INNOVARSE
NAVARRA

[ORAINTXE SL]

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2012

[Octubre 2012]

Esta Memoria de Sostenibilidad 2012 de la empresa ***Oraintxe SL*** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por ***José Villanueva Rodríguez*** del ***Bufete Alberto Picón*** 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 Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente 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	☑	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	☑					
Comprobación GRI						

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

Oraintxe SL
Calle San Antón 64 Bajo, 31001 Pamplona
www.oraintxe.com
oraintxe@oraintxe.com
948.213.033

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 12

DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS 13

DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA 14

DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES 16

DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS 17

DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA 18

DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES 20

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS 21

DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA 22

DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES 24

PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL 25

LO QUE HACEMOS BIEN 27

EL PLAN DE ACTUACIÓN 29

AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO 31

LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN 33

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 **Oraintxe SL** inició en **2010** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente 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

- Cumplimiento con las obligaciones legales y tributarias.
- Reducción de las emisiones de gases prevenientes de vehículos a motor
- Sistema de recogidas de quejas y reclamaciones.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** a lo largo del presente año, en concreto

- Creación de un sistema de planificación de inversiones.
- Establecimiento de un sistema de gestión de costes de producción y servicio.
- Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control de aspectos ambientales referentes al consumo de agua, gas natural, electricidad y gasóleo.
- Realización de un análisis de huella de carbono que permita averiguar las toneladas de CO^2 que se dejan de emitir a la atmósfera al sustituir un vehículo a motor por una bicicleta o un bici-carro, para posteriormente realizar un estudio de reducción de emisiones de CO^2.
- Creación de un sistema de participación.

- Crear un sistema para la recepción y resolución de las quejas y medir el grado de satisfacción de la clientela.

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.

Ignacio Astigarraga Arencibia
Gerente
Pamplona, 11 de octubre de 2012

EL ALCANCE ESTA MEMORIA

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

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

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2010 y 2011 y será actualizada en 2013 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	*13, 17, 21*
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	*12-26*
	Lo que hacemos bien	*27*
	El plan de actuación	*29*
	Avanzando en nuestro compromiso	*31*

¿QUIÉNES SOMOS?

Oraintxe Sl es una empresa cuyo domicilio social está en la Calle San Antón 64 bajo, 31001 de Pamplona. Su CIF es el B/31-666.498 y el número de teléfono de contacto es el 948.213.033. La empresa es una sociedad limitada participada por 3 socios que, además de ser los propietarios, desempeñan funciones de dirección y gestión dentro de la misma. El gerente y persona de referencia para cualquiera de los temas en los que se basa la presente Memoria de Sostenibilidad es Ignacio Astigarraga Arencibia.

Las principales actividades desempeñadas por Oraintxe SL son eco-mensajería, cicloturismo, promoción del uso de la bicicleta en espacios urbanos, así como la venta y reparación de bicicletas. La empresa tiene adjudicado el CNAE 49.91 y en la actualidad tiene contratados 17 trabajadores**.**

Dentro de la empresa hay 2 áreas perfectamente diferenciadas, mensajería y venta y reparación de bicicletas, mientras que las actividades de cicloturismo y promoción del uso de la bicicleta son desempeñadas por trabajadores de ambas áreas. Todas las actividades son principalmente desempeñadas en La Comunidad Foral de Navarra menos la de cicloturismo, la cual se desarrolla a nivel nacional. Los principales clientes que contratan los servicios de mensajería y promoción del uso de la bicicleta son empresas privadas de cualquier sector y la administración pública, mientras que el resto de servicios ofrecidos por la empresa son contratados por particulares

Las ventas netas de Oraintxe SL en los últimos 3 años han sido las siguientes:

VENTAS NETAS DE ORAINTXE SL (EUROS)		
2009	**2010**	**2011**
907.645,43	892.057,06	874.163,67

A lo largo del período cubierto por la presente memoria la empresa no ha sufrido **ningún cambio en la estructura o en la propiedad**, pero sí que ha visto disminuido su número de trabajadores debido a la compleja situación económica que nos está tocando vivir.

