



INNOVARSE

NAVARRA

PAUMA GESTIÓN DE RECURSOS
SOCIALES Y EDUCATIVOS S.L.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2013**

Octubre 2013



Esta Memoria de Sostenibilidad 2013 de la empresa PAUMA ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE- por JESÚS IGNACIO CERVANTES ARRESE, de SINERGIUM, 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+
Autodeclarado	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

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

PAUMA

C/ VALTIERRA, 13 BAJO

31015 PAMPLONA

<http://www.pauma.es>

anao@pauma.es

948 383352



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	10
COMPROMISO CON LAS PERSONAS _____	11
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	19
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	22
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	23
LO QUE HACEMOS BIEN _____	24
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	27
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	30
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	32



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra entidad, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que PAUMA inició en 2011 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 este camino en solitario, 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 entidad** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestras personas trabajadoras, clientela, entidades proveedoras y el conjunto de la sociedad de la 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 entidad, en particular:

- El control externo independiente
- La política salarial
- La planificación de Inversiones
- La renuncia a la distribución de beneficios
- La gestión de costes
- La política de Seguridad y Salud laboral
- La igualdad de género como criterio ineludible en todas sus acciones
- La conciliación de la vida laboral, personal y familiar
- La honradez y calidad en los contratos
- La sistemática de medición de la satisfacción de la población usuaria

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que apostamos por mejorar** en 2013 Y 2014:

- Sistematizar las prácticas de buen gobierno y de transparencia que ya se desarrollan, documentándolas en un documento de buen gobierno, código ético, etc.
- Dotar de una mayor concreción a la Política Ambiental
- Formar a las personas en materia medioambiental
- Aprovechamiento de buenas prácticas ambientales dentro de la entidad (entre diferentes proyectos)
- Mejorar el actual protocolo de acoso sexual dentro del plan de igualdad
- Sistematizar el tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias y la obtención de indicadores

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que informaremos periódicamente a personas trabajadoras, clientela, entidades proveedoras y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta entidad 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.

Francisco Calero
Gerente
Pamplona, octubre 2013



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de PAUMA 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 PAUMA 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 2011 y 2012 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
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	14, 17, 20
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	8
	Nuestra misión y visión	10
	Comprometidos con las personas	11
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	14-22
	Lo que hacemos bien	24
	El plan de actuación	27
	Avanzando en nuestro compromiso	30



¿QUIÉNES SOMOS?

Pauma S.L. es una empresa dedicada desde 1985 a la gestión de recursos sociales y educativos para clientela de los ámbitos público y privado.

