



**INNOVARSE**  
NAVARRA

**Navarest**



**Memoria de Sostenibilidad  
InnovaRSE 2013**

Septiembre de 2013

Navarest, s.l.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2013 de la empresa **NAVAREST, s.l.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Raúl Jáuregui Martínez de Morentin**, de **CG Navarra,s.l.**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Autodeclarado</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
<b>Comprobación externa (terceras personas)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>					
<b>Comprobación GRI</b>						

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

**Inmaculada Díaz**  
**Navarest, s.l.**  
**Polígono comarca 2 C/ D Nave 7 [Barbatain]**  
**www.navarest.com**  
**calidad@navarest.com**  
**948312360**



## ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE DE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	12
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	13
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	16
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	23
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	24
LO QUE HACEMOS BIEN _____	25
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	27
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	29
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	30



## UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **NAVAREST, s.l.** inició en **2010** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos 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**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra** y de la **Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE 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 transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular la certificación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y el futuro de la empresa (reinversión o inversión en I+D), el cuidado medioambiental en materia de envases y embalajes, así como del fomento de la participación.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en antes de Diciembre de 2014, en concreto desarrollar un programa ambiental con objetivos y metas completamente desplegados y totalmente alineado con la Política Ambiental de la empresa, así como desarrollar actividades de formación ambiental para que alcancen a todas las personas de la empresa. También se creará un Código de prácticas profesionales, para garantizar la honradez y calidad en todos los contratos acuerdos y publicidad con los clientes y usuarios.

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es **una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

En Barbatayn, el 23 de septiembre de 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jáuregui', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ramón Jáuregui Goñi  
Gerente de Navarest, s.l.



## EL ALCANCE DE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de NAVAREST, s.l. en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE** por el CRANA y el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2010 y 2011 y será actualizada en 2015, puesto que este documento tiene un carácter bienal.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
<b>1 Estrategia y análisis</b> (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	<b>4</b>
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	<b>14, 17, 20</b>
<b>2 Perfil de la organización</b> (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	<b>8</b>
<b>3 Parámetros de la memoria</b> (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	<b>6</b>
<b>4 Gobierno, compromisos y participación</b> (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	<b>8</b>
	Nuestra misión y visión	<b>12</b>
	Comprometidos con las personas	<b>13</b>
<b>5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones</b>	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	<b>14-23</b>
	Lo que hacemos bien	<b>25</b>
	El plan de actuación	<b>27</b>
	Avanzando en nuestro compromiso	<b>29</b>



## ¿QUIÉNES SOMOS?

**Envasado de azúcar, edulcorante y otros productos para la hostelería**



Navarest S.L. es una empresa dinámica especializada en la **personalización, envasado y distribución** de azúcares (blanco, moreno, fructosa..) y edulcorantes para el sector de la hostelería y restauración, así como otros artículos complementarios (galletas, chocolatinas, bombones...)

La empresa fue fundada en el año **1994** por los hermanos José Luis y Ramón Jáuregui. Desde el comienzo la política ha sido destinar gran parte de la producción al suministro directo del mercado hostelero, **personalizando** el producto y dándole así un **valor añadido**.

La estructura departamental de **Navarest** está diseñada para una especialización total que nos diferencia de otros envasadores, que nos permite **ofrecer un servicio integral** desde el diseño hasta el envasado y cuyo principal activo es una importante cartera de clientes.

## Diseño, impresión y envasado

### Diseño

Este departamento se encarga de realizar los distintos diseños y maquetajes, con sus respectivas muestras y correcciones. Se han realizado mas de 3.000 personalizaciones.

### Impresión

Hemos incorporado la última tecnología flexográfica, que, junto con un personal debidamente cualificado, nos permite ofrecerle una excepcional calidad de impresión de hasta 6 colores, con cuatricomías de alta calidad en cualquier tipo de soporte: papel estucado, papel kraft, polipropileno...

