



ZABALA INNOVATION CONSULTING,S.A

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2016

Octubre de 2016



Esta Memoria de Sostenibilidad 2016 de la empresa ZABALA INNOVATION CONSULTING,S.A. ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **AINHOA MENDIOROZ** de EXELOR, S.L 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:

ZABALA INNOVATION CONSULTING, S.A

Dirección: Paseo Santxiki, 3 bis - E-31192 Mutilva Alta Navarra

Web: <http://www.zabala.es/es>

Mail: info@zabala.es

 +34 948 19 80 00



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	13
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	12
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	16
DIMENSIÓN ECONÓMICA: _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: _____	26
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	30
LO QUE HACEMOS BIEN _____	29
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	36
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	42
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	44



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera Memoria de Sostenibilidad resultado de un proceso de reflexión y compromiso que ZABALA INNOVATION CONSULTING, S.A inició en 2014 con el fin de implantar progresivamente criterios de responsabilidad social en su estrategia, su planificación y su gestión.

Con esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde ZABALA Innovation Consulting, queremos compartir con nuestros grupos de interés nuestra manera de trabajar y compromiso, con un modelo de negocio que pone a los clientes como la brújula para alcanzar el éxito. Creemos que nuestro principal valor añadido reside en las personas que nos acompañan y con las que trabajamos, y son ellas las que mejor nos definen.

La integridad, el respeto, la cooperación y el compromiso son valores que se han fundido con nuestra vocación de servicio al cliente en la gestión de la innovación durante estos 30 años de trayectoria. En este recorrido hemos coincidido con muchas entidades y organizaciones que han contribuido a nuestro crecimiento y fortalecimiento como empresa.

Creemos también que **la RSE es una herramienta eficaz** para mejorar nuestra competitividad y que nos permite mejorar nuestra gestión, así como aprovechar las oportunidades del desarrollo de productos y servicios innovadores, que contribuyen a la asunción de los retos económicos, ambientales y sociales del mundo del siglo XXI.

Desde hace varios años en ZABALA hemos colaborado con algunas organizaciones sociales, a través de la participación en sus patronatos y aportando nuestra experiencia en gestión con el objetivo de contribuir a su desarrollo, como es el caso de Fundación Xilema o Fundación Ilundain. Asimismo, hemos colaborado con otras organizaciones y ONGs aportando financiación.

En el año 2015 lanzamos una convocatoria interna de proyectos de Acción Social. Las personas integrantes de nuestra plantilla pueden presentar proyectos sociales, culturales o deportivos impulsados por otras entidades para ser apoyados económicamente por la empresa. Son los propios miembros de la plantilla quienes votan las propuestas. El éxito de la convocatoria y el número de propuestas recogidas cada año reflejan el compromiso interno de solidaridad de nuestro equipo humano. Asimismo, elaboramos un Plan de Acción Ambiental que ha sido implantado en todas las sedes de ZABALA.

Hemos querido avanzar con estas acciones y establecer otra serie de indicadores relacionados con las perspectivas económica, social y ambiental, sistematizarlas y así obtener datos concretos sobre nuestra gestión y evolución en materia de RSE. Para ello, en 2014 pusimos en valor nuestras acciones de RSE implantando la presente **metodología InnovaRSE** impulsada por Gobierno de Navarra y mediante la cual realizamos nuestro Diagnóstico de RSE, Plan de Actuación y la presente Memoria que ahora damos a conocer.

En 2016 hemos dado un paso más con nuestra estrategia de RSE y nos hemos adherido al **Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)**, una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE) en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de

negocio de las empresas. Con más 13.000 entidades firmantes en más de 145 países, es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

ZABALA adquiere así la responsabilidad de cumplir y difundir los **10 Principios del Pacto Global**, basados en Declaraciones y Convenciones Universales.

En virtud de este pacto somos una empresa comprometida con el desarrollo de la sociedad y la promoción de estándares de vida en línea con **los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos**, y así queda reflejado en el **código de conducta interna** que aplicamos en la empresa.

El valor de ZABALA reside también en su capital social. En estos treinta años hemos sido capaces de tejer una red basada en colaboradores, socios, organismos de investigación, universidades; administraciones europeas, nacionales y regionales; pequeñas, medianas y grandes empresas... todo un ecosistema que funciona en torno a nuestra actividad y que es nuestra razón de ser.

Creemos también que la RSE es un valor añadido para nuestros clientes, y por eso también desde 2016 hemos creado entre nuestros servicios de gestión integral de la innovación una nueva área dirigida a la **Innovación Social** y que está estrechamente ligada a los valores y principios rectores de la RSE. De esta forma, queremos contribuir también a su impulso y adopción.

Desde nuestra experiencia hemos podido observar y comprobar cómo las compañías que gestionan su negocio desde la perspectiva de la innovación y la RSE están mejor gobernadas y menos expuestas a riesgos y, por lo tanto, son más competitivas.

A través de estas líneas no sólo hacemos una declaración de intenciones en materia de RSE, sino que establecemos **un compromiso sólido con unos valores y forma de gestión con la que nos sentimos plenamente identificados.**

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.

*Ainhoa Zabala
Dirección y RRHH
Mutlva Alta a 16 de agosto de 2016*



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **ZABALA Innovation Consulting, S.A** 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 se ha realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial, así como un **Plan de Actuación**, que está siendo implementado. La información que aquí se ofrece 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 **2014 elaboración de Diagnóstico** y **2015 redacción del Plan de Actuación** y será actualizada en **el año 2017** puesto que este documento tiene un carácter **anual**

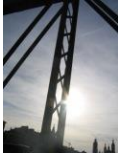
El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos 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 especifica.

- **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	17, 22 y 26
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	13
	Comprometidos con las personas	14
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	17-30
	Lo que hacemos bien	31
	El plan de actuación	36
	Avanzando en nuestro compromiso	42



¿QUIÉNES SOMOS?

ZABALA Innovation Consulting S.A. es una consultora internacional independiente fundada en 1986. Asesoramos en la gestión integral de Innovación y de la I+D+i a empresas, organismos de investigación, universidades y administraciones regionales, estatales y comunitarias.

Con 30 años de experiencia, 200 profesionales como equipo humano, 9 sedes en 4 países y cerca de 1.500 clientes, seguimos trabajando con la misión de convertir la Innovación en el factor clave de la competitividad de las organizaciones.

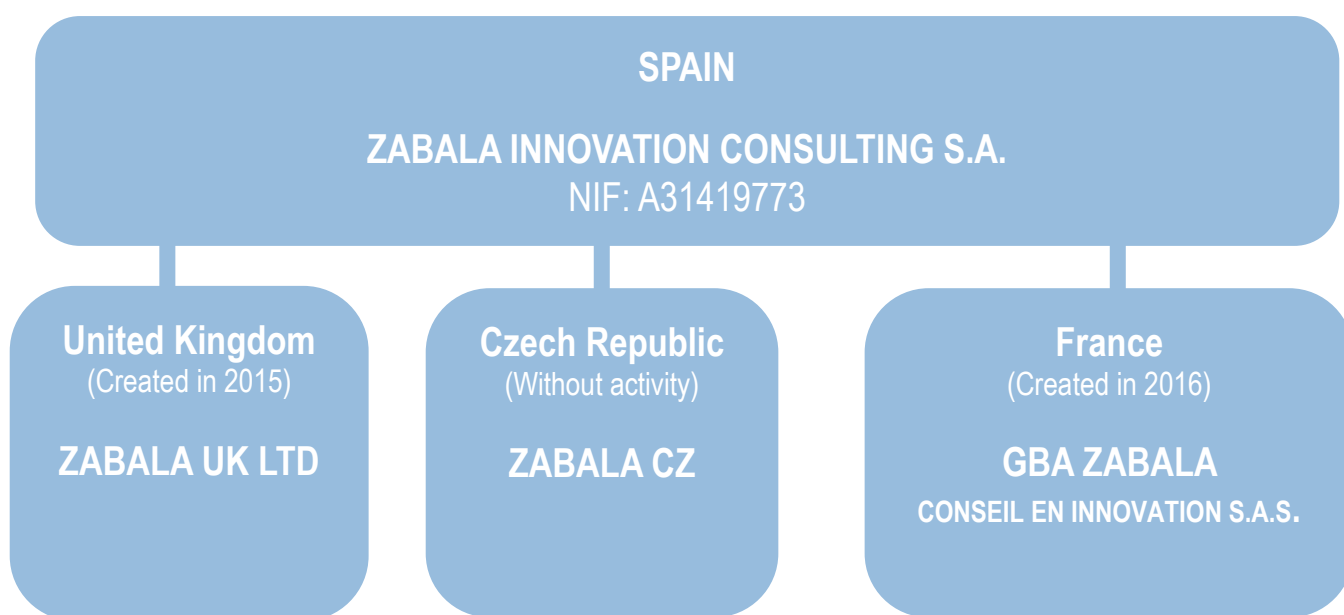
Ofrecemos servicios cómo:

