



CATÁLOGO **INNOVARSE** **DE BUENAS** **PRÁCTICAS** **NAVARRA**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

InnovaRSE, un conjunto de instrumentos para ayudar a integrar la responsabilidad social en las empresas navarras	4
¿Qué es la responsabilidad social?.....	5
Los grupos de interés: la interacción de la empresa con su entorno.....	6
Desmontando algunos mitos.....	7
Los consultores InnovaRSE	8
Los sellos InnovaRSE.....	8
Los sellos InnovaRSE implican un compromiso por parte de las empresas.....	10
¿Qué es este catálogo?.....	10

ELKARKIDE 12

Elkarkide y la responsabilidad social.....	12
Los puntos fuertes de la empresa en materia de responsabilidad social.....	13
Las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social	13
BIZIUrban, un proyecto para el fomento de huertos urbanos sostenibles.....	14
Comedores Saludables.....	14

GUMENDI 15

Una empresa centrada en el cultivo y distribución de productos ecológicos	15
Gumendi y la responsabilidad social.....	16
¿Cuáles son las áreas RSE en que más se ha mejorado en los últimos años?.....	16
Algunas de las prácticas de RSE que están siendo exploradas por Gumendi.....	17

CONSTRUCCIONES ECAY SL 18

Una empresa dedicada a la gestión integral de proyectos de construcción	18
La Responsabilidad Social en Construcciones Ecay	18
¿Cuáles son los puntos fuertes de la empresa en materia de responsabilidad social?	19

GESPORT SL 21

El deporte, la razón de ser de la empresa.....	21
Gesport y la Responsabilidad Social	22
Algunas de las buenas prácticas de Gesport SL en materia de RSE	23
¿Cuáles son las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social?	23

GONVAUTO 24

Una empresa dedicada a la producción de elementos y componentes para el automóvil	24
Gonvauto y la responsabilidad social.....	25
¿Qué puede aportar la responsabilidad social al conjunto de las empresas y la sociedad navarra?	26

PAUMA SL 27

Una empresa dedicada a gestionar los recursos sociales y educativos	27
Los puntos fuertes de la empresa en materia de responsabilidad social.....	28
Las áreas en que más se ha mejorado en los últimos años	28
Las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social.....	29
¿Qué puede aportar la responsabilidad social al conjunto de las empresas y la sociedad navarra?	29

UVESA 30

Una empresa centrada en ofrecer productos de calidad a sus clientes.....	30
UVESA y la responsabilidad social.....	31
¿Cuáles son los puntos fuertes de la empresa en materia de responsabilidad social?	31
¿Cuáles son las áreas en que más se ha mejorado en los últimos años?	32
¿Cuáles son las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social?	32



PREVENCIÓN NAVARRA 33

Una empresa centrada en la prevención y promoción de la salud..... 33
Prevención Navarra y la Responsabilidad Social..... 33
los puntos fuertes de la empresa en materia de responsabilidad social..... 34
¿Cuáles son las áreas en que más se ha mejorado en los últimos años?..... 35
¿Qué piensa que puede aportar la responsabilidad social al conjunto de las empresas y la sociedad navarra? 35

JAVYSER 36

Soluciones para las necesidades informáticas de sus clientes 36
Javyser y la Responsabilidad Social 37
Los puntos fuertes de la empresa en materia de responsabilidad social..... 37
¿Cuáles son las áreas en que más se ha mejorado en los últimos años?..... 38
¿Cuáles son las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social?..... 38

EXPERIENCIA SECTORIAL: PROVEEDORES DE VOLKSWAGEN 39

Descripción de la iniciativa..... 39
¿Qué está aportando la responsabilidad social a las empresas involucradas? 40
¿Cuáles son las previsiones de futuro del proyecto? 40

EXPERIENCIA SECTORIAL: SECTOR AGROALIMENTARIO 41

Descripción de la iniciativa..... 41
¿Qué está aportando la responsabilidad social a las empresas involucradas? 42

LOS DECÁLOGOS INNOVARSE 43





INNOVARSE, UN CONJUNTO DE INSTRUMENTOS PARA AYUDAR A INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS NAVARRAS

Este catálogo persigue dotar al Sistema de Gestión InnoVaRSE de un nuevo instrumento que permita **identificar, reconocer y difundir las buenas prácticas de RSE** que se están desarrollando en las empresas como un paso más para incentivar la adopción del enfoque RSE, inspirar nuevos proyectos e intervenciones, dar a conocer la responsabilidad social en la sociedad navarra y continuar así avanzando conjuntamente en el camino hacia la sostenibilidad y la ecoinnovación.

El Sistema de Gestión InnoVaRSE, que inició su puesta en marcha en 2008 en Navarra, ha generado una serie de instrumentos metodológicos, herramientas formativas, apoyo económico y reputación que lo están consolidando como una estrategia útil para impulsar la implantación de la RSE en las empresas navarras y profundizar así en el trayecto hacia la ecoinnovación. El Sistema de Gestión InnoVaRSE se desarrolla y promueve desde el Gobierno de Navarra, y cuenta con la Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA) como ente instrumental para su desarrollo.



Un sistema basado en la mejora continua

InnoVaRSE es un sistema fundado en la reflexión y la mejora continua, cuyo fin es contribuir a la construcción de un horizonte de competitividad sostenible en las empresas navarras y a potenciar los ingredientes de **innovación, transparencia, sostenibilidad económica, ambiental y social y diálogo con los grupos de interés.**

El enfoque InnoVaRSE apuesta por la adopción de principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades.

Para ello, InnoVaRSE basa la estrategia de intervención en dos ejes fundamentales: la elaboración de un **Diagnóstico** de la situación de partida en materia de RSE de la empresa y la consecuente redacción e implementación de un

Plan de Actuación que permita avanzar en el camino de la responsabilidad social. A ellos se suma un tercer elemento esencial, la transparencia, que se materializa en las correspondientes **Memorias de Sostenibilidad** que las empresas acogidas al Sistema InnoVaRSE deben difundir periódicamente para comunicar sus avances en materia de responsabilidad social.

Puesto que el Sistema de Gestión está enfocado a la mejora continua, no limita su alcance a un único ciclo de diagnóstico/ planificación/ acción/ comunicación, sino que plantea la necesidad de operar dicho proceso en sucesivos **Ciclos de Mejora**, de forma que se actualice la información disponible en el Diagnóstico y se generen periódicamente nuevos retos y avances.



La administración, corresponsable en la generación de una nueva cultura de la responsabilidad social

InnoVaRSE se enmarca dentro del **Programa General de Incentivación, Promoción e Impulso de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, aprobado por el Gobierno de Navarra en diciembre de 2008, una iniciativa que cuenta además con el soporte de numerosas recomendaciones



internacionales y estatales sobre la materia. El Programa concibe la responsabilidad social como una cultura de exigencia mutua entre las empresas y la sociedad y sus instituciones, y así desarrolla distintos objetivos orientados a obtener una actuación integral. De ahí que el programa contempla medidas de promoción de la RSC en las empresas, en las organizaciones y también en el seno de la Administración¹. En el Programa se define la tarea del sector público hacia la responsabilidad social como la de crear un entorno facilitador para que las empresas y la sociedad adopten prácticas más responsables socialmente. Y se determina que para ello deben, entre otras, **ser difusoras de las buenas prácticas y expandir la cultura de la responsabilidad social.**



Como se apunta en el Programa, la responsabilidad social aplicada al entorno económico implica **una nueva cultura empresarial** basada en una concepción más estratégica de su funcionamiento, de sus valores y de los principios y fines que la inspiran. Representa **un nuevo modelo de empresa transparente y participativa, preocupada por sus relaciones laborales y por un empleo de calidad.** Supone un nuevo modelo de gestión que integra en el proceso de toma de decisiones, desde una visión estratégica y operativa, sus impactos económicos, sociales y ambientales.

Avanzando hacia la creación de una Red InnovaRSE

Además de ser un sistema de gestión, **InnovaRSE** se está progresivamente convirtiendo también en una Red que aglutina a empresas comprometidas con la sostenibilidad, además de a los consultores, como agentes claves en el apoyo y acompañamiento a las empresas. La propuesta pasa por crear un foro de trabajo compartido entre la administración y el sector privado para impulsar la implantación de la

¹ La versión íntegra del Programa está disponible para su descarga en la dirección web <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/863CE329-F1E3-4404-A1DD-AADE30F27AB5/165721/ProgramaRSC15122008.pdf>

responsabilidad social en Navarra y extender su integración en las empresas y otras organizaciones.



Además, la Red será un instrumento útil para la cooperación en el diseño de las políticas públicas en la materia, la elaboración de proyectos conjuntos y la interlocución con otros agentes sociales. Otro de los objetivos claves de este nuevo escenario de trabajo es el aunar esfuerzos para avanzar hacia una mayor visibilidad y reconocimiento de la responsabilidad social entre los consumidores y la sociedad en su conjunto.



**GOBERNANZA PARA LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL?

La Unión Europea, en su **Libro Verde sobre Responsabilidad Social Empresarial**, la definía como «la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores sociales».

Sin embargo, en la Comunicación de la Comisión² en la que se plantea una estrategia sobre RSE renovada para los años 2011-2014 se muestra una interpretación actualizada de la misma: «**la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad.**».

² Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Octubre 2011.

Este enfoque está estrechamente vinculado a la extensión en todos los ámbitos y sectores de una nueva inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción clara de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su propia supervivencia y la del planeta.

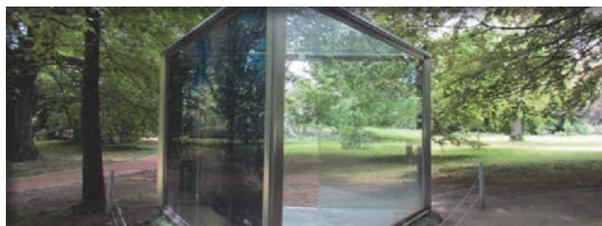


Así, cada vez es más evidente la necesidad de ir avanzando hacia **un nuevo modelo de empresa capaz de hacer compatible la obtención de beneficios con la integración de criterios sociales y medioambientales.**

De esta forma, la RSE está **íntimamente ligada al concepto de sostenibilidad** o desarrollo sostenible, utilizado por primera vez a mediados de los años setenta, cuando el Club de Roma³ -a través de su primer informe sobre los límites del crecimiento- demostró la insostenibilidad del modelo económico vigente.

Una década más tarde cuando Naciones Unidas revisó el concepto, reconociendo que la sostenibilidad no puede enfocarse únicamente en los aspectos económicos o ambientales, sino que **implica también decisiones sobre la equidad social**, tanto intrageneracional (entre individuos de una misma generación) como intergeneracional (con los individuos de generaciones venideras).

Realmente, la RSE no es sino **una herramienta útil para que empresas y entidades puedan avanzar hacia un horizonte de sostenibilidad** y dar los pasos que, en cada contexto y momento, se evidencian necesarios en su triple dimensión: social, económica y ambiental.



Cuando hablamos de responsabilidad social estamos hablando de actuaciones y líneas de trabajo que comparten cuatro criterios básicos:

- Son **acciones ligadas a la estrategia y el negocio de la empresa**, integradas en sus políticas y formas de trabajo.
- Son **acciones voluntarias**, que van más allá de lo que marca la legislación actual.
- Son acciones que **tienen en cuenta las opiniones y expectativas de los grupos de interés** relacionados con el ámbito de actuación de la empresa.
- Son **acciones de carácter público**, que pueden estar sujetas al escrutinio de terceros para verificarse y comunicarse.

LOS GRUPOS DE INTERÉS: LA INTERACCIÓN DE LA EMPRESA CON SU ENTORNO

El papel que los grupos de interés desempeñan en la implantación de un proceso de RSE es muy importante. Entre los más relevantes para las pequeñas y medianas empresas se encuentran, por supuesto, los/as accionistas e inversores, los trabajadores/as, los clientes y los proveedores.

Pero también pueden desarrollar un papel significativo en la planificación y desarrollo de las actuaciones de RSE otros grupos y colectivos como los sindicatos, los competidores, las administraciones públicas y órganos reguladores, los medios de comunicación o las organizaciones no gubernamentales.



Además, las generaciones futuras se conciben como un grupo de interés esencial a tener en cuenta, muy en particular en los aspectos relacionados con las variables ambientales.

La metodología InnovaRSE contempla instrumentos para abordar **una reflexión continuada sobre los grupos de interés de la empresa, así como la forma en que éstos afectan a la empresa y se ven influidos por la actividad empresarial.**

Su integración progresiva como actores esenciales a tener en cuenta en la toma de decisiones es uno de los objetivos fundamentales de todo el proceso.

³ http://www.clubderoma.net/cor_metodologiaindex.php



DESMONTANDO ALGUNOS MITOS

Durante muchos años ha podido prevalecer cierto desconcierto sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Así, se han podido extender algunos mitos que han dificultado durante algún tiempo la extensión de la RSE, **falsas creencias que es importante desmontar** antes de continuar con este documento:

«La RSE es una moda pasajera»

Si en algún momento empezó como una moda, desde luego **ha llegado para quedarse**. En este sentido, algunos expertos coinciden en encontrar similitudes entre RSE y calidad, un término que comenzó siendo utilizado en algunas grandes empresas para fijar determinados estándares de producción de cara a sus proveedores o clientes, y con el paso del tiempo se está convirtiendo en una exigencia generalizada del mercado.

«La RSE es para las grandes empresas»

Es cierto que las grandes empresas pueden dedicar recursos específicos a esta materia y también lo es que ellas han podido percibir rápidamente los beneficios de aplicar criterios de RSE –seduciendo así a fondos de inversión, mejorando la imagen de sus marcas o atrayendo a buenos candidatos en sus



procesos de selección-

Sin embargo, el hecho de que la RSE funcione en empresas grandes no quiere decir que sea su coto exclusivo. Muy al contrario, **las PYMEs pueden aplicar de forma más natural la RSE** al estar en contacto más directo con sus clientes, sus proveedores y su entorno.

«La RSE es un gasto más»

Concebir la RSE como un gasto sin repercusiones en el beneficio es un grave error.

De hecho, diferentes estudios demuestran que la aplicación de la RSE en las PYMEs no sólo contribuye a mejorar importantes intangibles como la imagen en la sociedad o la satisfacción del empleado, sino que puede –por ejemplo– incrementar el rendimiento energético por unidad de producción o mejorar sensiblemente la relación con los proveedores⁴.



«La RSE es, fundamentalmente, un tema de filantropía»

Filantropía y RSE son conceptos relacionados en cierta forma, pero no son sinónimos. Aunque la filantropía puede formar parte de la estrategia de RSE de algunas empresas, no siempre tiene por qué ser así.

La responsabilidad social, además, es un concepto mucho más amplio. Pretende contribuir al bienestar social y ambiental, pero procurando al mismo tiempo obtener ventajas competitivas para la empresa y mejorar tanto su competitividad como su posicionamiento en el mercado.

«La RSE es marketing con causa»

Numerosas empresas utilizan técnicas de marketing con causa para captar clientes: ceder parte de los ingresos a una ONG, vincular la compra de un artículo a un proyecto de vacunación o a la plantación de árboles, etc.

⁴ Informe Forética 2008



Pueden ser elementos interesantes y positivos siempre que se enmarquen en un marco más amplio y en un código de conducta coherente. Aún en esos casos, representan tan solo uno de los apartados de la RSE, ya que ésta comporta un modelo de gestión que abarca todas las áreas de la empresa con un enfoque estratégico.



