo son empresas cuyo objetivo principal es el de realizar un trabajo productivo, participando regularmente en las operaciones del mercado, y cuya finalidad es asegurar

un empleo remunerado y la prestación de servicios de ajuste personal y social que requieran sus trabajadores con discapacidad.

IC Serveis surge bajo las directrices de crear una empresa moderna, actual y adaptada a una realidad exigente, y capaz de dar respuesta a su demanda con eficacia y creatividad. Una empresa que base sus esfuerzos en fomentar y crear puestos de trabajo para personas con discapacidad, dando estabilidad y confianza, al tiempo que busca un equilibrio entre los conceptos de actividad empresarial y beneficio social.

Tras años de trayectoria tratando de poner como eje central la Responsabilidad Social Corporativa empresarial (RSC) como eje esencial y como valor y principio de actuación nuestra actividad empresarial, en 2020 se dio un paso más, y diferenciándonos de otros centros especiales de empleo de iniciativa privada Ic Serveis se convirtió en un Centro Especial de Empleo de Iniciativa Social.

En la actualidad Ic Serveis es un Centro especial de Empleo de Iniciativa Social, orientado a mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos que residen en Baleares a través de iniciativas sociales financiadas con los beneficios del CEEIs; ello es posible siendo el 51 % de nuestras acciones propiedad de la Asociación 4 Illes, la cual tiene como finalidad entre otros la realización de proyectos sociales que beneficien a la infancia, la tercera edad, las personas con discapacidad y colectivos especialmente vulnerables.

Somos un Centro Especial de Empleo de Iniciativa Social (CEEIs) y los objetivos sociales que se persiguen exceden los usuales de otros Centros Especiales de Empleo de iniciativa puramente privada, entre los que se encuentran el fomento y creación de puestos de trabajo, la integración al mundo laboral de personas discapacitadas como labor social y ser una empresa que genere beneficios para poder financiar proyectos sociales que contribuyan a reducir las desigualdades sociales.



IC SERVEIS

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestra misión principal es la de integrar socio laboralmente a personas con discapacidad mediante la creación de puestos de trabajo sostenibles y de calidad. A su vez nuestra misión se ha ampliado y actualmente también es la de poder producir beneficios para financiar proyectos sociales que contribuyan a reducir las desigualdades sociales.



## Misión

Nuestra misión principal es la de integrar socio-laboralmente a personas con discapacidad mediante la creación de puestos de trabajo sostenibles y de calidad.

## Visión

Como Centro Especial de Empleo, ser una empresa de prestación de servicios profesional, eficiente y con altos niveles de calidad, donde se promueva la autonomía, iniciativa y felicidad de sus empleados.



## Valores

Promover unos hábitos de vida saludables que contribuyan a mejorar la salud de las personas que forman parte de nuestra entidad.

Tratar de ser una empresa saludable y que fomente la realización laboral de las personas que cada día forman parte de ella.

## PROMOTORES

El promotor de los servicios es Isla Centinela S.L. cuyo nombre comercial es IC Serveis.



Las personas responsables de su gestión son Joan Xamena Aguilar y Alberto Gundin Fernández liderando un proyecto apoyado por un equipo multidisciplinar responsable de cada área.

Joan Xamena Aguilar es el promotor de la empresa que en 1998 inicia los trámites de creación de la sociedad, naciendo Isla Centinela SLU, la cual en 1999 inicia su andadura laboral.

Su punto fuerte es la experiencia comercial, ya que durante toda su vida profesional ha ejercido su actividad dentro del sector asegurador en cargos directivos. Su formación en comercialización de productos intangibles y la dirección de grandes equipos como director territorial hacen

del promotor un director con capacidades múltiples, con visión de integración, dotes de mando y de liderazgo, y, en definitiva, la persona base para lograr objetivos a corto y medio plazo. Además, su visión aporta seguridad al proyecto y garantía de éxito, debido a su conocimiento del mercado, y de los sectores empresarial, político y financiero.

Junto con D. Joan Xamena encontramos en la Dirección General a D. Alberto Gundin, trabajando ambos manos a mano para poder dotar a la estructura de Ic Serveis del liderazgo y la dirección que el equipo multidisciplinar que nuestra empresa precisa.



D. Alberto Gundin Fernández, profesional del Tercer Sector y del Sector Sanitario cuenta con más de 15 años de experiencia en la gestión y dirección de equipos. Con formación en Psicología y ciencias de la salud, especialista en salud pública y en derecho sanitario y bioética, proporciona una visión más tecnificada de la gestión de cuentas operativas de gran volumen. “Más de 10 años gestionando cuentas operativas, liderando equipos y gestionando personas en el sector sanitario y de servicios sociales, buscando la eficacia, eficiencia y relevancia en la gestión económica de los recursos. Todo esto unido a una de mis grandes pasiones, las relaciones institucionales con los sectores público y privado, las políticas, la agenda y la incidencia política.” Se puede ver el resto de la información en la siguiente dirección: <https://www.linkedin.com/in/alberto-gundin>

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Desde finales de 2022 y durante 2023 nuestra actividad se ha centrado por poder iniciar la tecnificación de nuestra entidad a través de la búsqueda de perfiles más profesionalizados en el ámbito de instalaciones eléctricas y mantenimiento preventivo de edificios.

A su vez, hemos ampliado nuestro equipo de salud ambiental tratando de dar respuesta a la alta demanda de este tipo de servicios; tanto por clientes privados como por licitaciones públicas.

Tras un 2022 en el que la actividad se dirigió principalmente a la preparación para el lanzamiento de las nuevas líneas de negocio, para poder realizar una reconversión sectorial del CEE y permitir un crecimiento en la creación de puestos de trabajo en sectores de mayor cualificación.

En 2023 se inició la segunda puesta en marcha de un área profesionalizada como es la de mantenimiento preventivo o multiservicios- soluciones de eficiencia energética incluidas-. Un área que ha supuesto un reto de envergadura para los profesionales de la unidad de apoyo a la hora de realizar los itinerarios de inserción en un mercado laboral altamente competitivo en perfiles como los requeridos para el inicio de este tipo de actividad.

Por este motivo en 2023 nos hemos visto limitados en crecimiento por la ausencia de personal cuyos itinerarios de inserción pudieran encajar dentro de nuestra entidad. Lo cual ha dificultado que se aumentara el volumen de negocio a su vez.

Actualmente hay una serie de grandes empresas y particulares que confían en nosotros para que realicemos sus servicios, como lo hemos hecho en un pasado y de nuevas formas actualmente; entre ellas se encuentran:

1. R.C.D. Mallorca: servicio de mantenimiento preventivo, servicio de auxiliares, servicio de limpieza.
2. Residencia Can Granada. S.L.U: servicio de auxiliares de servicios diurnos, servicio de auxiliares de servicios nocturnos, servicio de limpieza, servicio de apoyo en comedor.
3. SMAP: servicio de limpieza en parkings.
4. Ayuntamiento de Binissalem: Servicio de limpieza urbana.
5. Hotelbeds: Servicio de limpieza.
6. Tui España: Servicio de limpieza.
7. Ayuntamiento de Binissalem: servicio de limpieza de edificios públicos.

Indistintamente que nuestro objetivo principal sea la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral, una de las premisas que mantenemos como parte fundamental de nuestra infraestructura es la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes.

Debido a los cambios surgidos en el mercado de servicios de CEES, y en general de todas las empresas

de prestación de servicios en las Islas Baleares, desde IC Serveis ofrecemos en la actualidad una amplia variedad de servicios, orientados a dar respuesta a las necesidades que se han detectado en el mercado y que se agrupan en las siguientes áreas;

- Servicio de Jardinería
- Servicio de multiservicios y mantenimiento preventivo.
- Auxiliares de servicio y conserjería
- Servicio de salud ambiental y limpieza
- Servicios de consultoría, formación y acompañamiento en gestión de la diversidad y la inclusión en el ámbito de la empresa.

Los 24 años de presencia en el mercado hacen de IC Serveis el compañero ideal para cualquier tipo de empresa, con un valor añadido que es la experiencia en control y dirección de equipos de personas con discapacidad realizado por personas con discapacidad desde una perspectiva única en el sector.

## **ESTRUCTURA ACTUAL DE LA PLANTILLA**

---

Al tratarse en nuestro caso de centros especiales de empleo que ya está en funcionamiento, la contratación indefinida o la transformación objeto de la subvención, supone también un incremento de la plantilla fija de personas con discapacidad que se asumió en el centro en el último expediente de ayudas aprobado el anterior proyecto generador de empleo 2022.

- El número de personas con discapacidad y un contrato indefinido en 2021. Total 71.
- El número de personas con discapacidad y un contrato indefinido en 2022. Total 87
- El número de personas con discapacidad y un contrato indefinido en 2023. Total, a fecha actual, 117.

**2023, fecha actual septiembre 2023.**

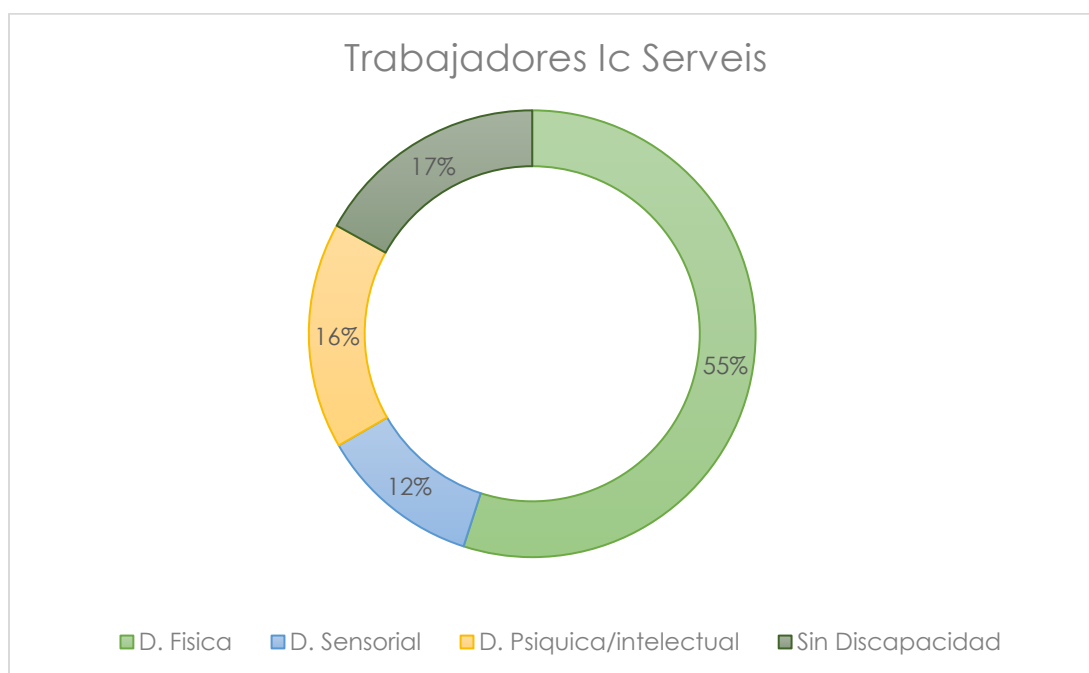
**Miembros totales de la plantilla 171 personas.**

- Miembros de la plantilla con alta discapacidad- discapacidad psíquica o intelectual o discapacidad física o sensorial superior al 65%-: 37 personas
  - Psíquicos: 28 personas.
  - Personas con discapacidad severa: sensoriales 4, físicos 5.
- Miembros de la plantilla con discapacidad: 142
- Miembros de la plantilla sin discapacidad: 29 personas.