### Envasado

Desarrollamos diferentes líneas de producción y materiales. Cumplimos con las normas legislativas de una forma estricta, autoexigiéndonos cada vez más ([ISO 9001](#) e [ISO 22000](#)).





## Calidad e I+D+i

### Calidad

Es obvio que sin añadir valor al producto no hay argumentos de venta, ni motivos de compra por parte de un cliente. Por eso, nuestro intento de **mejorar los productos** es constante. Desde la creación de la empresa, este motivo ha sido un ciclo repetitivo que nos ha hecho ir depurando procesos, mejorando materiales e incorporando maquinaria para ofrecer en definitiva un producto de más calidad. El resultado es que hoy contamos con una **fiel cartera de clientes directos**, cuyo potencial va más allá del mercado de azúcar envasado.

Asimismo, contamos con un **Programa de Control de Puntos Críticos**, garantizando a través de análisis de laboratorio y fichas técnicas, la calidad en las compras, así como la trazabilidad del producto. En el año 2003 implantamos un sistema de calidad, obteniendo en 2004 el certificado de calidad UNE-EN **ISO 9001:2008**.

Sin dejar de trabajar en la mejora continua, en 2011 Navarest obtiene la **certificación ISO 22000**. La obtención de esta norma confirma el compromiso de Navarest para proporcionar a los consumidores **productos de calidad y seguros**, incrementando así el valor de sus productos.

### I+D+i

La permanente Investigación en nuevos materiales, productos y procesos de mejora continua hace que estemos a la vanguardia de las empresas de nuestro sector.



## logística y distribución

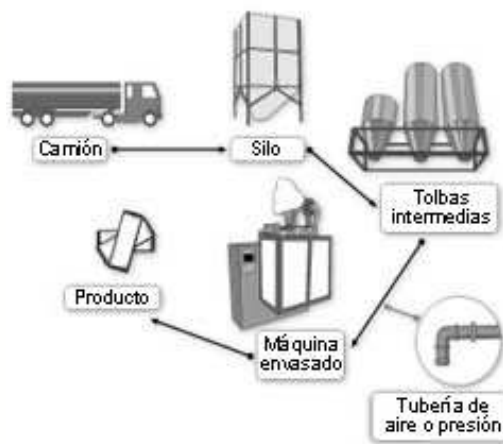
Todos los procesos son totalmente estancos y automatizados, minimizando el riesgo de puntos críticos, obteniendo así las mayores garantías higiénico-sanitarias.

Disponemos de una **red logística Nacional e Internacional** que nos permite llevar nuestro producto a cualquier punto del mundo.

Servicio de control de Stock: Controlamos informáticamente su consumo, planificando el próximo envío, evitando así que sus existencias se agoten antes de recibirlo.

Disponemos de dos almacenes automáticos (armarios verticales) para el stockaje de las bobinas de papel/polipropileno. De esta forma optimizamos el flujo de los materiales,

mejoramos la capacidad de seguimiento, la velocidad de recogida y brindamos una mayor seguridad en la manipulación por parte de los operarios.



## Comercial

Disponemos de una **red comercial** con visitas directas a nuestros clientes, así como un **técnico en Comercio Internacional** que desarrolla labores comerciales del exterior. Debemos resaltar los numerosos contactos obtenidos a través de Internet, culminando en la fidelización de nuevos e interesantes clientes dentro y fuera de España.