LOS CONSULTORES INNOVARSE

Cada año, el Gobierno de Navarra elabora una relación de profesionales acreditados para realizar los diagnósticos, planes de actuación, memorias de sostenibilidad y ciclos de mejora del Sistema de Gestión InnovaRSE⁵.

Las personas que deseen obtener esta acreditación deben demostrar tres años de experiencia en tareas de consultoría y/o asesoramiento a empresas o en tareas de gestión empresarial y acreditar que desarrollan su actividad en una empresa o entidad dedicada a la consultoría y/o asesoramiento domiciliada en Navarra.

Asimismo, deben participar en una **acción formativa específica sobre la metodología InnovaRSE**, en la que se capacita para el uso de la metodología, se resuelven dudas y se recopilan posibles mejoras, además de servir para formar en los aspectos en los que se cree deben mejorar.



⁵ La relación de consultores acreditados por el Sistema de Gestión InnovaRSE en 2011 se adjunta en el anexo 7 de este documento.

LOS SELLOS INNOVARSE

El Sistema InnovaRSE ha desarrollado un modelo de acreditación basado en un sello y diferentes códigos de colores.

El objetivo es reforzar a las empresas integradas en el Sistema y dotar al propio Sistema de una identidad que le permita, progresivamente, ir siendo identificado por los grupos de interés e **incrementar así tanto su visibilidad como la de las empresas que realizan el esfuerzo de integrar el enfoque RSE dentro de su estrategia y gestión.**



Los sellos InnovaRSE son perfectamente compatibles con otras metodologías RSE existentes y, de hecho, están concebidos como un estímulo a las empresas para que, con posterioridad, sigan avanzando en el camino de la RSE y se planteen acceder a otras certificaciones.

En los sellos aparece el año en que la empresa ha realizado cada uno de los Informes InnovaRSE.

Sello InnovaRSE para las empresas que hayan realizado su primer Diagnóstico RSE





Sello InnovaRSE para las empresas que hayan realizado su Plan de Actuación RSE



Sello InnovaRSE para las empresas que hayan realizado su segundo o tercer Ciclo de Mejora



Sello InnovaRSE para las empresas que hayan realizado su primer Ciclo de Mejora



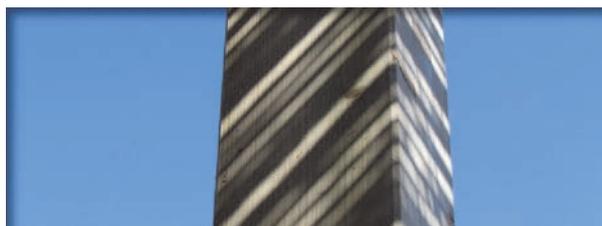


Las empresas integradas en el Sistema de Gestión, una vez revisado y visado como apto por el Gobierno de Navarra su informe de Diagnóstico, Plan de Actuación, Memoria de Sostenibilidad o Ciclo de Mejora, adquieren el **derecho a utilizar el correspondiente sello InnovaRSE** en sus elementos de comunicación.

Los sellos InnovaRSE **pueden ser utilizados por la empresa en todos los elementos y materiales de comunicación que desee**, incluyendo cualquier soporte físico o digital (publicidad, papelería, páginas web, etc.).

LOS SELLOS INNOVARSE IMPLICAN UN COMPROMISO POR PARTE DE LAS EMPRESAS

Se retirará el derecho de uso de los logos **InnovaRSE** a aquellas empresas que, demostradamente, infrinjan la legislación vigente en algún aspecto relacionado o contemplado en los decálogos InnovaRSE de sostenibilidad.



Además, el **Gobierno de Navarra podrá unilateralmente retirar a la empresa el derecho de uso** de los sellos InnovaRSE si ésta atenta señaladamente contra el espíritu de responsabilidad social reflejado en los diez principios del Pacto Mundial (Global Compact)⁶

Derechos Humanos

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

Estándares Laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

⁶ Los Diez Principios del Pacto Mundial (Global Compact) se recogen en la dirección web www.unglobalcompact.org

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



¿QUÉ ES ESTE CATÁLOGO?

Con el objeto de reforzar las herramientas disponibles para la integración de la RSE en las empresas navarras, se están **explorando una serie de instrumentos útiles para avanzar en la integración de la RSE en las empresas navarras**. Este catálogo es uno de los frutos de dicha exploración y forma parte –como un elemento más– de la apuesta que el Gobierno de Navarra viene realizando por la mejora continua del Sistema de Gestión InnovaRSE.

Entre los objetivos en permanente investigación destaca el de avanzar en la identificación de nuevas estrategias que permitan **profundizar en el reconocimiento que la sociedad navarra tiene de las empresas** que están avanzando en la



integración de los criterios de RSE en su gestión y su práctica empresarial, procurando así generar nuevas vías de difusión que se sumen a los sellos InnovaRSE.

Con este catálogo se pretende dar a conocer, con carácter anual, a un grupo de empresas que estén inmersas en procesos de RSE y que representen una muestra de algunas de las mejores propuestas e iniciativas que las empresas InnovaRSE desarrollan en el marco de sus procesos de responsabilidad empresarial.

Para la elaboración de este Catálogo se ha contado con la **colaboración de las propias empresas y los consultores InnovaRSE**, que nos han ayudado a conocer mejor el mapa de la RSE en la Comunidad Foral y a identificar algunas de las iniciativas que podrían formar parte de este primer Catálogo InnovaRSE de Buenas Prácticas.



Se trata de **un instrumento abierto y dinámico que permitirá detectar, cada año, las mejores prácticas en materia de responsabilidad social empresarial**. El Catálogo podrá convertirse así en un material útil para la elaboración de planes de actuación RSE por parte de consultoras y empresas y, sobre todo, contribuir a difundir y extender el concepto de RSE en el conjunto de la sociedad navarra.

Además, va a permitir reconocer públicamente a las empresas que apuestan por la RSE y ayudar a dar a conocer a los grupos de interés algunos de los ingredientes clave que conforman las tres dimensiones de la responsabilidad social.

Tras un análisis de los informes InnovaRSE y memorias de sostenibilidad de las empresas integradas en el Sistema de Gestión, se han enviado formularios de solicitud de información para este Catálogo a un número importante de empresas y experiencias, de las cuáles finalmente se han seleccionado para esta primera edición un total de once (nueve empresas y dos iniciativas sectoriales),

que representan de forma conjunta un primer mapa de cómo la RSE se está progresivamente integrando en el conjunto de las empresas navarras.

La selección de Buenas Prácticas en esta primera edición del Catálogo, dentro de la información recibida, ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

1/ Las experiencias seleccionadas pertenecen a empresas que han implantado el Sistema de Gestión INNOVARSE en cualquiera de las fases del proceso (diagnóstico, plan de actuación, memoria de sostenibilidad, ciclo de mejora).

2/ Las experiencias reflejan la **DIVERSIDAD** y recogen por tanto una muestra de las tres dimensiones de la sostenibilidad y de diferentes modelos de trabajo, ámbitos temáticos, instrumentos y enfoques en el camino hacia la responsabilidad social.

3/ Las experiencias muestran un valor agregado de **INNOVACIÓN**.

4/ Las experiencias son **INSPIRADORAS**, con capacidad de generar ideas y nuevas iniciativas en otras empresas, espacios o territorios.

5/ Las prácticas que se presentan son, en alguno de sus ingredientes más relevantes, **TRANSFERIBLES** a otras empresas, sectores o territorios.

Las buenas prácticas seleccionadas, que se describen con detalle a continuación, son las siguientes:

- Elkarkide
- Gumendi _ Gumiel y Mendía SL
- Construcciones Ecay SL
- Gesport
- Gonvauto
- PAUMA
- UVESA
- Prevención Navarra
- Javyser
- Proveedores de VW (experiencia sectorial)
- Sector agroalimentario (experiencia sectorial)

Nota: la información que se incluye en este catálogo ha sido facilitada por las propias empresas y/o consultores responsables de los proyectos de RSE.



ELKARKIDE



Nombre de la empresa

Elkarkide S.L.

Dirección completa

Pol. Ind. Mocholi. C/ Río Elorz nº7. 31110 Noain (Navarra)

Teléfono

948 311518

Web

www.elkarkide.com

Correo electrónico

elkarkide@elkarkide.com

Sector de actividad

Servicios: Centros Ocupacionales. Centro Especial Empleo y Centro Inserción Sociolaboral

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

150

Sello InnovaRSE



Una empresa de iniciativa social centrada en la integración de personas con discapacidad

Elkarkide es, desde su creación en 1991, **una empresa de iniciativa social sin ánimo de lucro y un destacado referente en la integración socio-laboral de personas con discapacidad**, priorizando la atención de personas afectadas por enfermedad mental y orientada, a través del desempeño de actividades ocupacionales-formativo-laborales a mejorar la calidad de vida de este colectivo.

Entre trabajadores y usuarios, Elkarkide lo forman alrededor de más de 350 personas. Estamos situados en tres ubicaciones diferentes: Pamplona (parque Aranzadi), Noain (pol. Mocholi) y Tudela (pol. Las Labradas).

Las actividades realizadas en Elkarkide dan lugar a servicios y productos competitivos que tienen salida directa en el mercado.

- **Servicios propios:** reparto de impresos publicitarios, jardinería, taller mecánico de vehículos, obras de albañilería.
- **Manipulados industriales:** montajes de piecerío.
- **Producción hortícola y floricultura ecológica.**



ELKARKIDE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Elkarkide, más allá del cumplimiento de leyes y normas, practica un conjunto de estrategias y sistemas de gestión que **persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental y presta especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos.**

Las principales responsabilidades éticas de Elkarkide con los trabajadores/as y la sociedad son:



- Servir a la sociedad con **productos útiles y en condiciones justas.**
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Favorecer que nuestros equipos humanos sean capaces de progresar, con el **compromiso de superación individual y colectiva**, creando oportunidades de innovación y mejora.
- Mantener la continuidad de la empresa logrando un crecimiento razonable.
- **Respetar el medio ambiente** evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- **Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.**



Elkarkide inicia su andadura con la RSE en 2009 con la realización de un diagnóstico InnovaRSE, al que siguieron el Plan de Actuación y la primera Memoria de Sostenibilidad en 2011. Tras realizar su Primer Ciclo de Mejora InnovaRSE, **la empresa ya ha elaborado, en 2013, su segunda Memoria de Sostenibilidad.**

Al ser una empresa de iniciativa social ya venía realizando acciones de responsabilidad social pero no quedaban recogidas y en ocasiones no se identificaban como acciones de RSE, por lo que **adoptar un modelo como InnovaRSE ha permitido estructurar y darle valor a estas acciones y poder identificar nuevas áreas de mejora.**

La RSE está aportando un cambio de cultura entre las personas de la organización y una mejor estructuración de las acciones realizadas. Compartimos una terminología, visibilizamos y ordenamos aquellas cosas que estábamos realizando y evidenciamos las áreas que debemos mejorar.

Además, está aportando un reconocimiento del trabajo realizado y una visión de futuro e innovación para la mejora continua.

LOS PUNTOS FUERTES DE LA EMPRESA EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Desarrollo de acciones de **empleo verde**: acciones de conservación del medio ambiente; conservación y reparación de orillas de ríos, limpieza, etc.
- Certificación como **operadores de cultivo ecológico** (CPAEN).
- Proceso de Certificación en USO 14001, realización de auditorías ambientales.
- Realización de estudio del Cálculo de **Huella de Carbono.**
- Implantación de **circuitos cortos de venta directa**, que han posibilitado una mayor valorización del producto, primando la proximidad al consumidor y a colectivos sociales.
- **Reinversión de los beneficios** en el objeto social de la empresa.
- Realización de actividades y **acciones formativas en el área ambiental** con trabajadores y usuarios de nuestros centros.
- Posibilitar la participación de los usuarios de nuestros centros en **acciones solidarias y de respeto al medio ambiente**: colaboración con Paris 365, UPNA, Ayto. Pamplona, CRANA (Semana Europea de Residuos), Irigoyen Hosteleros (Comedores Saludables), aportación al Banco de Alimentos,...
- Colaborar en la **difusión de la práctica ecológica.**
- Trabajar en **proyectos de innovación.**
- **Actitud colaborativa** para promover alianzas entre empresas.



LAS PREVISIONES DE FUTURO EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Éstas pasan por llevar a cabo los objetivos identificados en el plan de actuación con vigencia 2012-2014:



- Gestión de la **relación con proveedores**, incorporando criterios de RSE.
- Certificar ISO 14001. Evaluar grado de cumplimiento, establecer procedimientos de actuación e implantar cultura de excelencia en la gestión ambiental
- Estructuración de un sistema de **voluntariado corporativo** entre los usuarios de los servicios de Elkarkide.
- Contratación de **colectivos desfavorecidos**: definir, documentar e implantar una política de contratación a este colectivo.
- Facilitar la integración en la empresa de personas con discapacidad y en situación de exclusión a través del **Programa Incorpora de "La Caixa"**.



BIZIURBAN, UN PROYECTO PARA EL FOMENTO DE HUERTOS URBANOS SOSTENIBLES

Dentro de Eneco2, **Elkarkide ha desarrollado junto con Alfa y Omega Consulting SL** -empresa del mundo de los fertilizantes ubicada en los viveros de CEIN-, el proyecto BIZIUrban para el fomento de huertos urbanos sostenibles.

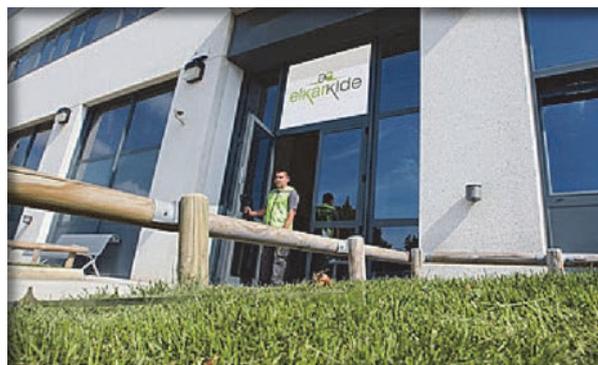
El proyecto surge de la cooperación entre ambas empresas y consiste en la **investigación de nuevas líneas de fertilizantes ecológicos para su comercialización en huertos urbanos domésticos**.

Dado que en los últimos años ha surgido un **movimiento de creación de pequeños huertos en ciudades y periferias** destinados al autoabastecimiento del consumidor (huertos en balcones, azoteas, zonas periféricas, terrenos en desuso, parques públicos...), este proyecto se centra en poner a disposición de los pequeños productores fertilizantes ecológicos de alta calidad contrastada y respetuosa con el entorno.

El nuevo producto es un **biofertilizante y activador, formulado a partir de humus de lombriz** y producido en el centro que Elkarkide tiene en Aranzadi.

El valor añadido del proyecto se fundamenta en dos puntos:

- El **desarrollo de formulaciones propias** que cumplan los objetivos buscados en el mercado del huerto urbano ecológico (producción y calidad)
- El **ajuste de la dimensión del envase y su contenido a la necesidad del huerto urbano**, contribuyendo a una menor generación de residuos (envases, etc.) y ajustando el valor económico a la necesidad del cliente.



