NAVARRA INNOVARSE MEMORIA 2014

AML

ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA S.A.

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2014

Diciembre de 2014

Esta Memoria de Sostenibilidad **2014** de la empresa **ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA S.A.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Patricia Echegaray Ruiz**, de **CONSEUR 2000 S.L.**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno 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).**

Gobierno de Navarra

	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:

ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA S.A.
Abarrategui s/n Lakuntza
www.amlsa.com
f.mendez@amlsa.com
948 576 031

ÍNDICE

UN CAMINO EN EL QUE ESTAMOS PROGRESANDO 6

EL ALCANCE ESTA MEMORIA 8

¿QUIÉNES SOMOS? 10

NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN 14

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS 15

LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD 17

DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS 18

DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN ACTUAL 19

DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES 20

DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS 21

DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN ACTUAL 22

DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES 23

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS 24

DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN ACTUAL 25

DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES 26

PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD 27

LO QUE HACEMOS BIEN 29

EL PLAN DE ACTUACIÓN 31

AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO 33

LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN 35

CARTA DEL PRESIDENTE

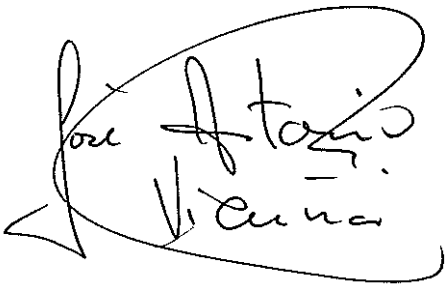
En una sociedad cada vez más globalizada y con una competencia cada vez más fuerte, ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA es consciente de que, por si solos, la calidad y la atención personalizada no bastan en el mundo actual.

Piedras angulares dentro del cumplimiento de la actividad empresarial que venimos desarrollando desde el inicio son:

- ✓ El respeto a los derechos fundamentales de las personas
- ✓ El cuidado responsable del entorno geográfico
- ✓ El compromiso con el desarrollo sostenible del medio
- ✓ El cumplimiento riguroso de la legislación vigente, tanto a nivel local, como nacional e internacional

A estas exigencias básicas, hay que añadir la voluntad por la mejora continua de nuestros productos así como del servicio a nuestros clientes junto con la atención al detalle. Y como no podía ser de otra manera en esta búsqueda de la excelencia, es inevitable adaptarse y adoptar las nuevas tecnologías a medida que van surgiendo e invertir en un capital humano que asegure este reto.

Esto es lo que nos diferencia y nos define como empresa y como proyecto de futuro.



José Antonio Vicuña

Presidente General

UN CAMINO EN EL QUE ESTAMOS PROGRESANDO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta nueva **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, un fruto más del proceso de reflexión y compromiso que Aceros Moldeados de Lacunza S.A., en adelante AMLSA inició en 2010 con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

Cuando entonces iniciamos este proceso nos incorporamos 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 estamos procurando avanzar en este proceso a largo plazo que irá conduciéndonos progresivamente hacia la meta deseada.

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

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 de nuevo 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 constatar de nuevo algunas de las **buenas prácticas** en materia de responsabilidad social existentes en la empresa, en particular:

- ✓ Modo de pago a los proveedores
- ✓ Mejora de la transparencia hacia los clientes
- ✓ Reducción de los consumos de materias primas y energía
- ✓ Reducción de la generación de residuos
- ✓ Aumentar la satisfacción de los clientes

Además, hemos definido también **algunas nuevas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** antes de diciembre de 2015, en concreto:

- ✓ Incorporación de criterios de RSE en la homologación de proveedores
- ✓ Implantación de la facturación electrónica
- ✓ Sistema de tratamiento de las reclamaciones de los clientes
- ✓ Fomento del retorno de los envases con proveedores y clientes
- ✓ Reducción de gases de combustión en la planta mejorando las condiciones de trabajo
- ✓ Sensibilización de los trabajadores para la comunicación de incidentes y accidentes laborales.

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

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

En Lakuntza, el 22 de diciembre de 2014

Marcelino Vicuña Ochandorena
Gerente de AML

EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un paso más de **AMLSA** 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 Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2012 y 2013** y será actualizada en **2016**, 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:

