



JAVIER PUEYO

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2019

[septiembre 2019]



Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 de la empresa JAVIER PUEYO ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por Fernando Hernández López, de AMIGEST ASESORES, 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 Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE**.



| | 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:

Javier Pueyo
Calle Olite, 20 bajo – 31004 Pamplona
Email: javier@blokegestion.com
Tel: 948249250



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| ÍNDICE | 3 |
| UN RETO DE FUTURO | 4 |
| EL ALCANCE ESTA MEMORIA | 5 |
| ¿QUIÉNES SOMOS? | 7 |
| NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN | 9 |
| COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS | 10 |
| LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD | 11 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS | 12 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA | 13 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES | 14 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS | 15 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA | 16 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES | 17 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS | 18 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA | 19 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES | 20 |
| PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 21 |
| LO QUE HACEMOS BIEN | 22 |
| 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 JAVIER PUEYO inició en 2017 con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

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

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Económico 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, clientela, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular: *Cumplimiento obligaciones legales y tributarias, Condiciones de pago con proveedores, Gestión de quejas y reclamaciones, Cumplimiento Condiciones de Pago, Proveedores locales*

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar en 2019**, en concreto: *Mejorar el control sobre las entidades financieras y de crédito, Crear una política ambiental, Establecer objetivos ambientales, Obtener una certificación ambiental, Crear un plan de igualdad, Establecer un sistema de conciliación laboral*

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientela, 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.

Javier Pueyo Belzuz

Pamplona, 13 de septiembre de 2019



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de JAVIER PUEYO 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 Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2017 y 2018 y será actualizada en 2021, 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.



¿QUIÉNES SOMOS?

2.1 Nombre de la organización.: JAVIER PUEYO

2.2 Principales servicios: Recaudación Ejecutiva - Notificaciones

2.3 Estructura operativa de la organización: Una dirección unipersonal, empleados realizando las diversas tareas y misiones

2.4 Localización de la sede principal de la organización: Calle Olite, 20 bajo - Pamplona

2.5 Número de países en los que opera la organización: Exclusivamente en España

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica: Persona Física

2.7 Mercados servidos: Pamplona y comarca

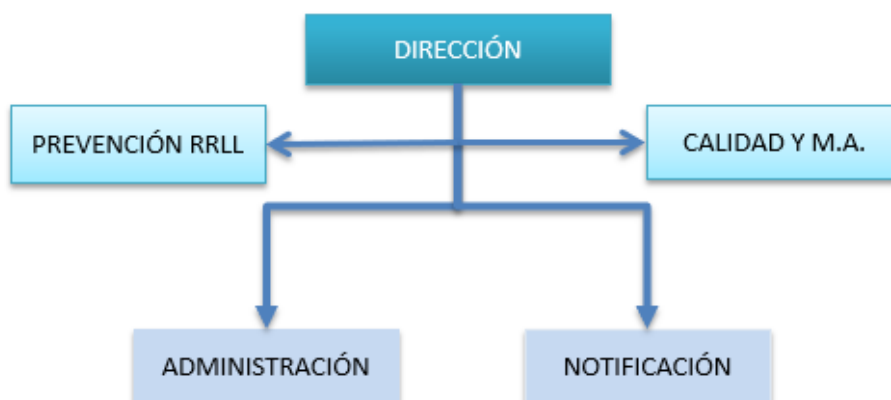
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:

- **Número de empleados:** 18
- **Ventas netas:** 958.207 €
- **Cantidad servicios prestados:** 2 tipos de servicio, relacionados entre sí

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización: Sin cambios significativos

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: Reconocimientos RSE, EFQM y Certificaciones Calidad, Medioambiente y Gestión Documental

ORGANIGRAMA:



La empresa es de titularidad única (Persona Física).

Las relaciones con los empleados están basadas en un elevado nivel de confianza personal

Durante el periodo que cubre el presente informe la empresa ha avanzado significativamente en su desempeño ambiental, obteniendo la certificación ISO 14001:2015. Se ha registrado un Plan de Igualdad y se ha avanzado en la formalización de los procesos de Gestión Documental (certificación ISO 30301:2011)



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de JAVIER PUEYO es:

JPB nace para prestar servicios de excelente calidad a las Administraciones Públicas, basados en un profundo conocimiento de las mismas y de sus procedimientos de gestión, apoyado en las capacidades de su equipo humano, en la tecnología más avanzada y en el respeto al medioambiente.

