



INNOVARSE

TRENES DE NAVARRA S.A.

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2011

[SEPTIEMBRE DE 2011]

Esta Memoria de Sostenibilidad 2011 de la empresa Trenes de Navarra S.A. (TRENASA) ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por Javier Espinosa Ochoa, de EIN Navarra Consultoría y Gestión 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 del Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

La Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (GRI G3 C).



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	<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:

TRENES DE NAVARRA S.A.
POL. IND. CASTEJÓN S/N 31590
CASTEJÓN (NAVARRA)
948814596



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	11
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	12
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	16
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	23
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	24
LO QUE HACEMOS BIEN _____	26
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	30
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	33
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	35



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 TRENASA inició en 2009 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 Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra y de la Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)**. También es importante destacar que no es la primera vez que colaboramos con entidades para el fomento de aspectos de RSE, ya que al principio de nuestra andadura la propia **Fundación de Recursos Ambientales de Navarra** colaboró con nosotros para mejorar aspectos medioambientales, algo que a día de hoy es uno de nuestros puntos de avance.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular:

- *Pago anticipado a algunas empresas subcontratadas.*
- *Existencia de un sistema de gestión de residuos, del que todos los trabajadores son conocedores.*
- *Existencia de una Política de Seguridad y Salud Laboral, con objetivos y metas.*
- *Colaboración con iniciativas deportivas y sociales.*

Además, en su día detectamos mediante el Diagnóstico de RSE y el posterior Plan de Actuación **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que hemos trabajado y seguimos trabajando**, en concreto:

- No hay medición de la satisfacción de los/as trabajadores/as con la política de retribución y con otros aspectos importantes de su puesto de trabajo.
- No existe un sistema de homologación de empresas subcontratadas.
- No se tiene control sobre los recursos que se consumen (agua, electricidad, etc.).
- Carencia de una Política Ambiental y de una Declaración de Intenciones relativa al Medio Ambiente.
- Escaso sistema de medición de la satisfacción de la clientela.
- No existen iniciativas para mejorar el absentismo laboral.

De esta manera varias de estas acciones detectadas en el Diagnóstico y tenidas en cuenta en el Plan de Acción como áreas de mejor, ya se han ido trabajando desde la finalización del mismo, como la homologación de empresas subcontratadas, el sistema de satisfacción del trabajador, los indicadores de consumo, etc.

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.

Desde el comienzo de la realización del Diagnóstico hemos sido cada vez más conscientes de que trabajar con Responsabilidad Social Empresarial es trabajar con inteligencia, sentido común y sentido de futuro, porque más allá de la importancia de la parte económica, aspecto que es lo que persigue una empresa, la empresa la conforman personas que hablan y hacen productos para otras personas, que se mueven en un Medio Ambiente Común, y que toda esa perspectiva es la que tiene que guiar el día a día de una empresa que quiera continuar su labor en el futuro.

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.

LUIS FERNÁNDEZ GONZÁLEZ
GERENTE

Castejón a 04 de octubre de 2011



EL ALCANCE DE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de TRENASA 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 homologados en la metodología InnovaRSE** por el CRANA y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2009 y 2010** y será actualizada en 2012, 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 explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.
- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	16,19,22
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
	Colaborar es importante	9
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	11
	Comprometidos con las personas	12
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	15-23
	Lo que hacemos bien	26
	El plan de actuación	30
	Avanzando en nuestro compromiso	33



¿QUIÉNES SOMOS?

Trenes de Navarra S.A. (TRENASA), es una empresa, sociedad anónima, ubicada en Castejón (Navarra), concretamente en el polígono industrial de la citada población.

La actividad y producto principal de Trenes de Navarra S.A. es la preparación, mantenimiento, acabado y testeo de todo tipo de trenes ferroviarios. La empresa no posee ninguna marca específica, ya que su actividad principal es la preparación de trenes para el grupo CAF, que hasta la fecha es el único cliente y el que posteriormente comercializa el producto con su marca.

Se puede definir a TRENASA como una filial productiva del grupo CAF, por lo que solamente se trabaja en España, ya que la que comercializa y realiza otras labores en otros países es la propia CAF, pero no TRENASA. En relación a esta característica hay que señalar que el mercado en el que trabaja TRENASA es el mercado ferroviario, ya que hasta la actualidad su actividad está totalmente relacionada con la preparación, mantenimiento, testeo de trenes, que es el único servicio/producto que realiza.