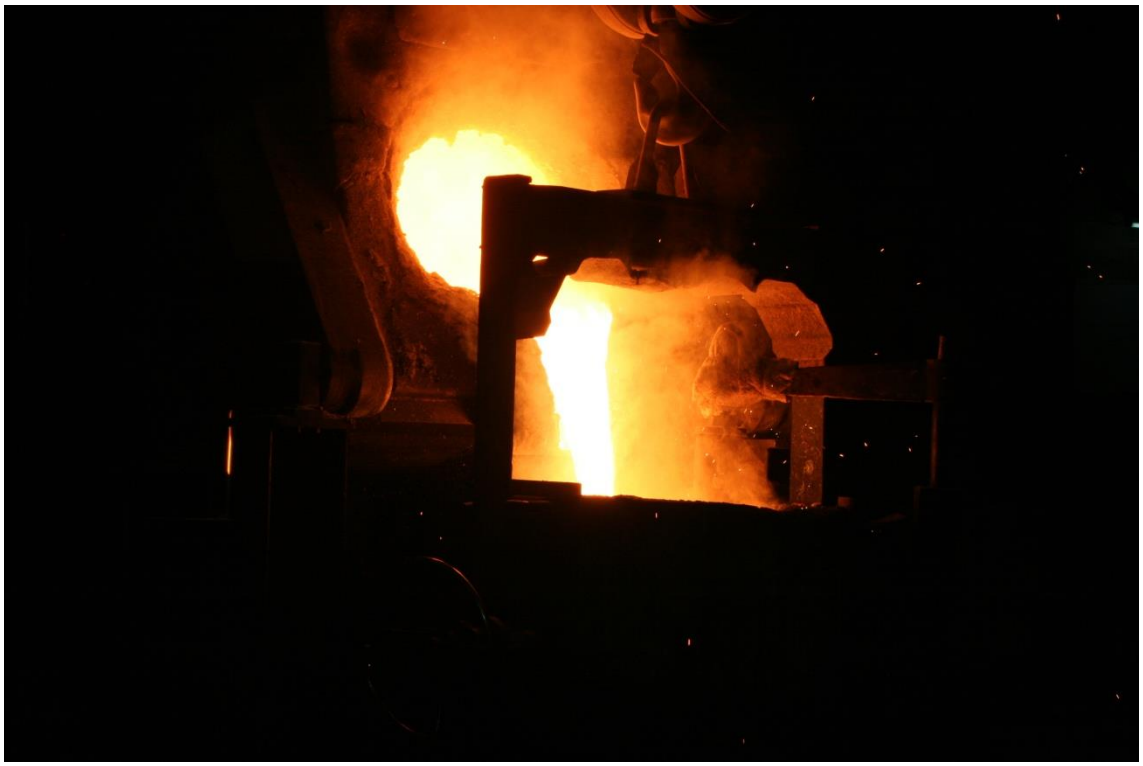
Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un camino en el que estamos progresando	6
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	18, 21, 24
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	10
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	8
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	10
	Nuestra misión y visión	14
	Comprometidos con las personas	15
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación actual e indicadores	17-28
	Lo que hacemos bien	29
	El plan de actuación	31
	Avanzando en nuestro compromiso	33

¿QUIÉNES SOMOS?

NUESTRA ACTIVIDAD

La actividad de ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA es la realización de piezas en acero a partir del proceso de moldeo en arena química.

Los productos que comercializamos, sin embargo, no son propios, sino que responden a las indicaciones de nuestros clientes.



ESTRUCTURA OPERATIVA

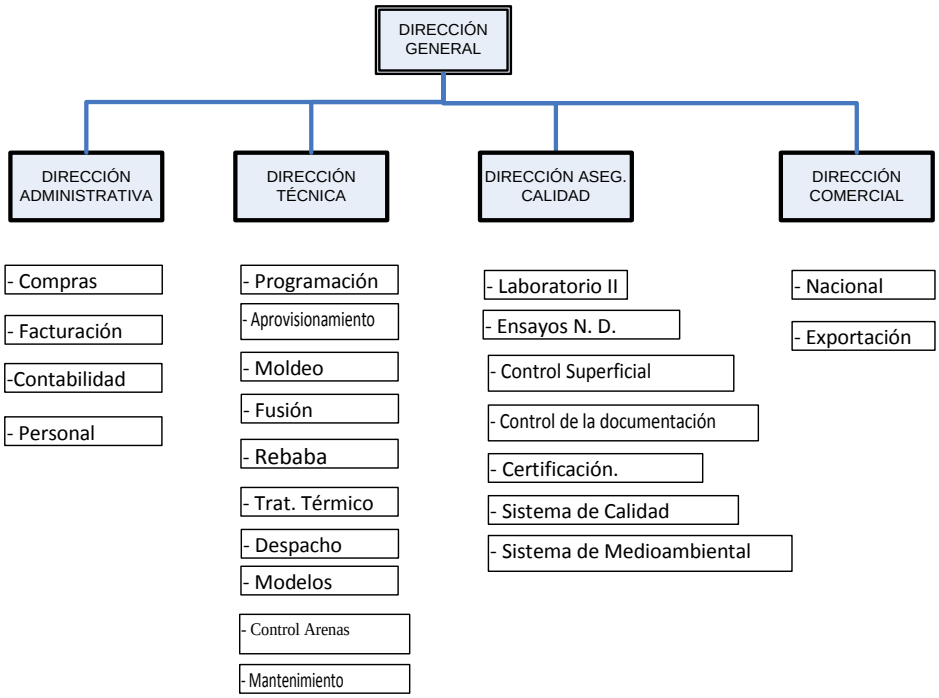
ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA es una sociedad anónima, cuyo capital es 100% privado.

La organización está presidida por el área de Dirección General, encabezada por el Consejero Delegado.