<p style="text-align: center;">01</p> <p style="text-align: center;">Búsqueda y gestión de financiación para proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación <ul style="list-style-type: none"> ○ Proyectos europeos ○ Proyectos nacionales y regionales • Inversión y competitividad • Medioambiente y eficiencia energética 	<p style="text-align: center;">02</p> <p style="text-align: center;">Gestión integral de deducción Fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deducciones por I+D+i • Deducciones por medioambiente • Patent Box • Bonificaciones
<p style="text-align: center;">03</p> <p style="text-align: center;">Internacionalización de la I+D+i</p> <p style="text-align: center;">Servicio integral de actividades, independientemente del país en el que éstas se ejecuten.</p>	<p style="text-align: center;">04</p> <p style="text-align: center;">Licitaciones y CPI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licitaciones Internacionales • Compra pública innovadora
<p style="text-align: center;">05</p> <p style="text-align: center;">Asesoría en Innovación Social</p> <p style="text-align: center;">Valor social empresarial con enfoque de derechos humanos.</p>	<p style="text-align: center;">06</p> <p style="text-align: center;">Estudios</p> <p style="text-align: center;">Colaboramos con administraciones públicas para el fomento de la Innovación y asistimos a las empresas para integrar la Innovación en su estrategia general.</p>
<p style="text-align: center;">07</p> <p style="text-align: center;">Diagnósticos de competitividad</p> <p style="text-align: center;">Posibilidad de incrementar la presencia en el extranjero a partir de productos y servicios dirigidos a nuevos mercados o mercados nicho.</p>	<p style="text-align: center;">08</p> <p style="text-align: center;">Posicionamiento</p> <p style="text-align: center;">Servicio integral de posicionamiento estratégico en Europa</p>

EN ZABALA INNOVATION CONSULTING APOSTAMOS POR LA INNOVACIÓN EN PRIMERA PERSONA, trabajando en proyectos propios y estudios participados que cuentan con el apoyo de la Comisión Europea. Nuestras áreas de especialización están dedicadas a proyectos de Salud (Biotecnología, Química y Agroalimentación), Smart Cities (Transporte, Medioambiente, Materiales y Energía), TICS (Open Data, Seguridad, Móvil e Internet) y Tecnologías de la producción que buscan mejorar procesos y productos y sectores industriales.

Ayudamos al cliente a elegir caminos para crecer con un equipo altamente cualificado: ingenieros, biólogos, químicos- y nuevas sedes en localizaciones estratégicas, trabajamos con perfiles especializados que entienden el negocio de nuestros clientes y hablan perfectamente su lenguaje.

ORGANIGRAMA OPERATIVO ACTUAL



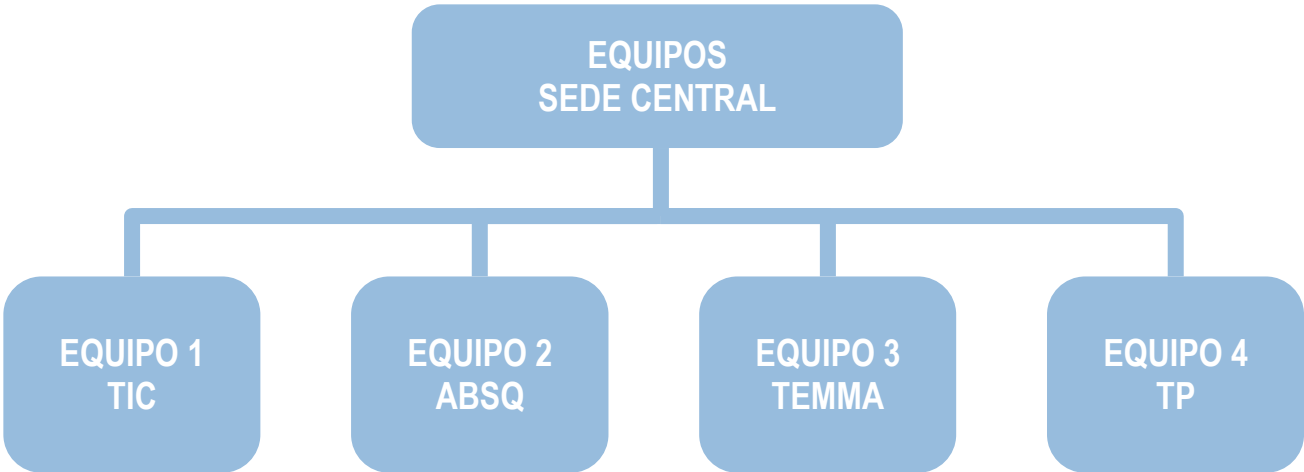
ORGANIZACIÓN





NUESTRA SEDE CENTRAL ESTA EN NAVARRA, CONCRETAMENTE EN EL PASEO SANTXIKI, Nº 3
BIS - E-31192 MUTILVA ALTA NAVARRA ☎+34 948 19 80 00 MAIL: INFO@ZABALA.ES

ORGANIZACIÓN SEDE CENTRAL



ORGANIZACIÓN DEL ÁREA NACIONAL



DELEGACIONES EN:

MADRID

C/ Zurbano 45, 3ª planta
E-28010 Madrid
T (+34) 91 4467652
F (+34) 91 4467652
info@zabala.es

BARCELONA

Torre Inbisa
Plaza Europa 9-11, 15ª planta
E-08908 Hospitalet de Llobregat
(Barcelona)
T (+34) 93 2725734
F (+34) 93 2725734
info@zabala.es

SEVILLA

Centro de Negocios Galia Puerto, oficina 9
Ctra. de la Esclusa s/n
E-41011 Sevilla
Tel. (+34) 955 658281

VALENCIA

Sorolla Center
Avda. Cortes Valencianas, 58-5ª planta
E-46015 Valencia
Tel. (+34) 96 0454135

VIGO

Centro de Negocios Ágora Magna
Travesía Calle Coruña, nº4 Bajo
E-36208 Vigo (Pontevedra)
Tel. (+34) 986247642

BRUSELAS

Rue Belliard, 20 – 4 ème
B-1040 Bruselas
Tel. (+32) 2 5138122
www.zabala.eu

LONDRES

31 Southampton Row, Holborn
London WC1B 5HJ
Tel. +44 (0) 20 35851480
www.zabala.co.uk

PARIS

29 bis Rue d'ASTORG
75008 Paris
Tel. +33 (0) 145 611 888

PARTNERS Y COLABORADORES: Canadá; Estados Unidos; México; Colombia; Bolivia; Perú; Brasil; Argentina; Chile; Austria; Alemania; Bulgaria; Polonia; China; Turquía; Israel; Portugal; India

Destacamos como *países en los que desarrollamos actividades significativas o relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria a:* España, Bélgica, Reino Unido y Francia.

Habitualmente trabajamos con grandes empresas, pymes, centros tecnológicos, organizaciones del sector público y universidades. Asimismo, mantenemos cuatro grandes áreas de especialización:



Como **CAMBIOS SIGNIFICATIVOS** durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización destacamos la apertura de las sedes de Londres y París la creación del área de Innovación Social.

Respecto a los **PREMIOS Y DISTINCIONES** recibidas durante el periodo informativo destacar:

- Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Premio al espíritu emprendedor concedido por la Cámara de Bélgica y Luxemburgo a José María Zabala. Abril 2016.
- Premio Empresario del Año 2015 en Navarra a José María Zabala. Enero 2016.
- Diploma Gobierno de Navarra realización Plan de Actuación sistema InnovaRSE. Diciembre 2015.
- Diploma Gobierno de Navarra realización Diagnóstico Innovarse. Diciembre 2015.
- Mantenemos nuestras certificaciones por empresa externa en normas: ISO 9001 de gestión de la calidad y UNE 166002: 2006 de gestión de la I+D+i

Asimismo, ZABALA Innovation Consulting es una sociedad anónima cuyo accionario está compuesto por la familia Zabala-Versteeg.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

LA MISIÓN DE ZABALA ES:

ZABALA es una empresa con vocación innovadora, orientada a servir cada día mejor a sus clientes, y que precisamente hace de la innovación el factor clave de su competitividad. Desde esta óptica, ofrece un servicio integral mediante la colaboración con sus clientes en la planificación de los proyectos de I+D+i y en la gestión de todo tipo de subvenciones y ayudas a nivel regional, nacional y comunitario.