**Como centro Especial de Empleo con 171 personas actualmente en la plantilla el 81.98 % de las personas que trabajan con nosotros tienen algún tipo de discapacidad/ Diversidad Funcional.**



De las 29 personas que actualmente forman parte de la plantilla de IC Serveis sin discapacidad, 7 prestan servicios como personal de ajuste en unidad de apoyo de modo directo- aunque las mismas no se imputen a la unidad de apoyo y formando parte de las respectivas áreas de la entidad y siendo supervisadas por la U.A, a jornada completa o parcial.



*Previamente a la presentación de este documento se ha registrado Adenda a el proyecto generador de empleo de 2022, indicando las sustituciones en las contrataciones que han finalizado con anterioridad al periodo establecido.*

## DESCRIPCIÓN DE LAS NUEVAS ACTIVIDADES

La inversión prevista para este año está dirigida principalmente a continuar dotando de elementos de producción a las líneas de negocio para poder realizar una reconversión sectorial del CEE y permitir un crecimiento en la creación de puestos de trabajo en sectores de mayor cualificación.

A su vez las inversiones dan dirigidas a dar repuesta a la necesidad de adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo no presencial que se imponen desde el fin de la pandemia.

La inversión en equipos informáticos es fundamental para facilitar el teletrabajo en la actualidad. Con la creciente adopción de modelos de trabajo remoto, contar con herramientas y dispositivos adecuados se vuelve esencial para garantizar la productividad, la eficiencia y la seguridad en este entorno laboral.

La inversión en equipos informáticos adecuados es esencial para facilitar el teletrabajo de manera efectiva, promoviendo la conectividad, la seguridad, la eficiencia y la productividad de los empleados que trabajan desde diferentes ubicaciones.

Estas inversiones nos permiten facilitar que las personas que tienen una discapacidad orgánica o física y necesitan de entornos adaptados o en ocasiones de eliminar desplazamientos en momentos concretos por razón de su patología puedan trabajar en remoto; y de este modo poder garantizar a través de esta adaptación que los itinerarios de inserción dan un paso más, son más efectivos y a su vez mejoran la percepción de los trabajadores de su propio rendimiento.

A su vez se cuenta con el objetivo es desarrollar nuevas actividades en sectores tecnificados y en entornos industriales. Siendo estos sectores, áreas donde los centros especiales de empleo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears no presentan actividad histórica alguna, y valorando como una oportunidad el desarrollar acciones encaminadas a diversificar la actividad en ambos sectores por su potencial.

El desarrollo de estas dos nuevas líneas de negocio se sustenta en la necesidad de ofrecer a nuestros trabajadores y a las personas con diversidad funcional que participan del mercado laboral, una alternativa viable a los puestos de trabajo tradicionales y sectores históricos que desarrollan los CEE en las Illes Balears.

Los entornos industriales ofrecen espacios controlados donde la naturaleza de la propia actividad, con la consiguiente adaptación de los puestos de trabajo, garantiza un menor desgaste físico y psicológico. Así mismo, se ha constatado que la disminución de desplazamientos al establecer la actividad en un único centro por proceso; hace que los centros de producción y manufactura sean opciones muy ventajosas generando un entorno laboral favorable para que las personas con diversidad funcional puedan conseguir un desarrollo profesional óptimo.

Respecto a desarrollar líneas tecnificadas, consideramos que apostar por el reciclaje y la formación homologada de nuestros trabajadores permite una reconversión de potenciales perfiles en áreas

donde el conocimiento técnico determina el desarrollo de la actividad, ejecutando trabajos con una menor carga física lo que facilita su desempeño, unido a una mayor retribución.

Dado el análisis que se ha realizado, se ha optado por desarrollar y potenciar dos nuevas actividades o líneas de actividad a ejecutar:

- Multiservicios especializados; es decir, mantenimiento preventivo orientado a la dotación de apoyo con perfiles adaptados a las necesidades del mercado. Soluciones de eficiencia energética y climatización.
- Operador de Salud Ambiental. Desinfección e Higiene Ambiental en prevención y control de plagas, controles en la industria alimentaria (APPCC), tratamiento preventivo de plagas de la madera y la implantación de sistemas de prevención y control de legionela

## Multiservicios

Cuando nos referimos al mantenimiento preventivo de edificios hablamos de aquel que está destinado a su conservación a través de la realización de revisiones y reparaciones periódicas que garanticen el correcto funcionamiento y fiabilidad.

El mantenimiento de edificios consiste en todas las acciones que son necesarias para cuidar y proteger un inmueble de forma que se conserve mucho más tiempo en su estado óptimo. Con un buen mantenimiento del edificio podremos prolongar sus características funcionales, higiénicas y estéticas.

Esto nos lleva a actuar antes de que pase nada, es decir, a prever posibles desperfectos que pueda causar el paso del tiempo. Y es aquí cuando hablamos del mantenimiento preventivo de edificios.

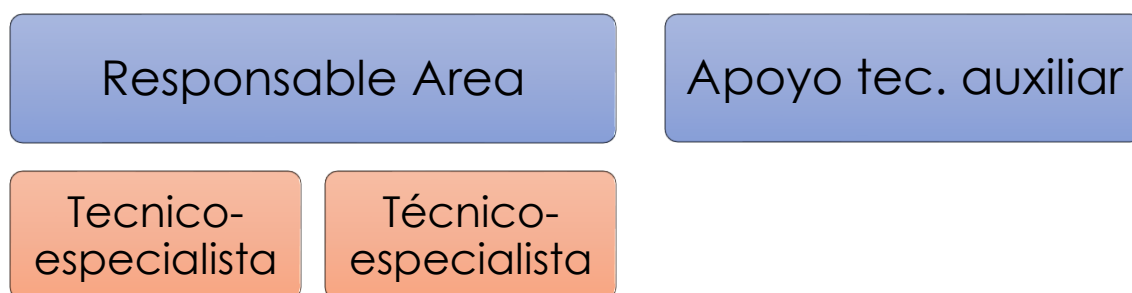
El mantenimiento preventivo está basado en la realización de revisiones de manera periódica de ciertos aspectos del edificio para, de este modo, prevenir de una forma anticipada el posible deterioro de los elementos, fruto del uso y agotamiento de la vida útil de los componentes, partes, piezas, materiales y en general, elementos que forman toda la infraestructura o planta física del edificio.

Gracias a este tipo de mantenimiento podemos permitirnos tanto la recuperación como la restauración, renovación y operación continua, de una forma confiable, segura y económica para sus propietarios, sin aportar o aumentar valor al edificio.

Realizamos inspecciones, y sus respectivas reparaciones derivadas de las mismas y realizadas de forma periódica, la puesta en marcha y parada de ciertos elementos e instalaciones que posea el edificio o comunidad de vecinos como puede ser la caldera o la piscina, la limpieza de todo el recinto de manera tanto técnica como higiénica- en colaboración con nuestra área de salud ambiental - todas las operaciones de mantenimiento y reparación del mismo modo que contempla las sustituciones de los pequeños elementos fungibles que así lo requieran.

A su vez también contribuimos a buscar las mejoras energéticas y estructurales que se nos requiera. Tratando de buscar un nicho de mercado también en la posible incursión en soluciones energéticas y de climatización.

## Organigrama Multiservicios



## AREA MULTISERVICIOS

Se define como **mantenimiento preventivo** a la acción de revisar de manera sistemática y bajo ciertos criterios a los equipos o aparatos de cualquier tipo (mecánicos, eléctricos, informáticos, etc....) para evitar averías ocasionadas por uso, desgaste o paso del tiempo.

El mantenimiento preventivo se adelanta a las averías antes de que ocurran o hace que sean menos graves, por lo que disminuye el gasto en reparaciones y el tiempo en el que los equipos dejan de estar operativos debido a las mismas.

## Mercado Multiservicios

Los servicios multiservicios y soluciones energéticas abarcan un amplio espectro de tareas complejas que requieren habilidades y conocimientos especializados. Desde la instalación y mantenimiento de sistemas solares hasta la gestión integral de edificios, cada tarea exige capacitación y experiencia específica. Encontrar individuos con este nivel de competencia se ha convertido en un verdadero reto.

El auge de la conciencia ecológica y la transición hacia fuentes de energía más limpias ha impulsado la demanda de servicios energéticos en Mallorca. No obstante, el crecimiento del mercado ha superado la capacidad de formar profesionales a un ritmo suficiente. La brecha entre la demanda y la oferta de mano de obra cualificada se ha ampliado, generando una competencia feroz entre las empresas del sector.

El cumplimiento de normativas y regulaciones relacionadas con la eficiencia energética y la sostenibilidad es esencial en este sector. Las empresas deben contar con personal debidamente capacitado y actualizado sobre estas exigencias. Las regulaciones cambiantes y cada vez más rigurosas añaden una capa adicional de dificultad para encontrar profesionales que estén al tanto de los últimos estándares.

Nuestra propuesta busca hacerse un sitio en el mercado actual a través de la calidad de los servicios que prestamos en clientes que acceden a nuestros servicios a través de la contratación de medidas alternativas o de la búsqueda de soluciones socialmente responsables a sus necesidades.