	2010	**2011**	**Actualidad**
Número de trabajadores	24	24	17

A continuación pasamos a exponer un listado con los servicios ofrecidos por Oraintxe durante el período cubierto por la presente Memoria de Sostenibilidad:

- ✓ Mensajería en vehículos a motor.
- ✓ Eco-mensajería.
- ✓ Consultoría en temas de movilidad sostenible.
- ✓ Cicloturismo: rutas ciclistas por todo el territorio nacional.
- ✓ Alquiler, reparación y venta de bicicletas y accesorios.
- ✓ Transporte y logística de bicicletas y equipajes durante las rutas ciclistas.

Tal y como se ha expuesto anteriormente Oraintxe SL está participado por 3 socios trabajadores**,** razón por la que no existe ningún proceso encaminado a facilitar a los accionistas la posibilidad de expresarse ante el órgano de gobiernos de la empresa. Los socios mantienen reuniones en el centro de trabajo conforme van surgiendo los temas. Sin embargo, la empresa tiene como filosofía la participación de todos los miembros en la toma de decisiones y promueve la actitud proactiva de los trabajadores para que manifiesten sus impresiones y propongan cambios o nuevas líneas de actuación mediante reuniones periódicas.

A lo largo del período que cubre el presente informe se han tratado varios aspectos a través de los canales anteriormente descritos, siendo éstos

- Planificación de inversiones: creación de indicadores.
- Establecimiento de un sistema de gestión de costes de producción y servicio.
- Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control de los aspectos ambientales referentes al consumo de agua, gas, electricidad y gasóleo.
- Estudio sobre la cuantificación del ahorro anual de emisiones de gases de efecto invernadero para cada cliente.
- Creación de un sistema de participación interno.
- Crear un sistema de recepción y resolución de las quejas y medir el grado de satisfacción de la clientela.

NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **Oraintxe SL** es prestar servicios de transporte sostenible y no motorizado, comercialización de productos relacionados con bicicletas, servicios de cicloturismo y promoción de la bicicleta como medio de locomoción, en base a las demandas de los clientes y atendiendo a las necesidades de la sociedad.

Para todo ello, Oraintxe cuenta con la implicación e ilusión de todos los miembros de la empresa por aportar algo distinto a la comunidad mediante la conservación y mejora del medioambiente.

La **visión** de **Oraintxe SL** es demostrar la utilidad y funcionalidad de la bicicleta en el entorno urbano, tanto como medio de transporte de mercancías como para resolver las necesidades y problemas de las personas que usan la bicicleta en sus desplazamientos cotidianos.

Convirtiéndose para ello en un exponente en el desarrollo de soluciones para el uso de la bicicleta, respondiendo a las expectativas de clientes y trabajadores mediante una constante búsqueda de la mejora en las prestaciones y resultados, cumpliendo así con sus expectativas de crecimiento y de servicio a la sociedad, así como garantizando la conservación de nuestro entorno urbano.

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para Oraintxe SL tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como los propietarios, la administración local, la comunidad y los consumidores. 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, una vez utilizada dicha matriz, los grupos de interés prioritarios para la empresa son propietarios, trabajadores y clientes. Cabe añadir que los propietarios son también trabajadores de la empresa, razón por la que, aunque la valoración era más alta la de los trabajadores, se eligió a los propietarios como grupo de interés prioritario. Así mismo, se podría considerar también como grupo de interés prioritario a la administración local, ya que los ayuntamientos son también clientes de la empresa.