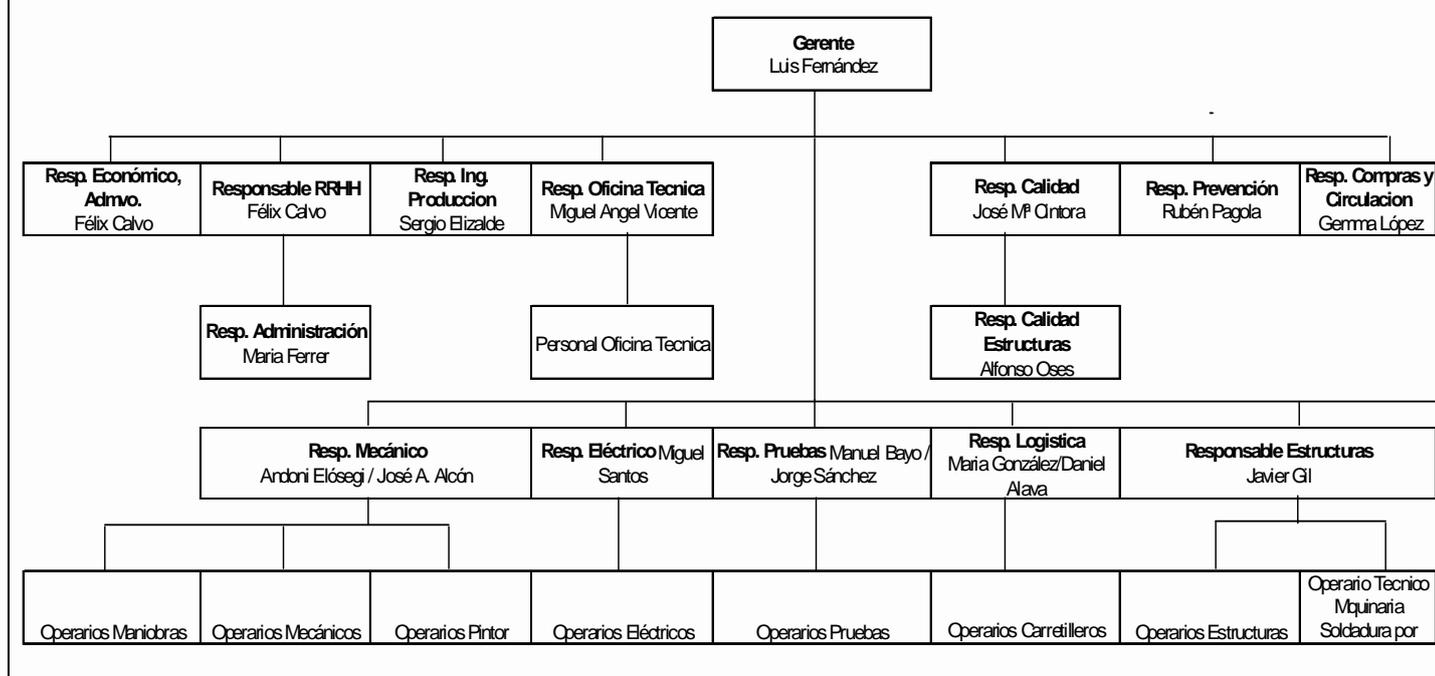
Debido a los pocos años que TRENASA lleva funcionando, concretamente desde 2007, la empresa ha “sufrido” diferentes cambios, todos producidos por la ampliación y transformación física del centro de trabajo y por la adecuación continua de la plantilla a los picos de trabajo.

En la actualidad la empresa cuenta con 122 empleados. Es importante señalar que, a pesar de que en la actualidad la plantilla se ha mantenido, durante los años de actividad de TRENASA se han dado bastantes cambios, fundamentalmente con el incremento de la misma, a pesar de que la actual crisis económica también ha obligado a realizar ajustes necesarios.

A nivel de ventas en el año 2010 las ventas netas de Trenes de Navarra Sociedad Anónima fueron de 11.705.256. En lo relativo a la capitalización TRENASA tienen 12.250.000 de capital social, y mantiene abierta una cuenta de crédito con una entidad bancaria que está sin disponer.

A continuación se detalla el organigrama actual de la empresa:

ORGANIGRAMA



Como se observa en el organigrama, la plantilla está desglosada perfectamente según sus tareas principales. En lo relativo a la RSE, la responsabilidad de impulsar está política recae fundamentalmente en los puestos de gerencia y responsables, desde donde se inician los procesos que afectan a toda la plantilla.

En lo relativo a los accionistas, todos los meses se realizan reuniones con los mismos, en las que se presentan informes del estado de la empresa a todos los niveles. Estos informes son enviados previamente.

En cuanto al sistema de representatividad de los trabajadores es necesario señalar la importancia de la existencia de un Comité de Empresa, el cual se reúne una vez al mes con Dirección, teniendo el Comité reuniones internas semanales. Además, existe otro Comité específico de Seguridad y Salud Laboral, que se reúne mensualmente, donde se tratan todos los temas relativos a la prevención de riesgos laborales.

Desde la realización del Diagnóstico de RSE se detectó la necesidad de crear un sistema para fomentar una mayor participación de la plantilla en diferentes puntos de interés, tanto para los trabajadores como para la propia empresa. Fruto de esto, se creó un taller de creatividad a principios de 2011, con la finalidad de explorar nuevas ideas para ampliar y diversificar la producción. Este sistema se ha hecho extensible a toda la plantilla, con la colocación de buzones de sugerencias creativas, y con la revista INFOTRENASA, principal hito informativo donde se explican los objetivos de los talleres y se invita a toda la plantilla a realizar aportaciones, sugerencias, etc.