Existen actualmente unas 623 empresas o autónomos que se dedican a las reparaciones, multiservicios e instalaciones fotovoltaicas y asimilados en Mallorca; nuestra intención no es el buscar un lugar en el mismo mercado al que ellos acceden.

Nuestro cliente- target- es aquel que busca un mantenimiento preventivo, correctivo o soluciones energéticas a través de una empresa socialmente innovadora – aquellos que conozcan nuestra entidad por lo que es – y que ofrezca trabajos de calidad.

## Plan comercial Multiserveis

### Estrategias de Marketing y Ventas Centradas en la Inclusión

- Participación en Eventos Comunitarios: Seremos parte activa en eventos locales, ofreciendo nuestros servicios a empresas que deban de cumplir con LGD y a su vez a clientes que ya forman parte de nuestra cartera; brindándoles la posibilidad de ampliar su relación con nosotros.
- Alianzas con Instituciones Educativas: Estableceremos relaciones con centros educativos que ofrezcan programas de formación para personas con discapacidad, brindando oportunidades a los alumnos que finalicen sus estudios y a su vez tratando de generar la alianza para que cuando algún cliente busque servicios puedan dar referencias de nuestros trabajos.

### Fijación de Precios y Estrategias de Ventas Sostenibles

- Precios Competitivos y Justos: Estableceremos precios competitivos para nuestros servicios que nos permitan mantener empleados y ofrecer oportunidades laborales inclusivas.
- Colaboración con Clientes Sensibles a la Inclusión: Buscaremos colaborar con clientes y organizaciones que valoren y apoyen nuestra misión de inclusión laboral, como hemos indicado creemos que nuestra principal vía de entrada será el cumplimiento de la LGD y la afinidad con la misión, visión y valores de nuestra entidad.

### Crecimiento y Expansión Sostenible

- Ampliación de la Red de Colaboraciones: Estableceremos acuerdos con empresas locales para fomentar la inserción laboral de personas con discapacidad y promover una cadena de valor inclusiva. Trataremos en todo momento de vincular la contratación a otros servicios ya que no consideramos que podamos tener un crecimiento sostenible si no es de este modo; esta área nace de la voluntad de dar respuesta a una necesidad en el mercado y de ciertos perfiles profesionales concretos que hemos identificado a través de los itinerarios de inserción. Su crecimiento esta limitado a la evolución de los perfiles a insertar.

- **Formación Continua y Crecimiento Profesional:** Proporcionaremos oportunidades de formación continua y desarrollo profesional para nuestros empleados.

## EQUIPO HUMANO

### Desarrollo de Puestos de Trabajo Cualificados y Entorno Accesible

- **Evaluación de Puestos de Trabajo:** Identificaremos roles que se puedan adaptar a las habilidades y capacidades de personas con discapacidad.
- **Adaptación de Espacios de Trabajo:** Adecuaremos las instalaciones para garantizar un entorno de trabajo inclusivo y accesible para todos los empleados.

Nuestra visión de los itinerarios personalizados nos ha llevado a estudiar el perfil de las personas demandantes de empleo con discapacidad que diferentes entidades y agentes sociales nos han presentado a lo largo de 2022 para poder diseñar una serie de herramientas a la hora de poder crear un itinerario laboral exitoso para las personas que se incorporen en nuestro proyecto.

Es por ello por lo que el proyecto social integrador que se plantea en este documento es ambicioso y consideramos innovador en el sector de los Centros especiales de Empleo.

Estamos tratando de desarrollar una actividad que puede calificarse de profesionalizada en un sector en el cual no abundan los profesionales dispuestos a realizar cambios en sus situaciones laborales.

Es por ello por lo que nuestra idea es proporcionar formación inicial y de perfeccionamiento a las personas que tengan las capacidades para realizar los trabajos para la supervisión de las personas que cuenten con la cualificación y la experiencia para realizarlo.

Los empleos que se creen se destinarán a personas con discapacidad sin hacer distinción entre ninguno de los colectivos que integran a las personas con diversidad funcional y valorando en todo momento que el trabajo como el equipo contribuya a un desarrollo profesional y personal óptimo. Se valorarán todas las adaptaciones técnicas que sean precisas.

En este proyecto contaremos con un responsable del área que realizará las funciones de preparador laboral, el recibirá el proyecto e itinerario personalizado de cada uno de los trabajadores que se incorporen a la unidad de negocio y podrá en todo momento contar con el asesoramiento de profesionales en el ámbito de la diversidad funcional y en psicología para poder abordar las incidencias que durante el proceso puedan eventualmente surgir.

La plantilla de área de multiservicios ira ampliándose de modo progresivo en función de los perfiles que se incorporen, generándose un total de 4 puestos de trabajo directos a lo largo de 2023

- Un preparador laboral que formará y será el responsable
- Dos técnicos u especialista

- Una persona de apoyo, perfil sin cualificación.

## Salud Ambiental

Área de negocio que desarrolla su actividad para el control, mantenimiento y mejora de las condiciones ambientales en todo tipo de localizaciones y estructuras: empresas, industria, cocinas industriales y viviendas particulares.

Dentro del servicio de Higiene Ambiental, se desarrollan acciones para el control y mejora de la calidad del aire, calidad del agua, el Control de Plagas (desratización, desinsectación y desinfección), control y prevención de la Legionela, tratamiento preventivo de plagas de la madera, así como controles en la industria alimentaria (APPCC).

Este proyecto busca integrar personas con diversidad funcional y perfiles técnicos especializados con cualificación media y superior (F.P.) en el desarrollo de una actividad de valor añadido. Promover la formación continua en el personal adscrito al proyecto, con el fin de crear una unidad de trabajo constituida por personal cualificado permitiendo una mayor adaptación a los cambios del mercado.

ISLA CENTINELA es el primer Centro Especial de Empleo del Territorio nacional en estar inscrito en el ROESB en todas las especialidades y fue el primero en lograr el Registro en las Illes Balears con nº de registro 01047-IBA.

### Organigrama Salud Ambiental



## MERCADO SALUD AMBIENTAL

El sector de la Salud Ambiental ha experimentado un fuerte desarrollo resultado de la Crisis de la Pandemia del SARS-COV-2 a lo largo de 2020 – 2021 consecuencia de la demanda y reducida oferta de servicios especializados homologados en desinfección.

De acuerdo con el estudio retrospectivo a 5 años publicado por la Universidad Autónoma de Madrid y la ANECPLA relativo a la “Evolución del sector de servicios biocidas” y tal como se observa en el gráfico que presentamos a continuación, es fácilmente detectable que tenemos dos servicios que despiertan por encima de los demás: la desinsectación y la desratización, ambos con valores muy similares. El 92% de las empresas encuestadas prestan servicios de desinsectación general y el 90% presta servicios de desratización. Tras estos, los servicios también más prestados son el control de chinches de cama (73%), los tratamientos de madera (71%) y los servicios de prevención y control de legionela (67%).

Finalmente, los servicios menos prestados en la actualidad por las empresas son la captura de animales vagabundos (20%) y los tratamientos con gases (sólo lo realizan el 13% de las empresas).



Durante los últimos 5 años, el 93% de las empresas han incorporado algún servicio nuevo y por otra parte, casi el 51% han abandonado algún servicio; existen empresas que, a la vez, han incorporado y han abandonado servicios. Esto indica que se ha producido una reestructuración de la cartera de servicios de las empresas.

En cuanto a los servicios más incorporados, destacan los tratamientos contra chinches (un 19% sobre el total de todos los servicios incorporados), legionela (16%), y los tratamientos fitosanitarios (14%); por otra parte, los tratamientos con gases (18%), los tratamientos fitosanitarios y el control de animales vagabundos (ambos con un 16%) son los servicios que en mayor medida han abandonado las empresas.



Es importante señalar, que hay ciertos servicios que están siendo incorporados por algunas empresas y abandonados por otras en igual proporción: tratamientos fitosanitarios, limpieza y desinfección de sistemas de climatización y el control y calidad del aire.

## ESTUDIO DE LA COMPETENCIA SALUT AMBIENTAL

Por lo que respecta a la competencia, hay que distinguir varios tipos principales de competidores:

- Los grandes proveedores de servicios, esto es, empresas con implantación en ámbito internacional y nacional.
- Proveedores locales que ofrecen sus servicios en la demarcación geográfica de su sede social.

Resultado de la Crisis del SARS-COV-2 se produjo un aumento en la solicitud de registros para el alta en el ROESB, aumentando en más de un 36% la competencia. Si bien la falta de profesionales formados y cualificados ha supuesto que estas nuevas empresas hayan delimitado su ámbito de actuación únicamente a la desinfección.

Unido a lo anterior la exigencia de cumplimiento de normativas (ISOS, UNES), ha supuesto otra barrera para la obtención de ámbitos de actuación por parte de estos nuevos actores.

## EMPRESAS DE SALUD AMBIENTAL CON REGISTRO ROESB EN LAS ILLES BALEARS

En la actualidad existen 49 empresas de salud Ambiental en las Illes Balears con número de registro del ROESB y actividad aprobada

## CLIENTES SALUT AMBIENTAL

La comercialización de productos y servicios viene delimitada por circunstancias excepcionales y el incremento de especies.

Nos referimos a circunstancias excepcionales a todas aquellas derivadas de la Crisis SARS-COV-2, como han podido ser servicio de desinfección, mediciones de calidad del aire, estudios de calidad del aire para la instalación de equipos filtrantes, asesoramiento en planes de salud y control de contingencias por riesgo de infección. En estos casos los clientes que más han demandado servicios han sido:

- Hoteles
- Oficinas
- Restauración
- Instalaciones deportivas federadas
- Centros de enseñanza



En función del incremento de especies la demanda de servicios se incrementa o reduce, y esto viene determinado por factores ambientales y a la interacción del ser humano en el ecosistema.

Las especies para las que más servicios se prestan en general son los roedores (87,13%), las chinches de cama (70,3%) y las tres especies de cucarachas más habituales en nuestro país, cucaracha germánica (65,35%), cucaracha americana (61,39%) y la cucaracha oriental cuya importancia, 35,64%, es casi la mitad de las otras dos.

