



GESINOR SERVICIO DE PREVENCIÓN S.L.L.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2015**

Octubre 2015



Esta Memoria de Sostenibilidad 2015 de la empresa **GESINOR SERVICIO DE PREVENCIÓN, S.L.L.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Fernando Hernández López**, de **Nyara Consultores S.L.P.**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



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

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

GESINOR SERVICIO DE PREVENCIÓN, S.L.L.

Avda. Roncesvalles, 20, 2º

31620 Huarte

<http://www.gesinor.com>

gesinor@gesinor.com

948197266



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 _____	15
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	18
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	19
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	21
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	22
LO QUE HACEMOS BIEN _____	23
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	24
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	26
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	27



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 **GESINOR** inició en **2013** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

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

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

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:

- ✓ *Reinversión de Beneficios*
- ✓ *Planificación de Inversiones*
- ✓ *Control consumo recursos*
- ✓ *Evaluación de Riesgos*
- ✓ *Política de Salud Laboral*

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en 2014 - 2015), en concreto:

- ✓ *Seguimiento de la rentabilidad por proyecto*
- ✓ *Homologación de proveedores contemplando aspectos de RSE*
- ✓ *Política Ambiental*
- ✓ *Sistema de Gestión Ambiental*
- ✓ *Satisfacción de los clientes*
- ✓ *Proveedores Locales*

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.

Fernando Munárriz Esteban
Gerente
Huarte, 12 de octubre de 2015



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **GESINOR** 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 **2013 y 2014** y será actualizada en **2017**, 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, 16, 19
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	12-22
	Lo que hacemos bien	23
	El plan de actuación	24
	Avanzando en nuestro compromiso	26



¿QUIÉNES SOMOS?

GESINOR S.L.L. desarrolla, desde 1.998, sus actividades de consultoría y formación en las áreas de PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, CALIDAD y MEDIO AMBIENTE para empresas de todos los sectores económicos.

Sus principales clientes se encuentran en el ámbito de la Pequeña y Mediana Empresa. Para ellas ofrece servicios tales como Vigilancia de la Salud, Servicio de Prevención Externo, cualificación de trabajadores en aspectos relacionados con la seguridad, así como apoyo en la implantación y seguimiento de Sistemas Integrados de Gestión (Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud).

Su sede principal se encuentra en Huarte (Navarra). Dispone de sedes de menor tamaño en Tudela, Logroño y Calahorra (La Rioja). Sus actividades se desarrollan en Navarra y provincias limítrofes, principalmente la zona de Calahorra.

Está constituida como **sociedad limitada laboral**. Es propiedad de 14 personas físicas, todas ellas empleadas en GESINOR. En la actualidad cuenta con un total de 18 empleados.

Sus ventas netas en 2014 ascendieron a 630.000 €. Tiene unos fondos propios de 68.000 €. No tiene ninguna deuda financiera (bancos o entidades de crédito), tan sólo tiene deuda con los proveedores.

La distribución aproximada e la facturación en la 3 áreas de actuación es:

- Servicio de prevención salud laboral y consultoría. 55%
- Formación: 25%
- Vigilancia de la salud: 20%

El mayor cambio que ha experimentado la empresa desde el diagnóstico, realizado en 2013, ha sido la incorporación al accionariado de 9 empleados, de acuerdo con la filosofía de la empresa (sociedad laboral). Esta situación propicia una comunicación directa de la propiedad con los órganos de gestión de modo que se trasladan directamente las recomendaciones y se recibe la información oportuna.

No hay designada formalmente representación sindical ni comité de empresa, por deseo expreso de los empleados.

Durante este período, la organización no ha recibido ningún premio ni distinción relevante.

En los 2 años transcurridos, la empresa ha mantenido un crecimiento sostenido, y ha ido mejorando de forma continuada en las 3 dimensiones RSE, sin que haya habido ningún cambio significativo a excepción del mencionado en la participación societaria: transparencia, control de consumos, conciliación laboral. Todos los avances han sido propiciados e impulsados por los propios empleados, en su doble papel de propietarios- trabajadores.