De la Dirección General dependen cuatro departamentos, cada uno de los cuales está encabezado por su director, contando con su estructura propia:

- Departamento de Producción
- Departamento de Calidad
- Departamento Comercial
- Departamento Financiero

ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA cuenta en la actualidad con una plantilla de 93 personas, distribuidas entre las plantas de Lakuntza y Arbizu.



La comunicación entre la Dirección y los trabajadores se realiza a través de las reuniones trimestrales del Comité de Empresa.

LOCALIZACION

El origen de ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA está en la localidad navarra de Lakuntza, donde fue fundada originalmente en 1.977. Posteriormente y ante la necesidad de incrementar el espacio dedicado a la actividad laboral, se decide crear una segunda planta, inaugurada en enero de 2011, en la localidad igualmente navarra de Arbizu.

En la actualidad, el desarrollo de la actividad laboral y el personal están repartidos entre ambas plantas.

MERCADOS SERVIDOS

Geográficamente, cerca del 70% de la producción de ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA se dirige a la exportación. Los principales países están en Europa, siendo fundamentalmente Alemania, Francia e Italia.

No obstante, una parte va dirigida también a países de América, como por ejemplo, Estados Unidos, Argentina o México.

El 30% restante está destinado al mercado interno, aun cuando prácticamente la totalidad de las empresas suministradas pertenecen a grupos internacionales.

Los productos fabricados pueden encontrarse en un variado grupo de sectores, que van desde la industria (petroquímica, naval o automoción entre otras) a las aplicaciones energéticas, tales como la nuclear o hidráulica.

ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA ha participado en diversos proyectos nacionales e internacionales, siendo algunos ejemplos de los mismos:

- ✓ **PLANTAS DE DESALINIZACION**

ADELAIDA (I & II)	CANDELARIA	MELBOURNE
ALCUDIA	CARTAGENA	PERTH (I & II)
AL-DUR	CHENNAI	SANTA EULALIA
ARGELIA	FUJAIRAH	

- ✓ **CENTRALES NUCLEARES:**

EPR OLKILUOTO	EPR TAISHAN
EPR FLAMANVILLE	LING AO

La producción de ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA es 100% interna. El abastecimiento de materias primas viene de países que están dentro de la Unión Europea.

NUESTRAS CIFRAS DE 2013

Ventas netas 2013	18.500.000 €
Venta de productos (2013)	16.900.000 €
Prestación de servicios (2013)	1.600.000 €
Patrimonio neto	8.400.000 €
Pasivo exigible (Deuda)	5.900.000 €

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DURANTE EL PERIODO CUBIERTO

La planta de Lakuntza tiene una extensión total de 10.000 m^2, de los cuales hay construidos 7.000 m^2. En ella, se encuentran las instalaciones de moldeo y fusión, junto con la oficina técnica.

La planta de Arbizu, inaugurada en 2011, cuenta con un área total de 12.500 m^2, de los cuales hay 4.000 m^2 construidos. En estas nuevas instalaciones se ha trasladado la parte comercial y administrativa de la empresa, junto con el departamento de calidad.

PREMIOS Y DISTINCIONES

A lo largo de los casi 40 años que ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA lleva trabajando, ha recibido varios galardones, siendo el último el "Premio a la Globalización" otorgado por la Cámara de Comercio Navarra en 2010.

NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **Misión** de Aceros Moldeados de Lacunza, S.A. es la producción de piezas de fundición, destinadas a grandes proyectos de infraestructuras, en una gran variedad de materiales, sometidas a un exigente control y a inspecciones, para proporcionar a sus clientes un servicio y productos de calidad conforme a normas internacionales, respetando el medio ambiente y haciendo partícipes a los proveedores.

La **Visión** de Aceros Moldeados de Lacunza, S.A. es potenciar la realización de piezas únicas de gran complejidad, para lograr la competitividad a nivel internacional. Para ello se basará en el know-how adquirido a través de la experiencia e investigación, impartiendo formación especializada a sus empleados, apostando por la inversión en nuevas tecnologías, mejorando de este modo sus estándares de calidad y siendo respetuosos con el medio ambiente, para contribuir al desarrollo sostenible.

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro último Ciclo de Mejora en materia de RSE, hemos podido volver a analizar la importancia esencial que para **AMLSA** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como **propietarios, generaciones futuras y la comunidad**.

De hecho, durante el proceso de elaboración de dicho Ciclo de Mejora 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, los trabajadores son un pilar fundamental de la empresa ya que con su trabajo diario hacen posible el desarrollo de la actividad.

La relación con los proveedores es importante ya que repercute en el servicio de la empresa. La relación entre los proveedores y nuestra empresa es muy cercana, para conseguir que el servicio recibido sea el óptimo y así ofrecer a nuestros clientes unos productos de calidad excelente.

La mejora continua de nuestra empresa está basada en la satisfacción del cliente, por lo que acondicionamos los trabajos a los requisitos que nos marcan nuestros clientes.

La empresa es de origen familiar y cuenta con varios socios. Los intereses de los propietarios que suponen la base económica de la actividad.