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

Además, la empresa tiene como filosofía que los trabajadores sean, de motu proprio, los que se impliquen de una manera proactiva y transmitan sus opiniones. Oraintxe celebra varias reuniones para exponer el estado de la empresa en la cual se recogen las diversas opiniones y sugerencias de los miembros. Son los trabajadores los que proponen los proyectos para que sean evaluados por dirección, existiendo para ello grupos de mejora en los proyectos de diversificación de la empresa, así como grupos informales para la actividad cotidiana. A pesar de estas prácticas establecidas en la empresa, la empresa no registra las aportaciones de los trabajadores para la definición del plan estratégico, ni se controla o revisa el sistema participativo con el que cuenta la empresa, razón por la que se incluyó este punto como área de mejora en Plan de Actuación de RSE que se está implementando en estos momentos.

La empresa transmite los resultados económicos a los empleados en las reuniones anuales que se celebran para explicar la marcha de la empresa, pero no los comunica directamente a ningún otro grupo de interés a no ser que lo solicite explícitamente (entidades bancarias). Por otra parte, todos los años se publican los resultados económicos en el registro mercantil, donde pueden ser consultados por cualquiera. Sin embargo, esto no obedece a ninguna estrategia de transparencia informativa.

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 modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

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

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

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

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

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

DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

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

[copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración cualitativa: 1-2; 3-4; 5-6; 7-8; 9-10]

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

Tal y como se aprecia después de analizar todas las áreas de la dimensión económica, Oraintxe tiene planificadas e implantadas en mayor o menor medida prácticas de RSE en todas las áreas recogidas por las frases enunciadas pero, debido principalmente al pequeño tamaño de la empresa, la ausencia de planificación estratégica, la actual crisis económica y el desconocimiento de buenas prácticas de RSE en el ámbito económico, gran parte ellas se realizan de manera espontánea y sin guardarse registros de las mismas. La empresa tiene implantadas prácticas de RSE en las siguientes frases: 1, 2, 3, 6, 7, destacando las relativas a cumplimiento legal con las obligaciones tributarias, distribución de beneficios y gestión de datos relativos a costes de producción y servicio.

Cabe destacar el hecho de que la empresa mantiene un diálogo con los grupos de interés que se ven afectados a la hora de tomar decisiones en materia económica, tal y como se puede apreciar en las frases: 2, 3, 4, 6, 8, 9 y 10. En ellas, se puede apreciar como la empresa consulta a los grupos de interés para luego establecer sus pautas de comportamiento en materia económica. Tal y como se expone a continuación y, debido a la falta de recursos internos, la empresa no registra estas prácticas, con lo que no pueden revisadas para posteriormente diseñar acciones de mejora que puedan ayudar mejorar su comportamiento.

Se han detectado varias necesidades provenientes de las dificultades antes mencionadas siendo estas las principales: conocimiento de buenas prácticas de RSE en la dimensión económica, recursos propios o apoyos externos para acometer las iniciativas surgidas en la empresa, conocimientos de estrategia y gestión y profesionalización de gerencia.

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

- ✓ Pequeño tamaño y perfil de empresa.
- ✓ Desconocimiento de RSE en el ámbito económico.
- ✓ Ausencia planificación estratégica y gestión.
- ✓ Desconocimiento de la ISR por parte de las empresas y administraciones.
- ✓ A igualdad de condiciones económicas es difícil valorar con criterios de RSE.
- ✓ Coyuntura actual de crisis.

Sin embargo, también contamos con **importantes apoyos**, como

- ✓ La empresa contrata personal externo para ayudar con el cumplimiento de la las obligaciones legales y tributarias.
- ✓ Sistemas de retribución variable.
- ✓ Convenios laborales.

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

- ✓ Conocimiento de estrategia y planificación.
- ✓ Beneficios económicos.
- ✓ Apoyos externos.
- ✓ Formación e información de criterios económicos.
- ✓ Mayor valor añadido desde percepción del cliente.
- ✓ Disponer de más recursos propios.
- ✓ Profesionalización de la gerencia.
- ✓ Conocer ejemplos de buenas prácticas de RSE en materia económica.

