

# **INNOVARSE**

**MANTENIMIENTO  
INDUSTRIAL MATEO S.L.**

**Memoria de Sostenibilidad  
InnovaRSE 2010**

Septiembre 2011



Esta Memoria de Sostenibilidad 2011 de **MANTENIMIENTO INDUSTRIAL MATEO S.L.** ha sido elaborada siguiendo la metodología InnovaRSE por el consultor **Jesús González Oteiza** de **PYRAMIDE ASESORES S.A.**, 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 del Departamento de Innovación, Empresa 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:

**MANTENIMIENTO INDUSTRIAL MATEO S.L.**  
**POLIGONO INDUSTRIAL CORELLA S/N (NAVARRA)**  
<http://www.indumat.es/>  
[indumat@indumat.es](mailto:indumat@indumat.es)  
**948 78 21 87**



## ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	10
COMPROMETIDOS 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 _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	23
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	24
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	26
LO QUE HACEMOS BIEN _____	28
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	29
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	31
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 empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **MANTENIMIENTO INDUSTRIAL MATEO S.L.** inició en el año **2009** 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 Innovación, Empresa 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:

Nº BP	Descripción
1	<i>Alto grado de compromiso con el patrocinio de entidades locales</i>
2	<i>Reinversión y aporte a reservas como política de empresa</i>
3	<i>Anticipación de los pagos a los proveedores</i>
4	<i>Existencia de un sistema de gestión (calidad y medio ambiente), comprendido por la política correspondiente, objetivos y metas, indicadores de generación de residuos y consumos, evaluación de aspectos, etc.</i>
5	<i>Certificación ISO 14001 desde el año 2009</i>
6	<i>Sistema de respuesta a reclamaciones y quejas, medición de la satisfacción de los clientes y sistema de fidelización.</i>

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en el periodo comprendido entre **2010-2011**, en concreto:

Nº AM	Descripción
1	<i>Medición de la satisfacción de las personas y su sistematización en el sistema de gestión</i>
2	<i>Planificación y previsión de los resultados en relación a los datos de las partidas de gastos y costes</i>
3	<i>Conocimiento de horas productivas de las personas que desempeñan también funciones administrativas</i>
4	<i>Política de Gestión (calidad y medio ambiente) colgada de la web</i>
5	<i>Sistema estructurado de participación de las personas de la organización</i>
6	<i>Sistematización e integración de las medidas de conciliación emprendidas</i>

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.

**Darío Mateo**  
**Gerente**

*Darío Mateo*

**Corella, a 12 de Septiembre de 2011**





## EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **MANTENIMIENTO INDUSTRIAL MATEO 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 homologados en la metodología InnovaRSE** por el CRANA y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2009 Y 2010 y será actualizada en 2013, puesto que este documento tiene un carácter bianual.

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>15, 19 y 23</b>
<b>2 Perfil de la organización</b> (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	<b>8</b>
	Colaborar es importante	<b>26</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>10</b>
	Comprometidos con las personas	<b>11</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>14-15</b>
	Lo que hacemos bien	<b>28</b>
	El plan de actuación	<b>29</b>
	Avanzando en nuestro compromiso	<b>31</b>



## ¿QUIÉNES SOMOS?

**Razón social:** MANTENIMIENTO INDUSTRIAL MATEO S.L. (en adelante **INDUMAT**)

**Domicilio social:** POLIGONO INDUSTRIAL CORELLA S/N

**NIF:** B31882244

**Sector (CNAE):** 5274

**Gerente y Responsable de Medio Ambiente:** Darío Mateo

**Nº de trabajadores:** 19

**Ventas netas 2010:** 984.098 €

**INDUMAT** nace en el año 1986 bajo el nombre de TAMELSA (Taller de mantenimiento de empresas S.L.). Permanece con esta denominación hasta el año 2006, en el cual se realiza el cambio a **INDUMAT**.