En definitiva, puede concluirse que la orientación de la "EMPRESA" está centrada en la resolución de los problemas en materia de I+D+i y en la gestión de la competitividad, siendo la dedicación y entrega máxima a sus clientes un factor clave de la filosofía de la misma.

Su aspiración es la prestación de unos servicios de calidad excelente, en un plazo y a un coste adecuados, consiguiendo la mayor satisfacción de quienes han confiado en su buen hacer.

La empresa pretende mejorar la calidad de vida, la sostenibilidad, el progreso, el empleo y la riqueza de la sociedad ayudando a empresas, administraciones públicas, centros tecnológicos y universidades, a desarrollar tanto nuevos productos, como procesos y servicios innovadores que permitan a las organizaciones crecer y ser cada vez más competitivas en el ámbito nacional e internacional.

Por último, "ZABALA INNOVATION CONSULTING, S.A." tiene el propósito de crecer de forma rentable y perdurar a largo plazo, conservando los puestos de trabajo de la plantilla actual y ampliando la misma en la medida de lo posible. Todo ello realizado día a día en un ambiente agradable, trabajando en equipo, y en un marco de comunicación, libertad y responsabilidad.

LA VISIÓN DE ZABALA ES:

- La empresa quiere ser líder en la presentación, aprobación y gestión de proyectos, así como prescriptora para cualquier iniciativa relacionada con la I+D+i a nivel nacional.
- Asimismo, aspira a ser un referente en materia de Innovación en el ámbito nacional e internacional, mejorando su posicionamiento global a nivel mundial.
- Todo ello, a través de una imagen óptima, altamente profesional y cercana, que genere confianza en los clientes y bienestar entre quienes forman empresa.

NUESTROS VALORES:

Los valores que guían toda la actividad profesional de ZABALA así como su comportamiento respecto a sus grupos de interés son los siguientes:

- La CONFIANZA. Confiar en los demás y merecer la confianza de clientes, proveedores, instituciones, trabajadores, etc.
- La INTEGRIDAD. Respetar y ser ético con los clientes, proveedores, entorno social y medioambiente.
- La COOPERACIÓN. Trabajar en equipo aportando ideas que beneficien a la empresa, clientes y proveedores.

- La INNOVACIÓN. Fomentar y gestionar el cambio tomando iniciativas y riesgos con mesura. Adquirir y compartir conocimientos entre todos.
- El COMPROMISO. Cumplir todos los compromisos y acuerdos que la empresa haya adquirido libremente.
- La LIBERTAD y RESPONSABILIDAD. Convivir en libertad aceptando la responsabilidad, así como el resultado y las consecuencias de las propias acciones.

Estos valores están recogidos en www.zabala.es y en el código de conducta de la entidad.

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración del Diagnóstico y Plan de Actuación de RSE, se ha analizado la importancia esencial que para ZABALA Innovation Consulting tiene la relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como con la administración pública, los colaboradores, comité de dirección, ONGs, etc.

De hecho, durante el proceso de elaboración del Plan de Actuación en materia de RSE se ha tenido muy en cuenta el modo en que la actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y se ha revisado 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.

Inicialmente en el Diagnóstico, se cuantificó como muy alto, alto, medio, bajo qué impactos tiene la actividad de la empresa en cada grupo de interés y qué influencia tiene cada grupo de interés en la actividad de la empresa. Posteriormente en la elaboración del Plan de Actuación se fue un paso más allá y se cuantificó para cada grupo de interés la influencia y la afección como 1 - baja, 2 - media y 3 - elevada en relación a cada dimensión. Es decir, se valoró para cada grupo qué influencia tiene en la dimensión social; en la dimensión económica y en la dimensión social, y qué afección tiene ese grupo también en las 3 dimensiones. Una vez realizada esa valoración se sumaron los resultados de las seis casillas identificando de ésta forma cuales son los grupos de interés prioritarios desde el punto de vista de la RSE.

En el Plan de Actuación realizado en el año 2015 resultaron con mayor puntuación, y por tanto como grupos de interés prioritarios: los trabajadores, la propiedad/consejo administración/ accionistas, los clientes y la administración pública, ya que los tres grupos de interés obtuvieron puntuaciones muy altas tanto en la influencia como en la afección de las tres dimensiones.

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

La empresa está comprometida con el desarrollo de un buen gobierno de la misma. La dirección de ZABALA está altamente cualificada y cuenta con el Comité de Dirección, que se reúne periódicamente para el desarrollo de acciones de mejora que garanticen la continuidad de la empresa.

Entre las acciones que podemos destacar figuran:

- La adopción de un código ético con un compromiso fuerte por el respeto de los derechos de los trabajadores, la promoción de la igualdad de género y de los derechos humanos.
- La adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas asumiendo los principios éticos empresariales así como los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.
- La adopción y aplicación de normativa de confidencialidad.
- Una apuesta por la transparencia mediante un plan de información de cumplimiento de objetivos.
- Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de los trabajadores y la recogida de sugerencias.



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.**

ZABALA realizó en **el año 2014** 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 EL AÑO 2014 CUANDO REALIZAMOS EL PRIMER DIAGNÓSTICO** 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. Aclarar que todas las preguntas se puntuaron en base a cómo se estaban aplicando criterios de RSE, que iban más allá del cumplimiento legal





DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En el año 2014 cuando realizamos el Diagnóstico, la dimensión económica obtuvo una buena puntuación media.

Como fortalezas destacaron:

- Elaboración de un "protocolo familiar" con objeto de velar por la continuidad de la empresa.
- Medidas adoptadas para proteger la confidencialidad de la información.
- Elaboración de política de uso de medios informáticos y redes sociales.
- La organización está certificada en base a un sistema de gestión ISO 9001 que es auditado anualmente de forma externa. Gestiona datos relativos a costes de producción, servicio y se marca objetivos al respecto.
- ZABALA siempre cumple las condiciones de pago acordadas.

Cómo áreas de mejora de ésta dimensión, en el año 2014 resultaron:

- Para mejorar la visibilidad ante los grupos de interés de aspectos definidos (como valores de la empresa, compromisos de confidencialidad, compromiso de uso de redes sociales etc.) puede documentarse un código de conducta como síntesis de los valores y compromisos a asumir. Este código a fecha de marzo de 2016 está documentado.
- Para la selección de entidades financieras se priorizan criterios de seguridad, solvencia y trato de confianza antes que la realización de prácticas socialmente responsables.
- Definir criterios para realizar inversión socialmente responsable.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa identificó 3 dificultades:

- Complejidad y cambios de la legislación vigente y plazos ajustados para el cumplimiento de la misma.
- Dependencia de las políticas desarrolladas por parte de administraciones públicas.
- Dificultad de transparencia por parte de ciertas entidades para poder verificar en qué grado llega el dinero aportado a dónde se necesita.

Respecto a los apoyos, en el diagnóstico identificamos los siguientes apoyos para esta dimensión:

- Alto grado de formación y cualificación de dirección y trabajadores.
- Entidad certificada en ISO 9001.
- Auditorías de cuentas externas anuales.
- Asesoría fiscal externa.
- Apoyo externo en elaboración de plan estratégico.
- Asesoría externa para elaboración de un protocolo familiar.

El análisis que realizamos nos permitió detectar también necesidades que se podían englobar en:

- Necesidad de recursos humanos. Para la elaboración del Diagnóstico en RSE contamos con la colaboración de una persona de reciente incorporación en aquel momento, que sigue actualmente en la empresa y recientemente hemos contratado a otra persona con amplia formación y experiencia en RSE.
- Recursos económicos.
- Mayor información y comunicación con grupos de interés.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UD.DES.
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras. Se ha tenido en cuenta los proveedores de servicios por resultar la "compra" más significativa. Concretamente servicio de notaria, asesoría laboral, fiscal, jurídico, auditoría y servicio TICS.	EC1	100% Navarra 357.949 € (año 2014)
Gestión de capital	Ventas netas	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización, expresada como habitualmente ya se hace en otros documentos como las cuentas anuales. No obstante, se debe subrayar que las ventas netas eliminan de sus ingresos descuentos, rappels... que la empresa hace a la clientela, para dar una cifra más real del valor neto de sus ingresos. Recoge ventas totales.	EC1	11.186. 835 € (2014)
Comunidad local	Inversión socialmente responsable	Indicar la existencia de actuaciones por parte de la empresa vinculadas a inversiones socialmente responsables. Incluye donativos y patrocinios.	EC1	15.523,63€ (2014)
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 relacionados con los impactos de los productos y de los servicios en el ámbito de la información y el etiquetaje o la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	PR2 PR4	0 incidentes (2014)