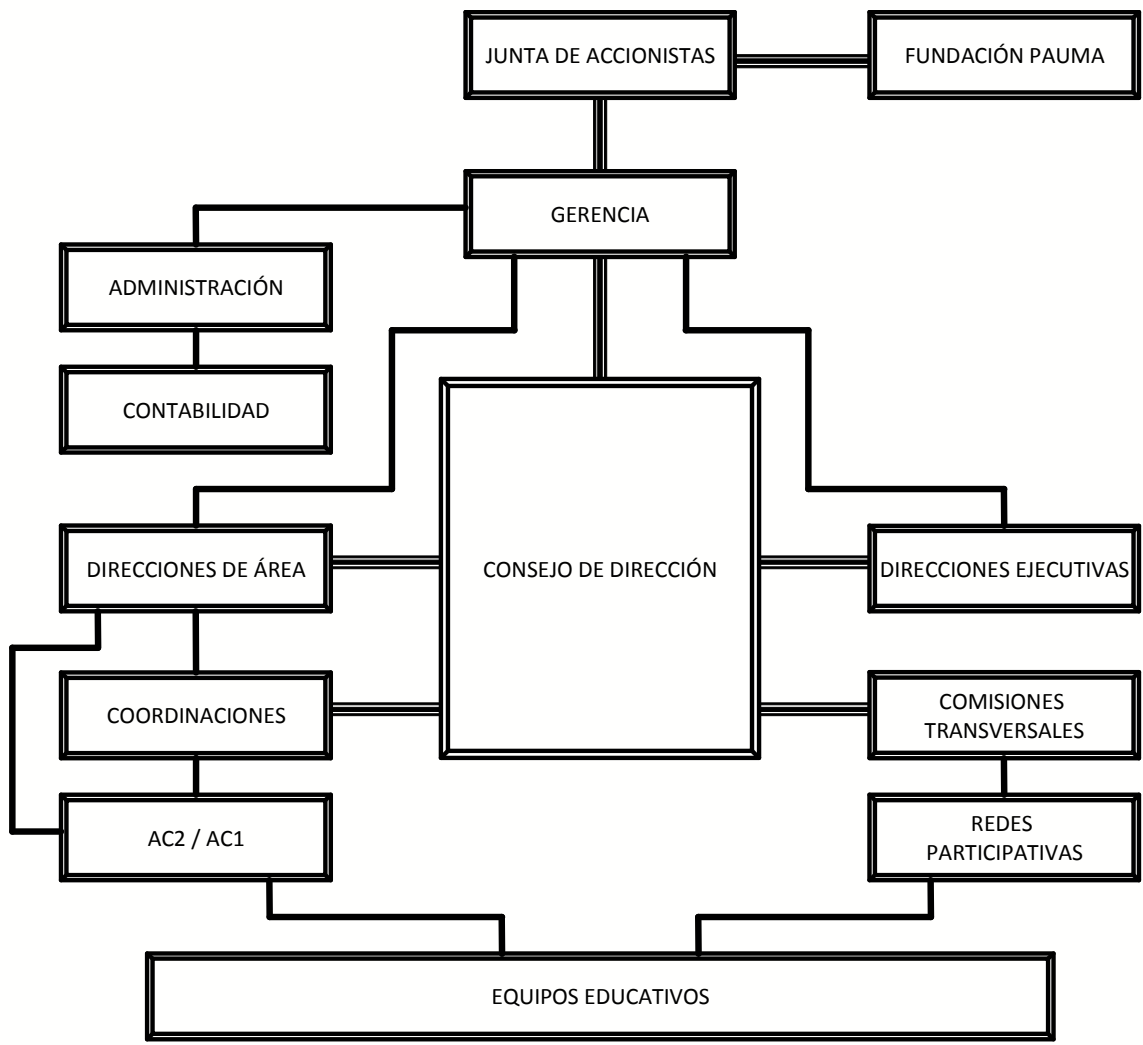
Actualmente trabaja con la Dirección General de Familia, Infancia y Consumo (Gobierno de Navarra), la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas (Gobierno de Navarra), la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo (Gobierno de Navarra), el Servicio Navarro de Empleo, los ayuntamientos de Ansoain, Barañáin, Valle de Egüés y Zizur Mayor, la Universidad Pública de Navarra y Kutxa.

Nuestra sede está ubicada en la C/Valtierra 13 bajo de Pamplona, si bien nuestra actividad está dispersa por diferentes centros de trabajo (habitualmente en las instalaciones de nuestra clientela).

Nuestra empresa tiene forma jurídica de sociedad limitada, si bien desde sus inicios ha aplicado criterios de gobierno como si se tratase de una entidad sin ánimo de lucro.

Actualmente nuestra plantilla es de 138 personas, de las cuales 17 son hombres y 121 mujeres. Nuestras ventas durante el año 2012 ascendieron a la cantidad de 4.003.828,45 euros.

En el año 2010 fuimos reconocidos por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad 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 2011 PAUMA obtuvo el reconocimiento 300+ otorgado por la Fundación Navarra para la Excelencia, así como el premio al mejor liderazgo dentro de los proyectos presentados en el citado año. 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.





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de PAUMA es:

Pauma es una entidad de prestación de servicios formada por personas de gran valía comprometidas con el desarrollo social, económico y medioambiental de las zonas en las que actúa.

Su actividad está orientada a prestar servicios socioeducativos que demanda la sociedad cada vez con mayor intensidad y variedad y a facilitar el progreso y la mejora de la calidad de vida de su población beneficiaria.