Además, entre los objetivos específicos a desarrollar en el proyecto, están los siguientes:

- Potenciar y **fomentar el uso de huertos urbanos y domésticos ecológicos**.
- Generar **una nueva red de comercialización y distribución** de este tipo de productos facilitando su llegada al consumidor final.
- **Crear y mantener puestos de trabajo** para personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social.
- Difundir, comunicar y **potenciar la cultura ecológica en el entorno doméstico**.

COMEDORES SALUDABLES

Elkarkide ha firmado un **acuerdo de colaboración con Irigoyen Servicios Hosteleros**, empresa dedicada a la restauración colectiva en centros escolares para incluir verduras y hortalizas ecológicas de proximidad y temporada en los comedores de los centros.

Elkarkide, por su parte, se compromete a que **dichos productos serán ecológicos y cultivados en las instalaciones del Centro Ocupacional Aranzadi**.

A su vez se desarrollan **actividades de sensibilización ambiental** de la comunidad educativa en torno a la producción y el alimento ecológico y diversas actividades dentro de los centros escolares.



GUMENDI



Nombre de la empresa

Gumiel y Mendía S.L. (Gumendi)

Dirección completa

Los Cabezos s/n | Lodosa (Navarra)

Teléfono

Tfno.: 948 69 30 43 | Fax: 948 69 46 71

Web

www.gumendi.es

Correo electrónico

gumendi@gumendi.es

Sector de actividad

Agrícola, distribuidora

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

29

Sello InnovaRSE



UNA EMPRESA CENTRADA EN EL CULTIVO Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS

Gumiel y Mendía S.L. se fundó en 1992 mediante la unión de dos agricultores que se dedicaban a la **producción ecológica de frutas y hortalizas**. A pesar del desafío que en aquella época suponía el dedicarse profesionalmente a la agricultura ecológica, decidieron aunar esfuerzos constituyendo Gumendi (Gumiel y Mendía).

Como en aquel momento no había estructuras comercializadoras, y como respuesta a esta necesidad, se creó un almacén frigorífico que pudiera dar este servicio no sólo a su producción sino también a la que produjeran otros agricultores.



En la actualidad Gumiel y Mendía dispone de una **capacidad frigorífica de 6.350 m³**, repartida en 7 cámaras de atmósfera controlada y 4 cámaras de atmósfera normal. Dispone también de una **central para la conservación y comercialización de la fruta y la hortaliza fresca** de 5.000 m² en Lodosa. En cuanto a la producción de frutas y hortalizas, tienen 50 ha de frutales y 1,2 ha de hortalizas. Además de la producción y comercialización en fresco, con el tiempo se empezaron a distribuir muchos otros productos ecológicos de diferente índole.

Gumiel y Mendía es una empresa que, con el paso de los años, ha adquirido **prestigio en el mercado de los productos ecológicos** -tanto nacional como internacional-. Disponen de licencia de producción, elaboración e importación de productos ecológicos por parte del CPAEN y de licencia de producción ecológica por parte del Consejo de Producción Ecológica de La Rioja. Además, la empresa está certificada ISO 9001 -Calidad- e ISO 14001 -Sistema de Gestión Medioambiental-.

Gumendi desea seguir **trabajando para potenciar los productos de cercanía**, fomentando la agricultura ecológica en la zona. Además, uno de sus objetivos es trabajar con los proveedores para ofrecer al cliente productos de confianza, priorizando el producto de cercanía y calidad.



GUMENDI Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La empresa **aplicaba de manera intuitiva ciertos criterios de responsabilidad social** antes de integrarse en InnovarSE. Debido al carácter ambiental de la empresa, ya existían buenas prácticas ambientales en la actividad y también otras de carácter social, ligadas a los criterios para el reparto de beneficios o la colaboración con entidades sin ánimo de lucro, por ejemplo.

La empresa apostó por integrar la responsabilidad social de forma más sistemática, entre otras razones, para identificar aquellas acciones que pudieran encajar con la filosofía de la empresa e incorporarlas a sus objetivos estratégicos.

En Gumendi se entiende que **la RSE debe formar parte del ADN de la empresa**. Desde la dirección existe un mensaje claro, que debe desarrollarse y comunicarse a los trabajadores, proveedores, clientes y colaboradores.

En un principio la RSE comenzó desde su área ambiental, pero **las dimensiones social y económica están adquiriendo una mayor presencia**, incluyendo aspectos como la formación, el clima laboral o la contratación de colectivos en riesgo de exclusión social.



Para Gumendi, las empresas que apuestan por la RSE son activamente conscientes de que conviven con su entorno y la sociedad que les rodea y están comprometidas con la generación de empleo sostenible en el tiempo.

Además, para Gumendi, la RSE **puede resultar también económicamente rentable como respuesta a la creciente demanda de la sociedad de productos y servicios ecológicos**. En el medio plazo, la implicación con los principios de la RSE puede llevar a trasladar estas inquietudes a toda la cadena de proveedores, logrando productos no solo ecológicos sino también realizados por empresas que dialogan con sus grupos de interés e influyen de manera positiva en ellos.



¿CUÁLES SON LAS ÁREAS RSE EN QUE MÁS SE HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

Evaluación de los proveedores y encuestas a clientes y empleados

La empresa desea comercializar productos de confianza, que cumplan escrupulosamente los requisitos del producto ecológico y los estándares voluntarios adquiridos. Por ello, además de los análisis y controles de su calidad a sus propios productos está **desarrollando una metodología que le permita evaluar a todos sus proveedores** de la manera más exhaustiva posible.

En los últimos años ha realizado **encuestas a sus clientes**, que se recogen y analizan, trasladando los resultados a objetivos de mejora del siguiente año.

Por otra parte, la empresa tiene previsto realizar **encuestas de clima laboral**, en las que medirá la satisfacción de sus empleados; siendo éste un aspecto social en el que se está trabajando actualmente.

Formación

La formación ya se encuentra ampliamente interiorizada dentro de la empresa. Los planes de formación se realizan anualmente, incluyendo además, debido a las áreas de mejora identificadas, la formación medioambiental. Por otra parte, **la formación medioambiental se está intentando ampliar a proveedores y clientes**. Para ello, ya se ha realizado una acción formativa en lo que se invitó a clientes para tratar diversos temas. En futuras formaciones está previsto realizar mayor hincapié en temas medioambientales.

Impacto medioambiental

La concienciación en la empresa es muy buena en este aspecto, por lo que ya se ha trabajado en la mayoría de las cuestiones relacionadas con los temas ambientales, procurando reducir su impacto. Entre los ejemplos más destacados:

- **Consumo de recursos:** El consumo de los recursos es uno de las mayores preocupaciones de Gumendi, por lo que ha colocado placas fotovoltaicas, mide el agua utilizada en su



proceso y ha intentado reducir los materiales de embalajes.

- **Emisiones de efecto invernadero:** Se ponen en práctica acciones más allá de las obligaciones legales para adaptarse al cambio climático y reducir las emisiones de efecto invernadero. Por ello, se están midiendo las emisiones de todos los vehículos de la empresa.
- **Generación y gestión de residuos:** Se procura minimizar la generación de residuos como consecuencia de la actividad de la empresa y gestionar los que se produzcan de la forma menos dañina y más respetuosa para el medio ambiente. Se utilizan los restos vegetales para compost, se entregan a un gestor autorizado los residuos peligrosos y se reciclan y reutilizan aquellos que la legislación permite como industria agroalimentaria.
- **Biodiversidad y espacios naturales:** Gumendi se dedica a la agricultura ecológica, mucho menos agresiva que la agricultura tradicional, por lo que ya en la filosofía de su producto existe el respeto a la biodiversidad. Por ello, continúa mejorando el campo y manteniendo variedades y especies autóctonas.

ALGUNAS DE LAS PRÁCTICAS DE RSE QUE ESTÁN SIENDO EXPLORADAS POR GUMENDI

Colocación de placas fotovoltaicas

La **colocación de placas fotovoltaicas en la cubierta de la nave** de la empresa refleja su compromiso hacia las energías renovables. Aunque en este momento no puede utilizar directamente la energía generada debido a un impedimento técnico-económico, se siguen analizando las posibilidades para avanzar hacia una mayor sostenibilidad en términos energéticos.

Por el momento, la electricidad generada se conecta a la red de distribución, ya que las cámaras frigoríficas utilizadas en la empresa generan picos de demanda que no pueden autoabastecerse con las placas. No obstante, la empresa autogenera un porcentaje alto de su demanda energética.

Reducción de materiales de embalajes

La empresa ha realizado acciones para la reducción de los embalajes de sus productos, un tema complejo en este sector debido a que los embalajes están sujetos a estrictos requisitos agroalimentarios y de transporte.

Una de estas prácticas consistió en la reducción de los embalajes de fruta, reduciendo así el consumo de materiales y consecuentemente los residuos generados. En la actualidad, Gumendi sigue

analizando nuevas posibilidades para reducir los embalajes y los residuos que se generan al desecharlos.



Plan de Formación

Se sigue trabajando en la elaboración de Planes de Formación como herramienta de planificación y mejora de la cualificación del personal. La empresa pretende **generar espacios de conocimiento que provoquen en las personas actitudes de aprendizaje permanente** y permitan desarrollar metodologías de trabajo más eficaces. Además, un objetivo esencial es potenciar las cualificaciones del personal y obtener así beneficios para todos los miembros de la organización.

Colaboración con el Banco de Alimentos

Con esta iniciativa, la empresa Gumendi quiere apoyar la labor social del Banco de Alimentos y contribuir a la atención de las personas más desfavorecidas. La donación de Gumendi al Banco de Alimentos forma parte de la política de esta empresa, que tiene como objetivo **contribuir de manera activa y voluntaria a la mejora social de su entorno**.

Política de retribución y condiciones de pago

La política de distribución de beneficios tiene en cuenta, en primer lugar, el futuro de la empresa (re inversión o inversión en I+D). Incluye además a accionistas, personas trabajadoras, e incluso una cuantía para temas sociales atendiendo a criterios prefijados por la empresa.

Además, **la empresa gestiona sus excedentes de tesorería o reservas con criterios de inversión socialmente responsable (ISR)** y hay un sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas que incluye criterios relativos a la responsabilidad social de la empresa.

Las condiciones de pago con todas sus entidades proveedores y subcontratistas se encuentran establecidas en base a criterios prefijados, recogidos en los criterios de calidad en los que están certificados.



CONSTRUCCIONES ECAY SL



Nombre de la empresa

CONSTRUCCIONES ECAY, S.L.

Dirección completa

Polígono Agustinos, c/b.
Edificio Los Acebos, oficina 21.
31013 Pamplona (Navarra)

Teléfono

948 26 98 66

Web

www.construccionesejay.com

Correo electrónico

info@construccionesejay.com

Sector de actividad

Construcción

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

46

Sello InnovaRSE



UNA EMPRESA DEDICADA A LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

Desde 1987 la trayectoria de la empresa se basa en el desarrollo e integración de servicios de construcción a nivel nacional con un objetivo principal: acompañar a sus clientes en sus inversiones generando un valor añadido, aportando innovación y experiencia.

Las líneas de actividad comprenden:

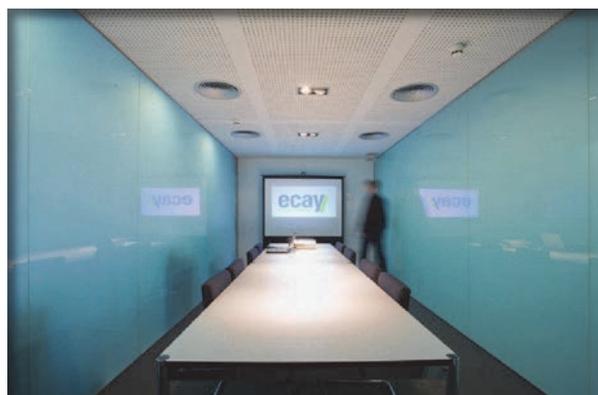
- Gestión integral de proyectos.
- Edificación (industrial, dotacional y deportiva).
- Mantenimiento y conservación.

ECAY desarrolla su actividad bajo un sistema integrado de gestión que cuenta con las siguientes normas de referencia: ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (medio ambiente), OHSAS 18001 (seguridad y salud) y SR10 (responsabilidad social).

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN CONSTRUCCIONES ECAY

La apuesta se realiza en 2008 cuando se introduce en la estrategia de la empresa la evolución hacia la excelencia empresarial. Este proceso de progreso, desarrollo y cambio se lleva a cabo con la integración en el sistema de gestión de calidad (existente desde el 2004) de la normas de gestión ambiental y de seguridad y salud laboral en 2008. Y desemboca y se enriquece en 2011 con la integración de la **norma de gestión de la responsabilidad social empresarial**.

La apuesta, por tanto, y a partir de ese momento se centra en qué somos, qué tipo de empresa queremos ser, cómo nos gustaría vernos a futuro y cómo queremos conseguirlo. Todo ello nos ayuda a **desplegar la estrategia en torno a valores consiguiendo una mayor motivación y compromiso de las personas** con la política y objetivos de la empresa, siendo este nuestro reto actual y a futuro.





¿Qué le está aportando la responsabilidad social a Construcciones Ecay?

La responsabilidad social le permite a la empresa **entrelazar el desarrollo organizacional y unirlo al desarrollo personal y social**. También, por supuesto, enriquecer la gestión de la empresa introduciendo alma y valores en la estrategia y en las reglas de juego para alcanzarlos.

Además, la RSE **convierte a la empresa en un entorno más generoso y humano** que permite aumentar la productividad y obtener mayor competitividad.

Como aspecto complementario, le aporta a la empresa un **valor añadido de diferenciación y buena imagen**.

¿Cómo es el enfoque que se da a la responsabilidad social en la empresa? ¿Cómo se entiende la RSE?

Se basa en un comportamiento transparente y ético que **contribuye al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad**, toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés, cumple con la legislación aplicable, es coherente con la normativa internacional de comportamiento, está integrado en toda la organización y se lleva a la práctica en el día a día.

Desde esta perspectiva sus líneas de trabajo se centran en:

- Identificar los grupos de interés estableciendo una revisión y actualización periódica.
- Determinar qué grupos de interés son significativos valorando la dimensión económica, ambiental y social.
- Describir los objetivos de la organización ante los grupos de interés con el objeto de satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Medir el impacto de las actuaciones y el nivel de satisfacción.



¿CUÁLES SON LOS PUNTOS FUERTES DE LA EMPRESA EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?

La apuesta por la acción social y la cooperación al desarrollo

El punto más fuerte de la acción en materia de RSE de Construcciones Ecay ha sido hasta este momento el desarrollo que se ha llevado a cabo de la acción social con su **participación y colaboración en proyectos de cooperación internacional**.

«Es nuestra actuación más especial porque hemos conseguido colaborar con tres proyectos durante tres años consecutivos aunando el esfuerzo de empresa, trabajadores/as, clientes, colaboradores, familiares y amigos,.. Nos hemos unido para conseguir un objetivo común compartiendo valores de solidaridad, colaboración, esfuerzo, alegría,...»

Se han llevado a cabo, de la mano de la Fundación Juan Bonal, los siguientes proyectos:

- Construcción y reforma de tres aulas en el Colegio Bernardo Drug en Talamanca (Costa Rica).
- Reforma de cubierta y aulas en el colegio M^a Rafols de Mbini (Guinea Ecuatorial)
- Reparación de comedor y dormitorio y realización de taller de mermelada y jabón en el internado/escuela de Los Ángeles del Tukuko (Venezuela).