La empresa sabe que sus actividades suponen cierto impacto ambiental que puede repercutir en las futuras generaciones. Para minimizar sus posibles impactos realizan una gestión ambiental adecuada certificada por la norma ISO 14001.

AMLSA cuenta con la mayor parte del personal de la zona, por lo que genera empleo y colabora con patrocinios y asociaciones locales.

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, existen definidas diferentes vías de comunicación para los distintos niveles dentro de la organización. Para tratar los temas de accionistas se convoca el Consejo de Administración en el que también participa la dirección de la empresa.

La comunicación entre la Dirección y los trabajadores se realiza a través de las reuniones trimestrales del Comité de Empresa, en los que se tratan temas económicos, ambientales y sociales de la empresa.

También existe una comunicación directa entre los trabajadores y su superior inmediato.

Con clientes y proveedores también existe una comunicación fluida y se les suministra información siempre que lo requieren.

De hecho, una de las mejoras que se llevaron a cabo en el plan de mejora realizado en 2011 fue aumentar la transparencia e información hacia el cliente mediante el desarrollo de una aplicación web donde se puede consultar la situación de los pedidos y los certificados de los productos.

También se están llevando a cabo otras acciones encaminadas a mejorar la comunicación y transparencia, como son la incorporación de criterios de RSE en la homologación de proveedores, mejora del sistema de reclamación de la clientela y el fomento de la comunicación de incidentes laborales por parte de los trabajadores.

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 revisó en ***2013*** su **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 mejorando en la incorporación de criterios de responsabilidad social e n nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos avanzar de forma prioritaria en nuestro próximo periodo de trabajo.

Para la revisión del Diagnóstico, **se exploraron de nuevo los diez criterios que InnovaRSE ha definido para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos**. Los cualitativos han sido útiles una vez más como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la evolución 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 la revisión del Diagnóstico, lo que nos ha permitido identificar algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya estamos mejorando desde el inicio de nuestro compromiso con la RSE, así como otros en los que debemos seguir trabajando.

DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	2010	2013
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 ACTUAL

La empresa, en líneas generales sigue trabajando de manera positiva en lo que se refiere a la **dimensión económica**. Se ha mejorado la valoración media pasando de un 6,5 obtenido en el diagnóstico inicial realizado en 2010 a un 6,8 en el ciclo de mejora realizado en 2013.

Esta puntuación es reflejo de que la empresa se encontraba bastante equilibrada en todos los enunciados de la dimensión económica, ya que las puntuaciones oscilan entre el 5 y el 8. Sin embargo, tiene todavía posibilidades de avanzar en la RSE en cuanto a considerar aspectos ambientales y sociales dentro de la dimensión económica.

Respecto a las obligaciones legales, la empresa cumple con todos los requisitos salvo el plazo del depósito de los libros, ya que el Consejo de Administración de la empresa se reúne siempre en junio para revisarlo antes de su entrega.

Las mejoras obtenidas en los últimos años ha sido, por ejemplo en el caso de la transparencia donde se ha trabajado con el grupo de interés de clientes para que puedan tener a su disposición los certificados de piezas, de materiales, ensayos realizados en la web. Respecto a los costes de producción se ha actuado sobre las reclamaciones referentes a las subcontratas reduciéndolas y se ha modificado el procedimiento de homologación de proveedores para adecuarlo a los diferentes tipos de proveedores e incluir nuevos criterios.

En el resto de enunciados se sigue trabajando de manera similar por lo que existen posibilidades de mejora.

La empresa también se encuentra en una situación buena en cuanto al esquema de mejora continua ya que en la mayor parte de los enunciados se alcanzan las fases de chequeo y ajustes, aunque hay opciones de mejora en lo que se refiere a buen gobierno, política de distribución de beneficios y el cumplimiento de las condiciones de pago.

Los puntos más fuertes de la empresa en esta dimensión son las áreas relativas a las obligaciones legales, operaciones con las entidades financieras, estudio de costes de producción y servicio y la relación con los proveedores en cuanto a la negociación y las condiciones de pago.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra que es una empresa familiar en la que la gerencia también es socio lo que dificulta la gestión estratégica con aportaciones objetivas.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como un auditor externo y una asesoría externa para temas laborales; el Sistema de Gestión de la Calidad implantado facilita las herramientas de gestión en cuanto a planificación, revisión, gestión de indicadores, etc. para avanzar hacia la mejora continua; una política de reinversión de beneficios que la fortalece y le permite seguir en crecimiento.

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 no realizar el depósito de libros de cuentas en plazo; no realizar prácticas socialmente responsables para seleccionar a las entidades financieras, proveedores y otros grupos de interés con los que trabajamos; la distribución de beneficios de la empresa no tienen en cuenta a los trabajadores, ni criterios de inversión socialmente responsable (ISR) en la gestión de los excedentes de tesorería.

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 2009	Valor 2012
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	94.78 % Se entiende por territorio España	97,12 % €
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	2006: 16 M€ 2007: 22 M€ 2008: 23 M€ 2009: 17 M€	20 M€
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	2007: 100 % 2008: 40 % 2009: 10 %	100%
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	0 incidentes	0 incidentes
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		0 €	515.000 €

DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	2010	2013
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 ACTUAL

En la dimensión ambiental, la empresa ha pasado de una media de la valoración cualitativa de 6,5 a 7,2 por lo que ha experimentado una pequeña mejoría, situándose en una puntuación de notable.