**INDUMAT**, es una empresa familiar Navarra, donde la propiedad de la misma está compuesta por miembros de la familia.

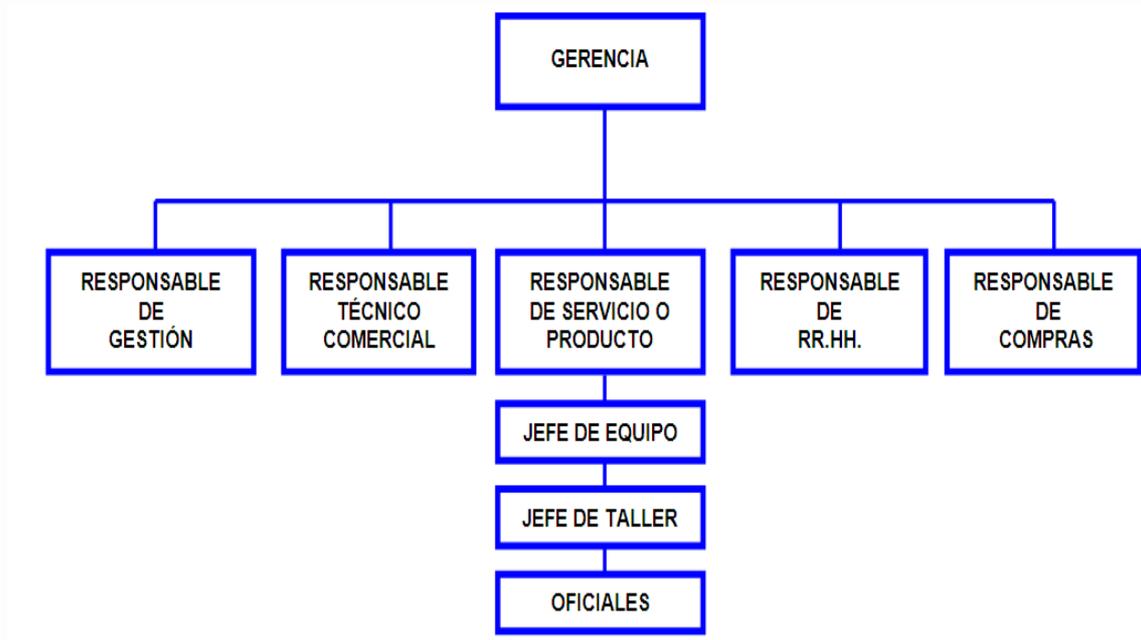
La actividad desarrollada por la organización según alcance AENOR es la siguiente: El diseño, la producción y el pintado de piezas férricas (mecanizadas hasta 10 Kg y soldados hasta 2000 Kg) para maquinaria y equipos industriales. La gestión de personal especializado aconsejable para realizar tareas de mantenimiento en máquinas y en instalaciones.

La organización nace con la labor de realizar mantenimiento mecánico para otras empresas que lo requieren, pero con el paso de los años se han ido incrementando los servicios y productos ofrecidos a los clientes, hasta realizar actualmente los siguientes:

- ✓ Mantenimiento mecánico
- ✓ Diseño, montaje y reparación de equipos de elevación y manutención.
- ✓ Montaje, reparación y mantenimiento de líneas de transferización.
- ✓ Trabajos de chapistería y calderería.
- ✓ Aplicaciones para suelos antideslizantes.

Situada en el eje del Ebro en Corella, a media distancia de las provincias de Zaragoza, La Rioja y Soria, siendo su área de actuación la Ribera de Navarra.

**Organigrama:**



Los accionistas, además de propietarios, participan en la gestión de la organización directamente, en puestos de responsabilidad. Dichos accionistas, poseen igual participación de la organización, teniendo mismo poder a la hora de tomar decisiones.

En relación a la información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales y a la representación de estos frente a la Dirección, cada 4 años se convocan las elecciones correspondientes y la Dirección de **INDUMAT** hace las funciones de facilitador del proceso, en relación a instalaciones y medios necesarios para el óptimo desarrollo de las sesiones.



## NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **INDUMAT** es: Solucionar los problemas de nuestros clientes, en relación al mantenimiento de sus equipos e instalaciones, en el área geográfica de la Ribera de Navarra, donde hemos adquirido un alto grado de compromiso con entidades locales y proveedores, consiguiendo la fidelización y satisfacción de los clientes y un aporte sostenido a las reservas de la organización, con el fin de asegurar la viabilidad de la misma.

La **visión** de **INDUMAT** es: Crecer en número de clientes, personas e instalaciones, siendo una organización competitiva, que ofrezca unos productos y servicios excelentes y siendo referencia por la satisfacción de nuestros clientes y personas de la organización, nuestra implicación y entrega, máximo cumplimiento de nuestros compromisos, respeto del medio ambiente y compromiso con el entorno local.



## COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **INDUMAT** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como la sociedad y el entorno local, el Gobierno de Navarra, las asociaciones y competidores.