En la siguiente tabla se recogen las causas que originan el aumento o la disminución de los servicios:

| ESPECIE           | CAUSAS AUMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CAUSAS DISMINUCIÓN                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ROEDORES</b>   | Deterioro redes saneamiento<br>Falta limpieza/mantenimiento<br>Disminución controles Administración<br>Aumento población/sobrealimentación<br>Locales/viviendas deshabitadas                                                                                                                                                             | Eficacia biocidas<br>Mejora planes de control<br>Mejoras higiénico-sanitarias |
| <b>CUCARACHAS</b> | Empeoramiento de las condiciones higiénicas<br>Menor gasto de la Administración y disminución de controles<br>Menos recursos económicos clientes<br>Disminución limpieza/ mantenimiento de los edificios<br>Disminución acciones preventivas<br>Disminución calidad de las empresas del sector/intrusismo<br>Menor residualidad biocidas | Control integrado                                                             |
| <b>CHINCHES</b>   | Globalización/viajes<br>Biocidas específicos<br>Biocidas poco persistentes                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                               |

## PLAN COMERCIAL SALUT AMBIENTAL

La estrategia comercial del Área de Salut Ambiental de IC SERVEIS se basa en ofrecer servicios altamente tecnificados con el fin de diferenciarnos de los proveedores locales, igualando a los proveedores nacionales e internacionales en estándares de calidad y prestación de servicios profesionales.

IC SERVEIS es el único centro especial de empleo de iniciativa social que ofrece servicios de Salud Ambiental en todo el territorio de las Illes Balears. Siendo además el único que cuenta con una plantilla formada por un Bioquímico, un Biólogo y técnico en salud ambiental, un especialista en salud pública, y un especialista en protección civil, junto con técnicos aplicadores.

Unido a ellos ofrecemos un servicio de análisis clínicos integrado orientado a la medición de la calidad del agua y aire.

La fijación de precios va a estar orientada en función de los precios de la competencia, teniendo en cuenta que los servicios ofertados contribuyen a la creación de puestos de trabajo adaptados a personas con discapacidad.

El servicio busca poner en valor la formación especializada de personas con diversidad funcional en el desarrollo de tareas con una cualificación específica y técnica. Esto ha de verse reflejado de modo en que se las empresas y particulares que contraten los servicios sean conscientes de que nuestros costes pueden ser mayores al igual que nuestra calidad y de que las empresas que acudan a nosotros para contribuir con nuestro proyecto puedan ver que hay un justiprecio ajustado a nuestros costes y que permite una reinversión en la adaptación del negocio para poder contribuir a la consecución de nuestra misión final que es la de promover una mayor equidad en la sociedad balear.

Al existir tanta competencia es imprescindible observar las variaciones de precios resultantes de la tensión oferta – demanda.

## EQUIPO HUMANO SALUD AMBIENTAL

Nuestra visión de los itinerarios personalizados nos ha llevado a estudiar el perfil de las personas demandantes de empleo con discapacidad, que diferentes entidades y agentes sociales nos han presentado a lo largo de 2022 para poder diseñar una serie de herramientas a la hora de poder crear un itinerario laboral exitoso para las personas que se incorporen en nuestro proyecto unido a un programa de formación con dos vías diferenciadas:

- Formación Interna
- Formación reglada ofertada por proveedores externos (Certificados de profesionalidad)

Se desarrollan acciones formativas internas por parte del equipo de RRHH y el personal de cualificación universitaria superior para los puestos de personal aplicador.

Se promueve la formación del personal aplicador técnico vía a la obtención de certificados de profesionalidad asumiendo sus costes IC SERVEIS.

Es por ello por lo que el proyecto social integrador que se plantea en este documento es ambicioso y consideramos innovador en el sector de los Centros especiales de Empleo.

Los empleos que se crearán se destinarán a personas con discapacidad sin hacer distinción entre ninguno de los colectivos que integran a las personas con diversidad funcional y valorando en todo momento que el trabajo como equipo contribuya a un desarrollo profesional y personal óptimo.

De especial importancia en el caso que nos ocupa la adaptación de los puestos de trabajo, así como la maquinaria a emplear, facilitando en todo momento el desempeño del personal adscrito al servicio.

Se valorarán todas las adaptaciones técnicas que sean precisas.

En este proyecto contaremos con responsable del servicio de Salud Ambiental con la titulación exigida por normativa. Según el art.5, del Real Decreto 830/2010, de 25 de junio, por el que se establece la normativa reguladora de la capacitación para realizar tratamientos con biocidas, el responsable técnico de servicios biocidas.

En sus actuaciones, el responsable técnico del servicio biocida tendrá en consideración las estrategias del Control Integrado de Plagas y seguirá los principios de Buenas Prácticas en los planes de Desinfección, Desinsectación y Desratización descritos en la norma UNE 171210.

El personal técnico aplicador se irá ampliando progresivamente, contando con dos personas en la actualidad. Así mismo se dispone de profesional técnico asociado parcialmente al servicio, estos son un bioquímico, un especialista en salud pública y un especialista en protección civil.

## CERTIFICACIONES

Con el fin de dar cumplimiento a toda la normativa existente, y valorado los procesos de auditoria como un ejercicio de responsabilidad en nuestro desarrollo profesional IC SERVEIS dispone actualmente de las siguientes certificaciones:



## INTERÉS SOCIAL Y JUSTIFICACIÓN



La inversión para este año está dirigida principalmente, a dar continuidad a áreas de servicio de alta demanda y, a su vez, a dotar de materiales y de equipación a la unidad de apoyo, y a las personas del área de administración y unidad de apoyo que necesitan de trabajo remoto para lograr una mayor eficiencia en su desempeño diario; así como a continuar con las prestaciones de servicios que venimos desarrollando desde el inicio de nuestra actividad;

1. La adquisición de equipos informáticos para facilitar el trabajo remoto en el área de administración y unidad de apoyo se justifica por varias razones fundamentales que benefician tanto a la organización como a los empleados:
  - **Facilitación del Teletrabajo:** Los equipos informáticos permiten que los empleados realicen sus tareas y responsabilidades de manera efectiva desde sus hogares u otros lugares fuera de la oficina. Esto amplía las opciones de trabajo y contribuye a una mejor conciliación entre la vida laboral y personal.
  - **Acceso Seguro a la Información:** Al proporcionar equipos informáticos adecuados, se garantiza un acceso seguro a los datos y sistemas de la empresa, lo que es esencial para mantener la confidencialidad y la integridad de la información, especialmente en áreas sensibles como la administración y la unidad de apoyo.
  - **Promoción de la Colaboración y Comunicación:** Los equipos informáticos facilitan la colaboración entre los miembros del equipo a través de herramientas de comunicación y colaboración en línea. Esto fortalece la interacción y la coordinación, esenciales para el éxito en un entorno de trabajo como el nuestro en el cual el trabajo remoto fomenta que las personas puedan adaptar sus jornadas en ocasiones a casusas de fuerza mayor

derivadas de sus discapacidades que si bien no son incapacitantes si pueden limitar por ejemplo el desplazamiento al centro de trabajo- oficinas.

La compra de equipos informáticos para facilitar el trabajo remoto en el área de administración y unidad de apoyo representa una inversión estratégica que mejora la eficiencia operativa, la seguridad de la información y la calidad de vida de los empleados, alineándose con las necesidades actuales y futuras del mundo laboral. Esta experiencia piloto puede sentar las bases para una implementación más amplia y exitosa del teletrabajo en la organización pudiendo extenderse a otros puestos que tengan capacidad de ser realizados en remoto.

2. Dotación de vehículos y de infraestructuras claves para ampliar la prestación de servicios del área de apoyo a multiservicios y mantenimiento. Se adquieren vehículos eléctricos o que tengan bajas emisiones como parte de la normativa interna referente a la política de compras, en la cual se prima la eficiencia energética sobre otras características. Consideramos de gran importancia contribuir a facilitar la movilidad sostenible entre nuestros trabajadores algunos de los cuales no tienen medios para acceder a otros transportes que no sean los de la red pública, lo cual dificulta la contratación en ocasiones para servicios de jornadas completas.
- Cambios estructurales en las oficinas; se ha buscado aumentar la eficiencia de la utilización de los espacios y se ha sustituido mobiliario con un alto deterioro. A su vez se ha buscado ampliar el espacio de almacenaje debido a la elevada gestión documental en papel- pese a nuestros intentos de avance en la digitalización- y se ha redistribuido el espacio del área de limpieza para dotarles de un lugar en el que puedan disponer de todo lo necesario para realizar el trabajo de oficina de modo más autónomo y gestionar la operativa con mayor eficiencia.
  - Continuamos con la adquisición de maquinaria de gran valor estratégico para el área de salud ambiental y para el área de limpieza. Siendo clave para mantener una posición competitiva en el mercado.
  - Adquisición de maquinaria de soporte para el área de multiservicios, primando la eficiencia energética y las necesidades de adaptación existentes entre nuestros trabajadores para que dicha herramienta cumpla con las adecuaciones solicitadas por la unidad de apoyo- esencialmente se ha solicitado que se prime la herramienta eléctrica, la herramienta que tenga apagado de seguridad, la herramienta que sea de proveedores que tengan servicio de reparación o técnico en las islas.
  - Adquisición de maquinaria de soporte para el área de jardinería, renovando así parte de la maquinaria para resultar mas eficientes en la realización de nuestros trabajos.
  - Inversiones en oficinas para el soporte administrativo de nuestra empresa. Al haber internalizado procesos administrativos y del área de RRHH, así como al haber dotado de mayor espacio a la unidad de apoyo se ampliando las oficinas con la clara intención de poder ofrecer servicios más completos a nuestra entidad desde unos espacios que faciliten el desarrollo de nuestra actividad, esto se une al trabajo en remoto intentando que al ampliar dicho equipo de personas los espacios sean mas fluidos y no personalistas y se fomente un

clima laboral de unión y de transversalidad.

Cada año nos vemos obligados a realizar modificaciones y adaptaciones de puestos de trabajo debido a las circunstancias que rodean nuestra actividad de integración, cabe señalar que nuestro propósito es crear un lugar de trabajo completamente sostenible, respetuoso con el medio ambiente y las personas, así como adaptar continuamente nuestra actividad a la conciliación familiar de nuestros empleados.

El objetivo final de las nuevas inversiones en este proyecto es continuar con el FOMENTO DEL EMPLEO y la inserción mediante la creación de puestos adaptados para personas con discapacidad.

IC Serveis se implica en este proyecto para adaptar las condiciones laborales al perfil y necesidades del personal con discapacidad manteniendo la calidad y la excelencia en el servicio prestado.

Las mejoras propuestas este año aportan nuevas posibilidades de ampliar el mercado, de ser una marca reconocida como Centro Especial de Empleo de Iniciativa Social.

