



INNOVARSE
NAVARRA

DESCIEGUES LINSA, S.L.



**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2012**

Octubre de 2012

Esta Memoria de Sostenibilidad 2012 de la empresa **Desciegues Linsa, S.L.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Patricia Echegaray Ruiz**, de **GIR Eco Innovación**, 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 Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente 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	☒	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	☒					
Comprobación GRI						

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

Desciegues Linsa, S.L.

Polígono Ezcabarte, calle L nave 26, Arre

www.linsasl.com

info@linsasl.com

948122364



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	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES	19
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS	20
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	21
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES	22
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	23
LO QUE HACEMOS BIEN	24
EL PLAN DE ACTUACIÓN	25
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	27
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	29



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 **Desciegues Linsa** inició en **2010** 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 Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente del Gobierno de Navarra** y de la **Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)**.

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 la implantación y certificación de un sistema de gestión integrado de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo según las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y el modo de pago a proveedores.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** antes de Diciembre 2012, en concreto mejorar en la gestión administrativa y logística de la empresa; mejorar la transparencia hacia los grupos de interés; disminuir el consumo de gasoil y la emisión de CO₂; incluir criterios de RSE en la homologación de proveedores y compras verdes; aumentar la satisfacción de los trabajadores y fomentar su participación e iniciar una política de recursos humanos.

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

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

En Arre, el 4 de Octubre de 2012,



LINSA
Pol. Ind. Ezcabarte,
C/L - Nave 26
Tel 946 122 364
Fax 946 384 527
31104 ARRE
Navarra

Juan Antonio Gómez
Gerente



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **Desciegues Linsa** 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 CRANA y el Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2010 y 2011 y será actualizada en 2014, puesto que este documento tiene un carácter bienal.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

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

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	14, 17, 20
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	8
	Nuestra misión y visión	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	13-23
	Lo que hacemos bien	24
	El plan de actuación	25
	Avanzando en nuestro compromiso	27



¿QUIÉNES SOMOS?



En DESCIEGUES Linsa S.L. nos dedicamos a las limpiezas industriales y de redes de saneamiento así como al transporte de residuos.

La empresa comenzó su actividad hace más de 25 años para dar respuesta a cualquier situación en la que los vertidos o los residuos sean un problema.

Nos caracterizamos por tener un equipo humano con la máxima preparación, y equipado con la más alta tecnología; dispuesto durante las 24 horas del día los 365 días del año, para resolver cualquier contingencia. Para cualquier aspecto que requiera una actuación profesional y directa, allí está, por ello nos hemos ganado la confianza de instituciones, grandes empresas y particulares, y llevamos más de 25 años marcando la diferencia.

Realizamos los siguientes servicios:

- **Inspección de tuberías con cámara de TV**
- **Limpieza con ultrapresión**

Absorción de fosas sépticas
 Limpieza de depuradoras
 Piscinas
 Aljibes
 Carreteras
 Monumentos
 Fachadas
 Piedras naturales
 Desatascos de tuberías
 Achique en inundaciones
 Eliminación de incrustaciones
 Redes de saneamiento
 Particulares
 Generales
 Chorreo con arena
 Alcantarillado
 Desagües
 Colectores



- Limpiezas industriales



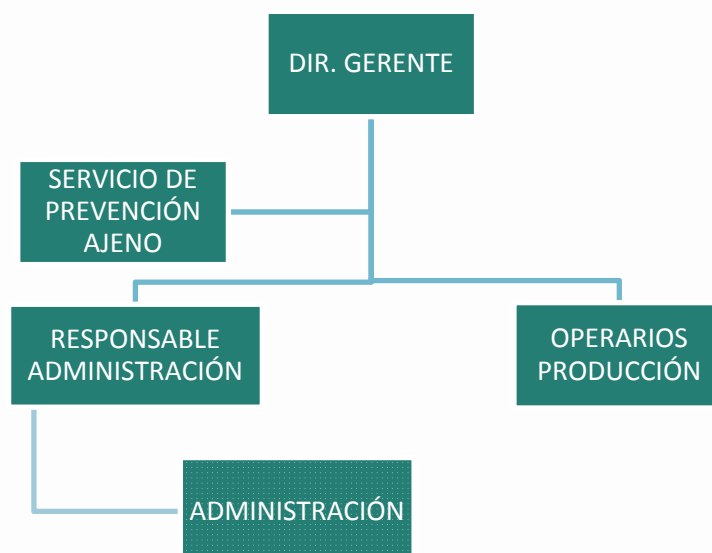
Residuos procedentes de la limpieza
de tanques de combustible
Fuel-oil
Gasolina
Plantas depuradoras
Intercambiadores
Hornos
Calderas
Balsas

Depósitos
Pruebas hidráulicas
Evacuación de residuos
industriales
Líneas de productos
Intercambiadores de calor
Extracción de lodos por vacío
Transporte de residuos
Recuperación de suelos
contaminados
Derrames accidentales



Trabajamos tanto para clientes particulares, como empresas y con la Administración.