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.

Grupos de interés	¿Qué impactos tiene mi actividad en este grupo de interés? / Aspectos relevantes a tener en cuenta
<b>Accionistas</b>	Los accionistas o propietarios buscan rentabilizar su inversión y la sostenibilidad del negocio a largo plazo.
<b>Trabajadores</b>	Cliente interno de la organización, gracias al cual la actividad puede ser llevada a cabo.
<b>Clientes</b>	Verdadero patrimonio de la organización. La actividad no es posible sin la existencia de estos.
<b>Proveedores</b>	Fundamentales en el desarrollo de la actividad. El diálogo debe ser fluido y continuo. Existencia de alianzas y colaboraciones.
<b>Sociedad</b>	Responsabilidad que tiene la organización con la sociedad. Fomentar la igualdad de género, la concienciación de la vida laboral y familiar, las aportaciones a temas sociales, participación con asociaciones, etc.
<b>Medio Ambiente</b>	Las actividades realizadas por la organización interactúan con el medio ambiente y por eso han de controlarse.
<b>Gobierno de Navarra</b>	Concesiones y autorizaciones relacionadas con la gestión ambiental. Tema de subvenciones a la innovación, etc. Cumplimiento legislación.
<b>Competidores</b>	Hay que considerarlos, ya que pueden ser claves en nuestras decisiones, afectando a nuestra estrategia.
<b>Asociaciones</b>	Entidades sin ánimo de lucro que ofrecen apoyo a la organización en el ámbito en el que se encuentran enmarcadas.

Grupos de interés	¿Qué impactos tiene mi actividad en este grupo de interés? / Aspectos relevantes a tener en cuenta
<b>Entidades de Asesoramiento y Consultoría</b>	Ofrecen servicios de asesoramiento empresarial en el área económica, de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos, etc. Claves para la organización.

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.

**Aspectos relacionados con el buen gobierno, transparencia y participación:**

- ✓ La gerencia de la organización es realizada por uno de los integrantes de la familia, el cual ha recibido formación en dirección de empresas.
- ✓ La organización cumple con las exigencias de la LOPD (Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre y Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre).
- ✓ Existencia de procedimientos documentados, que son revisados periódicamente, donde se establecen las directrices y sistemáticas empleadas en los aspectos más relevantes del funcionamiento de la organización.
- ✓ Los Comités de Gestión (Calidad y Medio Ambiente) realizados de forma trimestral, aseguran el correcto seguimiento del sistema y de las directrices principales.
- ✓ La organización presenta las cuentas anuales y están son de acceso público.
- ✓ Anualmente, El Responsable de Medio Ambiente presenta los datos del ejercicio anterior y las perspectivas de futuro en relación al tema ambiental, a todas las personas de la plantilla, a través de un comunicado.
- ✓ El sistema retributivo es transparente y equitativo (mismo nivel profesional, mismo salario). Existencia de matriz de polivalencia de los trabajadores, ligada a las tareas y en definitiva a nivel salarial.
- ✓ Se ha realizado la evaluación de aspectos psicosociales, con el fin de conocer el clima laboral existente.



## LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

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

Es un enfoque estrechamente vinculado a la extensión de una nueva inquietud por las cuestiones socioambientales y a 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 2009 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:

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

Lo primero que debemos tener en cuenta al hablar del ámbito económico de la RSE es la situación económica actual en la que estamos sumergidos y la desconfianza e incertidumbre existente, que dificulta que las organizaciones incrementen sus recursos técnicos y humanos para la mejora de la gestión y del control, y otros conceptos que parece se dejan de lado, por miedo o desconocimiento. Hablar de inversión socialmente responsable (ISR) en esta tesitura no es fácil, ya que parece que las inversiones, en general, se han frenado.

La valoración global de la dimensión económica es positiva viendo el resultado obtenido; la media de las 10 cuestiones alcanza el valor de 6,4 puntos. En este ámbito, se ha recibido exclusivamente un suspenso en la frase 3, debido principalmente a la falta de medición de la satisfacción de las personas, y más concretamente en relación al aspecto retributivo.

Se dispone de un sistema de gestión muy maduro y totalmente desplegado, que facilita el buen gobierno de la organización y el control de los aspectos relevantes, a través de los comités de gestión (calidad y medio ambiente).

Para el resto de frases, el grado de cumplimiento ha sido alto y gracias a herramientas como el sistema de gestión de la calidad implantado, se ha progresado en la mejora del buen gobierno de la organización, el control de los aspectos más relevantes y en la gestión económica de la misma.