También es importante señalar que la empresa está trabajando fuertemente en lo relativo a la Conciliación de la vida laboral y familiar, a través del sello Re-Concilia de Gobierno de Navarra. Este punto se ha hecho con el objetivo de conseguir una mayor involucración y satisfacción de la plantilla. Se espera que en Noviembre de 2011 se consiga el sello.

Durante el periodo transcurrido desde el Diagnóstico solamente se ha recibido una distinción, por parte del, entonces llamado, Departamento de Innovación, Industria y Empleo, relativo a ser una de las primeras empresas en Navarra en diseñar un Plan de Actuación de RSE con la metodología InnovaRSE.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de TRENASA es **ofrecer un producto de calidad que consiga la máxima satisfacción del cliente. Para ello el factor humano dentro de la organización es esencial, al igual que la preocupación por el respeto por el Medio Ambiente y por el entorno social en el que estamos ubicados. Solamente de esta manera se puede ofrecer un producto de calidad, con un presente responsable y un futuro esperanzador.**

La **visión** de TRENASA es **consolidarse en su posición y estabilizarse, para poder trabajar y profundizar en otros aspectos muy importantes para la empresa, además del productivo.**





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para TRENASA tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como los propietarios, las empresas subcontratadas, la Administración Local y la Comunidad.

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, en lo relativo a los propietarios es importante señalar que se ven afectados por todo lo que la empresa desarrolla, siendo también una pieza importante en la propia política de la misma, teniendo en cuenta además que hasta la fecha los propietarios (CAF) es el mayor cliente de TRENASA, por lo que la influencia de los mismo sobre la actividad de la empresa es muy fuerte y la afección de la misma sobre dichos GIS es a su vez muy intensa.

Como no puede ser de otra manera, los trabajadores conforman unos de los Grupos de Interés de TRENASA más importantes. Es la parte humana, es el componente que hace funcionar a la empresa, por ello su trabajo influye de manera muy intensa en la empresa, al igual que ellos y ellas se ven afectados por los devenires de la propia organización. No obstante, estamos convencidos que el capital humano es lo que hace girar y funcionar a la empresa, sin él y sin aprovechar todas las oportunidades que se nos brindan, nuestro futuro será pobre, independientemente de la situación económica global. En los últimos años, y en gran medida gracias a las políticas de RSE diseñadas en el Plan, se han venido desarrollando acciones para mejorar y medir la satisfacción de la plantilla, dándole también mucha importancia a la participación de toda la plantilla en temas de mejora innovación, etc. En estrecha relación con los trabajadores, hay que destacar a las empresas subcontratadas, las cuales se ven muy influenciadas por la actividad de la empresa. Desde los inicios de TRENASA, se ha querido que la RSE también se extienda en aquellas empresas subcontratadas y proveedoras que trabajan en la organización, por lo que entran dentro de la política de RSE en la empresa.

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

Además, y teniendo en cuenta la propia naturaleza de la empresa, la realización de informes del estado de la empresa a todos los niveles se realiza de manera periódica, teniendo en cuenta la necesidad de mantener informado a un grupo de interés tan importante como son los propietarios-accionistas. También se tiene en cuenta a los trabajadores, mediante reuniones con el Comité de Empresa, que es el encargado de trasladar la información posteriormente a los trabajadores. No obstante, recientemente se ha dado un paso más, siendo sensibles de la necesidad de que haya una mayor información hacia los trabajadores,

algo en lo que se está trabajando continua y concienzudamente. Aunque en su día no se priorizó como área de mejora, la mayor participación de la plantilla y el aprovechamiento de su creatividad es uno de los puntos sobre los que se lleva un tiempo trabajando, y que cumpliría uno de los puntos con más carencias detectados en el Diagnóstico de RSE de TRENASA.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su libro verde sobre Responsabilidad Social Empresarial, define ésta como *«la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores sociales»*.

Es un enfoque estrechamente vinculado a la extensión de una nueva inquietud por las cuestiones socioambientales y a 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 difícil. 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 2009 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.

Este Diagnóstico también supuso un cambio en la mentalidad de la empresa, sobre todo en la manera de visualizar el futuro inmediato y a largo plazo. La juventud de nuestra organización ha sido un factor decisivo y muy importante a la hora de avanzar decididamente con la RSE como un componente raíz de nuestro funcionamiento.

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

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

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

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

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra que en un primer momento, antes de la realización del Diagnóstico, existía cierta falta de conocimiento sobre políticas de Responsabilidad Social Empresarial, de manera que aunque se venían realizando acciones positivas, estas no estaban dentro de una planificación con una perspectiva de RSE. Por otro lado, la juventud de la empresa y el continuo cambio, con ampliaciones, etc., han conllevado que en un primer momento la prioridad fuera la productiva, siendo a posteriori cuando aparecen otras preocupaciones por otros aspectos.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como una estructura joven de empresa, diferentes acciones que ya se venían desarrollando antes de la realización del Diagnóstico y sobre todo una visión claramente coincidente con lo que la Responsabilidad Social Empresarial promulga.

