



INNOVARSE
NAVARRA

Javyser
FORMACIÓN DESARROLLO

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2012**

Septiembre 2012

Esta Memoria de Sostenibilidad 2012 de la empresa **JAVYSER FORMACIÓN Y DESARROLLO, 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	<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:

JAVYSER FORMACIÓN Y DESARROLLO, S.L.

Plaza Góngora, 2 – Bajo Pamplona

www.javyser.com

koldo@javyser.net

948150845



ÍNDICE

ÍNDICE	3
UN RETO DE FUTURO	4
EL ALCANCE DE ESTA MEMORIA	6
¿QUIÉNES SOMOS?	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN	12
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS	13
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	27
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	30
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	32



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 **JAVYSER FORMACIÓN Y DESARROLLO S.L.**, en adelante **JAVYSER**, 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 certificación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en el área de formación y medidas de conciliación para los empleados.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** hasta diciembre de 2012, en concreto la certificación del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 para todas las áreas de la empresa; mejora de la comunicación interna y recogida de información de la satisfacción de los trabajadores; realización de análisis económicos, de rentabilidad y productividad; mejorar la gestión ambiental; elaboración de un Plan Estratégico para 2013-2015 y mejorar la satisfacción del cliente.

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 Pamplona, a 28 de septiembre de 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'K. Ábrego', written over a light blue rectangular background.

Koldo Ábrego
Gerente



EL ALCANCE DE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **JAVYSER** 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 reflejan 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	15-18-21
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	12
	Comprometidos con las personas	13
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	14-25
	Lo que hacemos bien	26
	El plan de actuación	27
	Avanzando en nuestro compromiso	30



¿QUIÉNES SOMOS?

HISTORIA:

JAVYSER FORMACIÓN Y DESARROLLO S.L., en adelante **JAVYSER**, nace en 1998 por iniciativa de Javier y Sergio, a los que en el año 2000 se une Koldo.

JAVYSER surge con el propósito de dar respuesta a las necesidades informáticas generadas en un mundo en constante movimiento y evolución, donde el avance tecnológico afecta a todos los sectores de la sociedad. En los primeros años la actividad se centra en las áreas de desarrollo y formación.

En 2002 comenzamos una fase de expansión propiciada por el aumento de la cartera de clientes que, entre otras cosas, nos permite adquirir un local propio, ampliar la plantilla y añadir la nueva línea de actividad de mantenimiento informático. Es en este año cuando pasamos de ser una sociedad limitada laboral a una sociedad limitada, forma jurídica que se mantiene en la actualidad.



A partir de 2008, y tras llegar a acuerdos con distintos distribuidores, comenzamos a suministrar material informático a nuestros clientes convirtiéndonos en una central de compras para ellos. Desde 2012 esta actividad de ventas la expandimos a particulares y empresas no clientes del resto de servicios.

JAVYSER forma parte de ATANA y CEFNA, asociaciones referentes en Navarra de los sectores de las nuevas tecnologías, y de centros de formación, respectivamente. Además colabora con Navactiva, portal institucional de contenidos gestionado por CEIN.

ACTIVIDAD

Tal y como ya se ha indicado, nuestra actividad del sector informático abarca cuatro áreas:

- **Formación** – Especializados en la formación en ofimática y diseño, ofrecemos los siguientes servicios:
 - Formación a empresas.
 - Formación subvencionada por el SNE.
 - Formación a particulares.
 - Formación a opositores.
 - Formación en Másteres y Grados.
 - Realización de pruebas informáticas de oposiciones.
 - Alquiler de aulas.

- **Mantenimiento** – Asesoría y mantenimiento de redes informáticas, ofreciendo a nuestros clientes diferentes servicios:
 - Mantenimiento preventivo.
 - Mantenimiento correctivo.
 - Consultoría informática.

- **Desarrollo** de software – Implantación de sistemas de gestión. Estamos especializados en:
 - Desarrollos e implantaciones del ERP Navision.
 - Programación web.
 - Desarrollo de aplicaciones para Tablets.
- **Venta** de equipamiento informático tanto a empresas como a particulares.



Todos los procesos relacionados con las actividades de formación, mantenimiento y desarrollo están certificados según la norma ISO 9001:2008.