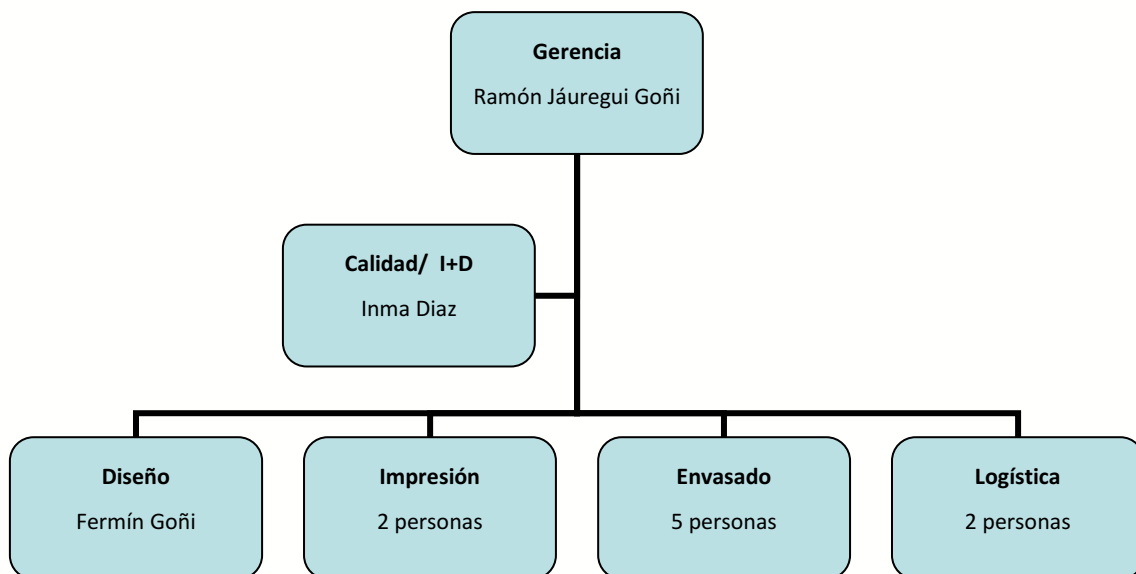


## Datos Económicos, Organigrama, trabajadores

Nuestros datos económicos como empresa, son un reflejo de la transparencia con la que Navarest funciona. También en los mecanismos para otorgar opinión a los accionistas. A continuación presentamos nuestras ventas netas y la capitalización total recogidas en el siguiente cuadro:

Datos económicos 2012					
Ventas netas	Resultado Ejercicio	Patrimonio neto	Capital social	Valor Activo Total	Número de empleados
2.251.681€	3.146€	534.009€	209.937€	1.422.308€	12

En Navarest contamos con 12 trabajadores organizados internamente de la siguiente manera:





## NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** (razón de ser) de NAVAREST es:

- A nivel externo, conseguir la confianza y fidelización de nuestros clientes:

- Atendiendo las necesidades de la sociedad en lo que respecta al envasado de azúcar, edulcorantes y otros productos alimentarios.
- Garantizando la calidad y seguridad de los productos, cuidando del medioambiente y cumpliendo todas las legislaciones y recomendaciones.
- Agregando valor añadido a los productos, mediante la personalización, e innovación. Además de la garantía de la seguridad alimentaria.

- A nivel interno, reportar a los socios una rentabilidad creciente y sostenible y a los empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales, garantizando el mantenimiento de los puestos de trabajo.

- Reinvirtiendo en activos e I+D+i.
- Apostando por la participación interna

La **visión** de NAVAREST explicita cómo queremos ser percibidos en el futuro:

Por todos los grupos de interés:

Como **una empresa** en continuo crecimiento con presencia en mercados locales e internacionales.

- Por los clientes y consumidores :  
Como una empresa que se distinga por proporcionar una **calidad de servicio excelente** y **seguridad alimentaria** a sus clientes.
- Por los socios:  
Como una empresa que proporciona una **rentabilidad sostenida** a sus socios.
- Por los trabajadores:  
Como una empresa que se distinga por la ampliación de oportunidades de **desarrollo profesional y personal**, además de estabilidad laboral a sus empleados.
- Por la sociedad:  
Como una empresa que se distinga por su una **contribución positiva a la sociedad y el medioambiente**.



## COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para Navarest, s.l. tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como los consumidores de azúcar o edulcorantes envasados por nosotros, que se distribuyen y pueden encontrarse en gran parte de cafeterías, o establecimientos de hostelería.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, nuestra actividad tiene una repercusión muy importante entre los consumidores de azúcar y edulcorantes envasados. Los intereses de nuestros clientes y de los consumidores finales marcan nuestras directrices fundamentales a la hora de encaminar nuestras acciones de desarrollo, con el objetivo de la máxima satisfacción de ellos.