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

- Económicas, principalmente por la situación de crisis actual y la carga fiscal.
- Las entidades financieras, en estos momentos de crisis, no apoyan, ni dan servicio a organizaciones como **INDUMAT**.
- Recortes de las líneas de crédito de las entidades financieras con las que se trabaja, dificultad de acceder a financiación y demasiadas exigencias para la realización de cualquier operación.
- Conocimiento de los costes y datos reales en relación a los productos y servicios, se muestra como una tarea muy ardua y compleja.
- No se hacen trabajos repetitivos, cada trabajo es distinto, con la complejidad que esto implica.
- Seguros de impagos, que exigen un incremento en los gastos por temas de avales.
- Tensiones de tesorería; diferencias entre los periodos de cobro y de pago.
- Conocer las buenas prácticas en RSE de las entidades financieras de forma clara para poder comparar entre ellas y así poder elegir objetivamente. Dificultad de acceder y gestionar esta información.
- Desconocimiento de criterios de RSE en este ámbito.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como:

- Posibilidad de aplazamiento de los pagos a la administración.
- Servicio externo de asesoramiento fiscal-contable, laboral, LOPD, calidad y medio ambiente, etc.
- Sistema de gestión de calidad y medio ambiente.
- Previsiones contables anticipadas a los resultados del cierre del ejercicio.
- Subvenciones para la inversión (equipos y TIC)

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:

- Mejorar la comunicación de los datos económicos, sociales y ambientales.
- Realizar una medición de la satisfacción de las personas de la organización, sistematizar el proceso y contemplar en la misma, aspectos retributivos.
- Incluir criterios de RSE a la hora de seleccionar entidades financieras.
- Establecer una planificación y previsión de los resultados en relación a los datos de las partidas de gastos y costes. Conocer las partidas disponibles para las distintas partidas de gastos.
- Conocer las horas productivas de las personas que desempeñan también funciones administrativas.
- Ampliar la sistemática de homologación de proveedores en relación a las compras que se pueden realizar en el entorno local y primar éstas. Incluir criterios de 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 [2008]
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	<b>1.379.969,02 €</b>
Económico general	Margen bruto o de contribución	Volumen de compras anual / Facturación		<b>16,02%</b>
Económico general	Rendimiento del capital	Beneficio antes de impuestos / Fondos propios		<b>-1,36%</b>
Económico general	Costes salariales	Relacionar la Masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del Plan General de Contabilidad (Sueldos y salarios), incluyendo además la remuneración de consejeros/as si ésta se recoge en una cuenta distinta), y dividirla entre la Facturación anual.		<b>48,58%</b>



## 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

La valoración global de la dimensión ambiental es muy positiva viendo el resultado obtenido; la media de las 10 cuestiones alcanza el valor de **8,2** puntos. Para **INDUMAT** la gestión ambiental es clave en su estrategia empresarial. La Propiedad ha creído oportuno destinar recursos para avanzar en este ámbito, debido a la preocupación existente por el impacto de las actividades de la organización en el entorno. Ya se ha comentado que se tiene la certificación ISO 14001 desde 2009, habiéndose integrado con el sistema de gestión de calidad existente. En 2008, la organización hizo un gran esfuerzo, destinando los recursos necesarios para poder obtener el certificado posteriormente.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de:

- Poca producción de residuos, en donde la reducción es muy complicada.
- Coste económico de la certificación, seguimiento del sistema, formación, dedicación, mediciones, etc.
- Coste de la gestión de los residuos y cumplimiento legal que hace perder competitividad con relación a otras empresas que no cumplen los requisitos establecidos.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como:

- Sistemática de auditorías internas y externas, que desencadenan en mejoras, revisiones de la documentación, etc.
- Consultoría externa en gestión ambiental.
- Buena imagen y acogida por parte de los clientes del sistema de gestión ambiental.
- Plataforma existente con el Sistema de Gestión implantado.

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:

- Política de la Gestión (Calidad y Medio Ambiente) colgada de la web.
- Mayor ayuda y apoyo de la administración a las empresas con la certificación ISO 14001, para que no se pierda competitividad en el mercado global.
- Legislación más adecuada a las necesidades del entorno y las empresas.