La **visión** de JAVIER PUEYO es:

JPB aspira a ser el referente en Navarra en cuanto a la prestación de servicios de Recaudación y Notificación para las Administraciones Públicas, siendo conocida por su alta eficacia y consecución de resultados, así como por su carácter innovador y compromiso con la calidad y el medioambiente.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para JAVIER PUEYO tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y la clientela, así como los contribuyentes, las Administraciones Públicas, los competidores y la Comunidad cercana

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 para la empresa es la clientela, los trabajadores y los propietarios, los cuales impactan en la empresa estableciendo sus requisitos de servicio, retribuciones y rentabilidad, cuya adecuada satisfacción permite la continuidad de la empresa.

Para estos Grupos de Interés, es especialmente relevante mantener una sistemática de comunicación eficaz, incluyendo la realimentación de los resultados obtenidos y su percepción sobre los mismos.

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

Además, Existen canales de comunicación con trabajadores, clientela, bien definidos y el sistema retributivo es objetivo y transparente. La empresa facilita canales de participación y fomenta la autonomía personal en el desempeño de las tareas para conseguir los mejores resultados.

Se ha mejorado el control sobre las entidades financieras y se han realizado mejoras en relación a la igualdad y la conciliación laboral.



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 2017 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 criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

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

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

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La posición relativa de la dimensión económica es buena. La empresa, en su día a día, realiza ciertas acciones dentro del ámbito de la responsabilidad social, aunque en ningún momento se ha planteado la necesidad de sistematizarlas.

También dispone de un sistema de gestión de calidad implantado y certificado, con el que se marcan objetivos, hacen el seguimiento mediante indicadores e implantan acciones de mejora.

El cumplimiento legal y financiero es escrupuloso, como corresponde a una entidad que trabaja en representación de la Administración Pública.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra la inexistencia de códigos o estructuras por escrito y el desconocimiento de aspectos formales de RSE

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como el buen gobierno, en la práctica, por parte de la dirección de la empresa respecto a sus grupos de interés, el convenio laboral y la Planificación y seguimiento de Inversiones adecuado a la Estrategia.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de incorporar criterios ambientales y sociales en aspectos de gestión económica, la realización de manuales de los códigos de conducta ya integrados en el funcionamiento de la empresa, y la realización de una planificación estratégica documentada.



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 2016 | Valor 2018 |
|------------------------------------|---|---|------------|--------------------|--------------------|
| Uso de los recursos locales | Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras | | EC1 | 100% | 100% |
| Gestión de capital | Ventas netas | Cifra de negocio de la organización. | EC1 | 900.914€ | 958.200€ |
| 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 | 100% | 100% |
| Marketing responsable | Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios | Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios. | PR2 PR4 | Nº incidentes 0 | Nº incidentes 0 |
| Innovación | Recursos destinados a la innovación | Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación. | | 3.000 € | 5.000€ |



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:

| | |
|--|--|
| Política ambiental explícita | |
| Sistema de Gestión Ambiental implantado | |
| Control consumos de agua, energía y combustibles | |
| Gestión de residuos | |
| Gestión de vertidos | |
| Gestión de emisiones | |
| Gestión del ruido | |
| Gestión de envases y embalajes | |
| Formación e investigación ambiental | |
| Certificación ambiental | |

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



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La actividad de la compañía es poco relevante desde el punto de vista ambiental. A pesar de ello, realiza actuaciones puntuales en los aspectos más significativos (residuos) para minimizar posibles impactos.

Como otra consecuencia de la escasa relevancia, no se dedican esfuerzos ni formación en este terreno.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de la actividad medioambientalmente poco relevante y el Escaso conocimiento en materia Medio Ambiental

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como los proveedores y el consultor externo.

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: Formación medioambiental, definir Política Ambiental, desarrollar Sistema de Gestión Ambiental y el seguimiento de consumos energéticos