<p>Innovación</p>	<p>Recursos destinados a la innovación</p>	<p>Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación, identificando de forma documental los recursos que la empresa destina a la innovación (horas/persona o euros invertidos => maquinaria, sistemas de gestión y de la información, despliegue de nuevos proyectos...). Incluye proyectos de I+D aprobado por Gobierno de Navarra para Innovación interna.</p>	<p>199.273,46 € (2014)</p>
--------------------------	--	---	--------------------------------



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra **SITUACIÓN EN EL AÑO 2014 CUANDO REALIZAMOS EL PRIMER DIAGNÓSTICO** en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado (ISO 14001)	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	No aplica
Gestión de emisiones	
Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental (ISO 14001)	

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



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Como **FORTALEZAS** de esta dimensión ambiental, en el momento del diagnóstico se detectaron:

- Existía un “código de normas para cuidar el medio ambiente”.
- Dentro de los valores de la empresa se recogía la “INTEGRIDAD” entendida como: “Respetar y ser ético con los clientes, proveedores, entorno social y medio ambiente”.
- Uso de papel y carpetas para clientes con certificado FSC.
- La construcción del edificio de la sede central se planteó teniendo en cuenta criterios de ahorro y eficiencia energética.
- Se dispone de aparca bicis para favorecer el acceso en éste medio.
- Se detecta uso compartido de vehículo entre trabajadores.
- Formación y sensibilización ante el medio ambiente desde la dirección de la empresa.

En cuanto a las **DIFICULTADES** para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, la empresa identificó 3 dificultades:

- Amplitud, complejidad y alto grado de exigencia de la legislación ambiental (sobre todo la foral).
- Las preguntas del decálogo para valorar nuestro desempeño ambiental en materia de RSE estaban más enfocadas a una empresa productiva con proceso de fabricación que para una empresa de servicios como la nuestra.
- Falta de recursos.
- Falta de información o de hábitos de reciclaje. Aunque se identificó como dificultad de forma inicial la respuesta del personal a la hora de plantear el plan de actuación ha sido muy positiva y colaboradora.

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

- La empresa está certificada en un sistema de gestión de calidad según ISO 9001 de estructura similar a ISO 14001.
- Se detecta compromiso y sensibilidad ambiental en la dirección de la empresa.
- Amplia formación y experiencia en temas ambientales de responsable de comunicación involucrada en proceso de RSE y alto grado de calificación del personal.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos llevó a identificar algunas **NECESIDADES** que se englobaron en:

- Formación y sensibilización ambiental.
- Recursos humanos.
- Apoyo desde la administración pública, tanto económico, como de asesoramiento y formación ambiental.

Se recogieron oportunidades de mejora muchas ya acometidas a fecha actual, como eran:

- Mejorar el "Código de normas para cuidar el medio ambiente" y su acceso en intranet de la empresa e integrarlo con manual de acogida y formación a nuevas incorporaciones y reciclaje del personal. A fecha actual realizado.
- Aumentar la formación y sensibilización ambiental de los trabajadores de ZABALA en relación a los impactos ambientales y buenas prácticas a realizar ligadas a la actividad e instalaciones de ZABALA.
- Mejorar la comunicación ambiental con los grupos de interés de las acciones acometidas en ZABALA.
- Valorar la implantación y certificación de un sistema de gestión ambiental según ISO 14001.
- Elaborar un procedimiento y registros para el control de consumos de electricidad (Kwh.), consumo de gas, agua (m3), papel (nº de paquetes) y consumo de gasoil vehículos (litros). Comunicar la evolución de los consumos al resto de trabajadores/trabajadoras. Obtener dato de % de consumo de papel certificado FSC.
- Instalación en inodoros de doble pulsador para ahorro de agua.
- Regular los termostatos a la temperatura recomendada con IDAE para climatización de edificios.
- Disponer de un registro para control de indicadores de generación de residuos.
- Mejorar la segregación diferenciada de residuos tanto en oficina como en la cocina. Trabajar la sensibilización del personal, señalización e información a todos los grupos de interés.
- La responsable de comunicación sugiere habilitar un punto limpio de recogida que sobretodo tiene una acción sensibilizadora.
- Se puede valorar el uso de productos de limpieza ecológicos.
- Estandarizar el método para compartir coche.
- Dar formación y/o normas de conducción eficiente.
- Incluir en la página web número de autobuses que acceden a las instalaciones de Mutilva.
- Premiar los compromisos personales como el desplazarse en bicicleta.
- Comunicar a los grupos de interés el uso de papel/carpetas con sello FCS.
- Uso de jarras de aguas que sustituyan los botellines que se ofrecen a las visitas (informando de la intención de la medida).
- Organización de eventos de forma sostenible. Cuando se realiza invitación a actos recordar que puede utilizarse el transporte público.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

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

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UD.DES.
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta.	EN28	0 sanciones (2014-2016)
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Por una parte, se pretenden saber de todas las fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (en la producción, en el transporte de mercancías, en los desplazamientos de los comerciales...) cuál es su consumo anual. Por otra parte, interesa evidenciar si la organización realiza un seguimiento de estos consumos anuales, para así, a partir de un análisis, en los casos que sean necesarios, establecer medidas de mejora.	EN3 EN4	Sede Mutilva_energía activa: 413126 kw / h. Sede Mutilva_gas natural: 398942 Kw/h. Sede Barcelona: consumo eléctrico: 15444 Kw/h (año 2015)
Consumo de materias primas Mp.	Consumo total de materias primas, aparte del agua, por tipos	La organización ha de poner de manifiesto el consumo anual de materias primas presentes en el producto final (incluido el embalaje y excluyendo el agua). El resultado aparecerá desglosado por tipos de materiales y por la cantidad consumida. El indicador contempla el consumo de todas las sedes de ZABALA porque las compras están centralizadas en Mutilva	EN1	46 unidades de tóner y 700250 folios (año 2015)
Afectaciones al suelo	Volumen de vertidos accidentales más significativos	La organización ha de exponer la existencia o no de vertidos accidentales significativos. En caso afirmativo, el volumen de estos.	EN23	No se ha producido ninguna afección al suelo (2014-2016)
Producción y gestión de residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento	La organización ha de poner de manifiesto si dispone de un registro o realiza un seguimiento de los residuos generados, de manera que tenga cuantificados los residuos producidos y el tratamiento que recibe cada uno, para saber si realiza una correcta gestión de los residuos o si se pueden tomar medidas de minimización. El resultado aparecerá desglosado por tipología y destino de tratamiento.	EN22 EN24	El residuo generado en mayor cantidad es el papel En 2014 se entregaron 52 Cajas a destruir Además se generaron 34 unidades de tóner (2014)

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra **SITUACIÓN EN EL AÑO 2014 CUANDO REALIZAMOS EL PRIMER DIAGNÓSTICO** 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





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Como puntos fuertes de ésta dimensión destacamos:

- ZABALA está constituida por una plantilla joven dirigida por una dirección cualificada y con unos valores claros que transmite a sus trabajadores de forma directa.
- El trato, la captación y tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de la clientela.
- Medidas de conciliación de la vida laboral y personal.
- Alto grado de seguridad y confidencialidad de información del cliente (con el compromiso por escrito ante el cliente y por los trabajadores).
- Trato directo con la dirección de la empresa que facilita la participación de los trabajadores.

También en la dimensión social, descubrimos algunas **DIFICULTADES** para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular se recogieron 3 dificultades:

- Elevada documentación y legislación asociada a la prevención de riesgos laborales. (Se controla la documentación de 5 sedes).
- Alto número de trabajadores y puestos muy cualificados.
- Dificultad en sistematizar y controlar a las entidades sociales con las que colaborar.

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

- Servicio de prevención ajeno: FREMAP.
- Sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001.
- Valores claros y documentados definidos desde la dirección.
- Implicación de la plantilla.