En DESCIEGUES LINSA actualmente trabajan 12 empleados distribuidos del siguiente modo:



Al ser una empresa familiar, la Dirección tiene una relación estrecha con sus trabajadores por lo que la comunicación y participación es directa.

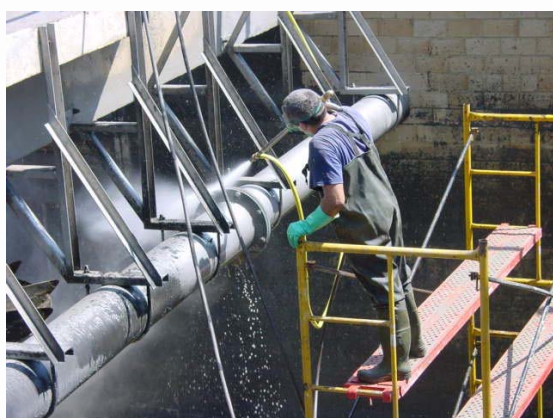
Nos encontramos ubicados en Navarra, donde disponemos de las oficinas principales. Además, recientemente hemos abierto otra sede en Mérida (Badajoz).

Oficinas Principales - Delegación Navarra

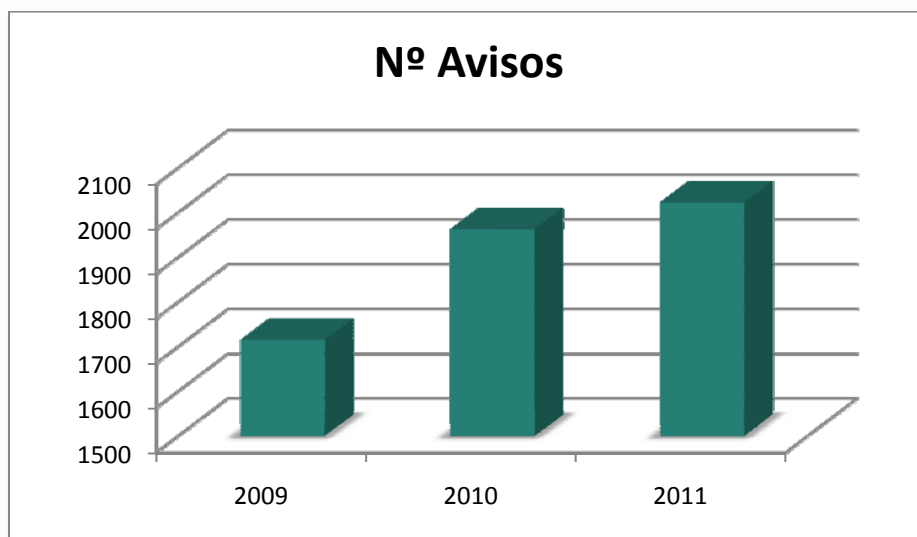
Polígono Industrial Ezcabarte Calle L Nave 26
31194 ARRE

Delegación Badajoz

Avda. Felipe corchero nº6
06800 MÉRIDA



Nuestro volumen de negocio ha ido aumentando en los últimos años, tal como se puede comprobar en la siguiente gráfica en la que se registran el número de avisos por parte de los clientes para la prestación de nuestros servicios.





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **Desciegues Linsa** es atender las necesidades de limpieza y gestión de residuos que puedan surgir a nuestros clientes, proporcionando un servicio de calidad, ágil y eficaz en coordinación con los proveedores, respetando al máximo el medio ambiente, y velando por la seguridad de nuestros trabajadores.

La **visión** de **Desciegues Linsa** es ser líder en la incorporación de nuevas tecnologías para conseguir dar un servicio excelente a nuestros clientes con la máxima protección al medioambiente y abarcar nuevas líneas de trabajo a nivel nacional, mediante la participación activa de los trabajadores.





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **Desciegues Linsa** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como los propietarios y las generaciones futuras.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, los intereses de los accionistas suponen el sustento económico de la actividad y establecen las líneas estratégicas de la empresa.