El objetivo de los proyectos ha sido **fomentar las mejoras sociales y culturales impulsando la motivación y participación de la plantilla de Construcciones Ecay y otros grupos de interés** que han participado de forma directa: organizando eventos para recaudación de fondos, realizando



aportaciones económicas y formando equipos para realizar los trabajos de construcción y talleres in situ. La colaboración en los tres proyectos ha constituido la apertura de una nueva forma de trabajo y captación de fondos para la Fundación Juan Bonal.

«Las experiencias han sido muy gratificantes y enriquecedoras para la empresa, no sólo por el resultado directo final, con el que conseguimos que niños sin recursos dispusieran de unas instalaciones adecuadas en las que recibir una formación, sino porque a lo largo de todo el proceso nos hemos dado cuenta de la importancia del capital humano y de la colaboración».

Algunos indicadores al respecto: 20% de la plantilla colabora con los proyectos in situ, 80% de participación de los grupos de interés a los que se les solicita colaboración, 60% del personal propio colabora o participa en algunas de las actividades dirigidas a los tres proyectos, etc.



¿Cuáles son las áreas en que más se ha mejorado en los últimos años?

Las principales actuaciones llevadas a cabo son:

- Elaboración de un plan de conciliación, plan de igualdad, código ético y directriz de RRHH.
- Colaboración con centros especiales de empleo.
- Patrocinio de equipos deportivos y eventos solidarios.
- Convenios con entidades formativas y universidades para incorporación de alumnos en prácticas.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Colaboración en campaña de apadrinamiento de niños con discapacidad.
- Voluntariado en proyectos de cooperación internacional y locales.

Algunas se venían realizando anteriormente y han sido desarrolladas y mejoradas en el proceso de integración de la responsabilidad social en la

gestión de la empresa. Otras se han implantado en estos últimos tres años.



¿Cuáles son las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social?

- Trabajar en la concienciación y sensibilización.
- Establecer más mecanismos de difusión hacia los grupos de interés.
- Dedicar más recursos a la recogida de información y concreción de los impactos, necesidades y expectativas de los grupos de interés para facilitar la evaluación de sus significancia y el establecimiento de compromisos con ellos para el desarrollo del modelo de responsabilidad social.
- Detallar en el código ético la descripción de las conductas y comportamientos de todo el personal, incluido el de los líderes de la organización.
- Cumplimiento de las acciones previstas y desarrollo del plan de igualdad y conciliación.

¿Qué puede aportar la responsabilidad social al conjunto de las empresas y la sociedad navarra?

La RSE puede influenciar positivamente la competitividad de las PYMES:

- Mejorando los productos o servicios y obteniendo una mayor satisfacción y lealtad de los clientes.
- Consiguiendo mayor motivación y fidelidad de los trabajadores y aumentando su creatividad e innovación: mejora de las condiciones laborales, igualdad de oportunidades, desarrollo y formación, gestión responsable...
- Ahorrando en costes e incremento de la rentabilidad, debido a la mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos y productivos.

También en el desarrollo social, integración de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social, protección del medio ambiente, en la sensibilización y concienciación...

Las empresas pueden y **deben ser espejos en los que se mire la sociedad y motores para el desarrollo y cambio.**



GESPORT SL



Nombre de la empresa

GESPORT GESTIÓN DEPORTIVA S.L.

Dirección completa

Plaza Eguzki, nº 13 bajo. Mutilva Baja (Navarra)

Teléfono

948153106

Web

www.gesportsl.es

Correo electrónico

gesport@gesportsl.es

Sector de actividad

Servicios deportivos

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

230

Sello Innovarse



EL DEPORTE, LA RAZÓN DE SER DE LA EMPRESA

El nacimiento de la GESPORT, S.L., se deriva de la alianza de dos socios y una socia, unidos bajo una personalidad jurídica con forma de sociedad limitada. La empresa se funda en el mes de octubre de 1994 bajo el nombre de GESPORT, S.L. con el objetivo de dedicarse al diseño y desarrollo de estudios de viabilidad, la gestión de instalaciones deportivas (atención al cliente, socorrismo en piscinas, planes de limpieza y mantenimiento, gestión económica y marketing) y la gestión de actividades deportivas.



A lo largo de estos años, en GESPORT, S.L. hemos adquirido **una amplia experiencia tanto en el asesoramiento a la Administración Pública y a Clubes Privados, como en la gestión integral de centros y programas deportivos.** Actualmente gestionamos los centros de C.D. Sarriguren, C.D. Artica, Polideportivo Municipal Valle de Egüés, Centro Termolúdico Cascante, Polideportivo Municipal Noain, Instalaciones Deportivas Castejón, Aquavox San Jorge y prestamos servicios en las instalaciones deportivas Ugarrandia, instalaciones deportivas del Valle de Aranguren, etc.

Las principales directrices de trabajo marcadas por GESPORT S.L., se basan en **la calidad en el servicio prestado**, el principal baluarte de una empresa formada por licenciados y licenciadas en Educación Física (especializados en la gestión deportiva) y técnicos y técnicas especialistas en el ámbito de la gestión deportiva, totalmente asesorados por un equipo de juristas y economistas que complementan una organización bien estructurada y organizada.

Entre los ejes de la empresa están el **respeto por el medio ambiente, la seguridad y la salud de las personas, así como la igualdad y la conciliación de la vida personal y laboral.**



GESPORT Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

A partir del año 2009, como consecuencia de una inquietud directiva, se introdujo **una gestión por procesos que fue modificando todos los departamentos de la empresa**. Ya a mediados del 2009, por medio de una subvención del Ministerio de Igualdad, se elaboró el Diagnóstico y el Plan de Igualdad y se pusieron en marcha tres acciones priorizadas por el Grupo de Trabajo de Igualdad, así como el Diagnóstico de Responsabilidad Social (metodología InnovaRSE).

A finales del 2009 GESPORT S.L., obtuvo la certificación por AENOR del Sistema Integrado de Gestión (SIG) basado en la aplicación de las normas **ISO 9001 - Calidad, ISO 14001 Medio Ambiente y OHSAS 18001 de Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, criterios que aplicamos en todos los centros deportivos que gestionamos.

En 2010, y siguiendo nuestro compromiso con las personas, obtuvimos el **Sello Reconcilia**, tras la realización de un Plan de Conciliación de la vida personal y laboral. En 2011 realizamos el Plan de Actuación de RSE (metodología InnovaRSE) y a lo largo del 2012 se realizó la Memoria de Sostenibilidad. Por último, ya en 2013, se realizó el **primer Ciclo de Mejora InnovaRSE**.

Nuestro objetivo es que todas las decisiones y comportamientos que se tomen o realicen en la empresa sean socialmente responsables, es decir que todo el personal de la empresa tenga claro que cualquier decisión o comportamiento suyo genera un impacto en la sociedad.

Hoy por hoy, la responsabilidad social nos está aportando a nivel interno **un cambio de planteamientos a la hora de la toma de decisiones o incluso de comportamientos**. Produce una necesidad de reflexión anticipada para transformar esa decisión o comportamiento en socialmente responsable.



A nivel empresarial nos hace ser más exigentes con...

- ...nuestros proveedores, a quienes exigimos una coherencia social y medioambiental.
- ...nuestros servicios, ya que nos exigimos prestar un servicio con calidad.
- ...nuestros clientes, a quienes ofrecemos una mayor información.
- ...nuestros recursos humanos, ya que nos preocupamos por el clima laboral, la conciliación de su vida familiar y laboral, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, la prevención del acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo y por la seguridad y salud de todos y todas las trabajadoras.



¿Cómo es el enfoque que se da a la responsabilidad social en la empresa? ¿Cómo se entiende la RSE?

El enfoque que desde la empresa se da a la responsabilidad social es integrarla y tratarla como un proceso más de la empresa, tan importante como el resto, implantado y documentado y con una revisión anual de su cumplimiento.

Es una forma de pensar que nos obliga a:

- **Fomentar unos valores en la plantilla**, que se transforman en beneficios relacionados con el clima laboral y la mejora del servicio prestado.
- **Trasladar esa exigencia a nuestros proveedores**, garantizando que ellos cumplan criterios relacionados con la responsabilidad social.
- **Ser transparentes**, hacer las cosas bien.
- **Promover la cultura del deporte** como beneficio para la salud y bienestar, adaptada a las necesidades de todos y todas las usuarias de las instalaciones deportivas que gestionamos.
- **Colaborar socialmente** con todas aquellas causas o iniciativas en las que -en el desarrollo de nuestra actividad- podamos aportar ayuda: actividades solidarias, banco de alimentos, recogida de tapones, talleres infantiles, accesos gratuitos a niños-as de acogida, etc.



ALGUNAS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESPORT SL EN MATERIA DE RSE

Sistema de gestión de seguridad y salud de los trabajadores según estándar OHSAS 18001

La empresa tiene certificado su **sistema de gestión de seguridad y salud conforme al estándar OHSAS 18001:2007**. Anualmente la empresa externa AENOR audita el sistema de gestión para evidenciar su adecuación a la norma de referencia, un sistema que incluye:

- La política de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- El programa de seguridad y salud en el trabajo, en el que se establecen objetivos y metas.
- El establecimiento de indicadores de control.
- La descripción de funciones y responsabilidades en materia preventiva.
- La actualización periódica de la evaluación de riesgos.



Igualdad de género

La empresa ha establecido un **Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres** que comprende la formación, el lenguaje y las políticas de contratación y promoción interna. Además, se ha creado un comité de igualdad para tratar los temas ligados al plan.

La plantilla puede **remitir información sobre posibles riesgos no detectados** a través de diferentes vías, siendo la más transparente un correo electrónico específico -habilitado con copia al Comité de Seguridad y Salud- en el que se pueden consultar todos los temas relacionados con igualdad, acoso, y prevención de riesgos y que conlleva el compromiso de estudio de cada caso en las reuniones mensuales del comité.

Asimismo, **la empresa dispone de una 'silla vacía' en el Equipo de Igualdad**, que se ocupa anualmente por un trabajador-a que -previa solicitud y de manera voluntaria- decida ocuparla.

Obviamente, se trabaja **el fomento de un lenguaje e imágenes no sexistas** en páginas web, cartelería, folletos publicitarios y otros materiales dirigidos a usuarios e usuarias de las instalaciones deportivas.

También se realizan, por ejemplo, encuestas dirigidas específicamente a mujeres en las instalaciones deportivas que gestionamos, **analizando aspectos de género en las instalaciones**, (oferta deportiva, espacios deportivos, accesos a las instalaciones,...), con el fin de mejorar y avanzar en esta línea de trabajo.

Medidas de conciliación

La empresa ha establecido medidas de conciliación que incluyen flexibilidad horaria, permisos retribuidos, etc., a través de un **Plan de Conciliación previamente pactado**. Este Plan incluye también la libre elección del período vacacional, salvo en las instalaciones en las que -por normativa de piscinas- es obligatorio su cierre por un periodo determinado.

Entre las **medidas de conciliación** adoptadas están también las salidas por imprevistos personales, la libertad para cambiar turnos de trabajo entre compañeros/as, las medidas de apoyo/conciliación tras el nacimiento de un hijo/a, etc.

La empresa cuenta con el **sello Reconcilia**, un distintivo que promueve la adopción de modelos de gestión que impulsen la conciliación de la vida laboral y personal dentro de las organizaciones, que promueve e impulsa AMEDNA (Asociación de Mujeres Empresarias y Directivas de Navarra) gracias al convenio que suscriben el Servicio Navarro de Empleo y la CEN con la cofinanciación del Fondo Social Europeo.



¿CUÁLES SON LAS PREVISIONES DE FUTURO EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?

Nuestra previsión actual en responsabilidad social pasa por mantenernos en esta línea de trabajo, seguir con la sensibilización a la plantilla y a toda la empresa en ser responsables económica, social y medioambientalmente y llevar esta decisión al día a día de la empresa.

Nuestro objetivo es **trabajar en las áreas de mejora** detectadas en el informe del primer ciclo de mejora, y mejorar en la comunicación hacia el exterior de las actuaciones de la empresa.



GONVAUTO



Gonvarri
Steel Services

Nombre de la empresa

GONVAUTO NAVARRA S.A.

Dirección completa

Pol. Ind. Salinas. Ctra. Salinas s/n. 31110 Noáin
(Navarra)

Teléfono

948 202 800

Web

www.gonvarristeelsservices.com

Correo electrónico

info@gonvarri.com

Sector de actividad

Automoción

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

49

Sello Innovarse



UNA EMPRESA DEDICADA A LA PRODUCCIÓN DE ELEMENTOS Y COMPONENTES PARA EL AUTOMÓVIL

GONVAUTO NAVARRA es una empresa navarra perteneciente a la Unidad de Negocio de Automoción de la **corporación Gonvarri Steel Services**. El grupo está presente en 12 países (España, Rusia, México, Portugal, la India, Polonia, Argentina, Alemania, Eslovaquia, Reino Unido, Turquía y Brasil) y cuenta con 24 plantas industriales, estando sus principales unidades de negocio relacionadas con la automoción, la seguridad vial, la industria, los electrodomésticos y las estructuras solares.

En el ámbito de la automoción, Gonvarri Steel Services tiene más de 25 años de experiencia en proveer servicios de subcontratación a los principales fabricantes de equipamiento original. En este sentido, **la estrategia a largo plazo es mantener y ampliar la colaboración con los principales actores de la industria de la automoción**, ofreciéndoles un servicio completo en la manufactura de componentes para la automoción, desde la compra del material hasta la entrega final al cliente. Aunque el negocio tradicional se ha centrado en el acero, siguiendo las tendencias más innovadoras se ha incorporado también el aluminio.

“Gonvarri Steel Services entiende la Responsabilidad Social Corporativa como un modelo de gestión responsable y un compromiso de ética, transparencia, justicia y colaboración con nuestros grupos de interés, con independencia del lugar donde opera.”

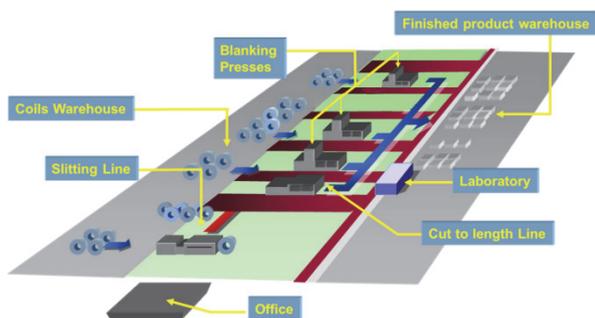




GONVAUTO fue fundada en 1992 con el objetivo de satisfacer la demanda de los grupos automovilísticos Volkswagen y SEAT en España.

En Navarra la actividad inicia su andadura a finales del año 2000 en las instalaciones de Noáin, aunque fue el 16 de marzo de 2001 cuando se recibe la primera autorización de actividad clasificada a nombre de GONVAUTO NAVARRA, S.A. para la actividad de 'estampación y ensamblaje de elementos y componentes para el automóvil' y desde entonces hasta ahora hemos mantenido nuestra apuesta por ofrecer el mejor producto y el mejor servicio a nuestros clientes.

GONVAUTO NAVARRA realiza el **corte de productos siderúrgicos, partiendo de bobinas de acero** (bobinas blancas) de diferentes calidades y dimensiones, para la estampación y ensamblaje de elementos y componentes del automóvil.