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 2010
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	85 % €
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	907.344 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	33.917,19 €/pax
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 0
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		15.000 €

DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

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

1-2; 3-4; 5-6; 7-8; 9-10]

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

Las actividades de la empresa son la mensajería en bicicleta, transporte de mercancías por carretera, venta y reparación de bicicletas y la promoción del uso de la bicicleta (labores de formación y consultoría). De estas actividades se desprende un fuerte compromiso ambiental destinado a reducir los niveles de emisiones de gases de efecto invernadero y, por tanto, mejorar las condiciones ambientales en Navarra. Oraintxe SL cuenta con unos trabajadores comprometidos en su mayoría con el proyecto de la empresa, así como con la conservación del medioambiente y la sostenibilidad (se contratan trabajadores a los que les guste la bicicleta como medio de locomoción y quieran transmitirlo).

Oraintxe SL tiene planificadas e implantadas en mayor o menor medida prácticas de RSE en todas las áreas recogidas por las frases enunciadas pero, debido principalmente al pequeño tamaño de la empresa y el desconocimiento de una legislación ambiental demasiado exigente para PYMES, gran parte ellas se realizan de manera espontánea y sin guardarse registros de las mismas. La empresa tiene implantadas prácticas de RSE en las siguientes frases: 1, 3, 4, 7, 8 y 9, destacando las relativas a política ambiental, indicadores de consumo, legislación de residuos, legislación aplicable como empresa potencialmente contaminante de la atmósfera, ruido, envases y embalajes, así como formación ambiental.

Tal y como se puede deducir del decálogo de la dimensión de la empresa, hay una serie de áreas en las cuales hay ciertas prácticas implantadas en mayor o menor medida, con lo que habría que identificar nuevas prácticas y hacer revisiones y plantear acciones de mejora de las ya implantadas. Estas áreas son las siguientes: política medioambiental, cumplimiento con la legislación aplicable en la gestión de residuos y cumplimiento con la legislación en materia de envases y actividades de formación (frases 1, 6, 9 y 10).

Respecto de los indicadores cabe añadir que, en el caso de los indicadores de consumo, estos están expresados en unidades monetarias y no en unidades de medida, siendo recomendable el uso de éstas debido a las fluctuaciones de precios.

De todo los anteriormente se desprende un fuerte compromiso ambiental de la empresa y de los trabajadores orientado a promover el medioambiente y la sostenibilidad de la sociedad mediante el uso de la bicicleta, pero que no se refleja internamente con la puesta en prácticas de iniciativas para mejorar el comportamiento medioambiental de la empresa.

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

- ✓ Desconocimiento de requisitos legales.

- ✓ Costes económicos y de gestión asociados al cumplimiento de la legislación ambiental.
- ✓ Falta de recursos internos que ayuden a mejorar el comportamiento medioambiental en la empresa e incluso implantar un sistema de gestión ambiental.
- ✓ Normativa ambiental demasiado exigente para PYMES.

Es importante mencionar también las **ayudas** y refuerzos con los que se cuenta, como el fuerte compromiso ambiental, tanto de la empresa como de los trabajadores.

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,

- ✓ Costes de inversiones, necesidades económicas.
- ✓ Conocimientos y formación en legislación ambiental.
- ✓ Asesoramiento y conocimiento de las ayudas públicas y subvenciones existentes en materia de gestión ambiental
- ✓ Disponer de un sistema de gestión 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 2010
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales.	EN28	0 sanciones
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	Eléctrica: 2488,84 € Gasoil: 13542, 14 € Gas natural: 105,88 €
Información y Formación ambiental	Actividades de información y/o formación en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes		EN5	Cursos de conducción eficiente para 12 trabajadores: 26.5 horas / trabajador
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 estén relacionadas con el área ambiental de la organización: compras de lámparas de bajo consumo, utilización de equipos de mayor eficiencia energética, control de apagado de iluminación, certificación ambiental, plan de ahorro energético..	EN16 EN17	0 €
Producción y gestión de residuos	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas	La organización ha de evidenciar si utiliza o no materias primas que son residuos o procedentes de residuos y, en caso afirmativo, medir el porcentaje de materias primas de este tipo, procedentes de fuentes externas a la organización, respecto al total de materias primas utilizadas.	EN2	10 %

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 *[copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración cualitativa: 1-2; 3-4; 5-6; 7-8; 9-10]*

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

Tal y como se ha podido apreciar en el decálogo, Oraintxe SL es una empresa con un marcado compromiso social, derivado de sus orígenes y mantenido a lo largo de su historia como una seña de identidad. Tal y como se puede apreciar en el decálogo, la empresa tiene buenas prácticas de RSE en todas las frases.