Todo ello teniendo como base la creación de valor para sus grupos de interés y para la sociedad en general, el compromiso ético y social y el respeto hacia el medioambiente.

La **visión** de PAUMA es:

Pauma entiende la RSE como una manera de construir entidad. No es sólo una declaración de buenas intenciones, sino un estilo propio de trabajo: sus objetivos están guiados por criterios éticos y de respeto a las personas, al medioambiente y a la sociedad en general.

Mediante una gestión prudente, solvente, innovadora, con una clara orientación a la clientela, al desarrollo profesional de su personal y comprometida con el desarrollo sostenible, económico, social y medioambiental de los territorios donde actúa, pretende proporcionar servicios de calidad, con el mínimo impacto ambiental posible, que contribuya a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas.



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para PAUMA tiene nuestra relación con las personas trabajadoras, las entidades proveedoras y la clientela, así como con el Consejo de Dirección, la población usuaria, los sindicatos y la administración.

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, el Consejo de Dirección, máximo órgano de toma de decisiones en la entidad es quien analiza los resultados de la entidad y las acciones tomadas. En el caso de las personas, estas constituyen el máximo valor de la entidad y son incluidas por la misma a través del nivel salarial y de las políticas de gestión de personas. Para PAUMA la clientela supone su soporte económico y es la destinataria de nuestros servicios. En algunos casos la Administración es la entidad contratante para la que prestamos servicios de su titularidad.

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.

Se entrega de forma periódica información económica a los distintos GI, en base a sus necesidades, incorporando además aspectos sociales y medioambientales

Además, existen varias acciones y documentos que evidencian los criterios de buen gobierno:

- Pauma dispone de Política de Gestión (última revisión del año 2012), de un Código Ético (última revisión en año 2012) y un Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales (2013).
- Dispone igualmente de una Política de RSE desde el año 2009. En el año 2010 actualizada (última revisión 2012).
- El principio de transparencia está incluido en la Política de Calidad.
- Tanto en el Plan estratégico 2013-2015, como en los planes anuales se cuenta con la participación de los diversos niveles de la entidad.
- Se recogen las propuestas de todos los grupos de trabajo que son consideradas en la definición de los diferentes planes, incluso en la ejecución de diferentes acciones de los planes de acción intervenga personal de la entidad.

- Existe definido un proceso de Planificación Estratégica como tal (incluyendo la participación), con subprocesos, los cuales dentro del propio modelo EFQM son revisados periódicamente.



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 socioambientales y la percepción de que el actual modelo económico 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, partimos de la convicción 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.**

Pauma realizó en 2011 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 PAUMA, 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:

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
Control y políticas de costes	
Política de selección de proveedores	
Política de pagos a proveedores	
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores	

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La dimensión económica puede considerarse que se encuentra muy equilibrada y con grado de cumplimiento del decálogo elevadísimo. Podríamos categorizar la situación real de PAUMA con respecto al cumplimiento del decálogo de la dimensión económica como excelente.

El proceso de implantación del modelo EFQM que PAUMA lleva desarrollando desde el año 2010 ha sido una herramienta que ha servido para documentar, sistematizar e implantar muchos de los aspectos contemplados en este diagnóstico, apoyando y potenciado muchos de los decálogos presentes en este documento.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra su 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 PAUMA.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como la existencia de la Fundación PAUMA y el convenio laboral propio.

El hecho de ser una entidad que destina sus beneficios a su propio desarrollo, junto con el enfoque que PAUMA le ha dado a todo lo referente a la gestión, transparencia en la información, etc. hace que el cumplimiento sea alto.