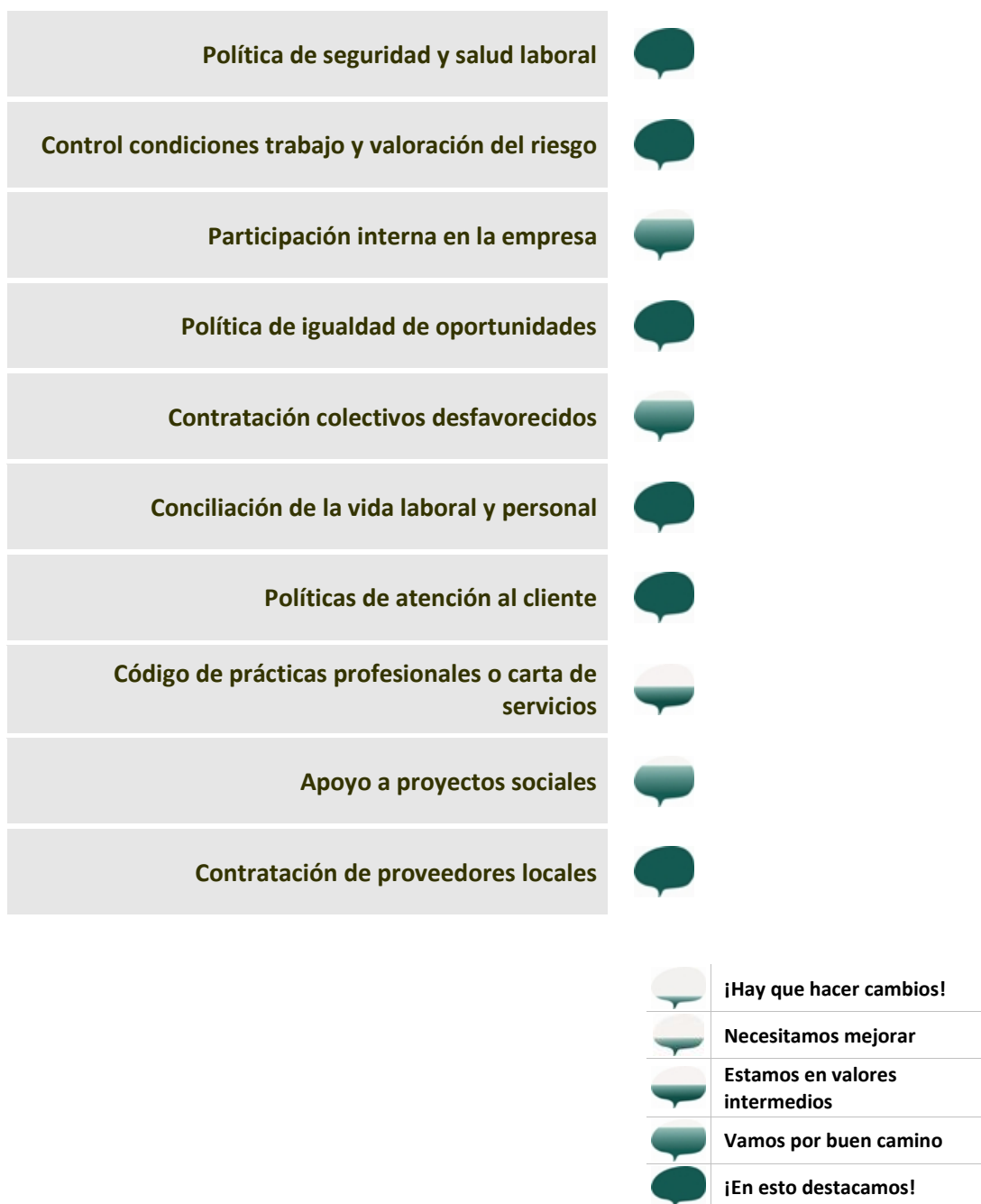
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

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

| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor 2016 | Valor 2018 |
|----------------------------------|---|--|--------------|--|--|
| Gestión del agua | % total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad | La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales. | EN10 | 0 %m3 | 0 %m3 |
| Gestión de energía | Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias | Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización. | EN3 EN4 | Eléctrica 13.026 (Kwh) 14.087 gas natural (Kwh) 78 m3 agua | Eléctrica 17.417 (Kwh) 25.323 gas natural (Kwh) 60 m3 agua |
| Gestión de energía | Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias | Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia. | EN5 | 0 % | 0% |
| Contaminación acústica | Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica | Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica donde se ubica la actividad. | | 0 dCb | 0dCb |
| Contaminación atmosférica | Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero | Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. | EN16 EN17 | 4,8 Tn CO2 | 7,2 Tn CO2 |

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





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Se observa un buen desempeño general en esta Dimensión, aunque las oportunidades de mejora son múltiples.

El hecho de contar con la certificación ISO 9001 desde el año 2000 es una manifestación clara del interés mantenido de la compañía por la organización interna y por la satisfacción del cliente.

Sin embargo, el sistema de gestión ha evolucionado poco en estos años. Es momento de plantearse retos más ambiciosos y de incluir aspectos no contemplados hasta el momento.