El organigrama actual de GESINOR es:





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **GESINOR** es:

GESINOR desarrolla sus actividades de consultoría y formación en las áreas de PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, CALIDAD y MEDIO AMBIENTE para empresas de todos los sectores económicos, teniendo en cuenta los múltiples aspectos que inciden en cada actividad para dar la solución más adecuada a las necesidades de cada empresa, colaborando en el cumplimiento de sus obligaciones legales y reglamentarias. Nuestro compromiso es conseguir el mayor beneficio para nuestros clientes, considerando simultáneamente la mejora medioambiental y la responsabilidad social.

La **visión** de **GESINOR** es:

GESINOR pretende incrementar de forma continuada su volumen de mercado, consiguiendo ser uno de los servicios líderes reconocidos por su calidad, compromiso, cercanía al cliente y respeto al medioambiente. Todo ello deberá conducir a una adecuada estabilidad financiera que garantice un futuro sostenible.

El ámbito de actuación será el de Navarra y sus Comunidades limítrofes.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para GESINOR tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como los propietarios, la administración local/autonómica, las ONG, la comunidad y las generaciones futuras.

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, los grupos de interés prioritarios son:

- **Los clientes:** en general reciben servicios de las tres áreas de actuación principales: Prevención, Formación y Vigilancia de la salud. De forma menos frecuentes reciben también servicios de consultoría en base a necesidades específicas. El mayor impacto sobre la actividad de GESINOR viene dado por el reto que supone cubrir con éxito sus expectativas crecientes, lo cual obliga a ofertar nuevos servicios o a adaptar los existentes de forma continua. El aspecto que GESINOR más valora es su fidelidad, basada en una elevada satisfacción.
- **Los Trabajadores:** Son la clave del éxito de GESINOR, ya que son quienes interactúan directamente con los clientes. La empresa les proporciona, prioritariamente, una estabilidad laboral en un buen ambiente de trabajo que ellos aprecian.
- **Los Propietarios:** Todos ellos son, a su vez, trabajadores. No tienen expectativas de dividendos, aunque la empresa les puede proporcionar una rentabilidad económica adicional a su salario.

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 ha venido informando sistemáticamente de sus resultados económicos a sus trabajadores y aliados y desarrolla su estrategia con la participación de todos ellos. Mantiene una estructura de retribuciones equilibrada en la que se contemplan también reconocimientos económicos al trabajo bien hecho y apreciado por los clientes.



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 2013 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*

cuantitativa: [copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración

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

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La dimensión económica puede considerarse que se encuentra equilibrada, salvo por el aspecto relacionado con las entidades financieras. Podríamos categorizar la situación real de GESINOR con respecto al cumplimiento del decálogo de la dimensión económica como BUENA.

Es de destacar el adecuado control y transparencia en lo relativo a la gestión económica, que se traduce en un resultado positivo sostenido a lo largo de los años..

El proceso de implantación del modelo EFQM que GESINOR ha iniciado en 2013 debe ser una herramienta que sirva para documentar, sistematizar e implantar muchos de los aspectos contemplados en este diagnóstico, apoyando y potenciado muchos de los decálogos presentes en este documento.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra como principal obstáculo la escasez de beneficios, propia probablemente del sector de actividad, per que limita de forma importante la capacidad de actuación.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como la transparencia financiera, la Implantación del modelo EFQM y el convenio laboral vigente.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso del análisis y conocimiento del entorno financiero.



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 [2014]
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	630.000 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	23.000€
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	PR2 PR4	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.		9.000€



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: *[copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración*

cuantitativa: [copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración

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

Debido a la naturaleza de su actividad, la empresa produce un escaso impacto ambiental. En cualquier caso, practica un consumo responsable, aunque no está sistematizado ni sujeto a acciones de mejora continua.

La empresa ofrece servicios de consultoría para certificación en la norma ISO 14.000 aunque su aplicación en clientes es muy escasa.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de tener una actividad medioambientalmente poco relevante.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como la Gestión de residuos sanitarios o la Formación recibida en este terreno.