Conscientes de que el trabajo diario de los empleados hace posible el desarrollo de la actividad, procuramos mejorar sus condiciones laborales en cuanto a seguridad y salud en el trabajo y fomentando su motivación y participación.

La relación con los proveedores es fundamental para la empresa por lo que se busca su satisfacción mediante las condiciones de pago establecidas y se les involucra en la mejora continua de nuestros procesos para mejorar los servicios que ofrecemos a los clientes.

Los requisitos de los clientes son los que marcan el trabajo de la empresa y la medición de su satisfacción ayuda a la mejora continua de nuestra empresa. Para ello, nos encontramos certificados según la norma ISO 9001.

Como toda actividad empresarial, Desciegues Linsa tiene cierto impacto ambiental en su entorno que puede repercutir en las generaciones futuras, que es gestionado con el sistema de gestión ambiental certificado según ISO 14001.

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

Además, la propiedad de la empresa es familiar y coincide con la gerencia de la empresa, por lo que los socios disponen de la misma información.

Los trabajadores no participan directamente en el establecimiento del Plan estratégico. Sin embargo, como la empresa es pequeña, gerencia participa en todas las áreas de la empresa por lo que conoce la situación de cada departamento y la relación con los trabajadores es cercana y por tanto, la comunicación es directa.

Los trabajadores disponen de cauces según el procedimiento de comunicación interna del Sistema de Gestión para emitir sus quejas y sugerencias. De hecho, dentro de Plan de Actuación, se ha intentado fomentar su participación a través de la inclusión de un apartado de sugerencias en los partes de trabajo diarios.



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 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 **2010** un **diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

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

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

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

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 a la dimensión económica de la empresa era bastante positiva, con un promedio de percepción cualitativa de 6,6.

Esta puntuación es reflejo de que la empresa cumple con todas sus obligaciones legales y compromisos acordados con los grupos de interés pero tiene posibilidades de avanzar en la RSE en cuanto a considerar aspectos ambientales y sociales dentro de la dimensión económica.

También hay opciones de mejora dentro del esquema de mejora continua ya que en algunos de los aspectos, se quedan en la fase de actuar pero no se revisan datos y se planifican mejoras en consecuencia.

Los puntos fuertes de la empresa son las áreas relativas a las obligaciones legales y la planificación en cuanto a inversiones e indicadores de gestión. También es bastante positiva la relación con los proveedores en cuanto a la negociación y especialmente en las condiciones de pago.

Las áreas donde puede tener más aspectos a mejorar respecto a la dimensión económica son el buen gobierno y transparencia y la introducción de criterios socialmente en la elección de entidades financieras y en la política de distribución de beneficios.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa es familiar en la que la gerencia, que coincide con los socios, administra todas las áreas de la empresa lo que dificulta la gestión estratégica con aportaciones objetivas.

Sin embargo, también contamos con importantes **apoyos**, como una asesoría externa para temas contables, laborales y fiscales; el Sistema Integrado de Gestión implantado facilita las herramientas de gestión en cuanto a planificación, revisión, gestión de indicadores, etc. para avanzar hacia la mejora continua; una política de reinversión de beneficios que fortalece la empresa y sigue en crecimiento.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas **necesidades** que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de realizar prácticas socialmente responsables para seleccionar a las entidades financieras, proveedores y otros grupos de interés con los que trabaja; la distribución de beneficios que mantenemos, no tienen en cuenta a los trabajadores, ni criterios de inversión socialmente responsable (ISR) en la gestión de los excedentes de tesorería.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	70 %
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	571.635,79 €
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	4,9% de disminución de 2008 a 2009
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	PR2 PR4	0 incidentes
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		12.000 €



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 posición relativa a la dimensión ambiental de la empresa era aceptable, con un promedio de percepción cualitativa de 6,0.

La empresa tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental certificado según ISO 14001 por lo que se encuentra en un nivel de cumplimiento legislativo aceptable. Sin embargo, durante la elaboración del diagnóstico se detectaron algunas deficiencias en cuanto a requisitos legales en residuos, vertidos y envases, que actualmente están solucionados o se ha confirmado por parte de la empresa que no existía la obligación de llevarlos a cabo.

Otro aspecto positivo de la certificación del SGA es la sistemática que tiene la empresa en cuanto establecimiento de objetivos y metas, indicadores para el seguimiento del control operacional, el análisis de los resultados obtenidos y la definición de nuevos objetivos para avanzar en la mejora continua.