Respecto a las **NECESIDADES** detectadas en el diagnóstico recogimos:

- Mejorar el orden de la documentación de prevención de riesgos laborales y designar un responsable de prevención en cada sede.
- Mejorar la comunicación en temas de prevención de riesgos laborales a los trabajadores) Incluir en reuniones trimestrales todo lo avanzado con FREMAP e indicadores de siniestralidad. Comunicar programa anual y memorial anual establecido con servicio de prevención ajeno.
- Mejorar la comunicación de temas sociales con los grupos de interés.
- Documentar las medidas existentes en materia de igualdad de género y en materia de conciliación de la vida laboral y personal.
- Definición de plan de igualdad de género y/o protocolo de prevención frente al acoso sexual o por razón de sexo.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

Y éstos son algunos de los indicadores que seleccionamos en el año 2014 para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

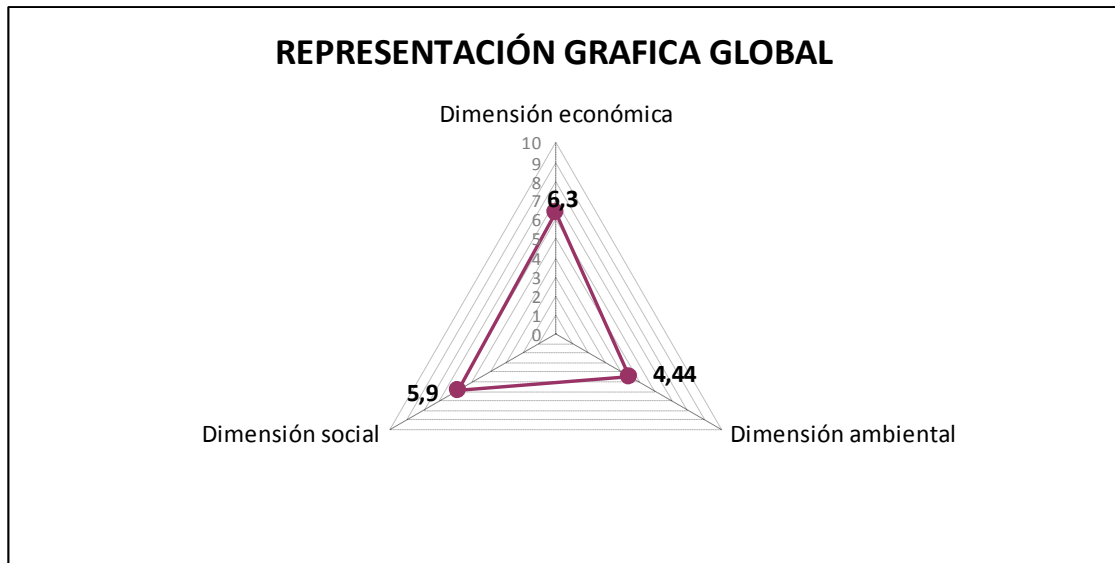
COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UD.DES.
Formación	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	Formación externa: 26,59 horas /pna. Formación interna:20,62 horas/ pna. (Año 2014)
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	Total plantilla: 160 Directivos: 23 (52% hombres- 48% mujeres 17% más 45 años). Consultores: 126 (48% hombres- 52% mujeres -2% más 45 años-1,6% pnas disc). Administración: 11 (9% hombres- 91% mujeres -9% pnas disc).(Año 2014)
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización, que equivale al número de personal con baja por cada millar de personal expuesto. Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	No ha habido Accidentes de trabajo durante 2014
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, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza. Incluye tanto quejas fruto del incumplimiento de regulaciones como de códigos voluntarios.	PR4 PR5	12 reclamaciones recogidas en nuestro sistema de calidad durante 2014

Estabilidad de la plantilla	Rotación media de la plantilla	Indicar la rotación media de la plantilla desglosada por grupos de edad, sexo y región, especificando el personal discapacitado. El índice de rotación expresa un valor porcentual de personal que circula en la organización en relación al promedio de personal durante un cierto tiempo. Índice de rotación de personal = $[(\text{altas} + \text{bajas}) / 2] \times 100 / \text{promedio personal (suma de personal existente al inicio y al final de año, dividido entre 2)}$.	LA2	17% índice de rotación de personal. (año 2014)
------------------------------------	--------------------------------	---	-----	--



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el siguiente gráfico se muestra la media que obtuvo cada dimensión en el año 2014 cuando elaboramos el primer diagnóstico en RSE.



Como se observa todas las dimensiones están por encima del cumplimiento legal marcado con un 4. Las dimensiones económica y social estaban bastante equilibradas y obtenían notas más altas que la dimensión ambiental. La dimensión económica está marcada por el hecho de depender de subvenciones cuya concesión está ligada al estricto cumplimiento legal y una justificación muy clara, transparencia, pronto pago, etc.

La dimensión social obtuvo también una puntuación elevada. Las dos primeras preguntas del decálogo de éste área en relación a la prevención de riesgos laborales, hicieron que en aquel momento la media fuese más baja, debido sobre todo a la complejidad de controlar la documentación de 5 sedes, pero desde entonces ya se han tomado acciones al respecto.

La dimensión ambiental resultó con la valoración más baja de las tres dimensiones, porque las preguntas están muy ligadas a una certificación ambiental tipo ISO 14001 de la que ZABALA carece y porque entendemos están más enfocadas a un proceso fabril más que a una empresa de servicios como la nuestra. En cualquier caso desde el inicio se detectó una alta sensibilidad y formación respecto a ésta dimensión.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **ZABALA** ya estaba actuando conforme a los criterios de la RSE.

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

Nuestras buenas prácticas en el año 2014 en la dimensión económica

Dimensión	ECONÓMICA	Enunciado	DE7
Título			
La organización gestiona datos relativos a costes de producción, servicio y se marca objetivos al respecto. Realiza medición y aprendizaje implantando acciones de mejora derivadas del análisis de indicadores. Además de medir la efectividad de dichas mejoras en la organización, se garantiza que éstas no supongan disminución en el empleo ni una merma de las condiciones laborales.			
<i>Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i>			
ZABALA está certificada en un sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001:2008 por lo que dispone de indicadores asociados a cada proceso. La organización define objetivos anuales, se llevan indicadores y se realiza revisión trimestral de los indicadores definidos como base para la toma de acciones de mejora.			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Trabajadores; proveedores, clientes...			

Dimensión	ECONÓMICA	Enunciado	DE2
Título			
La empresa establece unos criterios claros para el buen gobierno de la misma, estableciendo mecanismos para evitar el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. Siguiendo pautas de buen gobierno y transparencia , la empresa informa sobre sus resultados económicos a sus principales grupos de interés de una forma coherente y clara, incorporando además aspectos sociales y ambientales en dichos resultados.			
<i>Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i>			
Como ya se ha recogido anteriormente en ésta memoria la empresa cuenta con un "protocolo familiar"; una política de uso de medios informáticos y redes sociales.			

Respecto a la información de resultados económicos a grupos de interés, se presenta a los trabajadores de forma anual el plan anual derivado del plan estratégico. Además trimestralmente se presentan en la intranet y mediante reuniones con trabajadores los resultados del trimestre.

Grupos de Interés sobre los que incide

Trabajadores; proveedores, clientes...

Dimensión	ECONÓMICA	Enunciado	DE1
Título			
La empresa cumple con todas las obligaciones legales relativas a la legalización de los libros, depósito de cuentas y auditoría; y todas sus obligaciones tributarias , cumpliendo con todas las normas legales que les afecten. Se somete a auditorías si procede y no se recogen salvedades en ellas.			
<i>Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i>			
<p>La empresa cumple con obligación de legalización de libros de visitas, de actas...</p> <p>En los últimos años se presenta depósito de cuentas en registro.</p> <p>Se somete a auditorías anuales de cuentas con por personal externo. Los informes no presentan salvedades.</p> <p>Igualmente cumple obligaciones tributarias.</p> <p>Cumplimiento estricto con seguridad social y con Hacienda foral y estatal.</p> <p>Presentación de IVA mensual.</p> <p>ZABALA Innovation Consulting cuenta con la ayuda de una asesoría externa para realizar este tipo de trámites Asesoría fiscal: Lagun Consulting.</p> <p>Se hace reunión anual de consejo para presentación de resultados.</p>			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Trabajadores; proveedores, clientes...			

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Nuestras buenas prácticas identificadas en el año 2014 en la dimensión ambiental eran:

Dimensión	AMBIENTAL	Enunciado (DS ₁ , DA ₇ ,...)	DA ₉
Título			
<p>Las actividades de formación ambiental alcanzan a todas las personas de la empresa y están planificadas como fruto de la política ambiental del SGA y en línea con las estrategias de la empresa. Se han introducido en la formación nuevos conceptos como eco diseño o Análisis de Ciclo de Vida del Producto. Además, se participa junto a la clientela y proveedores/as en otros grupos de investigación ambiental.</p>			
<p>Descripción <i>(las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i></p>			
<p>El personal de ZABALA posee una cualificación elevada que incluye licenciaturas con formación ambiental (Biólogos, licenciados en Ciencias Ambientales, químicos y bioquímicos...). Además anualmente se define un plan de formación siguiendo la sistemática definida en el sistema de calidad según ISO 9001:2008.</p> <p>En el año 2013 la responsable de RRHH y un miembro de la dirección reciben formación específica en materia de RSE (que incluye formación en dimensión ambiental) impartida en el Club de Marketing.</p> <p>Desde ZABALA se conocen y gestionan deducciones fiscales y ayudas específicas de eficiencia energética y medio ambiente.</p>			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Trabajadores; proveedores, clientes.			