Se han realizado actuaciones para mejorar la gestión ambiental. Una de las actuaciones ha sido la realización de estudios para buscar alternativas para conseguir ahorros energéticos tanto en producción como en oficinas.

Además, se han solucionado los problemas respecto a los vertidos y se realizan las mediciones establecidas e incluso este año están realizando un estudio para verificar que la temperatura no afecta al río. También están realizando mejoras en las instalaciones para adecuarlas en materia de ruido.

Sigue destacando que la empresa cuenta con la certificación del SGA por los que anualmente se establece objetivos y metas, indicadores para el seguimiento del control operacional, el análisis de los resultados obtenidos y la definición de nuevos objetivos para avanzar en la mejora continua.

En el resto de enunciados la empresa continúa trabajando de manera similar por lo que existen áreas en las que mejorar que se han tenido en cuenta en la definición del nuevo plan de actuación.

Obviamente, la empresa encontraba algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso del cumplimiento de los límites permitidos de ruido en un punto concreto ya que a pesar de haber realizado mejoras se siguen superando.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como el Sistema de Gestión ambiental implantado y certificado, así como estudios que se están llevando a cabo por empresas externas para la reducción de consumos.

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, los incumplimientos de los requisitos legales de aplicación y no haber incluido criterios ambientales y de transparencia en la relación con los grupos de interés.

DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009	Valor 2012
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales.	EN10	0 %	3,1 %
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	Electricidad: 5.657.811 Kwh Gasoil: 18062 l Gas: 5.616 m3	Electricidad: 7.009.709 Kwh Gasoil: 21863 l Gas: 11.089.933 m3
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	0 %	0 %
Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica	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.		Diario + 6 dCb Nocturno + 6 dCb	Diario + 3 dCb Nocturno + 8 dCb
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador.	EN16 EN17	1.964 Tn CO_2	21.273Tn CO_2

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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

Concepto	2010	2013
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 ACTUAL

La posición relativa a la dimensión social de la empresa ha mejorado de una puntuación media de 5,2 a 5,9, como consecuencia de las mejoras que se han realizado desde el anterior diagnóstico.

Se han elaborado los procedimientos para la implantación de OHSAS 18001 para mejorar en aspectos de PRL. Además se ha realizado un estudio psicosocial a través del SPA y AML está en proceso de valoración de las conclusiones y las acciones de mejora propuestas. También el SPA junto al responsable de PRL de la empresa han realizado un estudio de ergonomía.

Respecto a la recogida de quejas y satisfacción de los clientes se han realizado varias acciones recogidas en el anterior plan de actuación que son mejorar la transparencia hacia los clientes por medio de la web; mejorar en la recepción de los materiales por parte de los clientes y el cumplimiento de los plazos de entrega establecidos por el cliente.

Para el resto de enunciados no han realizado ninguna acción por lo que se han tenido en cuenta como áreas de mejora en el nuevo plan de actuación.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular, existen dificultades en la contratación de mujeres ya que el sector al que pertenece la empresa no suele atraer a trabajadoras.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan el Sistema de gestión de PRL no certificado y el Servicio de Prevención Ajeno que nos asesora en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y el Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001 implantado que gestiona la relación con los clientes.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, no hemos planificado acciones hacia los trabajadores en materia de igualdad, conciliación y contratación de colectivos desfavorecidos; no contamos con un “código” de prácticas profesionales o carta de servicios; no trabajamos con proveedores locales para la dinamización del entorno.