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 tener una estabilidad productiva, y personal cualificado que nos apoye en el empeño.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica¹:

DIMENSIÓN ECONÓMICA	COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UDES.
	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.	EC1	100% €
	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.	EC1	5.325.204 €
	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 durante un período en concreto, que puede ser respecto al año anterior o de un año base diferente. No obstante, es recomendable hacer una comparación explícita de la evolución de la ganancia retenida en los últimos tres años, como mínimo.	EC1	193.929 €
	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
	Innovación	Recursos destinados a la innovación	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...).		3.331.800 €

¹ Estos datos tienen fecha de la realización del diagnóstico (2009)



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

Hasta el momento de realizar el Diagnóstico, la dimensión ambiental era una de las que menos habíamos trabajado en TRENASA. La propia actividad de la empresa, y, sobre todo la juventud de la misma nos mantenían más pendientes de otros temas en su momento más prioritarios, productivos y de estabilidad meramente, que de temas ambientales, que posteriormente se han erigido como aspectos de suma importancia para el desarrollo de la organización a todos los niveles.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de algo que se ha ido viendo durante la realización del Diagnóstico y el Plan de Actuación, que es la juventud de empresa en dichos momentos, algo que conlleva muchos aspectos positivos, como la mayor permeabilidad, ilusión y encaje de proyectos estratégicos, pero por otro lleva las prioridades a centrarse fundamentalmente en la adaptación a los continuos cambios en la producción.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como la auditoría ambiental llevada a cabo de la mano del Centro de Recursos Ambientales de Navarra, a partir de la cual se establecieron una serie de prioridades por las que empezar a trabajar el tema ambiental, siendo la temática principal el tema de los residuos, que es el aspecto que más hemos ido desarrollando y mejorando, quizás por ser el que mayor impacto genera en nuestra actividad.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, se pueden destacar todo lo relativo a consumos de agua, energía eléctrica, gas, etc. respecto a los que no se ha instaurado un sistema exhaustivo de medición y control de consumo y gasto, aspecto muy importante para avanzar tanto a nivel ambiental como económico en una gestión más sostenible.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental, estos datos tienen fecha de la realización del Diagnóstico (2009):

	COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UDES.
DIMENSION AMBIENTAL	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 de manera que el consumo anual de agua de la red se vea disminuido. En caso afirmativo, debe medir el porcentaje de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad.	EN10	0% m3
	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	Eléctrica 81552 kw/mes gasoil (l) 500 l/mes gas natural 0 (m3)
	Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Se quiere poner de manifiesto qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia (placas fotovoltaicas, aerogeneradores...).	EN5	0%
	Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica	La organización ha de indicar la 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, expresado en decibelios.		No se hacen mediciones
	Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	La organización ha de evidenciar si lleva un control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO2, mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores.	EN16 EN17	No hay control de emisiones



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

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

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

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



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

A nivel general, la dimensión social analizada en el Diagnóstico es la dimensión que peores valoraciones desprende. No obstante en el momento de elaboración del Diagnóstico ya se conocía el amplio margen de mejora, algo sobre existe una gran sensibilidad.

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, hay que destacar que el poco tiempo que llevaba trabajando la empresa en el momento de la realización del Diagnóstico era una de las razones del escaso desarrollo de aspectos relativos a la dimensión social. Además también se debe tener en cuenta que los primeros años de vida de la empresa han sido completamente dinámicos, con continuos, cambios, ampliaciones, incremento continuo de personal, etc. Eso ha dificultado bastante trabajar temas de RSE, aunque siempre se ha tenido en cuenta la necesidad de abordar esa necesidad.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la juventud de la plantilla, y la buena acogida de la empresa en la localidad (Castejón), puesto que ha significado una opción de empleo, algo acogido de muy buena manera por la población del municipio. El contar con profesionales jóvenes, formados y con ilusión es un punto fuerte a la hora de abordar temas de Responsabilidad Social Empresarial.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, todo lo relativo a la participación de toda la plantilla en procesos creativos de mejora, diversificación. También queremos avanzar hacia una mayor igualdad de género, hecho sobre el cual nos sería bien acogido ser asesorados por técnicos expertos en la materia, conociendo la importante labor que el Instituto de la Igualdad de Gobierno de Navarra ha venido desarrollando.