La mayor parte de nuestros compañeros son personas con responsabilidades y cargas familiares siendo la mayoría de ellos cabeza de familia o incluso familias monoparentales. De manera, que estas personas son el soporte económico familiar siendo muchos de ellos el único miembro de la familia que aporta ingresos económicos.



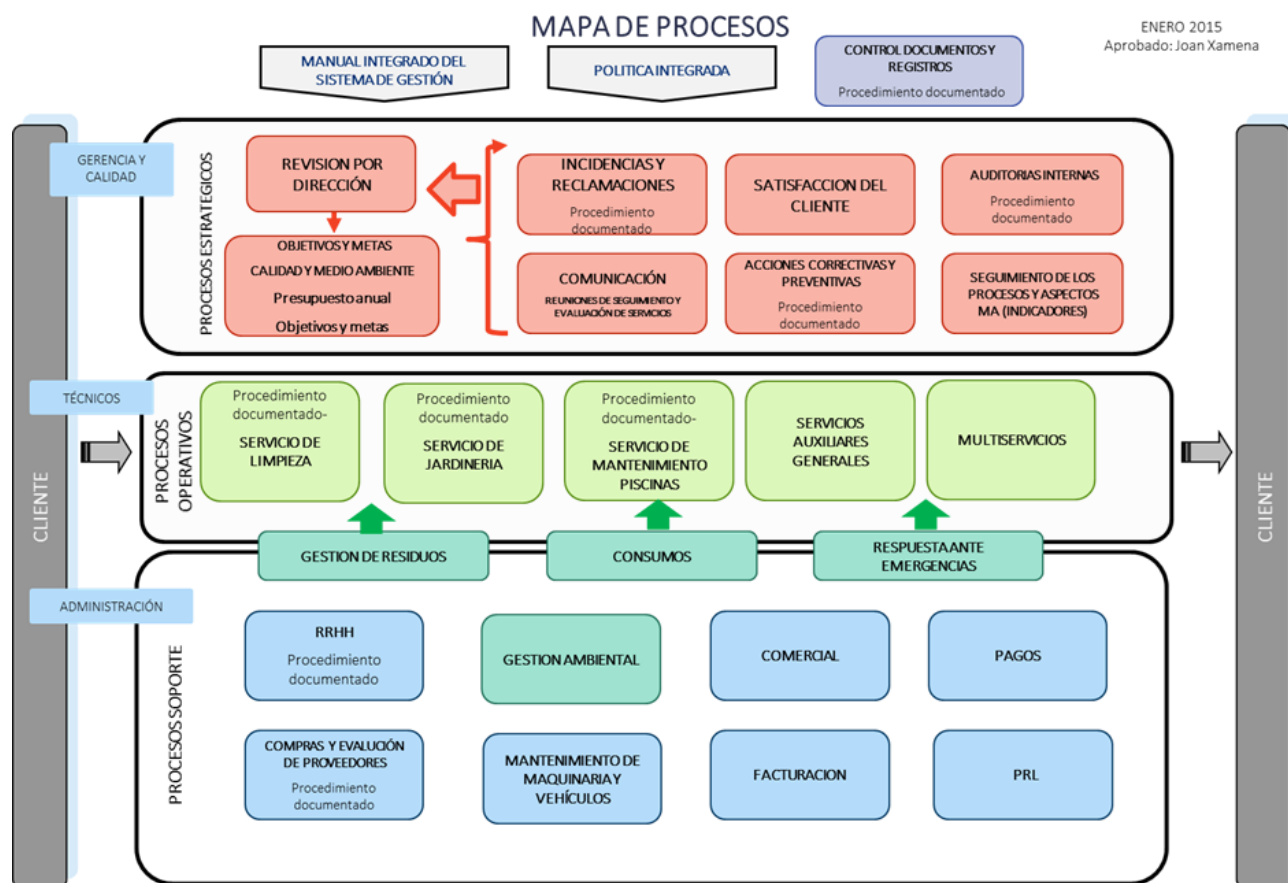
Por todo lo expuesto, IC Serveis se siente especialmente comprometida en mantener puestos de trabajo fijos adaptados a su discapacidad y facilitando a través de este proyecto su inserción en el mundo laboral y su profesionalización a través de una formación continua.

# MERCADO ESTRUCTURA ACTUAL

## Estructura actual

A continuación, se detallan los principales procesos de IC Serveis y entre ellos los procesos operativos.

Cada año IC Serveis incorpora nuevas líneas de negocio con el fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes y aumentar las oportunidades de empleo.



## 1. Mercado potencial.

La fidelización del cliente, la perspectiva de amplitud, la autofinanciación, la integración de personas discapacitadas, la especialización del personal, ahorro de costes y la experiencia en el sector hacen de IC Serveis una empresa modélica y muy competitiva.

A su vez se valora como potenciales mercados:

1. Turismo y Hostelería; Mallorca es un destino turístico popular con una gran cantidad de hoteles, resorts, apartamentos turísticos y restaurantes. Estos establecimientos requieren

servicios de limpieza regulares, de servicios de salud ambiental y de mantenimiento preventivo de edificios. A su vez actualmente también están en búsqueda de soluciones para ser más eficientes energéticamente.

2. Residencias y Viviendas Particulares; La población local y los residentes extranjeros que poseen propiedades en Mallorca necesitan servicios de limpieza para sus hogares y apartamentos. La limpieza regular, limpieza profunda y servicios especializados son esenciales para mantener sus propiedades en óptimas condiciones. Así mismo estos particulares demandaran con seguridad los servicios de mantenimiento preventivo.
3. Oficinas y Espacios Comerciales; Las oficinas, locales comerciales y espacios de trabajo requieren servicios de limpieza, de salud ambiental y de mantenimiento preventivo de edificios para mantener un ambiente profesional y agradable y seguro para tus trabajadores.
4. Eventos y Celebraciones; Con la celebración frecuente de eventos en Mallorca, hay una creciente necesidad de servicios de limpieza para preparar y limpiar los lugares de eventos antes y después de cada función.
5. Promoción de Prácticas Sostenibles; El énfasis en la sostenibilidad y la limpieza ecológica está creciendo en Mallorca. Ofrecer servicios de limpieza ecológicos y promover prácticas sostenibles puede atraer a un segmento específico de clientes preocupados por el medio ambiente.
6. Alianzas Estratégicas con Empresas Turísticas y Residenciales; Establecer alianzas con hoteles, agencias inmobiliarias, empresas turísticas y administradores de propiedades puede aumentar la base de clientes y proporcionar contratos a largo plazo.

En el ámbito de la administración pública IC Serveis sigue apostando por su campaña “Con cabeza y con Corazón” en la que se detalla la importancia de contratar empresas de integración para fomentar el empleo entre ellas.

## 2. Competencia

Dado que somos un centro especial de empleo, nuestro sector mercantil son organizaciones que centran la inserción laboral de discapacitados.

Sin embargo, por las especiales características de nuestra entidad, la competencia directa de nuestra empresa actúa bajo formas empresariales puramente societarias y, por tanto, no tienen tantos beneficios fiscales, bonificaciones en seguridad social y subvenciones por creación de empleo por parte de la Administración dirigidos a los centros especiales de empleo, por lo cual, se aleja de ser un competidor directo en este sentido.

Como en cualquier sector, siempre existen otros riesgos potenciales, como son los pequeños autónomos con promesas de oferta a bajo precio, o por supuesto, la oferta ilegal, pero, no obstante, existen muchísimas oportunidades de futuro en el sector.

Muchas empresas carecen de expertos y de especialización ante la elevada demanda, lo que ofrece

no sólo la posibilidad de un constante crecimiento, sino un amplio abanico de posibilidades de introducirse en nuevos mercados.

Claro es que existen variedad de empresas que desarrollan su actividad en el mismo sector que IC Serveis, pero no pueden ser definidas como competidoras directas, sino como empresas colaterales a nuestra actividad.

Nuestro objetivo no es tanto competir con empresas del sector, como otros Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social, sino más bien crecer en áreas productivas con un claro exponente dirigido a beneficiar a la empresa, y, por ende, también a todos sus colaboradores.

IC Serveis es una empresa especialista en el sector, con una larga trayectoria tanto del sector público como privado. Se trata de una empresa consolidada y que reúne en su equipo profesional del tercer sector que en todo momento buscan el lado social de nuestra entidad.

### ***3. Política de Servicio y Atención al Cliente***

El servicio de atención al cliente requiere personal motivado, que escuche a los clientes y haga frente a los desafíos y problemas que les presentan; ofreciendo en todo lo posible soluciones ágiles.

La comunicación con el cliente es fundamental para el éxito de cualquier empresa y desencadena una serie de beneficios que impactan directamente en la satisfacción del cliente, la reputación de la empresa y, en última instancia, en el crecimiento del negocio.

Desde IC Serveis seguimos unas pautas claras a la hora de comunicarnos con nuestros clientes; esto revierte en relaciones duraderas y que permiten que se generen oportunidades de negocio basadas en la confianza mutua; aquí destacamos algunas de dichas pautas:

#### **1. Entendimiento de las Necesidades del Cliente.**

La comunicación activa permite comprender las necesidades, deseos y expectativas del cliente. Escuchar a los clientes de manera atenta y responder a sus inquietudes proporciona información valiosa para personalizar productos o servicios y ofrecer soluciones que satisfagan sus demandas.

#### **2. Fomento de la Confianza y la Credibilidad**

La transparencia y la consistencia en la comunicación generan confianza en los clientes. Cuando la empresa comunica de manera clara y precisa sobre sus productos, políticas, precios y procedimientos, los clientes se sienten más seguros y están más dispuestos a establecer relaciones a largo plazo. El disponer de una web accesible nos ha permitido que muchas empresas puedan conocer nuestros servicios.

#### **3. Resolución de Problemas de Manera Efectiva**

La comunicación efectiva es crucial para abordar problemas y quejas de los clientes de

manera rápida y satisfactoria. Una comunicación ágil y profesional puede revertir una experiencia negativa del cliente, transformándola en una percepción positiva sobre la empresa y su compromiso con la satisfacción del cliente.

**4. Fomento de la Lealtad del Cliente/ fidelización**

Una comunicación constante y significativa demuestra al cliente que la empresa valora su relación. La lealtad del cliente se desarrolla cuando se mantiene una comunicación regular, brindando actualizaciones sobre ofertas, proporcionando consejos útiles o simplemente mostrando interés genuino en su bienestar.