GONVAUTO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

GONVAUTO NAVARRA es **consciente del impacto sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente** de su actividad empresarial.

GONVAUTO NAVARRA considera que es necesario, para tener éxito, mantener un compromiso real con los empleados, la comunidad y el medio ambiente y ayudarles en su desarrollo, ya que su éxito revertirá en valor para la propia organización.

GONVAUTO NAVARRA considera la Responsabilidad Social como un planteamiento ético para con su entorno, y nuestros principales objetivos son **alcanzar la sostenibilidad y garantizar la confianza de nuestros grupos de interés** satisfaciendo las expectativas que depositan en nosotros, lo que repercute directamente en nuestra reputación y nuestros resultados.

¿Qué está aportando la responsabilidad social a la empresa?

La RSE está aportando a la organización, una estrategia nueva de funcionamiento en la que se valora más la transparencia y la comunicación.

La RSE se entiende como una política empresarial y de grupo, que debe afectar de forma integral y transversal a nuestro sistema de trabajo.



Comunicación, buen gobierno, gestión de las ideas y la resolución de problemas, entre los puntos fuertes de la empresa en materia de responsabilidad social

Los puntos fuertes de GONVAUTO NAVARRA, con respecto a la Responsabilidad Social son varios, entre los que resaltan;

➤ **Nuestro sistema de comunicación interno y con otras empresas del grupo:**

El sistema de comunicación de GONVAUTO NAVARRA contempla reuniones interdepartamentales, técnicas, de líneas de producción, reuniones inter-empresas, tableros de anuncios, revista (del grupo) y una red social propia del grupo denominada "Leading the Change" que permite que fluya el conocimiento en todas direcciones, optimiza el funcionamiento de la actividad y permite al personal involucrarse y conocer los recursos que pueden optimizar su trabajo.

➤ **La inclusión y revisión de políticas de buen gobierno en la empresa y en el grupo:**

Es el caso del 'Código Ético y de Conducta'⁷, cuya función es que cualquier persona del

⁷ Disponible para su consulta y/o descarga en <http://www.gonvarristeelservices.com/es/portal-de-proveedores>



Grupo Gonvarri, en cualquier punto del planeta, debe actuar bajo los mismos criterios éticos.

↘ **Nuestro Sistema de Gestión de Ideas de Mejora y análisis "Kaizen" de excelencia:**

Implica a todo el personal de la organización en la mejora continua. Cualquier empleado puede proponer una idea de mejora y llegar al Plan de Inversiones, y estas reciben un premio anual con el objetivo de motivar a los trabajadores.

↘ **Los Grupos de Resolución de Problemas (GRP):**

Para solucionar problemas concretos que afectan a varias líneas, departamentos, etc, o que sobrepasan los recursos de un responsable técnico.

↘ **Los diversos Sistemas de Gestión Integrados (ISO 14001, ISO/TS 16949, OSHAS 18001) y de Producción Gonvauto (SPG).**



¿Cuáles son las áreas en que más se ha mejorado en los últimos años?

Se detectaron, y se ha trabajado en ello, algunas áreas mejorables tales como:

- ↘ La **eficiencia y optimización en el consumo energético**: se ha trabajado en la mejora de las prácticas productivas y de gestión para reducir el elevado consumo de energía eléctrica, mediante la disminución, optimización y racionalización del uso energético, así como a través de la concienciación del personal mediante formación, con muy buenos resultados.
- ↘ La **formación ambiental y en criterios específicos de RSE**; se han realizado actividades de formación de carácter ambiental, sensibilización, etc, que contemplan los

aspectos ambientales particulares de las diferentes líneas y puestos de producción.

- ↘ Se ha trabajado también en el desarrollo de **políticas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal**, con la intención de realizar mejoras progresivas en este terreno, un tema esencial para la calidad de vida de los empleados, que es necesario conjugar adecuadamente con las necesidades de producción de la empresa.

¿Cuáles son las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social?

Como se ha expuesto GONVAUTO NAVARRA pertenece al GRUPO GONVARRI, el cual también ha iniciado de manera determinante el camino hacia la responsabilidad social corporativa.

GONVAUTO NAVARRA tiene la intención clara de mantener su compromiso con la RSE y, al mismo tiempo, apoyar e impulsar este camino en el conjunto del Grupo Gonvarri, dentro de sus políticas y estrategias.



¿QUÉ PUEDE APORTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL AL CONJUNTO DE LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD NAVARRA?

Desde nuestro punto de vista la RSE supone **una manera más práctica y transparente de trabajar en unión con nuestros grupos de interés**, basada en políticas que buscan el que todas las partes saquen beneficio de la actividad comercial de manera sostenible.

Esta manera de operar supone un cambio de relación entre las empresas y la sociedad, haciéndola más cercana y persiguiendo que tanto las empresas como la sociedad obtengan beneficios económicos, sociales y ambientales.



PAUMA SL



Nombre de la empresa

Pauma SL

Dirección completa

C/ Valtierra, 13-Bajo. 31015 Pamplona.

Teléfono

948 383 352

Web

www.pauma.es

Correo electrónico

pauma@pauma.es

Sector de actividad

Gestión de servicios sociales y educativos

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

Total: 138 Mujeres: 119 Hombres: 19

Sello InnovarSE



UNA EMPRESA DEDICADA A GESTIONAR LOS RECURSOS SOCIALES Y EDUCATIVOS

Pauma S.L. es una entidad dedicada desde 1985 a la **gestión de recursos sociales y educativos** para clientes principalmente del ámbito público, aunque no de manera exclusiva. Esta prestación de servicios se enmarca, en el 96% de los casos, en procesos de licitación pública.

Damos **respuestas profesionales a las demandas y necesidades de la infancia, familias, jóvenes, tercera edad y el entorno educativo**. Además, desarrollamos programas que facilitan la conciliación, apoyan la incorporación social y laboral y propician actitudes ambientales positivas en las personas usuarias.

Actualmente trabajamos con el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, la Sección de Atención Primaria, la Sección de Protección y Promoción del Menor, el Servicio de Atención al Desarrollo e Inclusión de Personas, la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas (todos ellos del Gobierno de Navarra), los ayuntamientos de Ansoain, Barañáin, Valle de Egüés y Zizur Mayor, la Universidad Pública de Navarra y Kutxa.



Entre los **centros que gestiona Pauma** está la Casa de la Juventud de Ansoain (Harrobi), el Centro de Asistencia y Educación Infantil de Zizur Mayor, el Centro de Atención a las Familias (CAF) del Valle de Egüés, el Centro de Educación Ambiental Arotz-Enea, los Centros de de Servicios Sociales del Área de Estella y Tudela, el EIA y EISOL de Tafalla, los EISOL de las Áreas de Pamplona, Comarca y Zona Norte y las Ludotecas de Arrosadía, Barañáin y Zizur Mayor.

Además, **se gestionan los Programas** de Intervención Familiar de Barañáin, Navarra y la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, el Programa de Intervención Social con la Infancia y la Juventud de Zizur Mayor y el Programa de Intervención Social para la Juventud de Barañáin, así como la Respiroteca de Zizur Mayor y el Servicio de Conciliación y los Talleres para la Tercera Edad de Barañáin.



Pauma y la Responsabilidad Social

Pauma, a lo largo de su historia, ha aplicado prácticas de responsabilidad social de manera natural debido al tipo de entidad que es, así como a la actividad que desarrolla. La sistematización de la RSE –a través del Sistema InnovarSE- les está permitiendo estructurar y sistematizar estas prácticas y avanzar en nuevas líneas al incluir las aportaciones de la RSE a la estrategia de Pauma.

Pauma entiende la RSE como una manera de construir entidad. No se trata de una mera declaración de buenas intenciones, sino un estilo propio de trabajo. Así, nuestros objetivos están guiados por criterios éticos y de respeto a las personas y el medioambiente y a la sociedad en general.

LOS PUNTOS FUERTES DE LA EMPRESA EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Renuncia a la distribución de beneficios

PAUMA es una s.l. que **desde su fundación en 1985 hace renuncia expresa al reparto de beneficios**. El excedente que se ha obtenido de forma constante (ningún año con pérdidas) se destina a la propia entidad, bien para inversiones o para el Fondo Social (50%). El destino del Fondo Social lo determina la comisión paritaria, con representación de la dirección de la entidad y de las personas trabajadoras.

Política salarial

Pauma tiene establecido que **ninguna de las personas participantes en PAUMA puede percibir un salario mayor que aquel que, para un puesto homólogo tenga la Administración Pública**. Y, de ser posible, se tenderá a que los salarios de la entidad vayan homologándose progresivamente con los correspondientes en la Administración Pública.

Igualmente, **las diferencias salariales en la entidad, consecuencia de los diversos niveles de responsabilidad y de la diversidad de tareas, nunca alcanzarán una diferencia mayor que de 1 a 3 entre el mayor y el menor de los salarios**.

PAUMA se rige por un convenio propio de empresa. En dicho convenio figura de forma clara la tabla salarial y los aspectos y condiciones para su aplicación de modo que no cabe discriminación alguna ni situaciones especiales o de privilegio.

Conciliación de la vida laboral y personal

Pauma estableció su primera Política de Conciliación en 2009, en la que se recoge que cada persona con necesidades de conciliación o expectativas de ella, negocia con su superior una solución particular y personalizada que cubra en la mayor medida posible los aspectos a considerar.

Desde 2010, se realiza anualmente un **registro de las medidas de conciliación disfrutadas que plasma en un informe que se difunde entre toda la plantilla**.

Desde el año 2011, Pauma dispone de un Plan Integral de Conciliación que recoge todas las prácticas que han venido aplicándose y evolucionando a lo largo de su historia. En 2012 elaboró un Catálogo de Medidas de Conciliación que está incluido en el Banco de Reflexiones.

En 2012, el Departamento de Políticas Sociales de Gobierno de Navarra y la Fundación Tomás y Lidia Recary García concedió a Pauma el **Premio a la Calidad en los Servicios Sociales de Navarra en la modalidad de empleo por la 'Gestión individualizada de las medidas de conciliación'**.



LAS ÁREAS EN QUE MÁS SE HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

Mejora en materia de igualdad

Pauma puso en marcha su primer Plan de Igualdad en 2009 con una vigencia de 3 años. En el año 2010 el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad nos reconoció con el **Distintivo "Igualdad en la Empresa"** por destacar de manera relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad, la presencia de mujeres en órganos de dirección, la realización de actuaciones que facilitan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y la implantación de medidas para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en la selección y promoción



profesional. Renovamos anualmente este Distintivo a través de un informe.

En 2012, siguiendo la metodología IGE establecida por el Gobierno de Navarra, evaluamos el primer Plan y diseñamos el **II Plan de Igualdad de Género de Pauma**, que estamos desarrollando en la actualidad.



Mejora en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo

Pauma firmó una **Declaración de Principios en Materia de Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo** en 2009. En 2010 elaboró su primer Protocolo de funcionamiento ante situaciones de Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo dentro de las acciones a desarrollar en el I Plan de Igualdad de Pauma.

En el año 2013, entre la Comisión de Igualdad y la Delegada de Salud Laboral, se ha mejorado y simplificado el Protocolo de Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo existente, adaptándolo a la propuesta del INAFI y las necesidades de la entidad.

Se ha creado un **equipo de mediación**, se ha difundido entre la plantilla el protocolo y se ha incluido en el Banco de Reflexiones. También se ha realizado un simulacro de acoso para chequear la eficacia y garantizar el adecuado funcionamiento del protocolo.

Sistematizar las prácticas de buen gobierno y de transparencia que ya se desarrollan

Pauma contaba con un Código Ético desde 2009. En 2013 se ha elaborado un **documento de Buenas Prácticas Profesionales** que se ha difundido entre toda la plantilla y que se recoge en la Carpeta de Acogida que se entrega a todas las personas de nueva incorporación. El objetivo de este documento es el de crear un marco de actuación para todas las personas que trabajan en Pauma con el fin de clarificar cuáles son las obligaciones, compromisos, funciones, deberes y derechos para garantizar un servicio de calidad a todas las personas con las que trabajamos.

LAS PREVISIONES DE FUTURO EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Formación en materia medioambiental

En 2013, Pauma ha generado un sistema para realizar acciones de formación-sensibilización que ha denominado **'pinceladas formativas'**, que está permitiendo planificar y desarrollar este tipo de acciones formativas. Se ha realizado una acción sobre conducción eficiente.

Aprovechamiento de buenas prácticas ambientales entre diferentes programas dentro de Pauma

Dada la configuración de Pauma, que cuenta con 25 centros de trabajo diferentes dispersos a lo largo de la geografía navarra, vimos la necesidad de generar **un sistema para compartir Buenas Prácticas entre diferentes servicios**. Se ha creado un equipo de validación de las Buenas Prácticas compuesto por personas de distintos servicios y categorías de Pauma y se han establecido las herramientas y los criterios necesarios para su validación y difusión entre la plantilla.

Documentar las prácticas de buen gobierno y de transparencia que ya se desarrollan

Un equipo compuesto por personas de diferentes categorías de Pauma ha elaborado una definición de Buen Gobierno y Transparencia, ha recopilado las buenas prácticas y las áreas de mejora detectadas en la gestión y definido criterios e indicadores de Buen Gobierno y Transparencia. Todo ello se encuentra pendiente de la aprobación por parte del Consejo de Dirección.

¿QUÉ PUEDE APORTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL AL CONJUNTO DE LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD NAVARRA?

La RSE aporta una nueva cultura empresarial, un nuevo modelo de empresa transparente y participativa, un nuevo modelo de gestión que tiene en cuenta sus impactos económicos, sociales y ambientales.

Ofrece, además la oportunidad de desarrollar ventajas competitivas que permiten mejorar la fidelización de la clientela ya existente y/o el acceso a nueva clientela.



UVESA



Nombre de la empresa

Planta de procesado industrial de aves UVE, S.A.

Dirección completa

Polígono Industrial Montes del Cierzo, S/N. 31500
Tudela (Navarra)

Teléfono

948848181

Web

www.uvesa.es

Correo electrónico

sac@uvesa.es

Sector de actividad

Cárnicas

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

80

Sello InnovaRSE



UNA EMPRESA CENTRADA EN OFRECER PRODUCTOS DE CALIDAD A SUS CLIENTES

UVE Sociedad Anónima (S.A), **se constituyó el 11 de enero de 1964 en Tudela (Navarra)**. Su creación partió de la inquietud de un grupo de veterinarios, que percibieron la necesidad de dotar al sector ganadero con nuevos servicios técnicos para **ofrecer productos de contrastada calidad**, destinados a la alimentación humana.

Su implantación de fábricas de pienso se realizó progresivamente en Navarra, Aragón, La Rioja y el País Vasco, Castilla y León y Valencia, fijando su estrategia en los procesos de producción, sacrificio-elaboración y comercialización para alimentación humana, la empresa fue evolucionando hasta establecerse en el año 2000 en la provincia de Málaga, donde cuenta con modernas instalaciones de sacrificio y transformación avícola. La inauguración en septiembre de 2008 de la nueva planta central de Tudela, equipada con las últimas tecnologías, ha situado al Grupo Uvesa como **uno de los referentes en el sector agroalimentario**.