Sin embargo, al igual que en las otras 2 dimensiones y debido a la falta de planificación estratégica, la falta de recursos internos y a la coyuntura económica que estamos viviendo, Oraintxe no tiene sistematizadas las buenas prácticas que lleva a cabo dentro de la dimensión social (frases 3, 4, 6, 9, 10), a excepción de las relacionadas con el sistema de prevención de riesgos laborales y el sistema de recogida de quejas. Otras de las debilidades que se ha detectado es la carencia de un sistema de comunicación y participación, ascendente y descendente, que permita a la empresa comunicar los logros realizados en materia DE RSE, y a los trabajadores participar en la definición del plan estratégico y de gestión anual.

Por todo ello, se puede apreciar un compromiso social adquirido y demostrado por la empresa, aunque limitado por su tamaño y la actual situación de crisis económica.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas **dificultade**s para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular,

- ✓ Falta de recursos debido al tamaño de la empresa.
- ✓ Falta de profesionalización de gerencia: consecuencia de ausencia planificación estratégica y gestión.
- ✓ Mayor valor añadido desde percepción del cliente.

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

- ✓ Servicio de prevención ajeno.
- ✓ Fuerte compromiso social de la empresa.
- ✓ Entidades y organizaciones externas.

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

- ✓ Valoración de prácticas de RSE por los clientes finales.

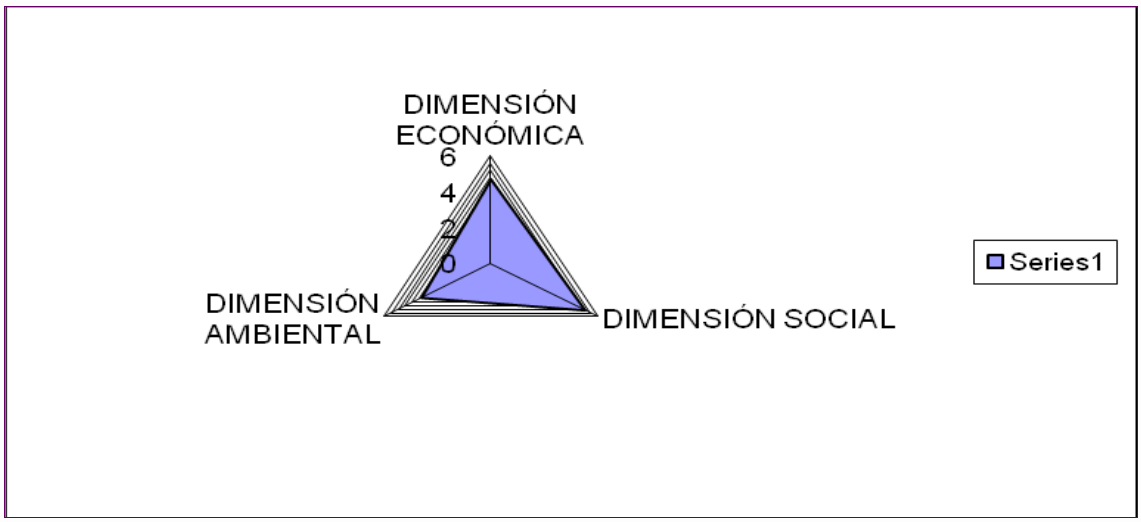
- ✓ Documentar las prácticas de RSE que se realizan y darlas a conocer a los grupos de interés.
- ✓ Disponibilidad de más recursos dentro de la empresa o apoyos externos.