**5. Feed back para la Mejora Continua**

La información que nos traslada el cliente sobre nuestro trabajo es esencial para la mejora continua de los productos y servicios. La comunicación bidireccional permite recibir comentarios valiosos que se pueden utilizar para perfeccionar el negocio y garantizar que cumpla con las expectativas cambiantes de los clientes.

**6. Promoción del Valor Percibido de la Marca**

La comunicación efectiva ayuda a transmitir la propuesta de valor de la empresa, destacando sus fortalezas y diferenciadores en el mercado. Esto puede influir en la percepción que tiene el cliente sobre la marca y, en última instancia, en su decisión de con quien contrata un servicio. En el caso de empresas como la nuestra, entidades socialmente responsables es vital que se perciba en todo el proceso la esencia de nuestra misión, visión y valores.

**7. Generación de Oportunidades de Ventas Cruzadas y Adicionales**

Al mantener una comunicación activa con los clientes existentes, se pueden identificar oportunidades para ofrecer productos o servicios complementarios, lo que aumenta las ventas y la rentabilidad, al tiempo que satisface aún más las necesidades del cliente.

En definitiva, IC Serveis considera el servicio de atención al cliente como una parte esencial de nuestra entidad, ya que nos permite dar a conocer nuestros servicios y nuestra misión, visión y valores; es por ello por lo que continuamente tratamos de mejorar en la misma, formando y preparando al personal para entender y ser capaz de afrontar las necesidades particulares de cada cliente. La excelencia en relación con los clientes y su fidelización es uno de los pilares sobre los que se fundamenta el éxito y que marca la diferencia ante posibles competidores.

## ***4. Política de Precios, Promociones y Descuentos***

Las políticas de fijación de precios deben dar origen a precios establecidos de forma consciente, de tal manera que ayuden a alcanzar los objetivos de la empresa. Las estrategias denotan un programa general de acción y un despliegue de esfuerzos y recursos hacia el logro de los objetivos; es decir, se refieren a la manera en que los recursos humanos y materiales serán utilizados para maximizar las probabilidades de alcanzar un objetivo preestablecido.

Independientemente de las acciones internas encaminadas a la fidelización de los clientes (que

siempre serán cualitativamente superiores), basaremos nuestra estrategia de penetración en el mercado y acceso a nuevos clientes en el concepto de colaboración.

Nuestras promociones, por tanto, no se fundamentan tanto en la realización de ofertas especiales o descuentos, sino más en fomentar el conocimiento de la calidad de nuestros servicios, así como sus servicios complementarios y posibilidades, e incentivar la venta de nuestros servicios a través de acuerdos de colaboración.

## 5. *Publicidad y Promoción. Acciones de Marketing*

Actualmente estamos valorando la contratación de profesionales para posicionar nuestra marca en RRSS.

Como estrategias de comunicación se trabaja en tres grandes líneas:

- *Internet. Web/s corporativa/s interactiva y con valor añadido*
- Blog en el que se reflejen nuestras acciones semanales.
- Impacto en RRSS y colaboraciones con otras marcas de la isla.

Desarrollamos una amplia actividad en relaciones públicas, con el objetivo de aparecer frecuentemente en las revistas, medios tradicionales y medios electrónicos mediante nuestras iniciativas (noticias, estudios y programas).

Realizamos continuos acuerdos de colaboración con empresas de diferentes ámbitos de actuación y que aportan valor a nuestro portafolio de producto, al mismo tiempo logramos ofrecer una solución más completa a nuestros clientes.

## 6. *Estrategia de Ventas*

La estrategia de ventas se basa en:

- Concepto operativo: Los contactos son tenidos y convertidos en citas a través del departamento comercial con los medios anteriormente mencionados. Para convertir dichos contactos en ventas efectivas disponemos de una fuerza de ventas especializada.
- Estrategia de captación de nuevos clientes: La idea esencial es que nuestros comerciales presenten al cliente los beneficios tangibles (en cifras) y concretos que le reportará tener un acuerdo con nosotros. Como empresa de servicios e dan a conocer las ventajas de la

externalización de servicios y como centro especial de empleo damos a conocer las medidas alternativas para dar cumplimiento a LGD.

- Fidelización de los clientes: Esta será la segunda y decisiva tarea de la fuerza de ventas, cada comercial tendrá una cartera de clientes asignados a los que deberá atender de forma frecuente (junto al servicio de atención al cliente).

## 7. *Plan de Ventas Anual.*

Este se basa en dos conceptos fundamentales, el primero es el crecimiento de número de clientes el cual se orienta en función de la potenciación de las áreas cada semestre, con un incremento mínimo de 10 clientes/ año por área año; salvo en las de mayor tensión por falta de personal.

El segundo es un incremento de las ventas en los clientes de ámbito general y una mayor presencia en la Administración.

### **Estimaciones de Venta**

#### Premisas

- Ratio promedio de venta a nuevos contactos: 20%: Significa que concretaremos una venta cada cinco presentaciones.
- Ratio renovación de servicios: 80%. Renovamos el 80% de los contratos de servicios anuales.
- Ratio de ampliación de servicios puntuales: 10% y 25%: Esto conlleva ampliar servicios a un 10% de los clientes de los servicios puntuales e incrementar dicha cuenta en un 20%.
- Ratio de renovación interanual. (servicios puntuales) 15%: Un 15% de los clientes que contrataron un servicio en el año anterior, volverán a hacerlo.



# RECURSOS HUMANOS

## *Nuestra forma de ver la gestión de personas*

Nuestro departamento de RRHH se denomina Gestión de personas y tiene una visión única de él porque el empleo protegido es una herramienta de inclusión; formado íntegramente por personas con discapacidad y siendo el departamento encargado de la coordinación con la Unidad de apoyo.

El trabajo es, un elemento esencial y significativo en la vida de una persona con discapacidad, al igual que lo es en la vida de cualquier otra persona



No solo provee sustento económico, sino que también influye profundamente en su bienestar físico, emocional, social y psicológico.

El trabajo, el empleo provee exactamente de los mismos beneficios a una persona con discapacidad y a una persona sin discapacidad, pero a su vez; en ocasiones el empleo protegido provee del acceso a un mercado laboral que esta limitado para las personas con discapacidad por razón de la necesidad de adaptaciones o su exclusión de este por otros motivos.

El empleo protegido es una vía única para poder dar un primer paso para cientos de personas con discapacidad que se ven en la necesidad de iniciar un itinerario de inserción fuera del mercado laboral ordinario; dicho empleo es una vía para poder alcanzar entre otros:

- Autonomía Económica y Financiera: El trabajo proporciona independencia económica, permitiendo a la persona con discapacidad tomar decisiones financieras y administrar sus propios recursos. Esto es fundamental para su calidad de vida y autoestima.
- Sentido de Propósito y Valor: El trabajo brinda un propósito y un sentido de valor personal.

Contribuir activamente a la sociedad a través del empleo proporciona un sentimiento de logro y satisfacción, fortaleciendo la autoestima y la identidad de la persona.

- **Desarrollo de Habilidades y Talento:** El empleo ofrece la oportunidad de desarrollar habilidades específicas y mejorar competencias.
- **Integración Social y Redes de Apoyo:** Trabajar brinda la posibilidad de establecer relaciones sociales significativas en el lugar de trabajo. Estas conexiones pueden enriquecer la vida personal y profesional, y proporcionar un sistema de apoyo valioso. El aislamiento y la soledad es uno de los grandes problemas de nuestra sociedad actual y en las personas con discapacidad puede verse agravada. El empleo brinda una oportunidad única de poder interactuar con otros.
- **Salud Mental y Bienestar Emocional:** El empleo puede tener un impacto positivo en la salud mental y emocional de una persona con discapacidad. Proporciona una estructura diaria, reduce el estrés y la ansiedad, y mejora la salud psicológica en general.
- **Participación en la Comunidad:** A través del trabajo, una persona con discapacidad se convierte en un miembro activo de la comunidad. Contribuye a la economía local y aporta su perspectiva única al mundo laboral y social.
- **Lucha contra la Discriminación y Estigma:** La participación en el empleo ayuda a desafiar estereotipos y prejuicios sobre las personas con discapacidad.

## Gestion de personas



Los RRHH son la columna vertebral de cualquier entidad, este departamento se encarga de atender las necesidades y situaciones referidas al personal humano de la organización.

Nuestra filosofía de trabajo es el Trabajo en Equipo, El Espíritu de Superación y la Estrecha Colaboración e Implicación por parte de los trabajadores y de la Dirección, en todo aquello que pueda ser beneficioso y sirva para mejorar el buen funcionamiento nuestro desempeño día a día.

Respecto a la gestión de empleo. Estas son las acciones emprendidas y con las que continuaremos a

lo largo del tiempo: esencialmente las actividades relacionadas con la planificación de la plantilla, selección y formación del personal.

- Descripción de los puestos DPT, análisis de las necesidades, y adecuación de los perfiles a las vacantes.
- Creación y puesta en marcha de procedimientos.
- Definición del perfil profesional. Creación de los perfiles.
- Selección del personal. Creación y puesta en marcha del procedimiento.
- Formación del personal.
- Inserción del nuevo personal.

Respecto a la **administración de personal**. Estas son las acciones emprendidas y con las que continuaremos a lo largo del tiempo:

- Régimen disciplinario; Aplicación del régimen sancionador vigente en ambos Convenios de aplicación.
- Control de absentismo, reducción de los accidentes laborales mejora en los procedimientos con la mutua.
- Gestión de permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad. Creación y puesta en marcha de procedimientos para facilitar el cómputo de dichas incidencias en nómina.

En la función de **relaciones laborales** nos hemos ocupado fundamentalmente de la resolución de las incidencias diarias y hemos avanzado en dos aspectos esenciales en una empresa de nuestras características.

- Se ha desarrollado actualizado el **Actuación contra el Acoso**.
- Se ha realizado el pertinente Registro Salarial anual.
- Se ha modificado el canal de comunicación de denuncias o canal Ético.
- Se han celebrado elecciones sindicales y actualmente se está pendiente del inicio de la negociación del plan de igualdad habiendo la empresa ya ha emplazado a el comité de empresa para que se realice la comisión negociadora del mismo.