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Nuestras buenas prácticas identificadas en el año 2014 en la dimensión social eran:

Dimensión	SOCIAL	Enunciado (DS ₁ , DA ₇ ,...)	DS ₆
Título			
<p>La empresa cuenta con un Sistema de promoción y superación efectiva de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal (excedencias/reducción de jornada por responsabilidades familiares, actividades docentes/políticas/servicios sociales, posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador acogido a dicha situación, reducción de salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada, flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares, bonificaciones o pagos de seguros privados durante un período de tiempo, teletrabajo).</p>			

Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)

Aunque no existe un plan de conciliación como tal, la empresa cuenta con medidas de conciliación de la vida laboral y personal, que se explican a los trabajadores tanto en su acogida en la empresa, como cuando hay un embarazo (RRHH se encarga de explicar las medidas).

Los trabajadores tienen flexibilidad horaria de entrada, salida y comida. Se dispone de cocina para comer en la empresa.

En 2014 había 14 personas acogidas a la jornada reducida por cuidado de hijos (13 en Mutilva y 1 en Barcelona) Se conceden excedencias por cuidados de hijos (dentro de los plazos marcados por la ley). La empresa proporciona formación interna a los trabajadores dentro de horario de trabajo y formación externa dentro y fuera del horario según disponibilidad de los cursos. Además la empresa paga al trabajador que le interese formarse en idiomas, el 50% de los costes de la formación en idiomas y valora otra formación que pueda proponer el trabajador aunque no tenga relación directa con puesto. Ej. Master....etc.

Cuando un trabajador se casa, la empresa tiene establecido darle una cuantía económica.

Grupos de Interés sobre los que incide

Trabajadores; Sociedad.

Dimensión	SOCIAL	Enunciado	DS7
Título			
La empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de su clientela , se analizan y revisan los resultados; y se ponen en marcha acciones de mejora derivadas de dichas aportaciones recogidas. La empresa mide la satisfacción de la clientela y tiene estructurado un sistema de fidelización de la clientela , cuyos resultados se revisan y se mejoran mediante la puesta en marcha de acciones de mejora derivadas de dichos resultados.			
Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)			
ZABALA está certificada en un sistema de gestión de calidad ISO 9001, por lo que dispone de un procedimiento de medición de satisfacción de cliente y otro para recogida de reclamaciones. La medición de la satisfacción se realiza mediante encuestas. Además se controla semanalmente indicadores de altas, bajas y relaciones. En caso de baja de un cliente siempre se analizan las causas y se toman medidas. Igualmente los resultados de las encuestas sirven para adoptar medidas de mejora.			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Usuarios de servicio, trabajadores.			

Dimensión	SOCIAL	Enunciado (DS1, DA7,...)	DS8
Título			
<p>La empresa, cuenta de forma explícita con un "código" de prácticas profesionales o carta de servicios para garantizar la honradez y calidad en todos los contratos, acuerdos y publicidad con la clientela. Este documento es conocido por todas las personas, está difundido a toda la clientela y se encuentra integrado en el proceso "Gestión de la clientela".</p>			
<p><i>Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i></p>			
<p>En el contrato con el cliente existe un compromiso de confidencialidad y de protección de datos.</p> <p>La calidad del servicio está supervisada por el programa Studio que facilita el control de estado de cada proyecto por parte de superior del proyecto y de dirección (incluso el mismo programa te manda avisos de plazos). Aunque la documentación de cada proyecto está disponible en Studio, se asegura la confidencialidad de la documentación del cliente, se controla quien tiene permiso para acceder a cada documento, una misma persona no gestiona dos empresas que sean competencia directa, etc.</p> <p>Existe normativa de confidencialidad.</p> <p>En la formación inicial que recibe toda nueva incorporación, la dirección explica la misión, visión, valores y normas de trato con cliente.</p>			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Clientes y trabajadores			



EL PLAN DE ACTUACIÓN

ZABALA *Innovation Consulting* elaboró en *el año 2015* su primer Plan de Actuación de 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, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la RSE 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 integre 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 *trabajadores, clientes y la administración pública*, así como los resultados del Diagnóstico que se han 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 ambiental

<p>DA4</p>	<p>PREGUNTA 4 DEL DECÁLOGO AMBIENTAL METODOLOGIA INNOVARSE:</p> <p>“La empresa cumple toda la legislación aplicable en la gestión de los residuos, utiliza indicadores para el control y la mejora en esta materia y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la reducción, reciclado y valorización de los residuos”.</p>
<p>Área de mejora</p>	<p>Mejora en la segregación diferenciada de residuos y embalajes generados en oficinas. Mejora en la sensibilización/formación ambiental de trabajadores.</p>
<p>Descripción, observaciones o información relevante</p>	<p>Los residuos generados en ZABALA son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Papel y cartón Aunque cada trabajador tiene una papelera para uso personal en la que solo tiene que echarse papel y cartón en esas papeleras se echan mezclados otros residuos (Hay papeleras de uso común para resto de cosas). Además parte del papel, lo relativo a información confidencial se echa a contenedor específico para su destrucción por gestor autorizado. El papel que se recoge de las papeleras es depositado por el personal de limpieza en el contenedor azul de Mancomunidad. - Tóner Se usan tóners reciclados. Se los lleva empresa A15 (La misma que el papel confidencial para destruir - Restos de envases de productos de limpieza Se puede valorar el uso de productos de limpieza ecológicos o respetuosos con el medio ambiente.

	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenadores obsoletos se entregan a Traperos de Emaús. - Pilas usadas Hay un contenedor de pilas agotadas Una persona de administración se encarga de vaciarlo en contenedor exterior. - Material orgánico a contenedor de Mancomunidad. - Fluorescentes agotados. - Plástico aunque tiene contenedor diferenciado se mezcla. - En la cocina hay 4 contenedores para segregación diferenciada pero la segregación no se está realizando de forma correcta Se recomienda indicar de forma detallada que echar a cada contenedor. - Medicamentos caducados. - Aceite usado de enfriadora de agua marca Climaveneta. <p>Nos marcamos el elaborar procedimiento de gestión de residuos para que todo el personal (trabajadores/trabajadoras) conozca la adecuada segregación y gestión de residuos. En procedimiento detallar todos los residuos generados, el lugar dónde segregarlos y su destino Incluir tanto en el manual de acogida como en la formación inicial por dirección, formación en materia ambiental y de responsabilidad social empresarial.</p> <p>Aumentar la formación y sensibilización ambiental de los trabajadores de ZABALA en relación a los impactos ambientales y buenas prácticas a realizar ligadas a la actividad e instalaciones de ZABALA.</p>
<p>Estado en momento de redactar esta memoria</p>	<p>A fecha de publicación de esta memoria ya se ha elaborado el documento/guía que recoge los residuos generados en ZABALA que indica su correcta segregación y gestión. El documento está accesible para todos los trabajadores en intranet de la empresa y se ha incluido en el plan de acogida para nuevas incorporaciones. Se mejoró mediante carteles la señalización de los residuos en la sede de Mutilva y de mantuvo una reunión con la empresa encargada de la limpieza para verificar que los residuos segregados de forma diferenciada después de están depositando también de forma separada.</p> <p>La respuesta por parte de los trabajadores y trabajadoras de Zabala ha sido muy satisfactoria</p>

<p>DA3</p>	<p>PREGUNTA 3 DEL DECÁLOGO AMBIENTAL METODOLOGIA INNOVARSE:</p> <p>“La empresa utiliza indicadores de consumo para el control de los aspectos ambientales referentes a agua, energía y combustibles, y busca la reducción de éstos mediante acciones de mejora en los usos de estos recursos. Existen evidencias de una sistemática en la implantación de acciones de mejora para la reducción de las tres tipologías de consumos”.</p>
<p>Área de mejora</p>	<p>Control de consumos de electricidad (Kwh.), de gas, agua (m3), papel (nº de paquetes) y consumo de gasoil vehículos (litros) con objeto de disminuir consumos un 3% en sede de Mutilva.</p> <p>Comunicar evolución de los consumos al resto de trabajadores/trabajadoras.</p>
<p>Descripción, observaciones o información relevante</p>	<p>ZABALA en el momento de realización del diagnóstico, no utilizaba indicadores ambientales para el control de consumo de agua, ni electricidad, ni combustibles</p> <p>Si existían medidas enfocadas a la prevención como eran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se aprovecha la iluminación exterior y las luces de los pasillos no se encienden si no es necesario - Las luces se programan para apagarse a determinada hora y las de los aseos duran un rato y al tiempo se apagan.