Nuestro Grupo desarrolla su actividad en torno a **tres áreas diferentes: avicultura de carne, porcina y elaboración de piensos**. La planta de Tudela está centrada en el área avícola, donde nuestro grupo controla todo el proceso: selección de núcleos de recría y cría de madres; control de granjas de puesta, salas de incubación y granjas de cría; sacrificio, procesado y comercialización del producto final. A través de un sistema de bases de datos, podemos ofrecer a nuestros clientes toda la información que nos soliciten, tanto a nivel de trazabilidad como de cualquier aspecto relacionado con el proceso productivo.

El estricto control en el desarrollo de todos sus procedimientos está reconocido por **altos estándares internacionales de calidad y seguridad alimentaria como las certificaciones ISO, IFS y BRC**. Además de la planta de Tudela, nuestro grupo cuenta con otras tres plantas más de procesado de aves: Málaga, Valencia y Segovia.



UVESA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La empresa lleva desde 2009 desarrollando un importante proceso de reflexión y acción destinado a implantar progresivamente los criterios de responsabilidad social en su estrategia, su planificación y su gestión. Así, desea incorporarse a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad.

Este camino es largo y complejo y exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades.

La apuesta de la empresa por este proceso está vinculada a la fuerte convicción de que solo a través de la integración de las tres dimensiones de la sostenibilidad se puede conseguir un modelo de empresa rentable y ética.

En la actualidad la inclusión de las variables ambientales y sociales dentro de la actividad económica de la empresa no solo ha supuesto una mejor imagen de la misma sino **mejoras en parámetros de eficiencia y equidad**. La eficiencia ha venido derivada de un mejor empleo y gestión de productos y residuos que han supuesto una mejora ambiental y un ahorro económico sustancial. La equidad viene derivada de la inclusión de sistemas de seguimiento de la producción que ha permitido la inclusión de políticas de género, de conciliación de la vida familiar y laboral y de mejoras en el espacio de trabajo de la plantilla.



Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo **estamos inmersos en un proceso a largo plazo** que deberá

conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

El sector de actividad de UVESA y el tamaño de la empresa hace que **gran parte de estos procesos sean compatibles y complementarios con el de los sistemas de gestión de calidad y de producción que la empresa tiene** y que refuerzan y recalcan el compromiso de la empresa hacia la sostenibilidad en su triple dimensión.



UVESA entiende la RSE desde el principio de **interrelación entre estos tres factores**, innovando de forma continua en los procesos de producción con objetivos de mejora en esta triple dimensión.

¿CUÁLES SON LOS PUNTOS FUERTES DE LA EMPRESA EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?

UVESA considera fundamental el que su actividad empresarial tenga **un reflejo directo en el ámbito territorial en el que se encuentra**. Por ello UVESA se involucra en **proyectos que tienen repercusión en su zona de influencia**, tanto en aquellos que le pueden afectar de forma directa a su sector, a través de ayudas a los ganaderos de la zona, como aquellas que tienen incidencia indirecta, a través de asociaciones y colectivos que mejoran la situación social del entorno y por tanto la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.

A continuación, se recogen de forma esquemática las buenas prácticas de gestión que según los criterios de acción socialmente responsable se han detectado y evidenciado en el primer ciclo de mejora elaborado en el año 2013:

Incorporación de partidas de I+D+i y de apoyo a entidades sociales dentro del presupuesto

UVESA no condiciona el desarrollo de inversiones, proyectos de I+D+i o el apoyo a entidades sociales a



la existencia de beneficios, sino que este apoyo se realiza anualmente existan o no los mismos, ya que tiene **incorporados estos aspectos dentro de su presupuesto como partidas específicas.**

Cálculo de la huella de carbono y eficiencia energética

La empresa ha realizado el cálculo de la huella de carbono de la planta para la **valoración de las emisiones que se imputan al proceso de producción** y un estudio para saber el estado de eficiencia energética de sus instalaciones y procesos.

Encuesta de clima laboral

La empresa ha realizado una encuesta de clima laboral en la empresa en la que **ha evaluado diferentes aspectos de satisfacción de los trabajadores** de la planta (incluidas subcontratas). Dentro de esta encuesta también se incluía una pregunta acerca de la satisfacción con el salario, pregunta que incide en una de las premisas de la dimensión social.



¿CUÁLES SON LAS ÁREAS EN QUE MÁS SE HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

Son especialmente destacables las mejoras de la empresa en:

- La implantación de sistemas de **gestión de riesgos laborales**, mediante OSHAS.
- La implantación de sistemas informáticos de control de los costes de producción de la planta.
- El cumplimiento de los parámetros de calidad de agua en la depuradora.
- La elaboración de un **Plan de Igualdad de Género** en la empresa.
- La incorporación dentro del presupuesto de la empresa (no condicionado a la existencia de

beneficios), de partidas destinadas a la inversión, I+D+i y al apoyo a entidades sociales.

- La vinculación del reparto de beneficios entre algunos trabajadores a la consecución de objetivos, a través de una política de incentivos.
- El **control de los parámetros de consumo** de la planta en los diferentes vectores ambientales.
- El estudio de sistemas de **valorización del calor** producido por los sistemas de refrigeración.
- La realización de un estudio de la huella de carbono de la planta para la valoración de las emisiones que se imputan al proceso de producción y otro de eficiencia energética.
- La realización de una encuesta a todos los trabajadores (incluidas subcontratas) sobre ambiente laboral, en la que también se valoraba el grado de satisfacción con el salario.
- El **apoyo de la empresa a ganaderos de la zona a través de aportaciones directas y ayudas para la financiación.**

¿CUÁLES SON LAS PREVISIONES DE FUTURO EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?

Hemos detectado también algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar en un futuro inmediato, en concreto:

- Elaborar un **código ético y de buen gobierno** y un sistema de comunicación de los resultados de la empresa los principales grupos de interés.
- Inclusión de **criterios de RSE a proveedores.**
- Gestión de las personas.
- Control de los niveles de emisión acústica.
- Crear una carta de servicios de la planta.
- Desarrollo y seguimiento del Plan de Igualdad.
- Definición de una **política de comunicación** interna y externa de la RSE en la planta.





PREVENCIÓN NAVARRA



Nombre de la empresa

Prevención Navarra, Sociedad de Prevención de Mutua Navarra, S.L.U.

Dirección completa

Polígono Landaben C/E, nº3 - 31012 - Pamplona

Teléfono

948 291 429

Web

www.prevencionnavarra.es

Correo electrónico

info@prevencionnavarra.es

Sector de actividad

Servicio de Prevención Ajeno

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

70

Sello InnovaRSE



UNA EMPRESA CENTRADA EN LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Prevención Navarra es un **Servicio de Prevención Ajeno con 3 sedes en Navarra y un equipo formado por 70 profesionales.**

Contribuyen a la prevención y promoción de la salud en el ámbito laboral apoyando a sus clientes en la realización de las **actividades preventivas que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores**; aportando valor, experiencia y calidad.



En Prevención Navarra, como empresa socialmente responsable, creemos que es necesario contribuir a la sociedad especialmente en el terreno en el que somos expertos -la salud laboral- y hacerlo con una gestión eficiente de recursos. Es por ello que uno de sus objetivos estratégicos como organización es la **excelencia en la gestión**, lo cual requiere no sólo implantar una sistemática de trabajo eficiente sino también una **gestión ética y transparente.**

De acuerdo a esta idea, uno de nuestros valores corporativos dice: "somos responsables", lo que implica que cada una de las personas que constituimos el equipo de Prevención Navarra asumimos con seriedad y rigor nuestros compromisos con la organización y con los clientes y que somos conscientes de las consecuencias que conllevan nuestros actos para nosotros mismos, para nuestros clientes y para la sociedad en su conjunto.

PREVENCIÓN NAVARRA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social nos ayuda a **dar cumplimiento a algunos de nuestros objetivos estratégicos**, mejorar en nuestra gestión, mantener una buena relación de trabajo con nuestros clientes



y proveedores, construir una buena relación entre las personas de la organización, mejorar el compromiso de las personas del equipo con la empresa y a que la sociedad pueda ver en Prevención Navarra el tipo de organización que es y que quiere ser.

Creemos que la Responsabilidad Social Empresarial conlleva la asunción de **una filosofía de trabajo que ha de quedar reflejada en la gestión diaria de la organización** y que va más allá de las acciones puntuales que se desarrollen en la empresa. La forma en la que se hacen las cosas condiciona la gestión responsable de cualquier organización.

Realizar el diagnóstico del programa InnoVARSE nos ha permitido ser conscientes de las acciones que ya venimos implantando y de las que podemos seguir desarrollando, y en ambos casos, nuestro eje fundamental está indudablemente en las personas.

De acuerdo a las características de nuestra organización, implantamos pequeñas acciones orientadas y dirigidas a las personas que, además de beneficiarlas individualmente, tengan un efecto multiplicador sobre su familia, sobre la empresa, sobre el cliente, sobre su propio entorno,...



LOS PUNTOS FUERTES DE LA EMPRESA EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Prevención Navarra creemos en un modelo de excelencia en la gestión donde un pilar fundamental son las personas. Algunas de las buenas prácticas ya implantadas y que nos están aportando buenos resultados pueden ser divididas en tres bloques:

Comunicación y participación

Cada 4 años se redefine el Plan Estratégico de la empresa, que se elabora con la participación de toda la plantilla a través de los Talleres de Estrategia en

los que, mediante tormentas de ideas y técnicas de priorización, se establece una batería de acciones que finalmente se estructuran en el Comité de Dirección.



De este Plan salen **acciones de primer nivel que se despliegan a un segundo nivel desarrollando proyectos concretos** en los que existe un líder de proyecto y 3 o 4 participantes. De estos proyectos pueden salir nuevos productos, la revisión u optimización de procesos, etc.

En los 2 últimos años se han realizado más de 20 grupos de trabajo, en los que ha participado más del 50% de la plantilla.

Además, existe **un sistema de gestión de ideas y mejoras** -'tengo una idea'- donde cualquier persona de la organización puede hacer propuestas.

Conciliación de la vida laboral y personal

En Prevención Navarra se han implementado algunas medidas destinadas a mejorar **la conciliación de la vida personal y laboral**, tales como el horario intensivo en verano y todos los viernes, la opción al teletrabajo, en la que participan 6 empleados de la empresa, la posibilidad de solicitar excedencias o reducciones de la jornada laboral por responsabilidades familiares, el horario de entrada flexible en algunos puestos, la existencia de permisos sin sueldo y de días de asuntos personales.

Todas estas **medidas están documentadas y son divulgadas a través de la intranet de la empresa** y el Plan de Acogida.

Promoción de la Salud

En Prevención Navarra queremos **fomentar hábitos saludables y promover la salud** no sólo previniendo riesgos y mejorando las condiciones laborales del trabajador, sino también buscando mejorar la salud de la persona de forma integral.



Con este fin definimos anualmente un **Programa Interno de Promoción de la Salud (PS)** para nuestra plantilla, cuyo objetivo es ayudar al personal de la organización a adquirir y mantener hábitos que influyan de forma positiva en su salud, como la alimentación, el ejercicio físico, la participación de los trabajadores en eventos deportivos y la mejora de la salud cardiovascular (a través de programas individuales de deshabituación tabáquica, por ejemplo), etc.

Además, colaboramos con las instituciones en diferentes eventos para impulsar la promoción de la salud.

Se pueden destacar algunos resultados:

- **Mejora de los indicadores de salud** de los trabajadores, reducción del número de trabajadores fumadores y del absentismo e incremento del número de personas que realizan ejercicio físico.
- **Aumento de la motivación y creación de equipo.**
- **Sensibilización** de los trabajadores.
- Mejora de la motivación y percepción de los trabajadores y su entorno acerca de la organización.

El coste para la empresa es fundamentalmente el tiempo de los trabajadores, ya que todas las actividades las realizamos con medios propios. En el caso de algunas actividades se han entregado premios a los participantes -de valor simbólico- como incentivo para la realización de la actividad.



¿CUÁLES SON LAS ÁREAS EN QUE MÁS SE HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

En los últimos años hemos mejorado globalmente la gestión de Prevención Navarra, ya que **seguimos el modelo EFQM y estamos inmersos en un proceso de mejora continua.**

Especialmente **hemos mejorado el área de personas**, ya que las consideramos imprescindibles para el buen gobierno de la organización y uno de

nuestros principales grupos de interés, de ahí que estemos trabajando aspectos como la formación, la conciliación y el desarrollo personal y profesional.



También hemos mejorado en aspectos tales como la **integración de colectivos desfavorecidos**, fomentando la contratación de personal discapacitado.

Otro área de trabajo importante ha sido, y está siendo, **la gestión de nuestros proveedores y colaboradores**, ya que pretendemos involucrarles en la RSE a través de nuestra valoración de los mismos.

¿Cuáles son las previsiones de futuro en materia de responsabilidad social?

El objetivo de Prevención Navarra es **seguir avanzando en la integración de la responsabilidad social en nuestra gestión**, como factor necesario para la consecución de nuestra visión como empresa. Así, ejecutaremos las acciones programadas de mejora y evaluaremos sus resultados. De forma complementaria creemos necesario **avanzar en la sensibilización y formación de nuestro personal** en la responsabilidad social, para conseguir una verdadera integración en todos los niveles de la organización.

¿QUÉ PIENSA QUE PUEDE APORTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL AL CONJUNTO DE LAS EMPRESAS Y LA SOCIEDAD NAVARRA?

La responsabilidad social, además de ser un rasgo diferenciador, creemos que aporta un valor añadido a las empresas que la desarrollan, ya que ayuda a mejorar la competitividad de las mismas, a asegurar su viabilidad y estabilidad en el tiempo y a conseguir como empresa un impacto positivo de su actividad tanto en la sociedad como en el medio ambiente.



JAVYSER



Nombre de la empresa

Javyser Formación y Desarrollo S.L

Dirección completa

Plaza Góngora Nº2 bajo. 31006 Pamplona

Teléfono

948 150 845

Web

www.javyser.net

Correo electrónico (para el público)

javyser@javyser.net

Sector de actividad

Formación, mantenimiento y desarrollo informático

Número de trabajadores (a 31/12/2013)

12

Sello InnovaRSE



SOLUCIONES PARA LAS NECESIDADES INFORMÁTICAS DE SUS CLIENTES

JAVYSER nace en 1998 con el propósito de **dar respuesta a las necesidades informáticas generadas en un mundo en constante movimiento y evolución** donde el avance tecnológico afecta a todos los sectores de la sociedad. En sus primeros años la actividad de la empresa se centró en las áreas de desarrollo y formación.

En 2002 comenzó una fase de expansión propiciada por el aumento de la cartera de clientes que, entre otras cosas, llevó a la empresa a la adquisición de un local propio, a la ampliación de la plantilla y a la creación del departamento de mantenimiento informático.

En la actualidad somos **una empresa arraigada y con una consolidada cartera de clientes** que demuestra que el servicio que ofrecemos es de reconocida calidad. Pero al mismo tiempo somos conscientes de que es mejorable. Y en eso estamos.

Contamos con unas instalaciones propias de 210 m², situadas en la Plaza Góngora, junto a la UPNA y el campo de fútbol de Osasuna. En ellas tenemos la oficina administrativa, dos aulas homologadas por el Servicio Navarro de Empleo y un taller técnico.

Actividad

Dentro del sector informático la actividad de JAVYSER abarca principalmente cuatro áreas:

- **Formación** - Principalmente formación informática orientada al empleo, estando especializados en ofimática y diseño.
- **Mantenimiento** - Asesoría y mantenimiento de redes informáticas, priorizando el mantenimiento preventivo sobre el correctivo.
- **Desarrollo de software** - Implantación de sistemas de gestión, hechos a medida del cliente o mediante Navision, el ERP de Microsoft.
- **Venta de material informático** - Asesorando al cliente en sus necesidades y diferenciándonos, no por el precio, sino por la calidad y fiabilidad del material.