## **1. Valores y política interna de RRHH**

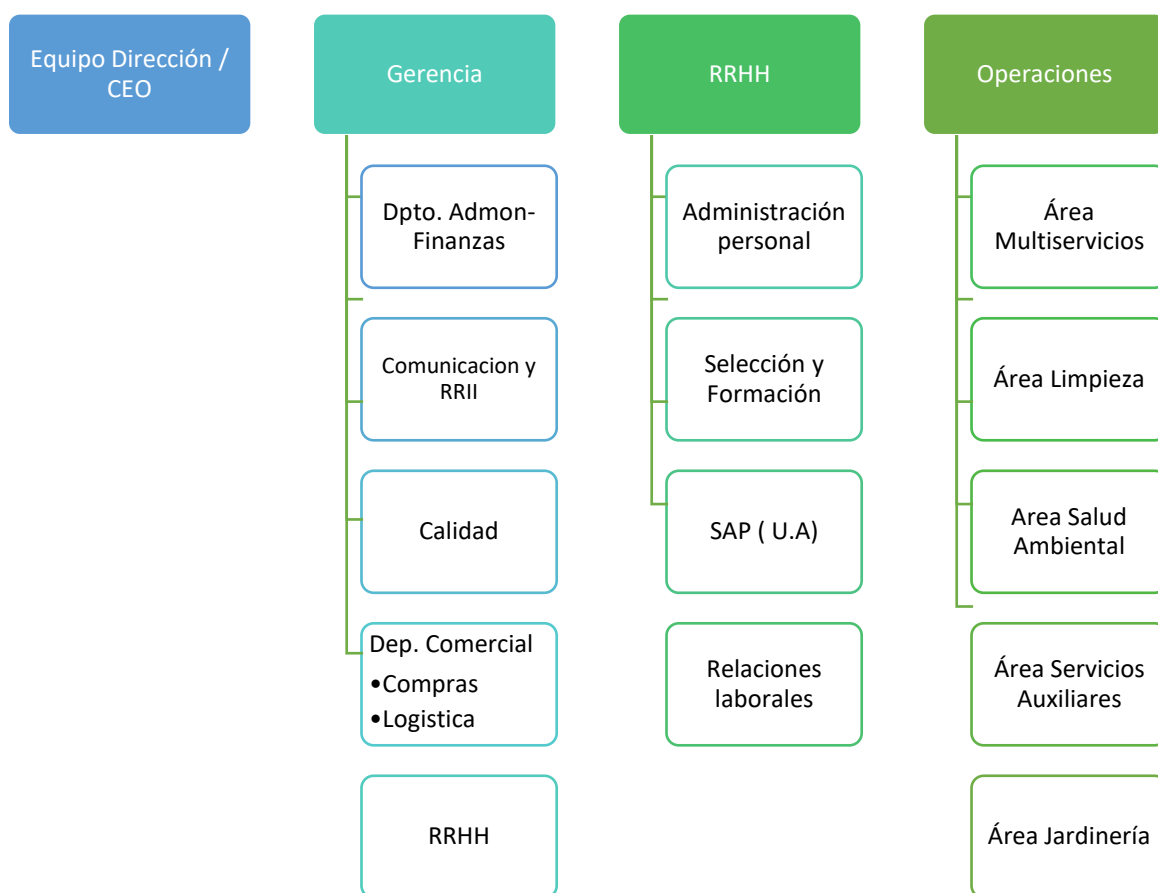
Desde IC SERVEIS nos comprometemos a garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, no existiendo discriminación por razón de sexo, y fomentando la igualdad en el seno de la organización, cumpliendo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

En la actualidad, se está en proceso de negociación del Plan de Igualdad con los agentes sociales, previamente se ha realizado el Registro Salarial y la auditoria salarial interna de la

cual se desprende que existe una diferencia de un 2,67 % de salarios entre ambos sexos.

Se han realizado funciones para mejorar la prevención de riesgos laborales, buscando establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo, es decir, conseguir transmitir una cultura de prevención y de gestión integral de la prevención de riesgos. Se ha realizado un cambio en el SPA buscando una mejor atención a los usuarios con discapacidad sensorial, actualmente se esta valorando dicho cambio y viendo las opciones de mejora en la prestación del servicio por parte de la empresa contratada a tal finalidad.

## 2. Estructura funcional y organigrama:



### 3. *Estructura Dirección - CEO*

Para lograr los objetivos de crecimiento de la empresa, se cuenta con la figura del CEO y de un equipo de dirección que reporta semanalmente al mismo.

Con ello, pretendemos dotar a la empresa de más recursos, así como de diversificación del mercado y del riesgo, nuevos clientes y sectores.

El equipo de dirección está formado por personal joven, cualificado y con una gran iniciativa a la hora de emprender cambios en las áreas que más intervención necesitan para continuar con su crecimiento.

A su vez, dicho equipo de Dirección es el responsable de la creación, puesta en marcha y supervisión del desarrollo de las nuevas áreas de negocio que conforman este proyecto generador de empleo.

En nuestra empresa, hemos tenido el privilegio de capitalizar la experiencia y conocimientos valiosos del accionista mayoritario, cuya sabiduría ha sido fundamental para guiar y consolidar nuestra trayectoria empresarial. Paralelamente, hemos dado un paso esencial hacia el futuro al integrar a talentos en puestos directivos clave. Esta sinergia entre la experiencia consolidada y la energía innovadora ha enriquecido nuestra toma de decisiones estratégicas y ha contribuido significativamente a nuestra adaptación al cambio y a la evolución constante en el mundo empresarial actual.

### 4. *Plan de Recursos Humanos*

Desde el departamento de RRHH se ha elaborado un Plan General de RRHH para hacer frente a nuevas contingencias y retos que nos pueda plantear el año 2021, a su vez en el mismo hemos integrado una serie de mejoras y de procesos que vamos a poner en marcha para poder contribuir a mejorar la estabilidad, la calidad del empleo, el ambiente de trabajo y las relaciones laborales.

Algunos de esos proyectos que forman parte del Plan General de RRHH son:

- Continuar con la creación y actualización de DPTs. Análisis de puestos de trabajo.
- Evaluación de los puestos de trabajo según el sistema asignación de puntos propuesto por el Ministerio de Igualdad. Comienzo.
- Material audiovisual en la nueva web.
- Trabajar en la formación de itinerarios personalizados para las personas con dificultades de adaptación que estén en la plantilla.
- Continuar con la implantación del Servicio de Ajuste de Personal – Unidad de Apoyo- Realizar las acciones de seguimiento pertinentes.
- Trabajar sobre los fundamentos del ajuste de personal.

## 5. Necesidades de Personal

Haciendo un análisis de la situación de las contrataciones del 2022-2023 nuestro objetivo va dirigido a poder dotar del personal necesario para el correcto funcionamiento a las áreas de servicio que tienen larga trayectoria en nuestra entidad y a las nuevas áreas de reciente creación.

Por ello los perfiles que se buscan para poder dar respuesta a estas necesidades son personas con diversidad funcional/ discapacidad que desempeñen los siguientes puestos según categoría laboral:

- se adjuntan las evaluaciones de los puestos de trabajo en los cuales se indica toda la información referente a perfil, funciones y valoración del puesto por factores.

### Operario de multiservicios

**P10**

**Valor** Operario Multiserveis

**Volver a:**  
**Índice de puestos de trabajo**

**I. INFORMACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

**DEPARTAMENTO** Dpto. 1 Servicios

**GRUPO PROFESIONAL** GP.III. Tec. Auxiliar

**PUESTO SUPERIOR INMEDIATO** Coord. Multiserveis

**MISIÓN**

**FUNCIONES PRINCIPALES** Realizar las funciones asignadas por el coord. Area de Multiserveis. Realizar tareas basicas de mantenimiento de edificios y espacios. Pequeñas reparaciones o puesta a punto de oficinas etc.

**RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS** (-----)

**II. VALORACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO POR FACTORES**

Seleccione, para cada factor considerado, el nivel correspondiente a las características del puesto de trabajo.

| Tipo                        | Nombre del Factor             | Descripción del Factor                                                                                                                         | Nivel                                | Descripción del Nivel                                                                                            |
|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Nivel Formativo               | Indica el nivel de estudios necesarios para el desarrollo de las funciones del puesto de trabajo                                               | Bachillerato / Formación Profesional | Bachillerato / 2º de FP de Grado II / COU/ Técnico superior                                                      |
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Nivel Herramientas Ofimáticas | Indica el nivel de conocimientos ofimáticos requeridos para el correcto desempeño del puesto de trabajo                                        | Básico                               | Conocimientos básicos y habituales de MS Office                                                                  |
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Mejora e innovación           | Indica la frecuencia de innovación necesaria para el correcto desempeño del puesto de trabajo                                                  | Baja                                 | Puntualmente, proponer nuevas ideas para mejorar los productos/servicios, procedimientos, técnicas de trabajo... |
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Experiencia                   | Indica la experiencia previa necesaria para desempeñar el puesto de trabajo de forma satisfactoria                                             | 1-3 años                             | De 1 a 3 años de experiencia                                                                                     |
| B. RESPONSABILIDAD          | Organización del trabajo      | Indica la responsabilidad asignada al puesto de trabajo en función de las tareas a desempeñar.                                                 | Sin responsabilidad                  | No tiene ninguna responsabilidad salvo la de realizar el trabajo de modo autónomo con supervisión puntual        |
| C. ESFUERZO                 | Relaciones Humanas            | Indica la frecuencia y el grado de desempeño en esfuerzo mental debido a la necesidad de interrelacionarse con terceros                        | Grado 2                              | Interacción media con cliente interno y con clientes externos                                                    |
| C. ESFUERZO                 | Esfuerzo físico               | Indica el nivel de esfuerzo físico requerido para la realización de las tareas habituales del puesto de trabajo                                | Nivel 3                              | Requerimiento físico alto, trabajos que requieren una actividad física alta.                                     |
| C. ESFUERZO                 | Postura                       | Indica si las tareas del puesto deben realizarse en condiciones incómodas de poca movilidad o flexibilidad, si precisa estirarse, agacharse... | Toda o la mayoría de la jornada      | Requiere posturas incómodas toda o la mayoría de la jornada                                                      |
| C. ESFUERZO                 | Concentración                 | Indica el nivel de concentración que requiere el puesto                                                                                        | Media                                | Requiere concentración la mitad de la jornada laboral                                                            |
| C. ESFUERZO                 | Esfuerzo Emocional - Plazos   | Indica si el puesto requiere el cumplimiento de plazos urgentes, no planificados, falta de tiempo para terminar las tareas...                  | Puntualmente                         | Puntualmente                                                                                                     |
| D. CONDICIONES DE TRABAJO   | Disponibilidad                | Indica si el puesto requiere disponibilidad horaria fuera del horario habitual                                                                 | No                                   | Normalmente no                                                                                                   |
| D. CONDICIONES DE TRABAJO   | Posibilidad teletrabajo       | Indica si en el puesto existe la posibilidad de realizar teletrabajo en virtud de la naturaleza del mismo                                      | No                                   | No es posible por la naturaleza del servicio                                                                     |
| B. RESPONSABILIDAD          | Responsabilidad financiera    | Indica la responsabilidad sobre la salud financiera de la empresa, realización de presupuestos, cumplimiento de los mismos....                 | No                                   | No                                                                                                               |

# Auxiliar de servicios/ Operario Aux. Serv.

P09

Valor

Operario Aux. Serv

Volver a:

Índice de puestos de trabajo

I. INFORMACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

DEPARTAMENTO

Dpto. 1 Servicios

GRUPO PROFESIONAL

GPIII. Tec. Auxiliar

PUESTO SUPERIOR INMEDIATO

Coord. Area. Aux

MISIÓN

FUNCIONES PRINCIPALES

Realizar el control de accesos a instalaciones- comunidades, oficinas, instalaciones deportivas- realizar la toma de datos y recepcion de paquetería, atención básica a los residentes o las personas que accedan proporcionando informacion basica.