La empresa ha recibido menos puntuación en los enunciados donde se incorporan conceptos ambientales más novedosos y no incluidos en el SGA como ecoinnovación, compensación de CO₂ y elaboración de memorias GRI.

Obviamente, la empresa encuentra algunas **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de la complejidad de conocer toda la legislación ambiental.

Es importante mencionar, también, las **ayudas y refuerzos** con los que se cuenta, como la asesoría ambiental externa; el Sistema de Gestión ambiental implantado y certificado.

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 ambiental; actualización de la legislación e identificación de requisitos legales de aplicación; incluir criterios ambientales y de transparencia en la relación con los grupos de interés.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
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 %
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	4.930,39 Kwh de electricidad 27.000 L gasoil
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 %
Residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento	La organización ha de poner de manifiesto si dispone de un registro o realiza un seguimiento de los residuos generados, de manera que tenga cuantificados los residuos producidos y el tratamiento que recibe cada uno, para saber si realiza una correcta gestión de los residuos o si se pueden tomar medidas de minimización. El resultado aparecerá desglosado por tipología y destino de tratamiento.	EN22 EN24	Material contaminado 200 kg Papel 34 kg
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	12,796 Tn CO ₂



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

La posición relativa a la dimensión social de la empresa era mejorable, con un promedio de percepción cualitativa de 5,5.

Esta puntuación, tal y como se puede observar, es debida por un lado, a la buena puntuación obtenida en la dimensión de salud laboral y alguna cuestión sobre la relación con los clientes y por otro lado, a las bajas puntuaciones de los enunciados relacionados con las personas y sociedad.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo, la empresa se encuentra en una buena situación ya que además del cumplimiento de la legislación, tienen implantado un Sistema de Gestión certificado según la norma OHSAS 18001.

Se encuentra también en una situación bastante positiva en lo relacionado con la gestión de clientes y algunos aspectos de las personas de la organización en lo que se refiere a políticas de contratación y la conciliación.

Sin embargo, los enunciados relativos a trabajadores son mejorables así como los relacionados con la sociedad y el entorno de la organización, ya que hay aspectos que la empresa no se había planteado.

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

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes **apoyos**, entre los que destacan el Servicio de prevención Ajeno que además presta y asesora en el Sistema de Gestión según OHSAS; el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales certificado según OHSAS 18001; el Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001 que gestiona la relación con los clientes y el tamaño de la empresa pequeña y familiar, facilita el diálogo con los trabajadores.

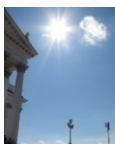
El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será **necesario** procurar ayuda en el futuro, en concreto, planificar las acciones a realizar sobre la relación con la sociedad y el entorno; planificar y sistematizar acciones con los trabajadores, aprovechando la ventaja de la proximidad con este grupo de interés.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

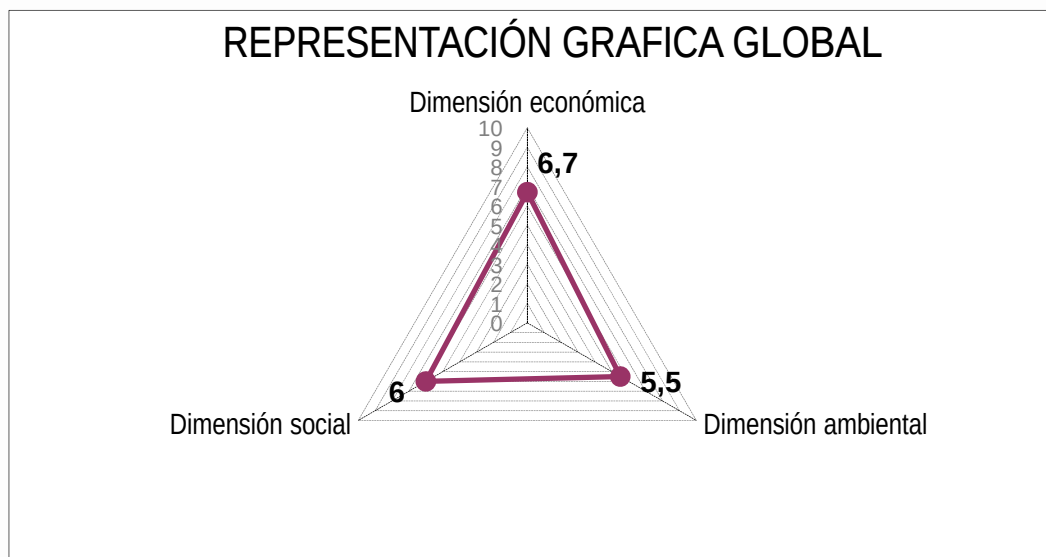
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
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	22 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	75 % hombres 25 % mujeres 0 % discap. 0 % > 45 años 50 % 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 %
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	3 quejas (reclamaciones donde hay que repetir el trabajo)
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	0,020% de la facturación