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, actividad con escasa complejidad desde el aspecto de la salud laboral, contratación y mantenimiento en plantilla de Personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos, tamaño pequeño de la Compañía, escasa capacidad de actuación.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan: ASEPEYO (Servicio Prevención Ajeno), El poder reunir a todo el equipo para poder aportar ideas y mejoras, tanto por la disposición, como por la implicación de los componentes y personal interno cualificado en materia de Riesgos Laborales

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, Formalizar actuaciones en ámbitos de Igualdad y Conciliación, ampliar formación en cuestiones RSE, inversiones en ergonomía.



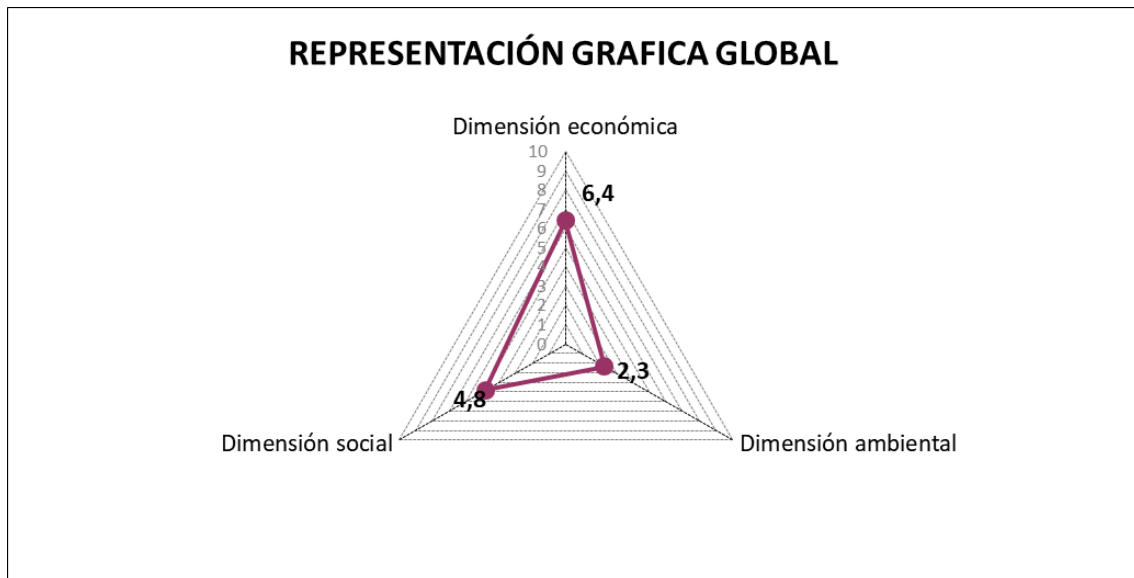
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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 2016 | Valor 2018 |
|--|--|---|-----------------------------------|---|---|
| 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 | 7,6 h/pax. | 12,5 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 | 45% muj. 0 % discap. 67 % > 45 años 0 % emigrantes | 45% muj. 0 % discap. 67 % > 45 años 0 % emigrantes |
| Seguridad e higiene en el trabajo | Índice de incidencia | Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000. | LA7 | 0 % | 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 | 1 queja | 2 quejas |
| Comunicación local | Patrocinio y acción social | Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin. | 4.12 EC8 EC9 | 12.000 € | 14.000 € |



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Se observa de forma muy evidente un fuerte desequilibrio en la Dimensión Ambiental. Ello se debe a que la compañía no ha priorizado actuaciones en este terreno, pero está en disposición de acometerlas en breve.

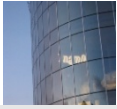
En la Dimensión Social la puntuación es relativamente baja. Ello se debe a carencias en temas concretos. También en este terreno están previstas actuaciones para mejorar la situación.

En la Dimensión Económica el resultado es bueno, evidencia de que éste ha sido un foco de interés y base de la buena gestión y sostenibilidad de la Compañía

Los indicadores informan de una evolución favorable o sostenida, asociada a un adecuado cumplimiento de los objetivos marcados.

- Beneficios retenidos en un 100%
- Incremento del 60% en recursos destinados a la innovación
- Certificación Ambiental ISO 14001 (contiene varios de los indicadores expresados)
- Recursos destinados a Formación
- Patrocinio y acción social

Comparativamente con otras entidades similares, el desempeño es claramente superior, destacando en algunos aspectos: innovación, certificación ambiental o patrocinio social.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión JAVIER PUEYO ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

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

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Cumplimiento obligaciones legales y tributarias

La empresa cumple con todas las obligaciones legales, fiscales y tributarias en plazo y forma.