	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos de los lavabos son de botón (no se pueden quedar abiertos) <p>Respecto al papel que es uno de los recursos más utilizados, sí existen recomendaciones de imprimir por las dos caras; evitar imprimir en color, en la firma del correo electrónico se especifica que se evite imprimir si no es necesario. Se usa papel certificado FSC.</p> <p>En los baños, los inodoros NO tienen doble pulsador.</p> <p>Respecto a la temperatura la responsable de comunicación propuso regular los termostatos a la temperatura recomendada con IDAE para climatización de edificios. Las condiciones medias interiores para cada local climatizado deberán limitarse a los valores siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verano: Temperatura de 26°C o superior y humedad relativa entre 45 y 60%. - Invierno: Temperatura de 21°C o inferior y humedad relativa entre 45 y 50%.
<p>Estado en momento de redactar esta memoria</p>	<p>En el documento elaborado de medio ambiente se incluyeron las medidas a adoptar para reducción de consumos.</p> <p>En julio de 2016 se obtuvieron datos de consumo de energía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo de electricidad por meses y total de 2015 en instalaciones de Mutilva - Consumo de gas por meses y total de 2015 en instalaciones de Mutilva - Consumo de electricidad por meses y total de 2015 en instalaciones de Barcelona - Consumo de papel en folios en 2015 (Incluye Mutilva, Madrid y Sevilla) - Consumo de tóner en 2015 (incluida sede de Sevilla) <p>Respecto a año anterior se observa disminución de consumo de electricidad y gas en sede de Mutilva y aumento de consumo electricidad en Barcelona y aumento de consumo de tóner y papel.</p>

<p>DA1 y DA9</p>	<p>Esta acción unifica varias preguntas recogidas en el decálogo ambiental. Destacamos la DA1 porque ZABALA trabaja en base a una política de compromiso de prevención de contaminación del medioambiente y la dimensión ambiental DA9 relativa a la formación ambiental de sus trabajadores y en éste caso de otros grupos de interés.</p>
<p>Área de mejora</p>	<p>ZABALA Innovation Consulting, dentro de la elaboración de éste plan de actuación en RSE, se propuso en el año 2015 sumarse a la campaña “Un millón de compromisos por el Clima” del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y la Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes) de cara a la próxima cumbre del clima (COP21) que se celebrará en París en diciembre de 2015.</p> <p>El objetivo de esta campaña es alcanzar un millón de compromisos para poner en valor los gestos por el clima de ciudadanos, empresas e instituciones comprometidas con la acción frente al cambio climático.</p>
<p>Descripción, observaciones o información relevante</p>	<p>Con el convencimiento de que el éxito de COP21 depende de todos, y de que nuestras acciones también tienen un impacto sobre el cambio climático, ZABALA se suma a esta campaña y promueve su difusión en favor del medioambiente y el desarrollo sostenible.</p> <p>Nos comprometimos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizar dos jornadas públicas sobre economía circular, dirigidas a empresas. - Continuar desarrollando proyectos para sus clientes que favorezcan la mejora ambiental o el ahorro y la eficiencia energética, así como a favorecer todas aquellas iniciativas relacionadas con la eco innovación y la economía circular a través del proyecto europeo INNEON en el que participa, y en el que se ofrece asesoramiento a

	<p>emprendedores e inversores interesados en la eco-innovación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ZABALA difundirá además la campaña “Un millón de compromisos por el clima” entre sus 200 empleados repartidos en siete sedes en España y Europa.
Estado en momento de redactar esta memoria	<p>La primera jornada de “Economía circular: cómo financiar proyectos ambientales y de eficiencia de recursos” se celebró el 24 de septiembre de 2015 en la Cámara de Comercio de Cantabria.</p> <p>La segunda se realizó el 5 de abril de 2016 en la Cámara de Comercio de Zaragoza. Título de la jornada “Economía circular: cómo financiar proyectos ambientales y de eficiencia de recursos” Horario de 9:20 h a 13:45 h.</p> <p>La campaña se difundió a todos los trabajadores de ZABALA Innovation Consulting.</p>

Área de mejora de la dimensión social

DS1 y DS2	<p>PREGUNTAS 1 Y 2 DEL DECÁLOGO SOCIAL DE LA METODOLOGIA INNOVARSE:</p> <p>La empresa cuenta con una Política de Seguridad y Salud Laboral y con objetivos y metas en el ámbito preventivo, que han sido trasladados al campo operacional. Tiene definidas las funciones y responsabilidades en materia preventiva para todas las personas relacionadas con este ámbito. Existe un sistema establecido para el desarrollo de las actividades de mejora con una asignación definida de recursos. Además, existe una sistemática de revisión y mejora que se controla regularmente.</p> <p>La empresa actualiza la Evaluación Inicial y Valoración del Riesgo de forma regular a través de controles periódicos de las condiciones de trabajo, independientemente de que se produzcan cambios significativos en las mismas. El sistema se complementa con el establecimiento de indicadores relevantes que facilitan la participación en la mejora de las condiciones de trabajo, su gestión con respecto a los objetivos previstos.</p>
Área de mejora	Mejorar el orden de la documentación y la comunicación en temas de prevención de riesgos laborales.
Descripción, observaciones o información relevante	<p>ZABALA tiene contrato con FREMAP todas las especialidades. La responsable de RRHH de oficina de Mutilva coordina toda la documentación de prevención de riesgos laborales. Inicialmente la documentación de todas las sedes se archivaba en una única carpeta Parte de la documentación está disponible en Studio pero el orden no estaba estandarizado y los nombres de los archivos no facilitaba conocer el tipo de documento contenido. El hecho de que exista tanta documentación y varias sedes dificulta el acceso y fácil comprensión de la misma.</p> <p>Nos planteamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear una tabla resumen en la que aparezcan todas las sedes con la última fecha de cada documento de prevención (Evaluación de riesgos, PAP; plan de emergencia; vigilancia salud; simulacro, etc.). - Subir a Studio para cada sede la última documentación en vigor (estandarizando el proceso de carpetas y nombres de documentos). - Informar a la plantilla del trabajo realizado, contenido de cada carpeta y objeto de cada documento de prevención. - Mantener la tabla resumen y la documentación de Studio siempre actualizada - Renovar la documentación de coordinación de actividades empresariales con subcontratas de más riesgo.

<p>Estado en momento de redactar esta memoria</p>	<p>A fecha de elaboración de ésta memoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ha colgado de Studio la documentación de prevención ordenada por sedes y años, con un nombre del archivo más sencillo. - Se ha renovado la formación en seguridad y salud en oficinas para todos los trabajadores (formación por FREMAP del 01 de diciembre de 2015 a 15 de enero de 2016) Todo el personal de todas las sedes ha realizado examen de seguridad y salud. - Además dos personas de la sede de Mutilva han realizado formación en primeros auxilios el 20/11/2015 y en la sede de Mutilva el 27/11/2015 se realizó simulacro de incendio. Derivado de ese simulacro de han adoptado nuevas medidas. - Entre noviembre y diciembre de 2015 se envió la documentación de coordinación a subcontratas principales de sede de Mutilva y se recibió respuesta de parte de las mismas.
--	---

<p>DS8</p>	<p>PREGUNTA 8 DEL DECÁLOGO SOCIAL DE LA METODOLOGIA INNOVARSE:</p> <p>La empresa, cuenta de forma explícita con un “código” de prácticas profesionales o carta de servicios para garantizar la honradez y calidad en todos los contratos, acuerdos y publicidad con la clientela. Este documento es conocido por todas las personas, está difundido a toda la clientela y se encuentra integrado en el proceso “Gestión de la clientela”.</p>
<p>Área de mejora</p>	<p>Definir código de conducta que recoja diversos compromisos establecidos en diferentes documentos u otros no recogidos por escrito.</p>
<p>Descripción, observaciones o información relevante</p>	<p>En el contrato con el cliente existe un compromiso de confidencialidad y de protección de datos. Aunque la documentación de cada proyecto está disponible en Studio, se cuida mucho el tema de la confidencialidad de la documentación del cliente, se controla quien tiene permiso para acceder a cada documento, una misma persona no lleva dos empresas que son competencia directa.... Cada trabajador firma un documento de confidencialidad el primer día que entra en la empresa.</p> <p>Además, se ha definido un documento de seguridad de sistemas informáticos y redes sociales que lo está firmando todos los trabajadores. Se recoge cómo y para que usar el correo electrónico, las redes sociales y se habla de confidencialidad y buenas prácticas para mantener esa confidencialidad.</p> <p>En la formación inicial que recibe toda nueva incorporación, la dirección cuenta la misión, visión, valores y normas de trato con cliente. Especifica cómo tratar al cliente.</p> <p>Aunque éste punto obtuvo buena puntuación se observó mejora en la definición de un código de conducta que recoja diversos compromisos establecidos en diferentes documentos u otros no recogidos por escrito.</p>
<p>Estado en momento de redactar esta memoria</p>	<p>A fecha de elaboración de ésta memoria ya se ha difundido entre la plantilla el código de conducta elaborado.</p>