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la siguiente gráfica se puede apreciar que la empresa se encontraba relativamente equilibrada en las tres dimensiones ya que desarrolla actividades en todas las áreas. El área que ha salido mejor valorada es la económica y la que permite realizar más mejoras es la dimensión social.



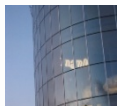
Uno de los puntos fuertes de la empresa, es la implantación del sistema integrado de gestión que utiliza para muchos ámbitos de la empresa, especialmente como herramienta para planificar, revisar las acciones realizadas y avanzar en la mejor continua.

Como se ha comentado anteriormente, la empresa se encuentra en un estado aceptable en su dimensión económica, ya que la organización está al corriente de todas sus obligaciones legales. Sin embargo, tiene aspectos donde podría mejorar como es el buen gobierno y transparencia de su información económica hacia los grupos de interés.

La valoración de la dimensión ambiental de la empresa es bastante positiva, ya que la empresa se encuentra certificada según la ISO 14001:2004, aunque se indicó que existían algunas carencias en el cumplimiento de la legislación que actualmente están resueltas. Además de los temas legales, se podría mejorar en incluir otros conceptos ambientales para avanzar en la mejora continua.

La posición relativa a la dimensión social de la empresa es positiva con respecto a los criterios de salud laboral y relación con los clientes, pero mejorable en lo referente al tratamiento a las personas de la organización y su acción social sobre la sociedad y el entorno, que es prácticamente nula.

La actividad se encuentra en una situación alejada de la implantación de un sistema de Responsabilidad Social Corporativa, sin embargo por el tipo de empresa y los Sistemas de Gestión ya implantados, no supondría para la organización grandes modificaciones ni inversiones complejas y quedaría reducido a modificaciones procedimentales, fomentar el diálogo con los grupos de interés e incluir progresivamente nuevas acciones para ir avanzando y poder ser una empresa socialmente responsable.



LO QUE HACEMOS BIEN

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

Pago a proveedores

La empresa realiza el pago a proveedores de modo inmediato a recibir la factura, sin esperar a fin de mes ni días concretos de pago.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Implantación de un SGA según ISO 14001:2004

La empresa tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001:2004

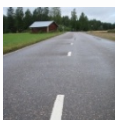
Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Implantación de un SST según OHSAS 18001:2007

La empresa tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según la norma OHSAS 18001:2007 que facilita la mejora continua en las condiciones de salud laboral.

Implantación de un SGC según ISO 9001:2008

La empresa tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008. Esto facilita el diálogo con los clientes, la gestión de reclamaciones y quejas y el procedimiento de satisfacción de este grupo de interés.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

Desciegues Linsa elaboró en 2011 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 **propietarios, clientes y generaciones futuras**, 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

Mejorar la gestión administrativa y logística de la empresa

Se ha detectado algún aspecto mejorable en la gestión del departamento de administración y logística de la empresa, que se pretende corregir e implantar.

Se pretende sistematizar el modo de gestionar los cobros para evitar retrasos en los abonos de las facturas por parte de clientes así como procedimentar el modo de pago a proveedores para realizar una gestión más eficiente.

Además, para mejorar la atención al cliente, se va a sistematizar el seguimiento de los servicios periódicos a realizar.

Se han llevado a cabo las acciones establecidas en el área de mejora y se han cumplido los objetivos marcados inicialmente. Se sigue trabajando para mejorar la realización de los servicios en el mes que corresponde.

Aumentar la transparencia hacia los grupos de interés

En esta área de mejora se han agrupado diferentes ideas propuestas relacionadas con suministrar información a los clientes así como a otros grupos de interés:

- Hacer la página web una herramienta de comunicación para la empresa para dar información así como para recoger sugerencias
- Captación de clientes con nuevas tecnologías
- Elaboración de una Carta de Servicios

Se ha modificado la página web de la empresa en la que se ha incluido un formulario para contacto y sugerencias. Se ha retrasado la puesta en marcha de la nueva web por lo que todavía no se ha realizado la carta de servicios.