Afecta a: Administración. Comunidad

Condiciones de pago con proveedores

Están establecidas condiciones de pago para cada tipo de proveedor. Se revisan las condiciones de pago atendiendo a necesidades particulares de proveedores

Afecta a: Proveedores, Trabajadores

Cumplimiento Condiciones de Pago

Se cumplen escrupulosamente los acuerdos de pago. Existe la posibilidad de adelantos de pago ante situaciones particulares que lo pueden requerir.

Afecta a: Proveedores, Trabajadores

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Gestión de residuos

La empresa gestiona de forma responsable todos los residuos que genera, aún siendo de poca entidad. Dispone de buenas prácticas en la gestión de papel.

Afecta a: medio Ambiente

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Gestión de quejas y reclamaciones

Hay establecido un sistema formal de recogida y tratamiento de quejas y reclamaciones de la clientela (Norma ISO 9.001). Se atienden en todos los casos. Se mide la satisfacción anualmente.

Se dispone incluso de una plantilla para que los usuarios puedan escribir sus quejas y recomendaciones tras ser atendidos en el mostrador

Afecta a: Clientela

Proveedores locales

La empresa dispone de un sistema de homologación de proveedores (ISO 9.001). En la homologación de proveedores se incluye el ámbito local de los mismos. En la actualidad todos los proveedores son locales.

Afecta a: Proveedores



EL PLAN DE ACTUACIÓN

JAVIER PUEYO elaboró en 2018 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 la clientela, 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

Control entidades financieras

La mejora va destinada a incidir en la sociedad (comunidad) al tomar como criterios de elección no solo los económicos sino las buenas prácticas sociales de dichas entidades

Se han analizado las diversas entidades financieras mostrando no solo los criterios económicos, sino también con una valoración de sus fines sociales. Esta información se toma como soporte de futuras decisiones de trabajo y colaboración.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Crear una política ambiental

Se ha definido una Política Ambiental en el año 2018, para que favorezca el buen desarrollo ambiental y disminuir la posible contaminación que genere la actividad empresarial.

Esta Política está a la disposición de todos los Grupos de Interés.

Objetivos Ambientales

Una vez conocido el impacto ambiental que tiene la empresa, se han establecido cada año unos objetivos ambientales de mejora de dicho impacto para minorarlo cuantitativa y cualitativamente.

Certificación Ambiental

Como una conclusión lógica de las áreas de mejora anteriores, en febrero del año 2018 se obtuvo la certificación ISO 14001:2015 por parte de la entidad BUREAU VERITAS. El sistema de gestión ambiental se integró con el sistema de gestión de calidad existente. Se ha renovado el certificado en el año 2019.

Áreas de mejora en la dimensión social

Plan de Igualdad de Género

El plan se documentó, se registró y se implantó a finales del año 2018. Con él se cubren todos los aspectos que pueden afectar la relación laboral en la empresa, buscando la mayor equidad y la total ausencia de discriminaciones y conflictos.

Se aplica completamente

Conciliación Laboral

Se observó la necesidad de ofrecer alternativas para la conciliación laboral de los trabajadores y trabajadoras de la empresa con sus relaciones familiares.

Los planes de conciliación se hicieron efectivos conjuntamente con el Plan de Igualdad.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que JAVIER PUEYO 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 (2018-2019) y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

| Objetivo | Indicador asociado | Valor inicial | Valor esperado |
|---|---------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Listar las diferentes entidades financieras | Nº de entidades analizadas | 0 | 10 |
| Realizar una Política Medioambiental | Grado de realización | 0 | 100% |
| Difusión Política Medioambiental | Conocimiento de la Política en los GI | 0 | 70% |
| Establecer Objetivos Ambientales | Objetivos establecidos | 0 | 10 |
| Obtener Certificación Ambiental | Certificación efectiva | NO | SI |
| Plan de Igualdad de Género documentado | Registro del Plan | NO | SI |
| Plan de conciliación laboral | Grado de implantación | 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:

- ***Inserción texto referente a RSE y Logotipo Innovarse***
- ***Envío mail a personas de contacto clave explicativo del proceso RSE llevado a cabo, declaración ideas clave y contenido de la memoria***
- ***Incluir en convocatoria de próximas reuniones con trabajadores un documento explicativo del proceso llevado a cabo con declaración de intenciones e ideas clave, y resumen de objetivos planteados y contenido de la memoria***
- ***Comunicación a trabajadores de extracto de los Objetivos, plan de acción definido y resultados obtenidos***
- ***Comunicación a los clientes más importantes del compromiso RSE asumido por JPB y la existencia de la memoria***

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, clientela, 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:

JAVIER PUEYO

Calle Olite, 20 bajo – 31004 Pamplona

Email: javier@blokegestion.com

Tel: 948249250



INNOVARSE
NAVARRA