Misión y valores

La misión de JAVYSER es dar **un servicio puntero, profesional, integral y de calidad en el área de las nuevas tecnologías** satisfaciendo las necesidades del cliente, tanto actuales y futuras, como conocidas y latentes.

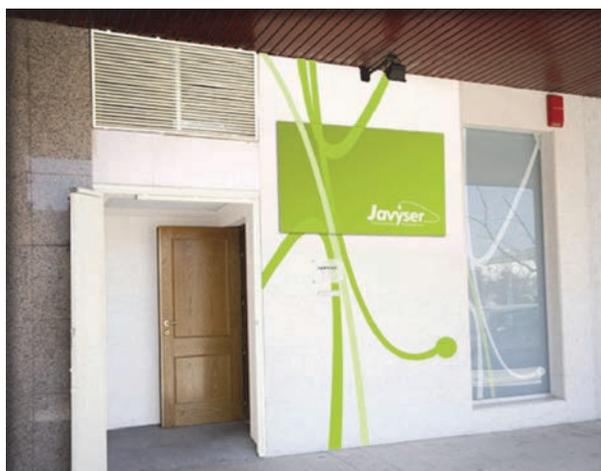


En todo momento tenemos presentes nuestros valores, los cuales son:

- **Colaboración** – “Ganar-Ganar”, la filosofía en las relaciones con los grupos de interés.
- **Compromiso** – Alineados y comprometidos con el cliente y la rentabilidad de su negocio.
- **Responsabilidad** – Profesionalidad en nuestro trabajo y comportamiento.
- **Eficiencia** – Calidad con los menores costes de recursos y de tiempo.
- **Innovación** – Investigación e implantación de procesos y herramientas que generan valor.
- **Comunicación** – Fluida y sincera con todos los grupos de interés.
- **Sostenibilidad** – Comprometidos con nuestro entorno más cercano, la sociedad y el medio ambiente.

JAVYSER Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Javyser, como toda empresa mercantil privada, busca conseguir beneficios. Pero consideramos que el único objetivo no debe ser la rentabilidad económica, sino que **debemos tener en cuenta la sociedad y el entorno que nos rodea**. Antes de comenzar con la RSE como tal, ya teníamos esta visión y se aplicaban algunas acciones, pero no dentro de una estrategia global, así que **en 2010 decidimos apostar más firmemente por la Responsabilidad Social Empresarial**.



La RSE nos dota en primer lugar de una metodología global que nos ayuda a poner el foco y mejorar en las tres dimensiones contempladas - económica, social y ambiental-. Esas **mejoras producidas por la responsabilidad social empresarial también contribuyen al mejor funcionamiento interno de Javyser**, lo que a su vez posibilita una mejor interacción con otros agentes y especialmente con nuestros clientes. Ese mejor funcionamiento genera una mayor confianza

tanto a nivel interno como externo. Y por último, el sello RSE otorga un posicionamiento ante la sociedad en general de empresa comprometida con su entorno.

La RSE es tratada como un área más de la actividad y está incluida dentro del Plan Estratégico de la Empresa, del Plan Anual de Calidad y del Sistema de Calidad. Dentro del Sistema de Calidad hay indicadores RSE y como el resto, son revisados mensualmente y, si procede, se desarrollan acciones para su mejora.

Una prueba de la importancia que se le da a la RSE es que es un tema tratado en diferentes Jornadas Javyser (reuniones trimestrales en las que nos reunimos todos los integrantes de la empresa para tratar temas diversos).

Asimismo se han organizado jornadas de formación internas tratando diferentes temas relacionados con la RSE, especialmente cuestiones medioambientales.

Principalmente es el Comité de Calidad quien lleva la iniciativa y quien más incide en la Responsabilidad Social Empresarial, pero gradualmente va calando en el resto del equipo. Esto es algo imprescindible, ya que **en muchos objetivos y acciones no sería posible cumplir sin la participación de todo el personal**.

LOS PUNTOS FUERTES DE LA EMPRESA EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el diagnóstico RSE de Javyser **la dimensión económica es la mejor valorada**, un hecho que se vio reforzado tras la implantación del primer plan de actuación. Una de las áreas en las que se ha incidido es la de generación de completos informes económicos y de rendimientos a diferentes niveles, a través de los cuales se pueden analizar un gran abanico de variables, incluyendo resultados por trabajador, por área y departamento de la empresa y a nivel global, así como un **control y seguimiento de los consumos de la empresa** con el fin de analizarlos y detectar posibles anomalías para su posterior análisis, repercutiendo así en la mejora de los costes de producción/servicio.

En lo que respecta al **buen gobierno y transparencia**, la empresa ha realizado un Plan Estratégico en el que se ha procurado la participación de los trabajadores. Además, y en el marco de las Jornadas Javyser -a las que asiste toda la plantilla- se ha comenzado a dar información, también económica, relativa a la marcha y dirección de la empresa.



Se ha comenzado a medir la satisfacción de los trabajadores a través de cuestionarios anónimos y a realizarse entrevistas individuales y periódicas entre el trabajador y el director. El objetivo de estas reuniones, además del de medir la satisfacción, es detectar puntos de mejora en el ámbito laboral y por ello se tratan todas las cuestiones, desde la retribución hasta la formación recibida, pasando por la operativa, la organización diaria y otros aspectos.



¿CUÁLES SON LAS ÁREAS EN QUE MÁS SE HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS?

Respecto a la dimensión económica

- Se ha creado un **segundo Plan Estratégico**.
- Se aporta **información sobre la situación económica** de la empresa.
- Se han certificado todas las actividades de la empresa en la ISO 9001.
- Mensualmente se realiza un **control y seguimiento de los consumos**.

Respecto a la dimensión social

- Se ha **mejorado la comunicación y la transparencia**, tanto interna como externamente.
- La empresa cuenta con un Recurso Preventivo, una trabajadora está formada en materia de Prevención de Riesgos Laborales conociendo así las pautas a seguir en caso de accidente. También se ha definido un **Plan de Actuación hasta 2015**.
- Actualmente dos de los trabajadores están utilizando el **teletrabajo**, próximamente se van a evaluar los resultados y, en caso positivo, se estudiará fomentarlo entre los programadores.
- La RSE ha ocupado un espacio importante en el blog de Javyser, en el que se **informa a los clientes y potenciales interesados** sobre cuestiones de interés para la empresa.

Respecto a la dimensión ambiental

- Se ha impulsado la **formación interna sobre cuestiones medioambientales**.
- Se ha comenzado a registrar **indicadores de consumo de luz, papel, combustible**. El control está ayudando a detectar posibles picos de consumo para su posterior análisis. Además, disponemos de 4 vehículos de renting y, en su adquisición, se tuvieron en cuenta criterios ambientales como el consumo, los gastos, las emisiones y la posibilidad de vehículos híbridos.
- Se han introducido **medidas correctoras para reducir el consumo de agua y electricidad**.

¿CUÁLES SON LAS PREVISIONES DE FUTURO EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?

Las áreas de mejora planteadas en el primer ciclo de mejora son las siguientes:

Respecto a la dimensión económica

- Se van a desarrollar **planes de rentabilidad de los proyectos** para poder evaluar los costes asociados a proyectos y, posteriormente, introducir mejoras derivadas del propio análisis.
- Se va a estudiar la posibilidad de **trabajar con banca ética**.

Respecto a la dimensión ambiental

- Se va a desarrollar un **procedimiento ambiental integrado en el sistema de calidad** (incluyendo la definición de la política, procedimientos asociados, programa ambiental y sistematización de formación ambiental).
- Se va a **cuantificar la huella de carbono** y su posteriormente se hará su compensación.
- Se va a **implantar la factura electrónica** para la disminución del consumo de papel.

Respecto a la dimensión social

- Se van a desarrollar la documentación de las **medidas de conciliación** de la empresa, la posibilidad de crear tablas salariales y la elaboración de un **código de prácticas profesionales o carta de servicios**.



EXPERIENCIA SECTORIAL: PROVEEDORES DE VOLKSWAGEN

Nombre de la experiencia

Itinerario hacia la RSE para empresas proveedoras de Volkswagen Navarra

Correo electrónico de contacto

rse.proveedores.vw@gmail.com

Sector de actividad

Automoción (empresas proveedoras de VW Navarra)

Empresas implicadas

- ↘ Volkswagen Navarra
- ↘ Computadores Navarra, S.A.
- ↘ Doga Navarra, S.L.
- ↘ KWD España, S.A.
- ↘ Metales de Navarra, S.A.
- ↘ Obras y Servicios TEX, S.L.
- ↘ Secuenciación Navarra Automotive, S.L.
- ↘ Transportes Igoa y Patxi, S.A.

Número de trabajadores implicados

761 trabajadores totales de las empresas implicadas -sin incluir los de VW Navarra-



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El objetivo del proyecto es **establecer un itinerario hacia la RSE para empresas del sector de la automoción**. Además trata de incorporar parámetros de RSE en organizaciones del sector, crear un foro de debate, aplicar y adecuar la metodología InnovaRSE y generar un informe sectorial colectivo. Y, en definitiva, aumentar la competitividad a largo plazo de las empresas a través del diálogo, la transparencia y el trabajo conjunto integrando consideraciones ambientales y sociales además de económicas en sus estrategias de negocio.

Las empresas beneficiarias del itinerario son proveedoras de VW Navarra y están ubicadas en la Comarca de Pamplona o en su cercanía. El itinerario se ha planteado de forma paralela al trabajo que, internamente, está realizando VW Navarra en la materia, de forma que **el avance en el conocimiento e implantación de aspectos relacionados con una gestión responsable pueda generar sinergias entre ambos**.

El proyecto **se apoya en la metodología InnovaRSE del Gobierno de Navarra**. Como resultado de la experiencia piloto se obtiene un informe de resultados sectorial y las empresas beneficiarias serán concededoras de su grado de adecuación a la citada metodología, así como los planes de actuación que deben seguir hacia la RSE alineados a su vez con la estrategia en materia de RSE de VW Navarra.

¿Por qué han apostado las empresas implicadas por la responsabilidad social?

En una primera etapa de la iniciativa se realizó una primera fase de difusión, búsqueda de empresas beneficiarias y adjudicación.

El perfil final de las mismas ha sido **empresas ubicadas en la Comarca de Pamplona o en su cercanía, proveedoras de VW Navarra** y que no hubiesen implantado la Metodología InnovaRSE o estuviesen una fase inicial del proceso -dos de ellas ya habían comenzado a trabajar en este sentido a través de las ayudas anuales que promueve la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos del Gobierno de Navarra-

El itinerario está **acercando el propio concepto de la Responsabilidad Social Empresarial a las empresas** y permitiendo identificar qué cuestiones de la gestión de la empresa pueden tener un enfoque más responsable en su sentido más amplio.



Por otro lado, les está permitiendo **conocer con mayor profundidad los requisitos que la multinacional VW recomienda a sus proveedores** y la propia estrategia de RSE de la misma a nivel mundial y en la planta de Navarra.

¿QUÉ ESTÁ APORTANDO LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LAS EMPRESAS INVOLUCRADAS?

El conocimiento del propio concepto de la RSE está aportando una visión más global de la propia empresa en la que se tienen en cuenta las expectativas no solo de los grupos de interés prioritarios sino de otros que, normalmente, no se tienen en cuenta en la gestión diaria de la empresa.

Por otro lado, el trabajo paralelo de VW y de sus proveedores locales está permitiendo:

- Acercar el diálogo entre ambos (a través de las sesiones colectivas) y consolidar un grupo de trabajo en materia de RSE.
- Alinear sus estrategias de RSE entre sí y con el tejido empresarial navarro (con la utilización de la Metodología InnovaRSE).
- Conocer buenas prácticas de RSE de otras empresas navarras (presentación de iniciativas de interés en las sesiones colectivas)
- Conocer las recomendaciones y requisitos sobre la gestión responsable de la cadena de suministro de una gran empresa.
- Establecer las principales líneas de actuación hacia una gestión empresarial consciente de su impacto en la sociedad.
- Avanzar conjuntamente hacia un modelo de empresa responsable.
- Afianzar su satisfacción y fidelidad.

¿Cómo es el enfoque que se da a la responsabilidad social en la experiencia? ¿Cómo se entiende la RSE?

Los proveedores son uno de los grupos de interés prioritarios en las empresas y las relaciones entre ambos, desde un enfoque de RSE, deben basarse en la confianza y transparencia por lo que la comunicación entre ambos debe ser bidireccional.

Por otro lado, la identificación de sus expectativas, la satisfacción de las mismas y su integración en la estrategia empresarial permite un posicionamiento socialmente responsable de ambos.

Al profundizar en el concepto de RSE, se es más consciente de las

responsabilidades de la empresa no solo en el ámbito en económico, sino en el ambiental y en el social y, en definitiva, en el impacto global de la empresa en la sociedad.

¿Cuáles son los puntos fuertes de la iniciativa?

Los puntos fuertes y, en definitiva el valor añadido que aporta la iniciativa es el siguiente:

- Enfoque sectorial y territorial, incorporando foros de trabajo inter-empresa.
- Utilización de la metodología InnovaRSE y adecuación de la misma para asesoramientos colectivos.
- Realización de un informe de resultados sectorial.
- Creación de un grupo de trabajo del sector, un grupo de interés prioritario para VW Navarra.

¿CUÁLES SON LAS PREVISIONES DE FUTURO DEL PROYECTO?

Este acompañamiento trata de establecer el inicio de un camino para el resto de proveedores de VW Navarra. Se está trabajando como experiencia piloto con 7 empresas proveedoras, pero **el itinerario pretende hacerse extensible al resto de proveedores.**

Además, durante el desarrollo del itinerario se está estableciendo una sistemática de trabajo con los proveedores de VW Navarra que podrá hacerse extensible, también, al resto de grupos de interés de la empresa.

¿Qué puede aportar el proyecto a la responsabilidad social en Navarra?

El sector de la automoción es una de las áreas de actividad económica más importante de la Comunidad Foral. El proyecto está desarrollándose con el apoyo de VW Navarra y de forma paralela al trabajo de su propio Comité de RSC, su visión está acercando a Navarra las estrategias de la multinacional y puede ser un foco de difusión de la propia metodología y de **alineamiento de estrategias comunes y acordes a los avances en la materia a nivel mundial.**

Por otro lado su enfoque colectivo **está permitiendo adaptar la propia metodología InnovaRSE a este tipo de asesoramientos**, que posibilita una comparación más objetiva de los resultados del diagnóstico de RSE.

EXPERIENCIA SECTORIAL: SECTOR AGROALIMENTARIO

Nombre de la experiencia

Creación del observatorio para la evaluación de la evolución de la RSE en las industrias agroalimentarias de Navarra

Correo electrónico de contacto

Josema.moreno@csoluciones.es

Sector de actividad

Sector agroalimentario/sector de la consultoría estratégica para el sector agroalimentario

Empresas implicadas

Sector agroalimentario. En concreto el observatorio inicial lo conforman las siguientes empresas:

- ↘ Conservas Pedro Luis S.L.
- ↘ Grupo Ybarra Alimentación S.L.
- ↘ Cooperativa del Campo de Lodosa (Grupo AN).
- ↘ Mahn Mac Delicatessen S.L.