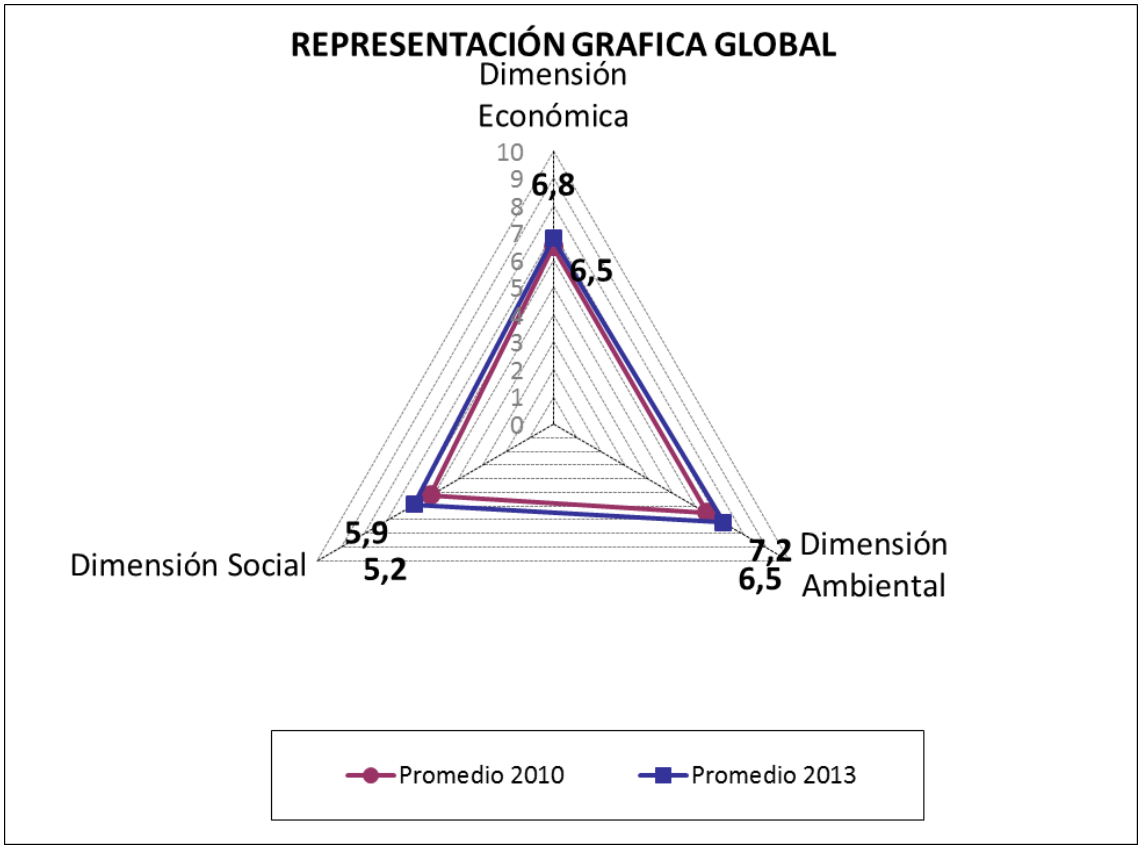
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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

<table>
<tr><th>ÁREA DE ANÁLISIS</th><th>INDICADOR</th><th>Observaciones</th><th>GRI</th><th>Valor 2009</th><th>Valor 2012</th></tr>
<tr><td>Formación</td><td>Horas de formación por persona</td><td>Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).</td><td>LA10
LA11
HR3
HR8
SO3</td><td>Medio ambiente: 1h/persona todos los operarios (concienciación)
Prevención: 13 h/trabajador (media de todos los operarios)
Gestión e idiomas: 120h/persona (14 per)</td><td>Medio ambiente: 1h/ persona todos los operarios (concienciación)
Prevención: 6 h/trabajador (media de todos los operarios)
Gestión e idiomas: 120h/persona (15 per)</td></tr>
<tr><td>Igualdad de oportunidades</td><td>Personal según categoría profesional</td><td>Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.</td><td>LA13</td><td><table><tr><th></th><th>Hombres</th><th>Mujeres</th></tr><tr><td>Alto personal</td><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>Técnicos</td><td>6</td><td>0</td></tr><tr><td>Administrativos</td><td>15</td><td>6</td></tr><tr><td>Obreros</td><td>8</td><td>0</td></tr><tr><td>Subalternos</td><td>50</td><td>0</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>82</td><td>6</td></tr></table>- Nº pax con discapacidad: 1
- Nº mayores de 45 años: 33 mayores de 45 y 7 prejubilados.
- Nº personas procedentes de programas de integración: 0</td><td><table><tr><th></th><th>Hombres</th><th>Mujeres</th></tr><tr><td>Alto personal</td><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>Técnicos</td><td>6</td><td>0</td></tr><tr><td>Administrativos</td><td>15</td><td>7</td></tr><tr><td>Obreros</td><td>8</td><td>0</td></tr><tr><td>Subalternos</td><td>50</td><td>0</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>82</td><td>7</td></tr></table>- Nº pax con discapacidad: 2
- Nº mayores de 45 años: 34 mayores de 45 y 13de contrato relevo
- Nº personas procedentes de programas de integración: 0</td></tr>
<tr><td>Seguridad e higiene en el trabajo</td><td>Índice de incidencia</td><td>Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.</td><td>LA7</td><td>146</td><td>112</td></tr>
<tr><td>Satisfacción de la clientela</td><td>Quejas recibidas por parte de la clientela</td><td>Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año.</td><td>PR4
PR5</td><td>579 informes registrados contestados y tratados</td><td>940 quejas</td></tr>
<tr><td>Comunicación local</td><td>Patrocinio y acción social</td><td>Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.</td><td>4.12
EC8
EC9</td><td>0,10% de los beneficios</td><td>0,13% de los beneficios</td></tr>
</table>

PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

Como se puede observar en el siguiente gráfico, la empresa ha mejorado un poco en las tres dimensiones de 2010 a 2013 estando equilibradas ya que ha desarrollado acciones de mejora en las tres. Sin embargo, siguen estando en mejor situación las áreas ambiental y económica.



En estos momentos, la empresa se encuentra en un estado aceptable en la **dimensión económica** con un 6,8 de nota promedio. La empresa, sigue trabajando en general, de manera similar a cuando se realizó el diagnóstico inicial.