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 [año]
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	2007: 100% 2008: 100% 2009: 100 % 2010: 100 % 2011: 100 % 2012: 100 %
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	2007: 1.915.334 € 2008: 2.1870391 € 2009: 2.504.547 € 2010: 2.563.669 € 2011: 3.677.816,22 € 2012: 4.003.828,45 €
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.	PR2 PR4	Nº incidentes 2007: 0 2008: 0 2009: 0 2010: 0 2011: 0 2012: 0
Económico general	Margen neto o de explotación	Relacionar el Beneficio antes de aplicar impuestos entre la Facturación anual o volumen de negocio		2007: 0,36 % 2008: 0,48 % 2009: 0,66 % 2010: 0,43 % 2011: 0,31 % 2012: 0,73 %
Económico general	Productividad del empleo	Facturación/Plantilla total		2007: 23.358 € 2008: 21.030 € 2009: 21.047 € 2010: 24.652 € 2011: 28.732,93 € 2012: 29.013,24 €



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	N/A
Gestión de emisiones	N/A
Gestión del ruido	N/A
Gestión de envases y embalajes	N/A
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

PAUMA muestra un compromiso de respeto al medioambiente, si bien su actividad es muy poco significativa en este sentido y las acciones que se pueden realizar muy limitadas.

A pesar de su dificultad para la mejora ambiental, en aquello que está al alcance de su mano se establecen medidas de mejora (consumo energético, reciclado de papel...).

Obviamente, PAUMA encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de lo poco relevante de su actividad ambiental.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como contar con entidades proveedoras comprometidas ambientalmente, como en el caso de los productos de limpieza.

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 destaca la necesidad de Formación ambiental.



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 [año]
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.	EN10	0 % 0 m3
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización.	EN3 EN4	Kwh 2010: 12.301 2011: 21.059 2012: 21.322 0 gasoil 0 gas natural
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	0%
Producción y gestión de residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento	La organización ha de poner de manifiesto si dispone de un registro o realiza un seguimiento de los residuos generados, de manera que tenga cuantificados los residuos producidos y el tratamiento que recibe cada uno.	EN22 EN24	Papel: Hojas consumidas 2010: 50.000 2011: 47.500 2012: 84.500
Inversiones ambientales	Nº de iniciativas, gastos o inversiones de carácter ambiental	Realizar una cuantificación económica de las diversas iniciativas o inversiones que se han acometido y que sean relacionadas con el área ambiental de la organización.	EN16 EN17	Euros invertidos: 2010: 5.600€ 2011: 1.469,9 2012: 1.151,5



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.

Política de seguridad y salud laboral	
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	
Participación interna en la empresa	
Política de igualdad de oportunidades	
Contratación colectivos desfavorecidos	
Conciliación de la vida laboral y personal	
Políticas de atención al cliente	
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	
Apoyo a proyectos sociales	
Contratación de proveedores locales	

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



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

El grado de cumplimiento general en esta dimensión es alto y además uniforme en las diez frases del decálogo.

Los aspectos referentes a la salud laboral, están cubiertos en líneas generales, pero de alguna manera no se realiza el ciclo completo PDCA en toda su extensión. En parte esto es debido a que la actividad desarrollada por PAUMA no presenta excesiva complicación ni riesgo respecto a los riesgos laborales (de manera equivalente a lo comentado con medioambiente), por lo que el grado de autoexigencia es algo menor.

El resto de apartados del decálogo se cumple satisfactoriamente tanto en lo referente a la dimensión interna personas, como a la externa (clientela y sociedad).

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, el hecho de tratarse de una actividad con escasa complejidad desde el aspecto de la salud.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la implantación del modelo EFQM y el disponer de un Servicio de Prevención Ajeno.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