Número de trabajadores implicados (a 31/12/2013)

150 aproximadamente



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Problema que aborda

Se detectó la necesidad de disponer de **un sistema de control de la evolución de la RSE en la industria agroalimentaria**, ya que todas las iniciativas llevadas a cabo por industrias de este sector se habían realizado de forma individual, por lo que no permitían una visión sectorial.

Esta propuesta se realiza, por tanto, para obtener **una mejora del seguimiento de dicha evolución y del papel que la RSE puede jugar en este ámbito de actividad**, una vez trabajado el diagnóstico en varias empresas del sector agroalimentario.

Contexto y antecedentes

C, Soluciones colaboró en el desarrollo tanto de la metodología InnoVaRSE como en el desarrollo de una metodología de diagnóstico aplicada a la casuística del sector agroalimentario a nivel nacional, por lo que se contaba con **un importante bagaje de partida para la realización de este proyecto**.

Así, mediante el diseño e implantación de **una sistemática basada en diversos indicadores relacionados con la RSE**, se podrá determinar la evolución del sector, extrapolando sus resultados en conjunto año a año.

Para poder realizar una evaluación en el tiempo, esta sistemática de control indica cuándo y cómo actualizar así como la manera de centralizar los valores de los indicadores.

Actuando en un mismo espacio físico y normativo común, **la lectura de la evolución de los indicadores podrá detectar oportunidades de actuación**, las cuales podrán ser planteadas de forma conjunta para aprovechar las sinergias: 'mismos problemas, mismas soluciones'.

Valor añadido

- ↘ La amplia experiencia de la consultora en interactuar con la industria agroalimentaria en RSE, esencial para **comprender sus fortalezas y debilidades**.
- ↘ El aprovechamiento de **sinergias en formación e implantación de la responsabilidad social**, como instrumento necesario para determinar la mejor fórmula para la actualización de los indicadores de seguimiento de la RSE en el sector.



- La disponibilidad de **herramientas previamente diseñadas**, ya adaptadas al sector agroalimentario.

Resultados obtenidos

Se ha desarrollado un trabajo de **actualización y revisión de diagnósticos en RSE de forma conjunta en las empresas seleccionadas**.

A las empresas que ya habían realizado alguna actuación en RSE, se les ha actualizado su diagnóstico RSE según la metodología InnovaRSE y a las empresas que todavía no habían comenzado con la RSE, se les ha realizado un diagnóstico según esta metodología.

Conjuntamente con las empresas involucradas, **se han diseñado y consensado 5 indicadores para el control de cada dimensión** que trabaja la RSE: económica, social y ambiental.



¿Por qué han apostado las empresas implicadas por la responsabilidad social?

La responsabilidad social empresarial es un enfoque que **puede ayudar a determinar las cualidades de la organización**, su sistema productivo y sus productos para, posteriormente, diseñar estrategias que pongan en valor dichas cualidades y permitan al mismo tiempo poner en marcha las necesarias mejoras en los tres ámbitos de la responsabilidad social.

Además, **permite comunicar mejor la realidad de la empresa al mercado y los grupos de interés** y, consecuentemente, mejorar el posicionamiento de la empresa en su entorno económico y social.

¿QUÉ ESTÁ APORTANDO LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LAS EMPRESAS INVOLUCRADAS?

Una **mayor claridad en el conocimiento de sus factores de competitividad** y un **apoyo para emprender estrategias de mejora** que conlleven

actuaciones en relación a las tres dimensiones de la RSE (ambiental, económica y social).



La RSE es un modelo abierto, que **puede adaptarse plenamente a la realidad y visión de cada empresa**, siempre y cuando se procure que la sostenibilidad en sus tres dimensiones se integre en la estrategia y la gestión empresarial.

Actualmente, la RSE se está integrando en el seno de las organizaciones con la finalidad de mejorar la coordinación interna entre áreas y departamentos de una empresa y con el objetivo de determinar una estrategia consensuada en la que **todas las áreas y departamentos de la empresa sumen esfuerzos** para caminar en una misma dirección.

Con esta actuación, **se crean las bases para poder determinar la evolución del sector agroalimentario, antes y después de aplicar las políticas y acciones de mejora que surgen tras la implantación del enfoque de Responsabilidad Social Empresarial** en el seno de las organizaciones agroalimentarias.

¿Cuáles son las previsiones de futuro del proyecto?

La previsión pasa por **disponer de un observatorio más amplio** que represente la heterogeneidad de estas industrias y ampliarlo al resto de subsectores de la industria agroalimentaria a nivel nacional.

¿Qué piensa que puede aportar el proyecto a la responsabilidad social en Navarra?

Con este tipo de iniciativas se comienza a introducir el enfoque RSE no en una empresa individual, sino en un sector productivo manufacturero, vital además para la economía navarra y nacional.

La RSE en este sector contribuye a mejorar las sinergias entre este tipo de industrias y el sector primario que, conjuntamente, contribuyen a dinamizar la economía y la generación de empleo en los entornos rurales españoles.

LOS DECÁLOGOS INNOVARSE

La metodología InnoVaRSE presenta los principios básicos de la responsabilidad social empresarial en forma de **enunciados o frases que describen de forma detallada los principales aspectos en materia de RSE** que deben tenerse en cuenta en la empresa.



Se trabaja con un total de 30 enunciados, 10 por cada una de las dimensiones que se analizan (económica, ambiental y social):

Decálogo para la dimensión económica

DE1

La empresa cumple con todas las **obligaciones legales** relativas a la legalización de los libros, depósito de cuentas y auditoría; y todas sus **obligaciones tributarias**, cumpliendo con todas las normas legales que les afecten. Se somete a auditorías si procede y no se recogen salvedades en ellas.

DE2

La empresa establece unos criterios claros para el **buen gobierno** de la misma, estableciendo mecanismos para evitar el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. Siguiendo pautas de **buen gobierno y transparencia**, la empresa informa sobre sus resultados económicos a sus principales grupos de interés de una forma coherente y clara, incorporando además aspectos sociales y ambientales en dichos resultados.

DE3

La **política de retribución por conceptos salariales** de la empresa cuenta con un sistema de determinación de salarios, criterios de revisión salarial, y medición de la satisfacción de las personas trabajadoras respecto a este ámbito.

DE4

La empresa realiza actividades de **control sobre sus operaciones con las entidades financieras**, utiliza criterios económicos y de prácticas socialmente responsables para seleccionar a las entidades financieras con las que trabaja y gestiona la información que se deriva de ese control de las colaboraciones.

DE5

La empresa **planifica las inversiones** que va a acometer mediante un seguimiento periódico del plan de inversiones dentro de su control de gestión. Además, se gestionan los datos relativos a la **rentabilidad de las inversiones** que acomete y se marca objetivos al respecto, persigue el cumplimiento de éstos e implanta acciones de mejora derivadas del análisis de los datos.

DE6

La empresa posee una **política de distribución de beneficios** que tiene en cuenta, en primer lugar, el futuro de la empresa (re inversión o inversión en I+D). Incluye además a accionistas, personas trabajadoras, e incluso una cuantía para temas sociales atendiendo a criterios prefijados por la empresa. Además, la empresa gestiona sus excedentes de tesorería o reservas con criterios de **inversión socialmente responsable (ISR)**.

DE7

La organización gestiona datos relativos a **costes de producción, servicio** y se marca objetivos al respecto. Realiza medición y aprendizaje implantando acciones de mejora derivadas del análisis de indicadores. Además de medir la efectividad de dichas mejoras en la organización, se garantiza que éstas no supongan disminución en el empleo ni una merma de las condiciones laborales.



DE8

La empresa cuenta con un **sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas** que incluye criterios relativos a la responsabilidad social de la empresa. Además,

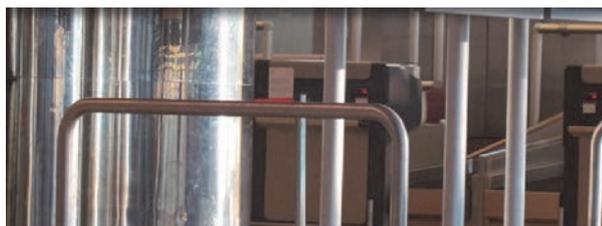
incorpora a estas entidades en actividades de mejora en procesos, productos y servicios.

DE9

La empresa negocia las **condiciones de pago con todas sus entidades proveedores y subcontratistas** en base a criterios prefijados, revisando además periódicamente los criterios en los que se basa dicha negociación con sus entidades proveedoras y subcontratistas.

DE10

La empresa siempre **cumple las condiciones de pago acordadas** con todas las entidades proveedoras y subcontratistas, e incluso en varias ocasiones paga a sus entidades proveedoras y subcontratistas con anticipación al plazo acordado, de tal forma que facilita financiación a algunas de sus entidades proveedoras.



Decálogo para la dimensión ambiental

DA1

La empresa cuenta con una **Política Ambiental, o una Declaración de Intenciones relativa al Medio Ambiente**, que está explicitada y es conocida por todas las personas de la empresa, incluidas clientela, proveedores/as y alianzas.

DA2

Existe un Sistema implantado de Gestión Ambiental con **objetivos y metas** completamente desplegados, que conforman un **Programa Ambiental** totalmente alineado con la Política Ambiental de la empresa y se somete sistemáticamente a auditorías internas ambientales.

DA3

La empresa utiliza **indicadores de consumo para el control de los aspectos ambientales** referentes a agua, energía y combustibles, y busca la reducción de éstos mediante acciones de mejora en los usos de estos recursos. Existen evidencias de una

sistemática en la implantación de acciones de mejora para la reducción de las tres tipologías de consumos.



DA4

La empresa cumple toda la **legislación aplicable en la gestión de los residuos**, utiliza indicadores para el control y la mejora en esta materia y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la reducción, reciclado y valorización de los residuos.

DA5

La empresa cumple toda la **legislación aplicable en cuanto a la identificación y control de los vertidos**, utiliza indicadores para el control y la reducción de éstos y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización de los vertidos.

DA6

La empresa cumple la **legislación aplicable como actividad potencialmente contaminante de la atmósfera**, utiliza indicadores para el control y la reducción de los niveles de emisión. Existen evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización las emisiones y además de forma voluntaria calcula, reduce y compensa sus emisiones favoreciendo el plan de acción por el clima de Navarra.

DA7

La organización cumple la **legislación aplicable en materia de ruido**, utiliza indicadores para el control y la reducción de los niveles de ruido. Existen evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización del ruido emitido.

DA8

La empresa cumple con toda la **legislación aplicable con respecto a los envases y embalajes**



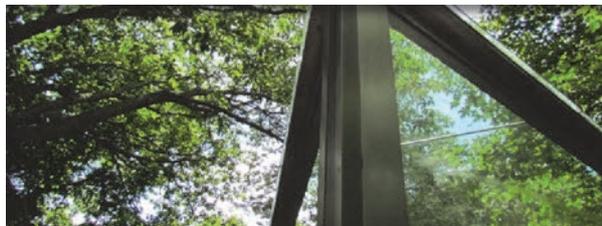
que utiliza en la comercialización de sus productos. Cuenta con medidas implantadas según sea apropiado de envases retornables, cambios de formato, o sustitución de materiales en los envases y embalajes; así como una vigilancia ante nuevas formas de transporte de envase de productos.

DA9

Las **actividades de formación ambiental** alcanzan a todas las personas de la empresa y están planificadas como fruto de la Política ambiental del SGA y en línea con las estrategias de la empresa. Se han introducido en la formación nuevos conceptos como Ecodiseño o Análisis de Ciclo de Vida del Producto. Además, se participa junto a la clientela y proveedores/as en otros grupos de investigación ambiental.

DA10

La empresa cuenta con alguna **Certificación Ambiental** a nivel nacional o internacional, a partir de alguna herramienta sencilla (Evaluación de Impacto Ambiental, Análisis de Legislación Ambiental, Auditoría energética). Este Sistema puede estar certificado según UNE - EN ISO 14001 o estar adscrito al Reglamento EMAS II; y además aporta información para redacción de memorias GRI de Sostenibilidad.



Decálogo para la dimensión social

Dimensión Social Interna: Salud laboral

DS1

La empresa cuenta con una **Política de Seguridad y Salud Laboral** y con objetivos y metas en el ámbito preventivo, que han sido trasladados al campo operacional. Tiene definidas las funciones y responsabilidades en materia preventiva para todas las personas relacionadas con este ámbito. Existe un sistema establecido para el desarrollo de las actividades de mejora con una asignación definida de recursos. Además, existe una sistemática de revisión y mejora que se controla regularmente.

DS2

La empresa actualiza la **Evaluación Inicial y Valoración del Riesgo** de forma periódica, a través de controles periódicos de las condiciones de trabajo, independientemente de que se produzcan cambios significativos en las condiciones de trabajo. El sistema se complementa con el establecimiento de indicadores relevantes que facilitan la participación en la mejora de las condiciones de trabajo y su gestión con respecto a los objetivos previstos.



Dimensión Social Interna: Personas

DS3

La empresa tiene establecido un sistema por el que todas las personas de la empresa participan en la definición del plan estratégico y del plan de gestión anual. Además se controla y revisa periódicamente el **sistema participativo** con el que cuenta la empresa.

DS4

La empresa se preocupa por los aspectos relacionados con **la igualdad de género** por medio de un Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que comprende la formación, el lenguaje, y las políticas de contratación y promoción interna.

DS5

La empresa cuenta con una política activa de **contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión de social**.

DS6

La empresa cuenta con un sistema de promoción y superación efectiva de las **medidas de conciliación de la vida laboral y personal** (excedencias/reducción de jornada por responsabilidades familiares, actividades docentes/políticas/servicios sociales, posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador acogido a dicha situación, reducción de

salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada, flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares, bonificaciones o pagos de seguros privados durante un período de tiempo, teletrabajo).



Dimensión Social Externa: Clientes

DS7

La empresa tiene establecido **un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de su clientela**, se analizan y revisan los resultados; y se ponen en marcha acciones de mejora derivadas de dichas aportaciones recogidas. La empresa mide la **satisfacción de la clientela** y tiene estructurado un **sistema de fidelización de la clientela**, cuyos resultados se revisan y se mejoran mediante la puesta en marcha de acciones de mejora derivadas de dichos resultados.

DS8

La empresa cuenta, de forma explícita, con un **“código” de prácticas profesionales o carta de servicios** para garantizar la honradez y calidad en todos los contratos, acuerdos y publicidad con la clientela. Este documento es conocido por todas las personas, está difundido a toda la clientela y se encuentra integrado en el proceso **“gestión de la clientela”**.



Dimensión Social Externa: Sociedad

DS9

La empresa tiene definido un sistema en virtud del cual se identifican aquellas **entidades con las que se va a colaborar y los proyectos sociales** en los que se va a trabajar. Asimismo, la empresa cuenta con un sistema de apoyo a proyectos sociales por el que incentiva y apoya a aquellos trabajadores que, *motu proprio*, deciden colaborar con diferentes programas sociales a través de la liberación de un número determinado de horas, financiación, flexibilidad horaria, etc.

DS10

La empresa, como práctica habitual, realiza la **contratación de proveedores/as locales** y tiene establecido un sistema donde se integra a los/las proveedores/as locales y otros agentes económicos, al objeto de participar en proyectos que impulsen el entorno local.