Se ha creado un perfil en las redes sociales pero se estaba esperando a lanzarlo simultáneo a la web.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Disminuir consumo de gasoil y emisiones de CO2

Se van a realizar una serie de medidas encaminadas a disminuir el consumo de gasoil de los vehículos y por tanto una disminución de gases de efecto invernadero emitidos.

Se pretende conseguir principalmente por dos vías, mediante la formación de los empleados en conducción eficiente y mediante un correcto control de mantenimiento de camiones.

Se realiza el control del mantenimiento de los vehículos pero no se ha podido realizar el curso sobre conducción eficiente debido a la supresión de la subvención. Se intentará hacer con crédito formativo, si es posible, el año siguiente.

Incluir criterios de RSE en la homologación de proveedores y compras verdes

Tener en cuenta criterios económicos, ambientales y sociales en la compra de nuevos productos y en la homologación de los proveedores.

Se ha pospuesto el desarrollo de esta área de mejora, que se retomará a partir de enero 2013.

Áreas de mejora en la dimensión social

Satisfacción y participación de los trabajadores

Conocer el grado de satisfacción de los trabajadores mediante un cuestionario de riesgos psicosociales así como fomentar su participación para recoger sugerencias y poder mejorar los servicios prestados al cliente.

Se ha decidido repetir la encuesta modificando las preguntas, ya que tras analizar los resultados, se ha concluido que el cuestionario daba lugar a confusión y no era del todo claro.

Se ha implantado el sistema de recogida de sugerencias por parte de los trabajadores, que se será evaluado a final de año.

Iniciar una política de recursos humanos

La empresa realiza diferentes acciones de conciliación, política retributiva, políticas de igualdad, etc. pero sin sistematizar por lo que se pretende, en primer lugar, hacer un documento en el que se recoja tanto la legislación y temas marcados por convenio e incluir las buenas prácticas que ya se hacen en DESCIEGUES LINSÁ.

No se ha llevado a cabo debido a la carga de trabajo y que no es prioritaria en la empresa.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que Desciegues Linsa 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 desde octubre de 2011 hasta diciembre de 2012 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
No superar el plazo de cobro un mes de la fecha de vencimiento de la factura	Nº de facturas sin pagar al mes	< 10	0
Mejorar el control de pagos a proveedores	Nº incidencias proveedores	---	0
No superar en un mes la prestación del servicio al cliente respecto al fijado en el contrato	Nº de servicios pendientes a fin de mes	2	0
Modificar la página web para utilizarla como herramienta de comunicación entre la empresa y los grupos de interés	Plazo contestación sugerencias clientes	---	1 semana
Elaboración de una carta de servicios	Publicación en la web	NO	SI
Crear perfil de la empresa en redes sociales	Utilización redes	NO	SI
Disminuir consumo de gasoil y emisiones de CO ₂	% conductores que realizan curso	0	100%
	Gasoil (L)/ avisos camión mensual	7,6	7,0
Llevar control mantenimiento de vehículos	NNCC por retraso en operaciones de mantenimiento	1	0

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Modificar criterios de homologación de proveedores	Procedimiento realizado	NO	SI
Evaluar proveedores con nuevos criterios	Proveedores reevaluados	0%	100%
Definir criterios de compras verdes	Requisitos incluidos	NO	SI
Realizar cuestionarios anuales de satisfacción de trabajadores	Trabajadores encuestados	0%	100%
Analizar resultados y establecer mejoras para conseguir su motivación	Resultado cuestionario	---	50% puntuación
	Acciones de mejora planificadas	0	2
Fomentar la participación de trabajadores en la mejora de la empresa	Sugerencias realizadas	0	10



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:

- Realizar una reunión para comunicar a los trabajadores el compromiso para la mejora y animar a su participación.
- Publicación de la declaración de intenciones.
- Publicación de la carta de servicios y otra información relativa a RSE.
- Envío a proveedores de criterios de responsabilidad social.
- Enviar un mail o fax a los clientes más importantes (empresas) para informar de que se encuentra en la página web la declaración de intenciones y la carta de servicios para su consulta.
- Publicación de la Memoria de Sostenibilidad en la página web y a través de redes sociales.
- Dar a conocer a los trabajadores que está disponible la Memoria para su consulta.

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

Desciegues Linsa, S.L.

Polígono Ezcabarte, calle L nave 26, Arre

www.linsasl.com

info@linsasl.com

948122364



INNOVARSE
NAVARRA