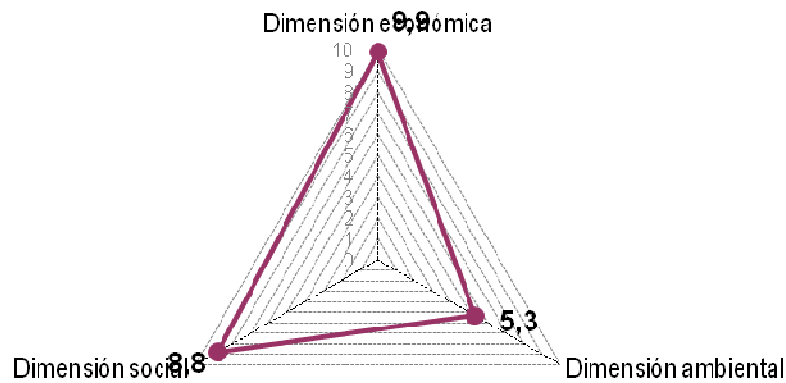
Y estos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año]
Formación	Horas de formación por persona	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	Horas/ empleado AÑO 2007: 6 AÑO 2008: 15 AÑO 2009: 13 AÑO 2010: 16 AÑO 2011: 17,90 AÑO 2012: 53,28
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	% mujeres AÑO 2007: 87 AÑO 2008: 88 AÑO 2009: 89 AÑO 2010: 89 AÑO 2011: 88 AÑO 2012: 88 % discapacitados AÑO 2007: 2 AÑO 2008: 2 AÑO 2009: 2 AÑO 2010: 2 AÑO 2011: 2 AÑO 2012: 2
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	AÑO 2007: 470 AÑO 2008: 360 AÑO 2009: 210 AÑO 2010: 420 AÑO 2011: 159 AÑO 2012: 57
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año.	PR4 PR5	AÑO 2010: 0 AÑO 2011: 0 AÑO 2012: 0



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

REPRESENTACIÓN GRAFICA GLOBAL



Puede observarse claramente el alto grado de cumplimiento de los criterios de RSE en el ámbito económico y en el ámbito social, así como el menor cumplimiento del decálogo ambiental. Esto se debe a las siguientes circunstancias:

Favorables:

El hecho de ser una entidad con larga experiencia y principios consolidados en los ámbitos económico y social y que presta sus servicios a personas con necesidades especiales o particulares. La propia Misión, Visión y Valores definidos por la entidad, alineados y enfocados al cumplimiento de criterios del ámbito económico y social.

La implantación del modelo EFQM, que ayuda a identificar procesos, sistematizarlos, medirlos, analizarlos y plantear acciones.

Desfavorables:

La actividad desarrollada no presenta ninguna complicación medioambiental, siendo los impactos de PAUMA muy pocos significativos, motivo por el cual, la entidad no se ha preocupado excesivamente hasta la fecha de tener presente estos aspectos en su gestión.



LO QUE HACEMOS BIEN

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

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

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Control externo independiente

Desde el año 2000 la entidad se somete a la supervisión y control de la Fundación Pauma de forma totalmente voluntaria. Esta Fundación está integrada por miembros independientes de la gestión de PAUMA.

Además, desde 2010 PAUMA realiza anualmente una auditoría Económica Externa.

Política salarial

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. No hay situaciones especiales o de privilegio.

Desde el año 2006 se llevan a cabo acciones para la medición de la satisfacción de las personas trabajadoras en la entidad. Se ha revisado la metodología en el año 2010 y se realizan encuestas bianuales a partir de entonces. La persona responsable de Personas (PA-04) analiza y toma medidas si procede.

Planificación de Inversiones

Todas las inversiones que realiza PAUMA están planificadas previamente. Estas inversiones han sido históricamente en adquisición de locales para el desarrollo de la actividad y de equipamiento (informática principalmente).

La decisión de acometer una inversión es consecuencia del plan anual de la entidad y es revisado por la Fundación PAUMA.

Todas las inversiones tienen su seguimiento periódico posterior, justificación económica final, etc.

Renuncia a la distribución de beneficios

PAUMA es entidad con ánimo de lucro pero que desde su fundación hace más 25 años 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, donde hay representación de la dirección de la empresa y de las personas trabajadoras.

Gestión de costes

PAUMA dispone de indicadores referentes a los costes de los servicios, costes salarios, etc. Estos indicadores son revisados y analizados periódicamente.

PAUMA marca objetivos para estos indicadores de modo que se deben equilibrar las necesidades de atención con el presupuesto. Si bien formalmente el Consejo de Dirección revisa el Presupuesto trimestralmente, en la práctica Gerencia y Administración lo revisan al menos mensualmente.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Política Ambiental

Existe una Política Ambiental, desde el año 2008, incluida en el Banco de Reflexiones de la entidad. Existe una guía de buenas prácticas en oficina y en uno de los Programas más importantes (AROTZ-ENEA).