En la mayor parte de los enunciados la empresa ha mejorado en 1 punto su valoración, ya que se han ido trabajando diferentes aspectos.

Las acciones más relevantes de mejora en esta dimensión son la mejora de la transparencia han trabajado con el grupo de interés de clientes para que puedan tener a su disposición los certificados de piezas, de materiales, ensayos realizados en la web. Respecto a los costes de producción se ha actuado sobre las reclamaciones referentes a las subcontratas reduciéndolas y se ha modificado el procedimiento de homologación de proveedores para adecuarlo a los diferentes tipos de proveedores e incluir nuevos criterios.

Los puntos más fuertes de la empresa en esta dimensión son similares al 2010; son las áreas relativas a las obligaciones legales, operaciones con las entidades financieras, estudio de

costes de producción y servicio y la relación con los proveedores en cuanto a la negociación y las condiciones de pago.

En el **área ambiental**, la puntuación ha pasado de 6,5 a 7,2 siendo esta notable.

Se han realizado actuaciones para mejorar la gestión ambiental. Una de las actuaciones ha sido la realización de estudios para buscar alternativas para conseguir ahorros energéticos tanto en producción como en oficinas.

Se han solucionado los problemas respecto a los vertidos y realizan las mediciones establecidas e incluso este año están realizando un estudio para verificar que la temperatura no afecta al río. También están realizando mejoras en las instalaciones para adecuarlas en materia de ruido.

Además la empresa cuenta con la certificación del SGA, siendo un sistema maduro, por los que anualmente establece objetivos y metas, indicadores para el seguimiento del control operacional, el análisis de los resultados obtenidos y la definición de nuevos objetivos para avanzar en la mejora continua.

La posición relativa a la **dimensión social** de la empresa también ha mejorado en unas décimas, para alcanzar un 5,9 de media. La empresa ha mejorado algún aspecto pero la valoración global sigue siendo la más negativa.

Como mejoras en esta área; se han elaborado los procedimientos para la implantación de OHSAS 18001 para mejorar en aspectos de PRL. Además se ha realizado un estudio psicosocial y de ergonomía junto al SPA. También se ha mejorado la satisfacción de los clientes mediante diversas acciones que se recogen en el plan de actuación de 2011.

Para el resto de enunciados no han realizado ninguna acción por lo que se han tenido en cuenta como áreas de mejora en el nuevo plan de actuación.

En resumen, AML todavía tienen aspectos donde mejorar dentro de los conceptos de Responsabilidad social empresarial. Sin embargo, ha conseguido hacer avances empleando la metodología InnovaRSE. Con este Ciclo de Mejora, se espera que la empresa establezca la dinámica de mejora continua para plantearse objetivos anualmente y seguir poder mejorando progresivamente en diferentes aspectos de RSE.

LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la revisión del Diagnóstico RSE, hemos podido conocer en qué aspectos de la gestión **AMLSA** sigue siendo fuerte o ha evolucionado 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

Pago a proveedores

La empresa negocia con los proveedores las condiciones de pago, que se van a mejorar adelantándose a la legislación en cuanto a plazos.

Cumplimos las condiciones de pago acordadas. Además, cuando nos lo solicita el proveedor, hacemos acuerdos para pagar en el momento, descuento por pronto pago para darles financiación, o cambio en el modo de pago para que sea más rápido el cobro. También se ha adelantado dinero para acopio de material por parte del proveedor.

Transparencia hacia los clientes

La empresa pone a disposición de los clientes en la página web los certificados de las piezas, los ensayos realizados, certificaciones de materiales, etc., para que los clientes puedan acceder a ellos cuando reciben la pieza solicitada.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Implantación de un SGA según ISO 14001:2004

Tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2004.

Reducción de consumos

AMLSA ha realizado estudios con una empresa externa para el ahorro de consumos, especialmente energético, tanto en producción como en oficinas.

Reducción de la generación de residuos

Con la instalación de un evaporador se ha logrado reducir el residuo de líquido penetrante en más de un 90% y la reutilización de agua en un valor mayor de lo esperado (100.000L).

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Implantación de un SGC según ISO 9001:2008

Tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008 Esto facilita el diálogo con los clientes, la gestión de reclamaciones y quejas y el procedimiento de satisfacción de este grupo de interés. Asimismo, facilita la gestión de otras áreas como el análisis de costes y el procedimiento de homologación de proveedores.

Aumentar la satisfacción de los clientes

La empresa ha establecido nuevas medidas para mejorar la satisfacción como el cumplimiento de los plazos de los pedidos y optimizar la recepción de los materiales.