## 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 [2008]
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo de <b>electricidad</b>	Se pretende saber el consumo de energía eléctrica y evidenciar si la organización hace seguimiento del mismo.	EN3 EN4	<b>26.412 Kwh</b>
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo de <b>gasoil calefacción</b> y <b>gasoil auto</b>	Se pretende saber las fuentes de energía utilizadas para el funcionamiento de la organización y cuál es su consumo anual.	EN3 EN4	<b>Gasoil calefacción: 2.490 l</b> <b>Gasoil auto: 13.979 l</b>
Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor límite de la zona	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.		<b>Diurno: 57,7</b> <b>Límite: 70</b> <b>Todo en dCb</b>
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas.	EN2 8	<b>0 sanciones</b>
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.	EN2 2 EN2 4	<b>Ver tabla 1</b>

**Tabla 1**

Residuos generados	Operación	Tratamiento	Destino	Cantidad (2008)
Material absorbente contaminado	Limpieza	Ninguno	Gestor	1 bidón 200 l
Envases plásticos contaminados	Actividad	Ninguno	Gestor	1 m3
Envases metálicos contaminados	Actividad	Ninguno	Gestor	1 m3
Agua aceitosa(taladrina)	Actividad	Ninguno	Gestor	1 bidón 200 l
Chatarra férrica	Actividad	Ninguno	Gestor	6 t.



## 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

La valoración global de la dimensión social es aceptable viendo el resultado obtenido; la media de las 10 cuestiones alcanza el valor de 5,2 puntos. Se han recibido 4 suspensos; en la frase 4 (plan de igualdad), en la frase 5 (contratación de personas de colectivos desfavorecidos), en la frase 6 (conciliación vida laboral y familiar) y en la frase 8 (código de prácticas profesionales), donde encontramos mayor campo de mejora en estos ámbitos.

Debemos destacar el alto compromiso existente por el patrocinio de entidades locales, siendo una parte más de la cultura de la organización y de su estrategia.

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:

- Coste de tiempo, recursos y dedicación para avanzar en temas sociales.
- Encontramos mujeres sólo en el área de administración y en el área de producción es difícil la contratación de mujeres.
- Dificultad de obtener las respuestas para la medición de la satisfacción de los clientes; el coste y dedicación para la obtención de estos datos y su gestión posterior.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan:

- Asesoramiento del servicio de prevención ajeno.
- Subvenciones a la implantación de un Plan de Igualdad.
- Plataforma del Sistema de Gestión para la inclusión de otras áreas de gestión social.
- Deducciones por la contratación de personas discapacitadas y por las colaboraciones con ONGs.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto:

- Valorar la posibilidad de integración del sistema de PRL en el de gestión de la organización.
- Incluir en la evaluación inicial, el riesgo de embarazo y lactancia materna.
- Mejorar y revisar el sistema participativo personas de la organización (Ej.: buzón de sugerencias).
- Mayor rigurosidad de las reuniones de la dirección; levantar actas de las mismas.
- Valorar la posibilidad de realizar un diagnóstico de situación en materia de igualdad y aplicar aquellas medidas que surjan como necesidades del mismo.
- Establecer contactos con asociaciones de discapacitados y ver la posibilidad de colaborar con ellas.
- Documentar y sistematizar las medidas de conciliación ejecutadas y seguir en la misma línea, en el establecimiento de nuevas medidas de conciliación.
- Establecer un código de conducta ético y hacerlo conocido y transmitido a todo el personal y al resto de grupos de interés.



## DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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

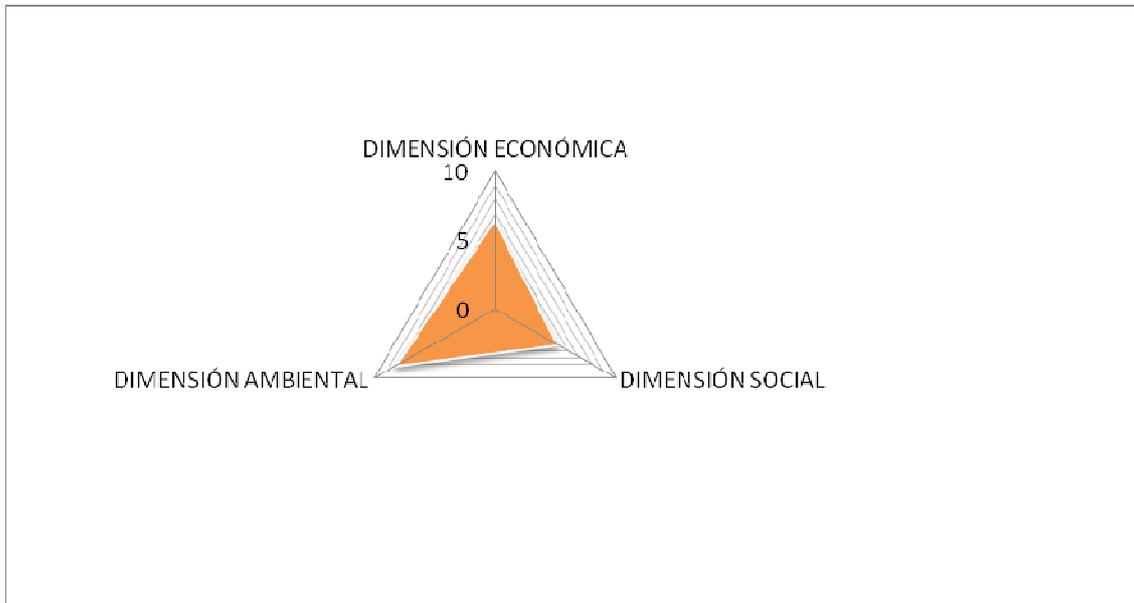
ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2008]
Formación	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a.	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	<b>7,8 h/pax</b>
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, etc.	LA13	<b>Ver Tabla 2</b>
Seguridad e higiene en el trabajo	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.	LA7	<b>12,5%</b>
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	<b>1 Queja de cliente</b>
Seguridad e higiene en el trabajo	Formación en prevención de riesgos laborales	Indicar el porcentaje de personal de la organización que ha recibido formación relacionada con Prevención de Riesgos Laborales, detallando el nivel de la formación según si es específica del lugar de trabajo, básica, media o superior	LA8	<b>100 % pax</b>

**Tabla 2**

CATEGORIA	TRABAJADORES	%
Oficial 1ª	10	El 100% son hombres y el 30% ≥ 45 años
Oficial 3ª	3	El 100 % son hombres
Jefe Equipo	2	El 100 % son hombres y ≥ 45 años
Jefe Taller	2	El 100% son hombres y el 50% ≥ 45 años
Delineante	1	El 100% son mujeres
Autónomos	3	El 33,33 % son mujeres. El 66,66% son hombres. El 33,33 % de los hombres ≥ 45 años.



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



Como primera valoración podemos destacar que en las visitas realizadas a **INDUMAT** hemos tratado conceptos, que en casi todos los casos eran conocidos por la organización y se habían planificado y efectuado acciones, lo que demuestra el posicionamiento de la misma en relación a la RSE. Debemos considerar que estamos participando en una experiencia pionera en Navarra y que algunos conceptos de la RSE pueden ser novedosos y poco conocidos por las PYMES de nuestra provincia. Mejorar en la gestión de la organización basándonos en directrices de la RSE, va a ser una exigencia de los mercados y la sociedad, y conocer herramientas para avanzar en este ámbito, se muestra como algo imprescindible. Por todo ello, debemos exigir que se avance en la RSE, ya que es algo que la sociedad, las empresas, las personas, el medio ambiente,..... NECESITAN!!!!!!!

Centrándonos ya en los resultados obtenidos, de las 3 áreas analizadas, la peor parada ha sido la social, aunque el valor obtenido es aceptable (**5,2**). En esta área se han implementado acciones positivas como medidas para la actuación a reclamaciones y quejas, medición de la satisfacción de las personas, sistema de fidelización a tiempo real y un alto compromiso con el patrocinio de entidades locales. Por otro lado, la organización debe avanzar en temas relacionados con la igualdad, con la realización de un diagnóstico de situación (**frase 4**), la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos (**frase 5**), el establecimiento de mayor número de medidas de conciliación y su sistematización (**frase 6**) y el establecimiento de un código de conducta ético público y conocido por los grupos de interés (**frase 8**). Estas cuestiones han hecho que la media haya descendido mucho, ya que para el resto de cuestiones las valoraciones han sido algo más altas.

En las áreas económica (6,4) y ambiental (8,2), las medias de las puntuaciones se consideran muy positivas. En estos ámbitos se ha recibido exclusivamente un suspenso en el área económica (**frase 3**: aspectos relacionados con la retribución y la medición de la satisfacción de las personas de la organización; **puntuación: 4**), ya que en todas y en cada una de de las frases existen evidencias de la realización de actividades en la línea de la RSE. En general la sistematización y documentación de los procesos es muy alta y el soporte existente con el sistema de gestión (calidad y medio ambiente) es una ayuda importantísima. Se debe avanzar en la transparencia y en la comunicación de información relevante a los grupos de interés, además de al grupo personas.