En Proyectos presentados a concurso se incluye apartado de actuaciones medioambientales desarrolladas por PAUMA.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Política de Seguridad y Salud laboral

Existe una Política de Seguridad y Salud Laboral definida por la organización en el año 2002, revisada en los años 2008, 2010 y 2012, aprobada por el Consejo de Dirección. Existen objetivos y metas definidos en el ámbito preventivo.

Además atendiendo al Plan de PRL, anualmente Pauma realiza acciones de vigilancia de la salud (reconocimientos médicos), periódicamente se analizan los riesgos de los distintos puestos de trabajo en cada centro, en el Plan de Acogida se informa a todas las personas que se incorporan sobre los riesgos de su puesto de trabajo. Igualmente, la Delegada de Salud Laboral realiza sesiones de formación general en prevención a las personas de nueva incorporación y formación en emergencias, cada centro cuenta con su plan de prevención y se realizan simulacros de evacuación. La Delegada de Salud Laboral realiza la comunicación e investigación de los accidentes de trabajo, incluidos los incidentes, con el fin de determinar cuáles han sido las causas que los han producido y establecer las medidas de preventivas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir y/o minimizar su impacto. Además la Delegada de Salud Laboral realiza una memoria anual en la que se valora la integración de la actividad preventiva en base a los indicadores previamente establecidos y se determinan las áreas de mejora y la planificación para el siguiente periodo.

Conciliación de la vida laboral y personal

PAUMA dispone de un Plan Integral de Conciliación, realizado en el año 2011, y que recoge todas las prácticas que han venido aplicándose y evolucionando desde toda su historia. Con anterioridad se disponía de una Política de Conciliación.

Desde 2012 dispone de un Catálogo de Medidas de Conciliación incluido en el Banco de Reflexiones.

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 todos los aspectos a considerar.

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

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.

Honradez y calidad en los contratos

PAUMA dispone de unos documentos (Banco de Reflexiones) que incluyen:

- Código Ético
- Buenas Prácticas Profesionales
- Política de Gestión
- Política de Calidad.

Es firmante del Pacto Mundial desde 2009 y presenta anualmente sus informes de progreso.

Cada profesión tiene su propio código deontológico.

Las características de cada servicio vienen expresadas en el condicionado de cada uno de ellos, que es elaborado por la entidad contratante. Adicionalmente, PAUMA introduce mejoras al servicio que se incorporan en el proyecto que se presenta a concurso.

Sistemática de medición de la satisfacción de asociados

Existencia de un sistema de medición de la satisfacción de la clientela. Existen diferentes encuestas segmentadas por ítems con frecuencias de envío diferenciadas.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

PAUMA elaboró en 2012 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 entidad.

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 PAUMA. 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 las personas, la clientela/población usuaria y el Consejo de Dirección, 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

Sistematizar las prácticas de buen gobierno y de transparencia que ya se desarrollan, documentándolas en un documento de buen gobierno, código ético, etc.

Un proceso de revisión y sistematización ha de redundar en una indudable mejora del buen gobierno y la transparencia.

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 a todas las personas con las que trabajamos un servicio de calidad.

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

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Dotar de una mayor concreción a la Política Ambiental

La actual Política Ambiental es demasiado genérica

Actualmente ya se ha revisado la Política Ambiental de la entidad dotándola de mayor concreción. Se ha difundido entre la plantilla y se ha incorporado al Banco de Reflexiones.

Se ha creado la Red Participativa de RSE formada por representantes de todas las áreas de actividad de PAUMA y garantizan que el trabajo desarrollado por PAUMA en este aspecto llegue a todas las personas de la entidad.

Formación en materia medioambiental.

Nunca se ha llevado a cabo de forma planificada.

Este último año PAUMA ha generado un sistema para realizar acciones de formación-sensibilización que ha denominado “Pinceladas formativas” y que está permitiendo planificar y desarrollar este tipo de acciones formativas. Hasta la fecha se ha realizado una acción en materia de conducción eficiente.