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 [2010]
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	9.282 h/pax.
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	62,25% hombres 37,25 % mujeres 0 % discapacitados 4,16 % > 45 años 0 % emigrantes
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0 %
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	729 quejas por 48558 trabajos
Estabilidad de la plantilla	Rotación media de la plantilla	Índice de rotación de personal = [[(altas+bajas) / 2] x 100] / promedio de personal (suma de personal existente al inicio y al final de año, dividido entre 2)	LA2	9,43 %

PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



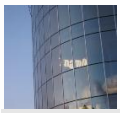
Después de analizar las 3 dimensiones, gráficos e indicadores puede apreciarse como Oraintxe SL tiene implantadas diversas prácticas de RSE en la empresa. Además de estas prácticas implantadas y documentadas, han sido detectadas más prácticas que, aún no estando documentadas, se vienen aplicando en la empresa desde hace tiempo.

Tal y como se puede apreciar en el gráfico de tela de araña, la empresa tiene más desarrollada la dimensión social que las otras 2, todo ello debido al hecho de que fue fundada entre otros, por la Fundación Gaztelan, con fuerte compromiso social y volcada en facilitar la incorporación social de personas en riesgo de exclusión social a través de su inserción laboral. A su vez, la empresa tiene implantado un sistema de prevención de riesgos laborales revisado periódicamente y un sistema de recogida y solución de quejas y reclamaciones.

La dimensión económica está también bastante desarrollada debido al cumplimiento de la empresa con las obligaciones legales y tributarias, así como por la existencia de buenas prácticas de RSE dentro de su política de retribución salarial y la gestión de datos relativos a costes de producción y servicio. Sin embargo, la empresa carece prácticas de RSE demostrables a la hora de realizar actividades de control sobre las operaciones con entidades bancarias y a la hora de planificar sus inversiones.

A pesar del hecho de que Oraintxe SL tiene una declaración de intenciones que recoge la ecología como uno de los puntos básicos de su misión, y de que está siempre buscando maneras de reducir las emisiones provenientes de las emisiones de los vehículos mediante sus sustitución por el uso de la bicicleta, la dimensión ambiental es la menos desarrollada casi un

punto por debajo de la económica. El impacto ambiental producido por la empresa es bastante reducido, pero el desconocimiento de la legislación ambiental que le afecta (residuos, ruido, envases…) hace que no existan demasiadas buenas prácticas de RSE en esta dimensión.



LO QUE HACEMOS BIEN

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

Cumplimiento con las obligaciones legales y tributarias

La empresa cuenta con los libros de contabilidad legalizados y deposita las cuentas anualmente en el registro mercantil. Así mismo, posee los certificados de estar al corriente de los pagos, teniendo además las declaraciones tributarias trimestrales y los comprobantes de pago.

Todos los datos inscritos en el Registro Mercantil son de carácter público, mientas que los certificados y justificantes de pago están al alcance de aquellos grupos de interés directamente interesados, tales como entidades bancarias o clientes.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Reducción de las emisiones de gases provenientes de los vehículos.

La principal actividad de la empresa es la mensajería en bicicleta, con lo que se contribuye a la eliminación de las emisiones que se producirían de repartirlas en vehículo a motor. Otra actividad de la empresa es la labor de consultoría para la promoción del uso de la bicicleta en el entorno urbano para uso particular, colaborando así en la reducción de los gases de efecto invernadero. Así mismo, la empresa está desarrollando en la actualidad un proyecto para el transporte de mercancías en vehículos eléctricos y con pedales (Bici-carros).

De todas estas actividades se infiere un fuerte compromiso por mejorar la calidad del aire de la comunidad mediante el ejercicio de su actividad económica.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Creación de un sistema de participación

Además del libro de quejas y reclamaciones, existe una base de datos que recoge las incidencias con un responsable del área al cargo. En el “Manual del Mensajero” se establece que en caso de reclamación administrativa se dejará mensaje por escrito al responsable del área para su resolución. A su vez, las quejas se recogen en la misma base de datos que los pedidos y, una vez solucionadas, se comunican al cliente. En caso de recibir varias quejas de un mismo cliente intentan reunirse con él para solucionarlas.