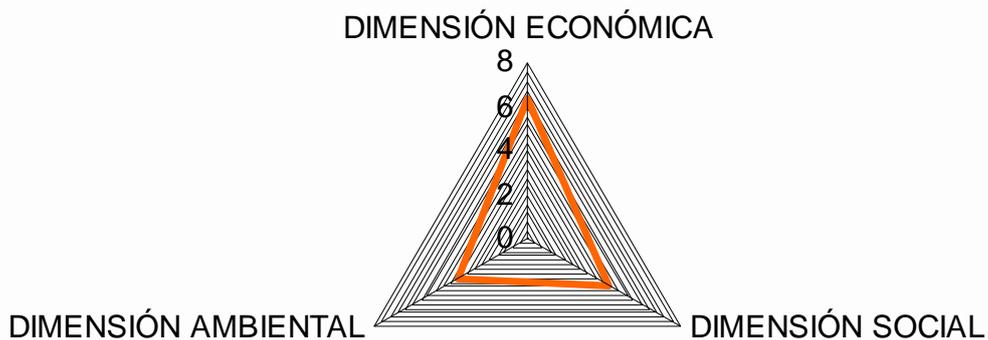
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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

	COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND	UDES.
DIMENSIÓN SOCIAL	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	Año 2009 Personal Oficina: 14 h/pax. Personal producción: 2,78 h/pax
	Igualdad de oportunidades	Personal categoría profesional según	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	5%hombres 95% mujeres 0,6% discap. 2% > 45 años 0,6% emigrantes
	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	2008: 148,1
	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	0 quejas
	Comunidad 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	2009: 24.000 euros



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Cuestionario	Valor
Económico	6,4
Ambiental	4,2
Social	3,7

Como se puede apreciar en el gráfico, no existía en el momento de realización del Diagnóstico un equilibrio entre las tres dimensiones. La dimensión económica es la única que obtiene una media aceptable, debido fundamentalmente a que las principales prioridades de la empresa desde su reciente inicio tenían que ver fundamentalmente con el tema económico. La parte ambiental, a pesar de obtener un promedio bajo, sí que ha mostrado indicios de mejora, teniendo en cuenta la planificación realizada con el CRANA, aunque estas se han centrado fundamentalmente en el tema de residuos. Por último, la dimensión con peor situación en lo que a Responsabilidad Social Empresarial se refiere es la social, obteniendo un muy bajo promedio, siendo la parte de Riesgos Laborales la única que muestra una buena situación.

No obstante, este desequilibrio puede entenderse como un daño colateral por la juventud de la empresa, ya que las prioridades han venido dadas por los continuos cambios y crecimiento de la organización. No obstante, la predisposición de TRENASA es avanzar en todos los elementos de la RSE que en peor situación se encuentran, siendo esta la razón de realizar el

Diagnóstico y el Plan de Acción de RSE. Se tiene un gran convencimiento que todos los elementos analizados es clave trabajar para mejorarlos si se quiere tener un futuro esperanzador.

No obstante, y como se comenta posteriormente, las acciones que TRENASA ha venido desarrollando desde la aprobación del Plan de Actuación han conllevado un grado de ejecución del mismo bastante el elevado, por lo que muchas de las áreas de mejora detectadas están siendo fruto de acciones. Esto hace que en una próxima revisión el desequilibrio no sea tan acusado, ya que se ha ido desarrollando lo priorizado en el Plan de Actuación.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión TRENASA ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial. Destacamos estas, sin olvidarnos que estamos trabajando para que muchas de las áreas de mejora se conviertan próximamente en buenas prácticas, debido al alto grado de ejecución del Plan de Actuación.

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

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CUENTAS

A pesar de no tener obligación legal de realizar auditorías de cuentas, TRENASA desde un principio lo ha impuesto como un importante requisito de su política económica y empresarial. La evidencia es el propio informe de la auditoría, en el cual no se han detectado salvedades.

Fundamentalmente esta buena práctica afecta a los propietarios de la empresa, ya que les dota de un instrumento de análisis y transparencia de la política económica de la empresa. También influye de alguna manera en algunos trabajadores de la empresa, los que llevan la parte económico financiera, ya que “obliga” a trabajar de una manera más ordenada y protocolada, para que todos los datos económicos estén claros y trabajados.

PLAN ANUAL DE INVERSIONES

Anualmente se realiza un Plan de Inversiones, hay que tener en cuenta que en los primeros años de actividad de la empresa se realizaron varias inversiones importantes. La evidencia son los documentos de los propios planes.

El objetivo fundamental del Plan de Inversiones es la planificación de la inversión, así como una evaluación periódica y la implementación de objetivos concretos.

EXISTENCIA DE UN COMITÉ DE PRODUCCIÓN QUE EVALÚA LOS COSTES Y MARCA OBJETIVOS DE MEJORA.

Se realizan reuniones de periodicidad mensual en las que se evalúan costes de producción, análisis de los tiempos, etc., mediante un sistema de indicadores que mide los objetivos y

plantea posibles mejoras. Se evidencia mediante las actas de las reuniones. Se evidencia mediante las actas de varias de las reuniones.

Los grupos de interés a los que afecta esta buena práctica son a los propietarios-inversores y a los trabajadores de la empresa responsables de gerencia y de la parte económico-financiera.

SE PAGA A LAS EMPRESAS SUBCONTRATADAS QUE OFRECE PERSONAL ANTES DE QUE TERMINE EL MES.