Aprovechamiento de buenas prácticas ambientales dentro de la entidad (entre diferentes proyectos)

Importante dada la configuración de PAUMA, que cuenta con 25 centros de trabajo diferentes

Durante 2013 Pauma ha generado un sistema para compartir Buenas Prácticas entre diferentes servicios. Ha creado un equipo de validación de las Buenas Prácticas compuesto por personas de distintos servicios y categorías de la entidad. Igualmente ha establecido las herramientas y los criterios necesarios para su validación y difusión entre la plantilla.

Áreas de mejora en la dimensión social

Mejorar el actual protocolo de acoso sexual y acoso por razón de sexo dentro del plan de igualdad.

Mejorar algunos aspectos y simplificar otros del actual protocolo, así como testar su funcionamiento.

En este año 2013, entre la Comisión de Igualdad y la Delegada de Salud Laboral, se ha mejorado 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.

Se ha realizado un simulacro de acoso para chequear la eficacia y garantizar el adecuado funcionamiento del protocolo.

Sistematizar el tratamiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias y la obtención de indicadores.

Homogeneizar la metodología que se sigue en los diferentes centros de trabajo [Descripción y/o información relevante del área de mejora]

Hace unos meses Pauma ha creado un sistema de tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias para la población usuaria/beneficiaria de los servicios que gestionamos y se ha presentado a las entidades contratantes para su aprobación.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que PAUMA 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 desde 2012 a 2014 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Difundir la política ambiental a los Grupos de Interés	% personas a las que se les ha comunicado la política	0%	95%
Concienciar e incrementar el conocimiento de las personas de la entidad en materia ambiental (consumos, contaminación, residuos...)	Nº de informaciones efectuadas	0	4 anuales
Aumentar las acciones formativas y de sensibilización en materia medioambiental promovidas por la entidad	Nº de modelos formativos definidos	0	4
Aumentar las acciones formativas y de sensibilización en materia medioambiental promovidas por la entidad	Acciones impartidas	0	3
Recopilar, difundir e implementar todas las buenas prácticas ambientales que se desarrollan en los diferentes programas para el conocimiento del resto de programas de manera que éstos valoren la conveniencia y viabilidad de aplicarlas	Nº de buenas prácticas implantadas	0	2

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Recopilar, difundir e implementar todas las buenas prácticas ambientales que se desarrollan en los diferentes programas para el conocimiento del resto de programas de manera que éstos valoren la conveniencia y viabilidad de aplicarlas	% de programas que han implantado al menos una buena práctica	0	40%
Prevenir, sensibilizar, desalentar, evitar, resolver y sancionar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo	% personas a las que se ha informado y sensibilizado	0	100%
Prevenir, sensibilizar, desalentar, evitar, resolver y sancionar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo	Nº de verificaciones efectuadas	0	8
Prevenir, sensibilizar, desalentar, evitar, resolver y sancionar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo	% de verificaciones exitosas	0	85%



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como entidad**, 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:

- Colgar el compromiso, plan de actuación y memoria de sostenibilidad en el Banco de Reflexiones.
- Informar sobre el compromiso y el plan de actuación en las reuniones de equipo.
- Informar sobre el compromiso y el plan de actuación en las reuniones de Consejo.
- Informar sobre el compromiso y el plan de actuación en las reuniones con sindicatos.
- Trasladar la memoria de sostenibilidad a la Red Participativa de RSE para su difusión entre todas las personas de la entidad.
- Dar cuenta del compromiso, plan de actuación y memoria de sostenibilidad en la documentación presentada a las licitaciones públicas.

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 nuestras personas, clientela, entidades proveedoras 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 PAUMA personalmente, por correo postal, correo electrónico o a través de “contacto” en la página web, en la siguiente dirección:

PAUMA

C/ VALTIERRA, 13 BAJO 31015 PAMPLONA

<http://www.pauma.es>

pauma@pauma.es

948 383352



INNOVARSE
NAVARRA