No se mide la satisfacción del cliente pero se aceptan sugerencias, así como también se hacen sugerencias al propio cliente con objeto de mejorar el servicio. La empresa intenta fidelizar a la clientela sugiriendo mejoras en la relación que eviten el origen de más quejas.

EL PLAN DE ACTUACIÓN

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

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

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los propietarios, de los trabajadores y de los clientes, 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

Creación de un sistema de planificación de inversiones.

En el momento de elaboración del Diagnóstico de RSE la empresa planificaba sus inversiones individualmente, nunca siguiendo un plan de inversiones dentro de su control de gestión. En la actualidad sigue manteniendo estas mismas prácticas.

Aunque la empresa todavía no ha creado un sistema de participación integrado dentro del sistema de gestión, ha realizado un estudio de la inversión en bici-carros y ha creado los indicadores propuestos en el Plan de Actuación para conocer el porcentaje de facturación procedente del proceso de innovación.

Establecimiento de un sistema de gestión de costes de producción y servicio.

Debido a la falta de recursos humanos agudizada por la crisis económica la empresa ha pospuesto esta área de mejora hasta el 2013.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control de los aspectos ambientales referentes al consumo de agua, gas natural, electricidad y gasóleo.

La empresa ya ha comenzado a registrar estos consumos en unidades de medidas y ha creado indicadores para controlar la evolución de estos consumos.

Realización de un análisis de huella de carbono que permita averiguar las toneladas de CO^2 que se den de emitir a la atmósfera al sustituir un vehículo a motor por una bicicleta o un bici-carro.

La empresa solicitó la realización de una Memoria de Emisiones de Carbono en el Proyecto ECO2 del CRANA en 2012 pero no se la concedieron. Tienen previsto solicitarla en el 2013 y retomarán esta área y sus objetivos en caso de que se la concedan.

Áreas de mejora en la dimensión social

Creación de un sistema de participación.

El sistema de participación es básico dentro de la estrategia de la empresa, ya que está dentro de la filosofía de la empresa y sirve apara aglutinar todas las quejas y sugerencias sobre áreas como prevención e impactos ambientales.

Aunque con cierto retraso respecto a las acciones de mejora planteadas, Oraintxe ha definido y planteado un sistema de participación dentro de la empresa.

Creación de un sistema para la recepción y resolución de las quejas y medir el grado de satisfacción de la clientela.

En la actualidad la empresa ya tiene activado el sistema de recepción de quejas que tenía en desuso y tiene todavía pendiente el diseño de un procedimiento de formación inicial para los trabajadores de reciente contratación.

AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **Oraintxe SL** 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 va desde el 2011 hasta el 2013, así como la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Debido a la situación de crisis económica que vivimos, de la cual no es ajena Oraintxe, el Plan de Actuación definido en el 2011 está sufriendo retrasos. Uno de las áreas de mejora de mayor importancia para la empresa dentro del Plan de Actuación era el establecimiento de un sistema de costes de producción y la creación de varios indicadores pero, debido a la reestructuración de la empresa y a los recortes en la plantilla, se ha pospuesto su implementación hasta el 2013.

A su vez, Oraintxe tenía como objetivos la elaboración de una memoria de emisiones de carbono enmarcado dentro del Proyecto ECO2 del CRANA, así como la entrega de un informe anual a sus principales clientes indicándoles las toneladas de CO2 que se habían dejado de emitir al usar sus servicios de eco-mensajería. La empresa solicitó la elaboración de la memoria, la cual sirve de punto de base para el cálculo de las emisiones de sus clientes, pero no fue elegida. En caso de que durante el 2013 vuelva a editarse el proyecto, Oraintxe solicitara su inclusión para poder cumplir así con los objetivos marcados dentro de la dimensión ambiental.