A algunas empresas subcontratadas, como por ejemplo la empresa encargada de la Seguridad, se le paga antes de que venza el mes. La mejora consiste en que a esas empresas se les paga antes para que ellas puedan pagar a sus trabajadores en fecha. Realmente la mejora consiste en la voluntariedad de la acción, ya que por obligación no se tiene que adelantar el pago. Lo que se busca es una buena situación de los trabajadores subcontratados, los cuales comparten su jornada de trabajo en el mismo espacio que los de la propia empresa.

Las empresas subcontratadas y proveedoras son el grupo de interés más afectado por esta medida, fundamentalmente los trabajadores de las mismas que desarrollan su actividad en la propia planta de TRENASA.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA AMBIENTAL POR PARTE DEL CENTRO DE RECURSOS AMBIENTALES DE NAVARRA.

A pesar de que la parte ambiental no obtiene puntuaciones muy satisfactorias, es adecuado señalar, aunque no coincida plenamente con ninguna de las premisas, esta acción como una acción de buena práctica. La razón fundamental es que, teniendo en cuenta la juventud de la empresa en el momento de la realización del Diagnóstico de RSE, ya se había empezado a trabajar y preocuparse por temas medioambientales. La realización de una auditoría ambiental por parte del CRANA asentó las bases sobre las que asentar las mejoras en todo lo relativo al Medio Ambiente. Teniendo en cuenta los principales impactos detectados, los principales objetivos ambientales planteados están relacionados con los residuos.

Entre los diferentes grupos de interés afectados por esta buena práctica, destacan los trabajadores de la empresa, por su responsabilidad relativa a la gestión de los residuos. Por un lado los responsables de área ambiental, que son los que han impulsado las acciones, y por otro los trabajadores de la parte productiva, que son los que manipulan la mayoría de los residuos. Por otro lado, tanto la Comunidad como las Generaciones Futuras son grupos de interés que de una forma u otra se ven afectados de manera positiva por estas acciones.

SISTEMA DE RECOGIDA Y SEPARACIÓN DE RESÍDUOS.

Todos los residuos generados por la actividad de la empresa se separan y se reciclan. A modo informativo y para que todo el personal de TRENASA conociera el tipo de residuos y su manipulación, se colocaron carteles informativos con fotografías del tipo de residuos y el contenedor al que tirarlo. También se ha editado una revista, trimestral, en la que se informa, entre otras cosas de temas ambientales. Se hizo un monográfico de esta revista, titulada InfoTrenasa, sobre la gestión de residuos peligrosos. Esta revista se reparte a todos los trabajadores de la empresa.

Los grupos de interés afectados por estas medidas son fundamentalmente los trabajadores, tanto de la parte no productiva como de la productiva, ya que son los encargados, por un lado de organizar todo el sistema informativo y de infraestructuras para la gestión de los residuos, y por otro porque son los que tienen incidencia directa con la manipulación de los residuos. Por otro lado, la Comunidad también se ve afectada de manera positiva por estas buenas acciones, y sobre todo las generaciones futuras, ya que las acciones a favor de una mejor gestión ambiental de la actividad son a su vez muy importantes para ir construyendo un futuro mejor.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La empresa cuenta con una Política de Seguridad y Salud Laboral, la cual se entrega a toda aquella persona que entre a trabajar a la empresa. En el Plan de Prevención vienen definidos los objetivos y metas y también todo lo relativo a la asignación de responsabilidades. Anualmente se hacen revisiones y se establecen diferentes acciones de prevención. Además existe un Comité que mensualmente evalúa todo lo relativo a la Seguridad y Salud Laboral.

Todos los trabajadores de las ETTS que trabajan en TRENASA son tratados igual que los propios trabajadores de TRENASA en lo que respecta a prevención de riesgos laborales, aplicándoles también el mismo protocolo de acogida. Además las empresas subcontratadas para trabajar en TRENASA deben garantizar que los trabajadores de la misma que desempeñan su actividad en TRENASA conocen la política de prevención de la misma.

En este punto hay que decir que esta buena práctica afecta de manera especial a los trabajadores de la empresa, ya que garantiza una muy buena situación en lo referente a las condiciones de Seguridad Laboral, algo muy importante de cara a una situación óptima en el puesto de trabajo. También es necesario decir que afecta también a las empresas subcontratadas que ofrecen servicios (con personal), ya que se les exige que conozcan y tomen como suyas las condiciones de Seguridad y Salud Laboral de TRENASA.

SISTEMA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN CON EL CLIENTE.

En la empresa se cuenta con un sistema de satisfacción del cliente. De manera resumida consta en que cada vez que se entrega un trabajo, se adjunta un cuestionario sobre la satisfacción del cliente con el susodicho trabajo. A posteriori y de manera sistematizada se

realizan reuniones mensuales en las que se analizan, entre otras cosas, los cuestionarios, implementando acciones de mejora, si así se requiere.