EL PLAN DE ACTUACIÓN

AMLSA ha elaborado en 2013 su segundo Plan de Actuación RSE, lo que nos está permitiendo avanzar un paso más en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo vamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora en esta nueva etapa, así como precisar el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Para la definición de este nuevo Plan de Actuación hemos tenido muy en cuenta los resultados del nuevo Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas, así como la perspectiva de los diferentes grupos de interés, entre los que destacamos los que para la empresa tienen una mayor relevancia:

- Clientes
- Propietarios
- Trabajadores
- Proveedores
- Generaciones futuras
- Competidores
- Administración local
- Comunidad

Un elemento clave del nuevo Plan de Actuación ha sido 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

Incorporar criterios de RSE en la homologación de proveedores

Se han establecido unos criterios de RSE en la homologación y evaluación de los proveedores para dar valor a la RSE no sólo en la empresa sino extenderla también a la cadena de suministro

Se han incluido criterios ambientales como disponer de ISO 14001 o en su defecto que cumplan los requisitos en la gestión de residuos y criterios sociales como la contratación de empresas locales como fomento del entorno.

Sistema de reclamación de clientes

Para mejorar el servicio y la producción hacia sus clientes, se quiere establecer un nuevo sistema de tratamiento de las reclamaciones de producto para evitar que suceda de nuevo el mismo fallo.

Para ello se ha elaborado un procedimiento para explicar la metodología a seguir al recibir una reclamación de producto, se han creado instrucciones de producto y se adjuntan con la ficha del producto correspondiente.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Facturación electrónica

AML ha implantado un sistema de facturación electrónica como mejora para el control de las facturas de los clientes, facilitar el acceso a las facturas a los trabajadores además de fomentar la transparencia en este ámbito internamente.

Para ello, en primer lugar se realizó un estudio de viabilidad entre los clientes para posteriormente implantar la factura electrónica en la organización para los clientes interesados.

Fomentar el retorno de los envases con proveedores y clientes

Se pretende fomentar el retorno de los envases utilizados tanto con los proveedores como con los clientes para reducir los envases de un solo uso por lo que se está trabajando con dichos grupos de interés.

Áreas de mejora en la dimensión social

Sustitución del quemador de gasoil por uno eléctrico

Para reducir el consumo de gasoil y la consiguiente reducción de los gases de combustión así como la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados en planta, se ha sustituido el quemador de gasoil antiguo por dos eléctricos más eficientes.

Sensibilización de los trabajadores para la comunicación de incidentes y accidentes laborales

La empresa quiere enfatizar en la importancia de la comunicación de los incidentes y accidentes por parte de los trabajadores.

Para ello la empresa está realizando una campaña de sensibilización entre los trabajadores y se han establecido recordatorios periódicos.

AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

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

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial 2013	Valor esperado 2014-2015
Modificar el procedimiento de homologación de proveedores con criterios de RSE	Nº criterios valoración	3	6
	Realización del procedimiento	NO	SI
Reevaluar 100% proveedores actuales	% proveedores reevaluados	0%	100%
Realizar un estudio de viabilidad entre los clientes	% de respuesta	0%	80% de facturación
Evaluación de los resultados del estudio de viabilidad	% clientes aceptan	0%	70%
Incorporación de la facturación electrónica en la organización	% clientes aceptados/producción	0%	70% en 2015 100% en 2017
Implantar un sistema para la creación de IT procedentes de reclamaciones de clientes	Elaboración de un procedimiento para la creación de instrucciones de productos Si/No	No	Si
	Elaboración e introducción de las instrucciones de producto en la ficha de producto % reclamaciones de producto	0%	100%
	Instalación de equipo Si/No	No	Si

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial 2013	Valor esperado 2014-2015
	Formación a los encargados de turno de la metodología a seguir Si/No	No	Si
Reducción de las reclamaciones de clientes	Nº reclamaciones por tonelada	53*	Disminuir 30%
Reducir envases puesto en servicio no reutilizables para clientes	% envases no reutilizables puestos en servicio	97	Disminuir 15% respecto 2013
Retorno de envases a los proveedores	% de peso de residuos de envases/producción	65	Reducción un 30%
Sustitución del quemador de gasoil por uno eléctrico	Consumo de gasoil respecto producción	6.480 L	0 L
Optimizar la cámara de secado	Tiempo de secado	15 min.	15 min.
Realizar una campaña de sensibilización para los trabajadores	Realizado Si/No	No	Si
Comunicar los resultados de las investigaciones	Nº comunicaciones	0	40
Realizar recordatorios periódicos a los trabajadores	Nº comunicaciones respecto a siniestralidad	40	40

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, utilizamos 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:

- Publicación de la declaración de intenciones en la web de la empresa para consulta de todos los grupos de interés.
- Entrega de la declaración de intenciones a los propietarios y se les explicará todos los proyectos de RSE.
- Entrega de la declaración de intenciones e informar de la siniestralidad a los representantes de los trabajadores.
- Publicación de la declaración de intenciones y de la siniestralidad en el tablón de anuncios de la empresa para informar a los trabajadores y sindicatos.
- Envío de mail informativo a clientes del nuevo tratamiento de las reclamaciones.
- Comunicar a los trabajadores junto con la nómina acerca de la campaña de sensibilización de incidentes y accidentes.

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:

ACEROS MOLDEADOS DE LACUNZA S.A.
Abarrategui s/n Lakuntza
www.amlsa.com
f.mendez@amlsa.com
948 576 031

INNOVARSE
NAVARRA