Como conclusión final y por lo comentado en las reuniones que hemos tenido, continuar en la mejora en las prácticas de buen gobierno y RSE, pasa principalmente por el apoyo por parte de la administración en proyectos que continúen la labor emprendida en estos diagnósticos.



## LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **INDUMAT** 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

#### Patrocinio

Alto grado de compromiso con el patrocinio de entidades locales

#### Reinversión

Reinversión y aporte a reservas como política de empresa

#### Proveedores

Anticipación de los pagos a los proveedores

### Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

#### Sistema de Gestión integrado

Existencia de un sistema de gestión (calidad y medio ambiente), comprendido por la política correspondiente, objetivos y metas, indicadores de generación de residuos y consumos, evaluación de aspectos, etc.

#### ISO 14001

Certificación ISO 14001 desde el año 2009.

### Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

#### Reclamaciones, satisfacción y fidelización

Sistema de respuesta a reclamaciones y quejas, medición de la satisfacción de los clientes y sistema de fidelización

#### Entorno local

Fomento del entorno local (patrocinios)



## EL PLAN DE ACTUACIÓN

**INDUMAT** elaboró en 2010 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 **Accionistas, Trabajadores y Clientes**, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un primer elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que vamos a centrar los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan:

### Áreas de mejora en la dimensión económica

#### Satisfacción de las personas

Ausencia de medición de la satisfacción de las personas y su sistematización en el sistema de gestión

#### Control de costes

No se evidencia una planificación y previsión de los resultados en relación a los datos de las partidas de gastos y costes, y no se conocen las partidas disponibles para las distintas partidas de gastos

### Áreas de mejora en la dimensión ambiental

#### Política de Gestión

No se evidencia que la Política de Gestión (calidad y medio ambiente) esté colgada de la web

## Áreas de mejora en la dimensión social

### Integración sistemas

No se puede evidenciar la integración total de los 3 sistemas (calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales)

### Sistema de participación

Ausencia de un sistema estructurado de participación de las personas de la organización

### Conciliación

Ausencia de sistematización e integración de las medidas de conciliación emprendidas



## AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

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

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Mejorar la satisfacción de las personas en un 1 punto absoluto.	Media de las 15 cuestiones planteadas	7,55	8,55
Conocer el presupuesto anual disponible y su asignación a las partidas de gasto correspondientes	Porcentaje cumplimiento de las acciones planificadas	0%	100%
Política de Gestión (Calidad y Medio Ambiente) a disposición de todos los Grupos de Interés en la web.	100% Disponible en la web	0%	100%
Pilotar la integración con el servicio de prevención ajeno y proceder a la integración de los 3 sistemas (Calidad, Medio Ambiente y Prevención)	100% cronograma realizado	0%	100%
Implementación de otros cauces de participación, para que el 100% de las personas tengan la opción de participar abiertamente	Personas que participan con los nuevos cauces establecidos	0%	75%
	Propuestas recogidas	0	5
	Propuestas llevadas a cabo	0	2
Integración de las medidas de conciliación en el sistema de gestión y comunicación a todo el personal	Porcentaje cumplimiento de las acciones planificadas	0%	100%



## 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:

- Incluir en la web un enlace a un apartado específico dedicado a RSE (Memoria de sostenibilidad, actualizaciones y logros conseguidos en materia de RSE, declaración de intenciones, etc.)
- Colgar la declaración de intenciones RSE en todos los tablones de anuncios de la empresa, a la vista de trabajadores, proveedores, etc.
- Incluir una nota al pie de página de los presupuestos explicando que la empresa está inmersa en un proceso de implantación de RSE, con referencia a la web.
- Incluir un apartado específico dedicado a RSE para seguimiento de los planes de actuación en los comités de gestión.

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:

**MANTENIMIENTO INDUSTRIAL MATEO S.L.**  
**POLIGONO INDUSTRIAL CORELLA S/N (NAVARRA)**  
<http://www.indumat.es/>  
[indumat@indumat.es](mailto:indumat@indumat.es)  
**948 78 21 87**



**iComprometidos**  
con la **sostenibilidad!**