RELACIONES INTERNAS/EXTERNAS

(-----)

## II. VALORACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO POR FACTORES

Selecione, para cada factor considerado, el nivel correspondiente a las características del puesto de trabajo.

| Tipo                        | Nombre del Factor             | Descripción del Factor                                                                                                                         | Nivel                          | Descripción del Nivel                                                                                           |
|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Nivel Formativo               | Indica el nivel de estudios necesarios para el desarrollo de las funciones del puesto de trabajo                                               | Secundarios                    | Educación secundaria obligatoria / hasta 2º BUP o 2º de FP Grado I o Título de Técnico Auxiliar de grado medio. |
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Nivel Herramientas Ofimáticas | Indica el nivel de conocimientos ofimáticos requeridos para el correcto desempeño del puesto de trabajo                                        | No necesario                   | No se precisan conocimientos ofimáticos                                                                         |
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Mejora e innovación           | Indica la frecuencia de innovación necesaria para el correcto desempeño del puesto de trabajo                                                  | No necesaria                   | No requiere innovar para mejorar los productos/servicios, procedimientos, técnicas de trabajo...                |
| A. CONOCIMIENTO Y APTITUDES | Experiencia                   | Indica la experiencia previa necesaria para desempeñar el puesto de trabajo de forma satisfactoria                                             | Ninguna                        | Ninguna experiencia                                                                                             |
| B. RESPONSABILIDAD          | Organización del trabajo      | Indica la responsabilidad asignada al puesto de trabajo en función de las tareas a desempeñar.                                                 | Sin responsabilidad            | No tiene ninguna responsabilidad salvo la de realizar el trabajo de modo autónomo con supervisión puntual       |
| C. ESFUERZO                 | Relaciones Humanas            | Indica la frecuencia y el grado de desempeño en esfuerzo mental debido a la necesidad de interrelacionarse con terceros                        | Grado 2                        | Interacción media con cliente interno y con clientes externos                                                   |
| C. ESFUERZO                 | Esfuerzo físico               | Indica el nivel de esfuerzo físico requerido para la realización de las tareas habituales del puesto de trabajo                                | Nivel 1                        | Requerimiento de esfuerzo físico bajo, trabajos que requieren actividad física bajo                             |
| C. ESFUERZO                 | Postura                       | Indica si las tareas del puesto deben realizarse en condiciones incómodas de poca movilidad o flexibilidad, si precisa estirarse, agacharse... | No requiere posturas incómodas | No requiere posturas incómodas                                                                                  |
| C. ESFUERZO                 | Concentración                 | Indica el nivel de concentración que requiere el puesto                                                                                        | Poca                           | Requiere concentración una pequeña parte de la jornada laboral (menos del 30%)                                  |
| C. ESFUERZO                 | Esfuerzo Emocional - Plazos   | Indica si el puesto requiere el cumplimiento de plazos urgentes, no planificados, falta de tiempo para terminar las tareas...                  | Normalmente no                 | Normalmente no                                                                                                  |
| D. CONDICIONES DE TRABAJO   | Disponibilidad                | Indica si el puesto requiere disponibilidad horaria fuera del horario habitual                                                                 | No                             | Normalmente no                                                                                                  |
| D. CONDICIONES DE TRABAJO   | Posibilidad teletrabajo       | Indica si en el puesto existe la posibilidad de realizar teletrabajo en virtud de la naturaleza del mismo                                      | No                             | No es posible por la naturaleza del servicio                                                                    |
| B. RESPONSABILIDAD          | Responsabilidad financiera    | Indica la responsabilidad sobre la salud financiera de la empresa, realización de presupuestos, cumplimiento de los mismos....                 | No                             | No                                                                                                              |
|                             |                               |                                                                                                                                                |                                |                                                                                                                 |

**Volver a:**

**Índice de puestos de trabajo**

| Cód. | Denominación               | Grupo | Subgrupo      | Grupos de Profesiones | Grupos de Ocupaciones |
|------|----------------------------|-------|---------------|-----------------------|-----------------------|
| P00  | PISTECIA                   | Dir.  | 3. Admón. Ex. | GP03 Dir.             | 120                   |
| P02  | Procederista Auxiliar      | Ocup. | 1. Prod.      | GP4 Aux.              | 120                   |
| P03  | Oficial Corte              | Ocup. | 1. Prod.      | GP2 Ofc.              | 120                   |
| P04  | Oficial Carbonero          | Ocup. | 1. Prod.      | GP2 Ofc.              | 120                   |
| P05  | Jeftura Ss. Producción     | Ocup. | 1. Prod.      | GP2 Jf. Ss. Prod.     | 120                   |
| P06  | Jeftura Proveedor          | Ocup. | 1. Prod.      | GP2 Jf. Ss. Prod.     | 120                   |
| P07  | Auxiliar Admin.            | Ocup. | 3. Admón. Ex. | GP4 Aux.              | 120                   |
| P08  | Oficial Admin. Informática | Ocup. | 3. Admón. Ex. | GP2 Ofc.              | 120                   |
| P09  | Jeftura Admin.             | Ocup. | 3. Admón. Ex. | GP2 Jf.               | 120                   |
| P10  | Jeftura Bibliotec.         | Ocup. | 3. Admón. Ex. | GP2 Jf.               | 120                   |

Selecione, para cada factor considerado, el nivel correspondiente a las características del puesto de trabajo.

## PROYECTOS GENERADORES DE EMPLEO 2023

Para lograr nuestras metas con las nuevas incorporaciones a nuestra entidad y con el objetivo de que las inserciones que realicemos sean exitosas y perduren en el tiempo valoramos realizar las siguientes acciones; destinadas a que desde el departamento de RRHH se realice una selección centrada en la persona y en las posibilidades de adaptación de los puestos previamente evaluados:

- Ampliación de los canales de difusión de ofertas de empleo.
- Creación de sinergias con el grupo de entidades que trabajan con el colectivo de personas con diversidad funcional en las Islas Baleares.
- Seguimiento y apoyo inicial a los trabajadores de nueva incorporación.
- Seguimiento a los trabajadores que formen parte de la empresa.
- Realización de actividades y acciones puntuales en grupo para fomentar la creación de espacios seguros de comunicación y vías más abiertas.
- Aplicación de las adaptaciones al puesto de trabajo con medios técnicos que puedan ser necesarias.

Se puede comprobar que el aumento de trabajadores en una época en la cual la recesión económica no ha contribuido al crecimiento del empleo responde a los avances que la sociedad está haciendo en la inclusión de personas con discapacidad al mercado laboral, a la competitividad de nuestra entidad y a la unión de estas dos variables, es decir, siendo altamente competitivos, y ofreciendo un servicio de gran calidad nuestros clientes han apostado por crecer con nosotros y con ello ser empresas socialmente más responsables.

## ASPECTOS LEGALES Y SOCIETARIOS.

- *La sociedad y sede social corporativa*
  - **Sociedad actual:** IC Serveis es en la actualidad una Sociedad Limitada con la denominación social ISLA CENTINELA,S.L., creada hace 24 años como Centro Especial de Empleo, siendo el Administrador único Joan Xamena Aguilar.
- **Sede social y corporativa:** En la actualidad se haya ubicada en el Polígono Son Rossinyol. Gremi Cirurgians i Barbers, 22 local 20. 07009 Palma.
- **Licencias y derechos:** La sociedad actual tiene autorización administrativa de poder ejercer como centro especial de empleo con número de identificación 711.
  - Mantiene la Clasificación Empresarial a nivel nacional otorgada por el Ministerio de Economía y Hacienda y reiterada por la CAIB, para poder optar a concursos con la administración.

## COMPROMISO IC SERVEIS

Conocer las necesidades de las personas, y también sus capacidades, intereses y expectativas, y responder a éstas a través del diseño y desarrollo de una Oferta diversa de servicios, constituye el motor que rige el quehacer del equipo de profesionales que formamos parte de IC SERVEIS.

La participación de las personas que dan forma a nuestra entidad en el desarrollo de sus actividades laborales constituye el medio principal, aunque no el único, para avanzar y apostar por su progreso y desarrollo.

Esta actividad convierte nuestra entidad en un espacio dinámico donde las personas encuentran día a día, oportunidades variadas de empleo estable, interacción, participación e integración social y una buena vía para normalizar y mejorar su calidad de vida.

Entendemos el trabajo como una vía de desarrollo personal, como una vía para alcanzar nuestra autonomía, y por supuesto, como la mejor forma de participación en la vida social y económica de nuestra sociedad.

Nuestro compromiso es para con las personas con diversidad funcional/ discapacidad de las Islas Baleares, para con sus familiares y para con la sociedad, brindando oportunidades reales de integración de estas personas en la sociedad a través del trabajo.

Como grupo empresarial, perseguimos las más altas cotas de rentabilidad social y de eficiencia en la gestión; para lograrlo, apostamos por orientar nuestras actividades a la plena satisfacción de nuestros clientes, tratando de cubrir sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

Trabajamos implicando a todos los departamentos y personas en la mejora continua de nuestros procesos y servicios, y promocionamos aquellas actividades competitivas que nos permitan generar el mayor número de oportunidades de trabajo.