El grupo de interés que más afecta la buena práctica son los Clientes, ya que lo que se busca es una mayor de la satisfacción de los mismos con los productos. No obstante, también afecta a los directivos de la empresa y a los trabajadores de una manera importante, ya que tienen que estar atentos a la corrección de los puntos que menos satisfacción ofrecen a la clientela, como principal eje del sistema de mejora continua.

COLABORACIÓN EN PROYECTOS SOCIALES, DEPORTIVOS.

Durante los años de vida de TRENASA, la empresa ha venido colaborando en diferentes actos en colaboración con el Ayuntamiento de Castejón, tanto a nivel de patrocinio de actividades culturales, como en la organización y colaboración de otros actos.

También es importante señalar que desde hace algún tiempo se creó el Club Ciclista TRENASA, debido a la creciente afición de muchos de los trabajadores al ciclismo, algo que se refleja también en la numerosa afluencia de trabajadores que acuden a la empresa diariamente en bicicleta.

Los grupos de interés afectados por estas buenas prácticas son la Comunidad, concretamente el pueblo de Castejón, el Ayuntamiento de la localidad y todos aquellos trabajadores de la empresa aficionados al ciclismo.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

TRENASA elaboró en 2010 su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

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

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los Trabajadores, Propietarios y Empresas subcontratadas/proveedores, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Se debe tener en cuenta que este Plan de RSE tenía una periodicidad para 2011, por lo que muchas de las acciones para conseguir su ejecución ya se han desarrollado y otras están en marcha, algo que concretaremos en cada uno de los respectivos apartados de las áreas de mejora.

Un primer elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que vamos a centrar los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan:

Áreas de mejora en la dimensión económica

NO HAY UN SISTEMA DE HOMOLOGACIÓN DE EMPRESAS SUBCONTRATADAS Y PROVEEDORAS.

Se pretendía establecer un sistema de protocolo de empresas subcontratadas y proveedoras, con el establecimiento de una serie de compromisos y requisitos para trabajar con esas empresas. Es importante tener identificadas a las empresas y saber que requisitos se les exige o valora y en que medida se cumplen. Para ello se estableció un listado en el que se tenga en cuenta el tipo de empresa, requisitos exigidos, requisitos cumplidos, etc.

Hay que señalar que esta acción ya se ha desarrollado, contando con un sistema de homologación de empresas subcontratadas y proveedoras en las que se les exige el Certificado de Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, el Certificado de estar al Corriente de pago de la Seguridad Social, Seguro de Responsabilidad Civil, así como diversa documentación relativa a prevención de riesgos laborales (Evaluación de riesgos, revisiones

médicas, formación de los trabajadores, entrega de epi's,...). Para trabajar con Trenasa tienen que cumplir estos requisitos.

NO EXISTEN INCENTIVOS PARA PROMOVER LA MEJORA DEL ABSENTISMO LABORAL.

A pesar de que los niveles de absentismo en TRENASA no han sido nunca muy preocupantes, se ha creído conveniente establecer un sistema para incentivar a la plantilla con un plus económico puede ser una iniciativa muy positiva a todos los niveles, desde los propios trabajadores hasta la propia empresa, que se puede ver beneficiada con un menor absentismo.

En este punto hay que señalar que se han realizado acciones para promover la mejora de absentismo, aunque hay que seguir trabajando en ello con otras fórmulas.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

NO SE HAN ESTABLECIDO INDICADORES DE CONSUMO (ENERGÍA, AGUA, ETC..)

Hasta el momento de la realización del Diagnóstico no se había establecido ningún indicador para medir el consumo de recursos como la energía, el agua, gasoil, etc. Es un paso muy importante establecer estos indicadores, para tener mediciones y establecer las oportunas medidas y acciones que permitan un ahorro económico y una minimización del impacto ambiental de la actividad.

Este es uno de los puntos donde la empresa tiene mayor margen de mejora, ya que no se han analizado con detalle, hasta el diseño del Plan, los consumos que se tenían respecto a diferentes recursos, por lo que era tarea imposible intentar diseñar acciones para su mejora. Con la implementación y cálculo de los indicadores de consumo se ha abierto la posibilidad de realizar acciones que conlleven, no solamente un ahorro económico importante, algo muy relevante para la empresa, si no la minimización del impacto ambiental que la actividad de la propia empresa genera.

Es importante señalar que, a pesar de que es un área de mejora en la que seguir trabajando, se ha ido desarrollando durante 2010 con bastante grado de cumplimiento, ya que se han establecido indicadores para la electricidad, gas, etc. y se han puesto en marcha algunas acciones para minimizar los consumos.

NO SE TIENE DEFINIDA NINGUNA POLÍTICA AMBIENTAL NI DECLARACIÓN DE INTENCIONES RELATIVAS AL MEDIO AMBIENTE.

Hasta el momento de la realización del Plan de RSE, no existía ninguna Política de Medio Ambiente ni tampoco ninguna Declaración de intenciones relativas al Medio Ambiente. A raíz del Diagnóstico y del diseño del Plan de RSE se han ido detectando una serie de aspectos prioritarios sobre los que trabajar, de manera que de alguna manera se ha ido perfilando las bases de una política de Medio Ambiente, y por lo tanto la necesidad de diseñarla de manera concreta.