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, se encuentra el seguimiento sistematizado de consumos y acciones de mejora en base a esos datos.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año]
 Gestión del agua	Consumo anual	No hay reciclaje de agua	EN10	48 m ³ /a 46 m ³ /a 44 m ³ /a 38 m ³ /a (años 2011 a 2014)
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	15.495 Kwh/a) 11.536 KWh/a (2013 y 2014)
Consumo de papel	Control y seguimiento del consumo directo de papel	Papel que es utilizado por la organización (paquetes de 500 hojas)		100 (2012) 200 (2013) 200 (2014)
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	La organización ha de evidenciar si lleva un control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO ₂ , mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores.	EN16 EN17	1,53 TmCO ₂ eq 1,76 Tm CO ₂ eq. 2,17 Tm CO ₂ eq. (años 2012 a 2014)

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

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



Política de seguridad y salud laboral	9-10
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	7-8
Participación interna en la empresa	7-8
Política de igualdad de oportunidades	7-8
Contratación colectivos desfavorecidos	7-8
Conciliación de la vida laboral y personal	7-8
Políticas de atención al cliente	7-8
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	3-4
Apoyo a proyectos sociales	7-8
Contratación de proveedores locales	7-8



¡Hay que hacer cambios!



Necesitamos mejorar



Estamos en valores intermedios



Vamos por buen camino



¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

El grado de cumplimiento general en esta dimensión es alto,, aunque no uniforme en las diez frases del decálogo.

Los aspectos referentes a la salud laboral, están holgadamente cubiertos, en lógica con la actividad propia de la empresa. En todo caso, la actividad desarrollada por GESINOR no presenta excesiva complicación ni riesgo respecto a los riesgos laborales.

Es de destacar el grado de autonomía personal de los trabajadores y se aprecia la carencia de una sistemática de evaluación de la satisfacción del cliente. A pesar des ello, la empresa dispone de datos objetivos muy favorables en cuanto a la captación de nuevos clientes (superiores al 20% interanual)

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, ser una actividad con escasa complejidad desde el aspecto de la salud laboral

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la Implantación del modelo EFQM y el disponer de un servicio de Prevención Propio

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, para sistematizar la recogida de datos de las quejas de los clientes.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

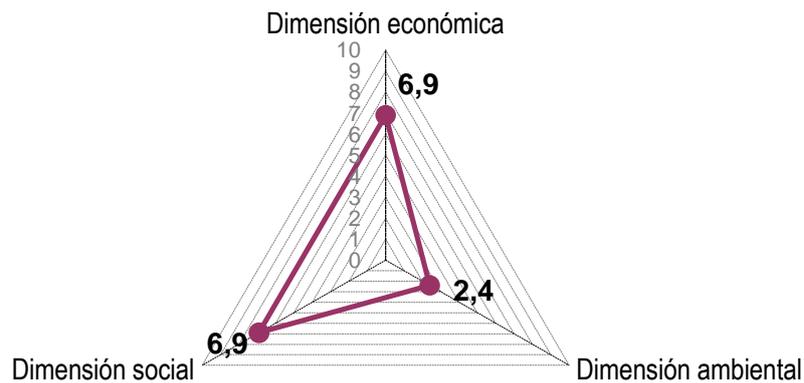
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2014]
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	20 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	70% muj. 30% Hombr.
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	8 quejas
Formación	Formación de la plantilla	Indicar el porcentaje del personal respecto al total de la plantilla que ha realizado actividades de formación en el último año.	LA12	100%



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

REPRESENTACIÓN GRAFICA GLOBAL



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

Favorables:

- El hecho de ser una entidad con principios consolidados en los ámbitos económico y social y que presta sus servicios a personas. La propia Misión, Visión y Valores definidos por la organización, están alineados y enfocados al cumplimiento de criterios del ámbito económico y social.
- La implantación del modelo EFQM, que ayuda a identificar procesos, sistematizarlos, medirlos, analizarlos y plantear acciones.