El trabajo diario de los trabajadores hace posible llevar adelante nuestros compromisos con clientes y proveedores. Una dedicación constante en todas las materias implicadas en la empresa, consiguen que garanticemos una calidad excelente en nuestros productos, con la máxima seguridad alimentaria y cuidado medioambiental.

Conocemos la repercusión que podemos tener en la comunidad y el medioambiente en las tres dimensiones social ambiental y económica, y colaboramos con entidades para que nuestra aportación sea positiva.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Además, periódicamente se realizan reuniones de Calidad, Comercial, o de Producción, en ellas las partes concernidas: empleados, responsables, Dirección o Calidad son informados en cada una de ellas sobre la situación de la empresa con total transparencia.

Como evidencia del sistema participativo implantado, anualmente se realiza una reunión para tratar los temas más relevantes que pueden afectar a la empresa en el año entrante, relacionados con Producción, Comercialización, Impresión u otros departamentos. También se analizan las desviaciones sobre lo planificado en el año anterior, estudiando los indicadores al respecto, estableciendo planes de mejora y diversas iniciativas



## LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socio ambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

**La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental.** Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en 2010 un **diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron diez criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



## DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:





## DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En cuanto a la dimensión económica de la responsabilidad social empresarial, Navarest se encuentra en una situación muy satisfactoria. Con un promedio en las valoraciones de 7,8, permitiendo además tener todavía un margen de mejora importante.

Las principales **fortalezas** son los **criterios claros de buen gobierno y transparencia** con el uso de la información con los diferentes grupos de interés. También con **la política de planificación de las inversiones**, y la **política de distribución de beneficios**, así como la **gestión de los datos relativos a los costes de producción** y servicio.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra en el control de la gestión que entidades financieras hacen, para realizar prácticas socialmente responsables su máxima expresión por la dificultad de conocer las prácticas reales de las entidades financieras.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como criterios claros de buen gobierno y transparencia con todos los grupos de interés, la planificación de las inversiones, las reinversiones e inversiones en I+D, y la gestión de costes de producción.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de formación específica en RSE.





## DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2013
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras.	EC1	85% de los pedidos
Gestión de capital	Ventas netas	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización, expresada como habitualmente ya se hace en otros documentos como las cuentas anuales. No obstante, se debe subrayar que las ventas netas eliminan de sus ingresos descuentos, rappels... que la empresa hace a la clientela, para dar una cifra más real del valor neto de sus ingresos.	EC1	2.269.000€
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización durante un período en concreto, que puede ser respecto al año anterior o de un año base diferente. No obstante, es recomendable hacer una comparación explícita de la evolución de la ganancia retenida en los últimos tres años, como mínimo.	EC1	5.000€
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y de los servicios en el ámbito de la información y el etiquetaje o la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	PR2 PR4	0 Nº incidentes
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación, identificando de forma documental los recursos que la empresa destina a la innovación (horas/persona o euros invertidos => maquinaria, sistemas de gestión y de la información, despliegue de nuevos proyectos...).		40.000€



## DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	
Gestión de emisiones	
Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



## DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En la dimensión ambiental Navarest cuenta con un promedio en las valoraciones de 6,625. Además de esto el compromiso de la dirección y las declaraciones recogidas en la Misión y Visión de la empresa en esta materia permiten vislumbrar una mejora en los próximos tiempos. Además de que la situación actual es buena como se ha comentado, y de que se cumplen todas las legislaciones al respecto.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de que por falta de tiempo no se ha podido todavía desarrollar un programa de formación ambiental a los trabajadores.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como un escrupuloso cumplimiento total de las legislaciones y recomendaciones ambientales, así como un Sistema de Gestión implantado bajo norma 9001:2008.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, facilitar formación ambiental a los trabajadores e incluir criterios ambientales en la relación con los grupos de interés



## DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

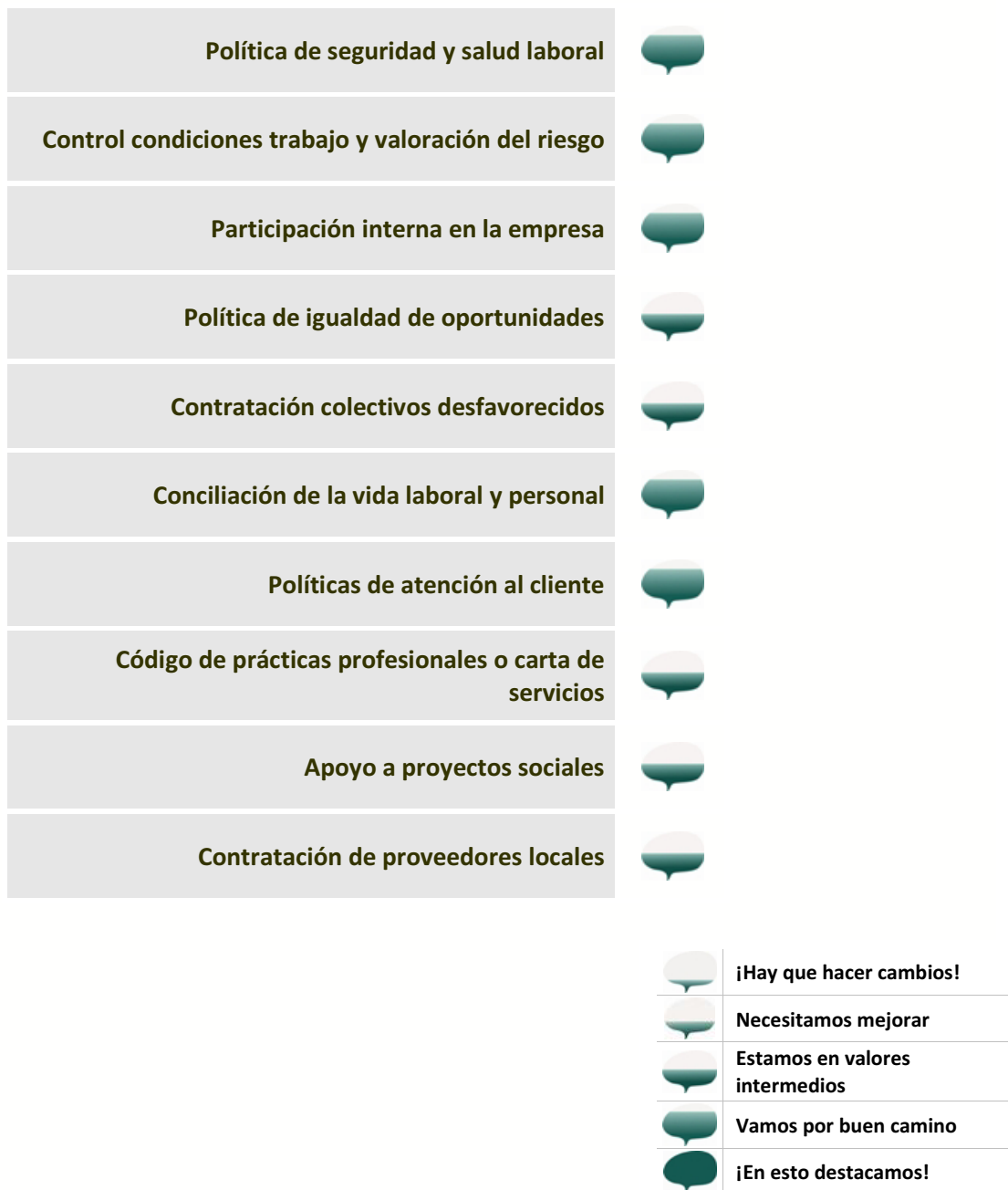
A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2013
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales de manera que el consumo anual de agua de la red se vea disminuido. En caso afirmativo, debe medir el porcentaje de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad.	EN10	No se consume agua para la actividad 0% <sup>m3</sup>
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Por una parte, se pretenden saber de todas las fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (en la producción, en el transporte de mercancías, en los desplazamientos de los comerciales...) cuál es su consumo anual. Por otra parte, interesa evidenciar si la organización realiza un seguimiento de estos consumos anuales, para así, a partir de un análisis, en los casos que sean necesarios, establecer medidas de mejora.	EN3 EN4	Eléctrica 101031Kwh gasoil 53020 l gas natural 75604m <sup>3</sup>
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Se quiere poner de manifiesto qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia (placas fotovoltaicas, aerogeneradores...).	EN5	0%
Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica	La organización ha de indicar la diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica donde se ubica la actividad, expresado en decibelios.		<30 dBA
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	La organización ha de evidenciar si lleva un control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO <sub>2</sub> , mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores.	EN16 EN17	0,001Tn CO <sub>2</sub>



## DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE





## DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En la Dimensión Social nos encontramos en una situación notable, con un promedio en las valoraciones de 6,9. Existe un compromiso explícito impulsado desde la dirección que también se plasma en las declaraciones recogidas en la Misión y Visión de la empresa. En cualquier caso la capacidad de mejora en esta dimensión es grande, gracias a las participaciones de los trabajadores, colaboradores y de la dirección.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular, existen dificultades en la contratación de mujeres ya que el sector y el trabajo realizado no lo ha permitido hasta la fecha.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la existencia de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ajeno muy competente, la existencia de un Sistema de Gestión ISO 9001:2008, que gestiona la relación con los clientes, y el sistema participativo y dialogo con todas las personas que componen la empresa.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, no hemos realizado una carta de servicios o un código de prácticas profesionales, así cómo planificar y sistematizar acciones con la personas de la empresa sobre la relación con la comunidad y el Medio Ambiente



## DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

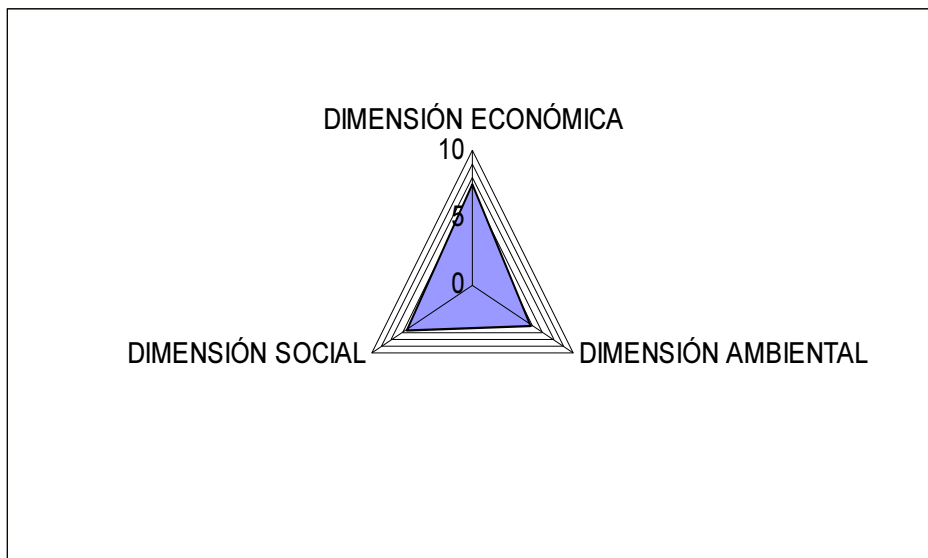
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2013
<b>Formación</b>	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	Higiene Alimentaria 2 h/pax Promoción 10 h/pax.
<b>Igualdad de oportunidades</b>	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	85% hombres 16% mujeres 0% discap. 16% > 45 años 8% inmigrantes
<b>Seguridad e higiene en el trabajo</b>	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización, que equivale al número de personal con baja por cada millar de personal expuesto. Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0.
<b>Satisfacción de la clientela</b>	Reclamaciones recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza. Incluye tanto quejas fruto del incumplimiento de regulaciones como de códigos voluntarios.	PR4 PR5	De una producción total de 14.485.000 sobres nº = 9 reclamaciones menores
<b>Comunidad Local</b>	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	EC8 EC9	200.000 sobres de azúcar aprox. Banco de alimentos y otros organismos



## PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se muestra a continuación el gráfico de las tres dimensiones del resultado del diagnóstico de autovaloración, realizado tras una reflexión sincera con ayuda del consultor:



El diagnóstico RSE fue muy positivo. En primer lugar porque el ejercicio ha permitido aclarar términos y hacer que la empresa conozca con mayor profundidad los conceptos manejados entorno de la RSE. Y en segundo lugar para descubrir las áreas en las que la empresa puede mejorar en el futuro.

El gráfico donde se resume la Representación Gráfica Global, con el llamado gráfico de araña, muestra de forma resumida la situación de cada una de las dimensiones y de todas ellas relacionadas. La dimensión económica de la empresa es la que mejores valoraciones obtiene con un promedio de 7,8, alcanzando una puntuación muy notable. La dimensión social obtiene unos resultados muy buenos también con una puntuación de 6,9, debido a la concienciación por la PRL, y las medidas de conciliación de la vida laboral y personal que la empresa aplica. Y sobre todo por el sistema de recogida de sugerencias y reclamaciones que se mejora todo lo que se puede continuamente. Por último la dimensión ambiental obtiene una puntuación de 6,6, que es buena pero que la empresa quiere mejorar todavía más.





## LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión Navarest, s.l. ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

### Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

#### **Buen gobierno y transparencia**

Navarest, tiene asumidos criterios y mecanismos de transparencia y de uso de información adecuados. La comunicación entre todos los componentes de la empresa es fluida y cercana, evidenciando un buen gobierno de la misma. La reunión anual con todos los trabajadores de la empresa para fijar objetivos para el año entrante y analizar las desviaciones del anterior la consideramos una buena práctica con respecto a la transparencia y el fomento de la participación.

#### **Política distribución beneficios-ISR**

La empresa realiza inversiones socialmente responsables facilitando un desarrollo futuro a través de la inversión en I+D o en nuevos activos. Con la intención de garantizar el futuro y continuidad de los puestos de trabajo y de la actividad.

#### **Costes producción y servicio**

Realizamos un control de los costes de producción, estableciendo indicadores para su control y reducción. Se lleva un control periódico y exhaustivo de los costes de producción y servicio. Se determinan objetivos y metas a alcanzar. Se analizan las desviaciones y estudian las causas de las mismas para realizar o no acciones correctoras. Con este control se asegura el mantenimiento de la actividad de la empresa y de sus puestos de trabajo. Navarest por lo tanto tiene una política de reducción de costes mediante el uso eficiente de los recursos.

#### **Homologación proveedores**

Contamos con un Sistema de homologación de entidades proveedoras con criterios de mejora continua.

## Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

### **Materiales eficientes medioambientalmente**

Navarest incorpora en sus procesos productivos y productos materiales sostenibles y ecológicos, tales como Oxo-biodegradables y films compostables. Permite que los sobres de azúcar después de su uso por el consumidor generen el menor impacto medioambiental.

### **Gestión de residuos**

Navarest lleva a cabo la segregación e identificación de los residuos según su tipología. Se utilizan materiales reciclables para la actividad de la empresa, se Reduce en lo posible el uso de material desechable, se Reutilizan estos materiales cuando fuera el caso y finalmente se Recicla utilizando los gestores autorizados para ello los residuos no utilizables.

## Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

### **Implantación de un SGC**

Navarest tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008 Con lo que el diálogo con los clientes, la gestión de reclamaciones y quejas y el procedimiento de satisfacción de este grupo de interés está sistematizado.