<p>DS9</p>	<p>PREGUNTA 9 DEL DECÁLOGO SOCIAL DE LA METODOLOGIA INNOVARSE:</p> <p>La empresa tiene definido un sistema en virtud del cual se identifican aquellas entidades con las que se va a colaborar y los proyectos sociales en los que se va a trabajar. Asimismo, la empresa cuenta con un sistema de apoyo a proyectos sociales por el que incentiva y apoya a aquellos trabajadores que de motu propio deciden colaborar con diferentes programas sociales a través de la liberación de un número determinado de horas, financiación, flexibilidad horaria, etc. Además se verifica la buena gestión y la transparencia de estos proyectos.</p>
<p>Área de mejora</p>	<p>Definir una sistemática para identificar con que entidades o proyectos sociales se va a colaborar. Hacer que el sistema sea participado por trabajadores.</p>
<p>Descripción, observaciones o información relevante</p>	<p>ZABALA colabora con muchas entidades pero no existía una sistemática definida para identificar con qué entidades o proyectos sociales se va a colaborar. Además en éste proceso no participaban de forma estandarizada los trabajadores (aunque sí se han tenido en cuenta propuestas concretas).</p> <p>Hasta la fecha se colabora de forma regular con la Fundación Ilundain Haritz Berri y la Fundación Xilema. El director general de ZABALA participa en el consejo de ambas entidades. Además, se patrocinan actividades deportivas, como las impulsadas por la Fundación Baloncesto Ardoi. La empresa fomenta también actividades deportivas y sociales entre sus trabajadores.</p>
<p>Estado en momento de redactar esta memoria</p>	<p>A fecha de elaboración de ésta memoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2015 se definieron las bases para la solicitud de apoyo a proyectos de acción social, deporte y cultura En estas bases se detallaba cuáles son los pasos a seguir para la elección de estos proyectos y las condiciones que deben cumplir. - También se elaboraron fichas de solicitud de apoyo a proyectos de acción social/deporte/cultura para que los trabajadores presentasen sus propuestas. - En el año 2015 hemos colaborado con Fundación Atena, Foro Salud Mental, ANFAS, Asociación Navarra de Autismo, Menudos Corazones, Asociación Navarra para el Tratamiento y el Estudio del Déficit de Atención (AHDI), Acción Contra el Hambre, Fundación Musol, Fundación ACOES, Programa LAN SARREAN y Huertas Amigas. - En el año 2016 las entidades beneficiarias han sido: Asociación Bocalán Biak Bat; Asociación Magale; CIMA; Cruz Roja Navarra; Foro Salud Mental; Fundación Paz y Peces; KIBERA Pride ;Menudos Corazones ; Neinataque; Fundación Atena ;Clínica Universidad de Navarra



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **ZABALA Innovation Consulting** 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 **junio 2015 - diciembre 2016** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Estandarización de elección de aportación con proyecto de acción social y realización de forma participativa	Importe económico en € destinado a proyecto social en 2016	15.000 € en 2015	15.000 € en 2016
% de trabajadores a los que se comunica la documentación seguridad y salud actualizada y renovación de formación en seguridad	Porcentaje de trabajadores nuevamente informados y formados en seguridad y salud.	0	100% información 100% examen SST (1 Cursos de riesgos a toda plantilla y 1 curso de primeros auxilios personal designado)
Elaborar y difundir un código de conducta que recoja los valores y compromisos establecidos por Zabala	Código conducta elaborado y % de trabajadores a los que se comunica el código.	0	100% trabajadores
Control de consumos de electricidad (Kwh.), de gas, agua (m3), papel (nº de paquetes) y consumo de gasoil vehículos (litros).	Porcentaje de aumento o disminución de consumos respecto año anterior.	Julio 2014 a Julio 2015	±3%
Mejora en la segregación diferenciada de residuos y embalajes generados en oficinas (Elaboración de documento de actuación ambiental) Mejora en la sensibilización/formación ambiental de trabajadores.	Elaboración de protocolo de medio ambiente y % de comunicación de dicho protocolo.	0	Elaboración de protocolo de medio ambiente y comunicación al 100% trabajadores

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
<p>Sumarnos a la campaña “Un millón de compromisos por el Clima” del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y la Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes). En la casilla de acciones de mejora se recogen los 3 compromisos concretos adquiridos.</p>	<p>Grado de cumplimiento de los 3 compromisos presentados</p>	<p>0</p>	<p>2 jornadas de economía circular</p> <p>Difusión de campaña al 100% trabajadores</p> <p>Proyectos para clientes asociados a proyecto europeo INNEON</p>



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.

En la tabla siguiente se recogen las acciones de comunicación que planteamos dentro del plan de actuación y su estado a fecha de publicación de esta memoria:

PÚBLICO INTERNO				
CANAL	DESCRIPCION	RBLE	FECHA PREVISTA	REALIZADA O PENDIENTE
<i>Studio</i>	<i>Plan de acción ambiental en la empresa. Puesta en marcha y seguimiento.</i>	<i>Ainhoa Zabala Susana Garayoa Raquel Sorbet</i>	<i>Octubre 2015</i>	<i>Realizado</i>
<i>Studio (interno)</i>	<i>Convocatoria ayudas ONGs trabajadores.</i>	<i>Ainhoa Zabala Departamento de Comunicación</i>	<i>Abril 2016</i>	<i>Realizado</i>
<i>Balance trimestral Studio</i>	<i>Exposición a trabajadores de la marcha del Plan de RSE.y declaración de intenciones.</i>	<i>Ainhoa Zabala</i>	<i>Trimestralmente a partir de Octubre de 2015.</i>	<i>Realizado</i>
<i>Reuniones de formación Studio Reuniones jefes equipo</i>	<i>Difusión del código de conducta.</i>	<i>Ainhoa Zabala</i>	<i>Noviembre 2015</i>	<i>Realizado</i>
<i>Acciones transversales.</i>	<i>Celebración interna para todos los trabajadores con motivo de 30 aniversario.</i>	<i>Departamento de Comunicación.</i>	<i>Enero 2016</i>	<i>Realizado</i>

PÚBLICO EXTERNOS				
CANAL	DESCRIPCION	RBLE	FECHA PREVISTA	REALIZADA O PENDIENTE
Web RRSS Nota de prensa	ZABALA se suma a la campaña "Por el Clima".	Susana Garayoa	Octubre 2015	Realizado
Notas de prensa	Inclusión de mensaje referente a la política de RSE.	Susana Garayoa	Octubre 2015	Realizado
Presentación corporativa	Incluir logo de realización de diagnóstico RSE en presentación corporativa de la empresa	Departamento Comunicación	Noviembre 2015	Pendiente
Ofertas clientes.	Incluir logo de realización de diagnóstico RSE en ofertas a cliente	Técnicos	Noviembre 2015	Realizado
Correos electrónicos	Incluir frase sobre el compromiso de ZABALA con la RSE	Departamento Comunicación	Noviembre 2015	Pendiente
Nota de prensa	Evento de entrega ONGS	Ainhoa Zabala Susana Garayoa	Octubre 2016	Pendiente
Acciones transversales	Eventos para clientes uno en Bruselas y otro en Pamplona con motivo de 30 aniversario.	Departamento de Comunicación.	Abril 2016 Mayo 2016	Realizado
Memoria de sostenibilidad	Se pasará a informe de progreso para enviar a Pacto Mundial	Departamento de Comunicación.	Noviembre 2016	Pendiente
Memoria de sostenibilidad	Publicación de un documento corporativo en materia RSE para público externo de la empresa	Departamento de Comunicación.	Octubre 2016	Pendiente

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:

ZABALA INNOVATION CONSULTING, S.A

Dirección: Paseo Santxiki, 3 bis - E-31192 Mutilva Alta Navarra

Web: <http://www.zabala.es/es>

Mail: info@zabala.es ;

 +34 948 19 80 00



INNOVARSE
NAVARRA