Desfavorables:

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



LO QUE HACEMOS BIEN

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

Reinversión de Beneficios

Hasta la fecha, todos los beneficios generados han sido reinvertidos en la empresa. No ha existido distribución de dividendos. Parte de ellos han sido destinados a actividades de I+D.

Afecta al Grupo de Interés de Propietarios

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Control consumo recursos

GESINOR dispone de datos respecto a las siguientes cuestiones:

- Consumos energía eléctrica. Existen prácticas de consumo responsable, apagado de luces innecesarias, etc.
- Consumo agua. El único consumo es de los sanitarios.
- Consumo papel.

Afecta al Grupo de Interés Ambiental, Comunidad

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Política de Salud Laboral

Existe una Política de Seguridad y Salud Laboral definida por la organización en el año 2000. Existen objetivos y metas definidos en el ámbito preventivo. Cada año se hace un Programa anual

Se dispone de documentación que fundamentalmente es elaborada, gestionada y actualizada por la propia GESINOR. Se plantean acciones para reducir los riesgos detectados en la evaluación de riesgos laborales.

Las funciones y responsabilidades se encuentran definidas en los documentos mencionados

Afecta al Grupo de Interés de Trabajadores



EL PLAN DE ACTUACIÓN

GESINOR elaboró en **2013** 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 **Clientes, Trabajadores y Propietarios** así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

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

Áreas de mejora en la dimensión económica

- **Seguimiento de la rentabilidad por proyecto**

Afecta a los Grupos de Interés de Propietarios y Trabajadores.

Tras definir los indicadores apropiados y su método de cálculo, debe trasladarse esta metodología al sistema informático para que la recopilación de datos y la obtención de la información sea ágil y sencilla.

En el momento de redactar esta memoria se encuentran los indicadores definidos y el sistema informático en proceso de adaptación.

- **Homologación de proveedores contemplando aspectos de RSE**

Deben revisarse los proveedores más importantes, recabando información relativa a su cumplimiento en materia RSE.

En el momento de redactar esta memoria se ha recabado información de los 3 proveedores más importantes: electricidad, teléfono y agua.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Política Ambiental

Redacción y difusión de la Política Ambiental

La Política Ambiental se ha definido. Debe difundirse entre los Grupos de Interés.

Sistema de Gestión Ambiental

Desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental completo.

Hasta el momento se han desarrollado algunas instrucciones de buenas prácticas ambientales: consumo energético, papel, agua.

La intención es contar con un SGA completo, de acuerdo con la ISO 14001:2015

Áreas de mejora en la dimensión social

Satisfacción de los clientes

Evaluar de forma eficaz la satisfacción de los clientes, de modo que sea posible medir su variación año a año.

En este momento se están parametrizando algunas variables. Se ha comenzado a realizar sesiones grupales con clientes seleccionados.

Proveedores Locales

Debe conseguirse que sean locales todos los proveedores en los que ello es posible

Este año ya se ha conseguido que sean locales el 100% de los proveedores posibles.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que GESINOR 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 2015-2016 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Definición de Indicadores de Rentabilidad por proyecto	Nº de indicadores activos y con datos.	0	6
Evaluar Compromiso RSE de Proveedores	Nº de Proveedores evaluados	0	8
Divulgación Política Ambiental	Porcentaje de clientes comunicados	0	100%
Implantación Procedimientos Medioambientales	Nº de Procedimientos Implantados	0	3
Satisfacción de clientes	% de clientes A entrevistados	0	100%
Proveedores Locales	% de posibles proveedores locales incorporados	0	100%



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

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

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

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

- *Publicación en Página Web*
- *Correo electrónico (clientes y proveedores)*
- *Reuniones (trabajadores y clientes)*
- *Tablón de anuncios interno*
- *Comunicación directa (Clientes Principales, Administración Local)*

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:

GESINOR

Avda. Roncesvalles s/n
31620 Huarte (Navarra)

www.gesinor.com

gesinor@gesinor.com

948197726



INNOVARSE
NAVARRA