Cada uno de los objetivos de la siguiente tabla tiene establecidos unos valores iniciales y otros esperados. Al ser unos objetivos planteados para 2 años, los valores de inicio de los objetivos para el año 2013 serán los valores alcanzados en el 2012, definiéndose los valores esperados para el 2013 una vez conocidos éstos.

Objetivo	Nº	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Crear un sistema de planificación de inversiones	1.1	Porcentaje de facturación resultante del proceso de innovación durante el 2012	22.343,86	47.522,79
		Porcentaje de facturación resultante del proceso de innovación durante el 2013	Resultado 2012	
Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora	3.1	Control y seguimiento del consumo de gasóleo (2012)	14.316,44	13.500

Objetivo	Nº	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
para el control del consumo de gasóleo.		Control y seguimiento del consumo de gasóleo (2013)	Valor alcanzado 2012	
Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control del consumo de energía eléctrica.	3.2	Control y seguimiento del consumo de electricidad (2012)	26.754,39 kw/H	25.000 Kw/h
		Control y seguimiento del consumo de electricidad (2013)	Valor alcanzado 2012	
Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control del consumo de gas natural.	3.3	Control y seguimiento del consumo de gas natural (2012)	1423 Kw/h	1350 Kw/h
		Control y seguimiento del consumo de gas natural (2013)	Valor alcanzado 2012	
Creación de indicadores de consumo y acciones de mejora para el control del consumo de agua.	3.4	Control y seguimiento del consumo de agua (2012)	56 m^3	53 m^3
		Control y seguimiento del consumo de agua (2013)	Valor alcanzado 2012	
Establecer canales permanentes y atendidos de comunicación	5.1	Número de comunicaciones / año (2012)	0	15
		Número de comunicaciones / año (2012)	Valor alcanzado 2012	
Responder a todas las impresiones, quejas y sugerencias que formulen los trabajadores y guardar registro de todas ellas.	5.2	Número de comunicaciones relevante resueltas (2012)	0%	100%
		Número de comunicaciones relevante resueltas (2013)	Valor alcanzado 2012	100%
Activar el sistema de recogida y resolución de quejas existente.	6.1	100 % del personal maneje el sistema de recepción y resolución de quejas.	0%	100%
Minimizar el número de quejas recibidas	6.2	Porcentaje de quejas recibidas sobre nº de servicios prestados (2012)	1.50%	1%
		Porcentaje de quejas recibidas sobre nº de servicios prestados (2013)	Valor alcanzado 2012	

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 encaminadas a cumplir con las acciones de comunicación planteadas en Plan de Actuación de RSE elaborado en el 2011:

- Presentar la Memoria de Sostenibilidad en la siguiente reunión de empresa, publicarla en la página web y mandarla por correo electrónico a los grupos de interés antes de que finalice el 2012.
- Publicar indicadores de quejas recibidas sobre el número de servicios realizados en 2012
- Publicación anual de indicadores sobre el porcentaje de facturación resultante del proceso de innovación en el 2012 y 2013
- Publicación anual de indicadores de productividad en el empleo del 2012 y 2013
- Publicación anual de indicadores de productividad marginal del 2012 y 2013
- Publicación anual de indicadores de rentabilidad por área de actividad del 2012 y 2013
- Publicación anual de de indicadores de margen de contribución por áreas del 2012 y 2013
- Publicación anual de indicadores de margen neto de servicio del 2012 y 2013
- Publicación anual de indicadores de consumo y acciones de mejora referentes al consumo de agua, gas natural, electricidad y gasóleo en el 2012 y 2013
- Publicar indicadores de comunicaciones recibidas en el 2012 y 2013
- Publicar indicadores de comunicaciones relevantes resueltas en el 2012 y 2013

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:

Oraintxe SL
Calle san Antón 64, 31001 Pamplona
www.mundoraintxe.com
oraintxe@oraintxe.com
948.213.033

INNOVARSE
NAVARRA