Por ello, desde TRENASA se cree conveniente desarrollar y concretar la Política de Medio Ambiente, en la que se definan las áreas prioritarias, objetivos, etc. Estos documentos serán la base sobre la que trabajar en la definición de acciones, etc.

Actualmente se ha redactado tanto la declaración de intenciones como la política ambiental. Falta mejorar algunos detalles, aprobarla y publicitarla.

Áreas de mejora en la dimensión social

EL SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ES MUY ESCASO.

Se pretende que todo lo relativo a la satisfacción del cliente con el producto y servicio de TRENASA esté totalmente controlado y que las alteraciones de satisfacción, fundamentalmente cuando es negativa, pueda solucionarse con la detección de las causas que han conllevado dicha reacción. Por todo ello se quiere mejorar el sistema de atención al cliente desarrollando para ello diferentes herramientas que garanticen el objetivo.

NO EXISTE UN SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES CON LA POLÍTICA DE RETRIBUCIÓN Y CON OTROS ASPECTOS RELEVANTES PARA LA PLANTILLA (PUESTO, CONDICIONES, PROMOCIÓN).²

El área de mejora nace de la carencia detectada en el Diagnóstico sobre la medición de la satisfacción del trabajador con la política de retribución. No obstante, se piensa que la medición de la satisfacción de los trabajadores no debería contemplar solamente el tema de la retribución, sino que debería tratar otros temas importantes como condiciones de trabajo, sistema de promoción, participación, etc. Por ello el sistema de medición será más amplio, aunque el tema de la retribución sea uno de los aspectos importantes a evaluar.

Con este sistema se piensa en mejorar la situación de los trabajadores, siendo esencial para ello el conocimiento de las áreas o temas donde existe mayor y menor satisfacción.

² Tal y como ya se referenciaba en el Plan, esta área de mejora es una extensión de una de las premisas del Diagnóstico, compartiendo parte de la dimensión económica y parte de la dimensión social.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **TRENASA** 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 (**2011**) y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Establecer los requisitos de RSE exigibles a las empresas subcontratadas.	Número de criterios exigidos a las empresas.	0	No se tiene un valor esperado, el criterio es que anualmente el número sea creciente
Contar con un número de empresas homologadas por Trenasa.	Número de empresas subcontratadas homologadas sobre el número de empresas subcontratadas total	0	El 100% de las empresas subcontratadas.
Establecer indicadores para medir y controlar el consumo de energía.	Número de indicadores establecidos para medir el consumo de energía.	0	Mínimo tres indicadores.
Establecer indicadores para medir y controlar el consumo de energía.	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias (EN3, EN4)	Consumo del año anterior.	Igual o inferior al consumo del año anterior.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Establecer una Política de Medio Ambiente y una Declaración de Intenciones.	Número de acciones de comunicación de la aprobación de la Política de Medio Ambiente y la Declaración de Intenciones.	0	Al menos tres acciones de comunicación (clientes, trabajadores y empresas subcontratadas).
Conocer la satisfacción del cliente con el producto de Trenasa	Quejas por parte de la clientela (PR4 y PR5). 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.	0	0
Analizar la satisfacción de la plantilla con el sistema de retribución	Grado de satisfacción de los trabajadores con la retribución.	Desconocido	Grado de satisfacción medio-alto
Analizar la satisfacción de los trabajadores con su puesto de trabajo.	Grado de satisfacción de los trabajadores con su puesto.	Desconocido	Grado de satisfacción medio-alto



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:

- **REVISTA INFOTRENASA: Comunicación a toda la empresa la aprobación del Plan de RSE, así como de sus objetivos, acciones, etc.. La revista INFOTRENASA se reparte a la plantilla con la nómina.**
- **Envío del Plan de RSE a la clientela: Se enviará a la clientela, principalmente CAF, el documento del Plan de RSE.**
- **Entrega de la Declaración de Intenciones a las empresas subcontratadas y proveedoras.**
- **Colocación pública de la Política de RSE y declaración de Intenciones en un lugar público y visible, para que pueda ser visionado con facilidad.**
- **Enviar una nota de prensa a los medios de comunicación locales.**

Y para la comunicación y publicidad de la presente memoria utilizaremos los siguientes medios de difusión.

- **PUBLICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LA MEMORIA EN LA REVISTA INFOTRENASA**
- **ENVÍO DE LA MEMORIA A CAF (CLIENTE MÁS IMPORTANTE)**
- **COLOCAR DOS COPIAS EN LA RECEPCIÓN DE LAS OFICINAS.**
- **NOTA DE PRENSA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCALES**

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, empresas subcontratadas y 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:

TRENES DE NAVARRA SOCIEDAD ANÓNIMA

POLÍGONO INDUSTRIAL CASTEJÓN S/N

31590

CASTEJÓN (NAVARRA)

mferrer@trenasa.net



iComprometidos
con la **sostenibilidad!**