### **Proyectos sociales**

Navarest colabora con el banco de alimentos, facilitándoles gratuitamente sobres de azúcar no aptos para la venta por algún fallo de impresión en el envase, pero con su contenido en el interior en perfectas condiciones para el consumo.



## EL PLAN DE ACTUACIÓN

Navarest elaboró en 2011 su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los trabajadores, clientes, consumidores y de los propietarios, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

### Áreas de mejora en la dimensión económica

#### **La utilización de criterios socialmente responsables en la gestión de compras y negociación con proveedores**

En el Diagnóstico realizado en 2010 y posteriormente en el plan de actuación desarrollado en 2011 esta área se detectó como potencialmente mejorable y por esta razón se incluyó entre las áreas de mejora.

Se definieron unos criterios socialmente responsables en la gestión de compras, a través de una reflexión de la dirección (Diciembre de 2011). Con posterioridad se realizó el borrador del código de buenas prácticas, para cumplir con el objetivo de la difusión y la comunicación a los grupos de interés.

### Áreas de mejora en la dimensión ambiental

#### **Reducción del consumo energético**

Se ha realizado recientemente el cambio de un vehículo de reparto por uno mucho más eficiente energéticamente. Se espera con ello mejorar los indicadores de consumo de gasoil. Además se van a acometer diversas acciones encaminadas a la reducción de consumos

energéticos. Esto forma parte del compromiso de Navarest con el Medio Ambiente en el que queremos profundizar y dar a conocer.

## Áreas de mejora en la dimensión social

### **Sistemática para la atención de incidencias y reclamaciones**

En Navarest cualquier incidencia relacionada con los clientes se atiende diligentemente y de forma personalizada. En nuestro afán por mejorar todavía más esta área, vamos a fijarnos un compromiso ambicioso. Se va a establecer un sistema mediante el cual la empresa pueda medir la satisfacción de los clientes, gestión las quejas y reclamaciones y recogida de sugerencias. Nuestro objetivo es bajar un 10% anual el número de reclamaciones a pesar del bajo número de ellas que ahora tenemos.



## AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que Navarest, está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa 2011-2013 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Aumentar nuestro esfuerzo en Innovación que garantizará el futuro de Navarest y un mejor servicio a nuestros clientes.	% Incremento de los recursos destinados a Innovación	+5%	+10%
Incremento de producción con materiales de menor impacto ambiental. Oxo-biodegradables	% Aumento de producción Oxo-biodegradables	+7%	+12%
Diagnóstico y análisis para una reducción del consumo energético en la empresa.	Realizada /no realizada	En proceso	100%
Incorporación de indicadores medioambientales integrados en el sistema de calidad	Incorporado /no incorporado	En proceso	100%
Reducción del número de incidencias y reclamaciones	% reducción anual	-6%	-10%
Diagnóstico interno para generar actividades de EcoInnovación	Nº de propuestas año	1	3



## LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- En la reunión anual con los trabajadores, la Dirección transmitirá el compromiso con la RSE.
- En la reunión anual con los trabajadores, la Dirección informará de la obtención de los sellos.
- Se publicará en el tablón de anuncio la empresa el código de buenas prácticas.
- En la página web de la empresa se publicará la Memoria de RSE para su consulta por parte de los clientes y otros grupos de interés.
- Publicación en el tablón de anuncios de los trabajadores la disponibilidad de la Memoria de RSE en la página web de la empresa.
- Envío por email a proveedores y clientes con el link a la Memoria de RSE en la web.
- Añadir a la documentación de la empresa los sellos y referencias a la memoria RSE. (Facturas, presupuestos, informes, etc...).

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

**Inmaculada Díaz**

**NAVAREST, s.l.**

**Polígono comarca 2 C/ D Nave 7 [Barbatain]**

**www.navarest.com**

**calidad@navarest.com**

**948312360**



**INNOVARSE**  
NAVARRA