CLIENTES

En la actualidad JAVYSER es una empresa arraigada y con una consolidada cartera de clientes que demuestra que el servicio que ofrece es de reconocida calidad.

El mercado geográfico en el que desarrollamos nuestra labor es mayormente Navarra, aunque algunos de nuestros clientes tienen delegaciones en otras provincias y países.

La mayoría de los clientes son empresas, aunque también hay particulares y alguna institución pública como el INAP. Entre nuestros clientes hay empresas de diversos tamaños y sectores, y por destacar algunos:

Grupo ACR



ETT Grupompleo



Escuela Navarra de Diseño



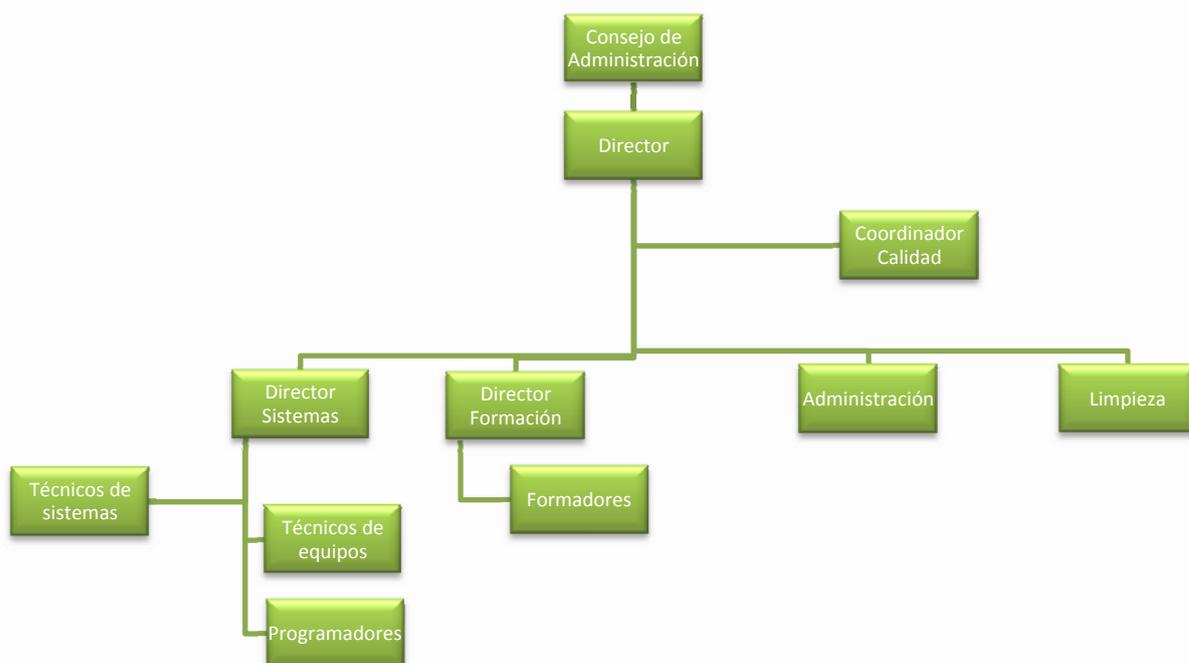
Koxka



PLANTILLA

En nuestra plantilla contamos con formadores, técnicos y programadores especializados en sus respectivas áreas y certificados en diversas materias. Siendo conscientes de las continuas innovaciones que se producen en el área de las nuevas tecnologías, la formación continua de los trabajadores es una de nuestras prioridades.

A finales de 2012 la plantilla, incluidos los tres socios, está compuesta por 14 trabajadores, uno más que a principios de año. Dicha plantilla está organizada de la siguiente forma:



El diálogo entre socios y trabajadores es constante en la empresa. Además, con ayuda del Plan de Actuación en materia de RSE, hemos incluido canales formalizados para la participación de los trabajadores a través de la participación en el Plan estratégico de la empresa y a través de encuestas de clima laboral.

INSTALACIONES

Contamos con unas instalaciones propias de 210 m², situadas en la Plaza Góngora, junto a la UPNA y el campo de fútbol de Osasuna. En ellas se sitúan las oficinas administrativas, dos aulas homologadas por el Servicio Navarro de Empleo y un taller para el trabajo de los técnicos.

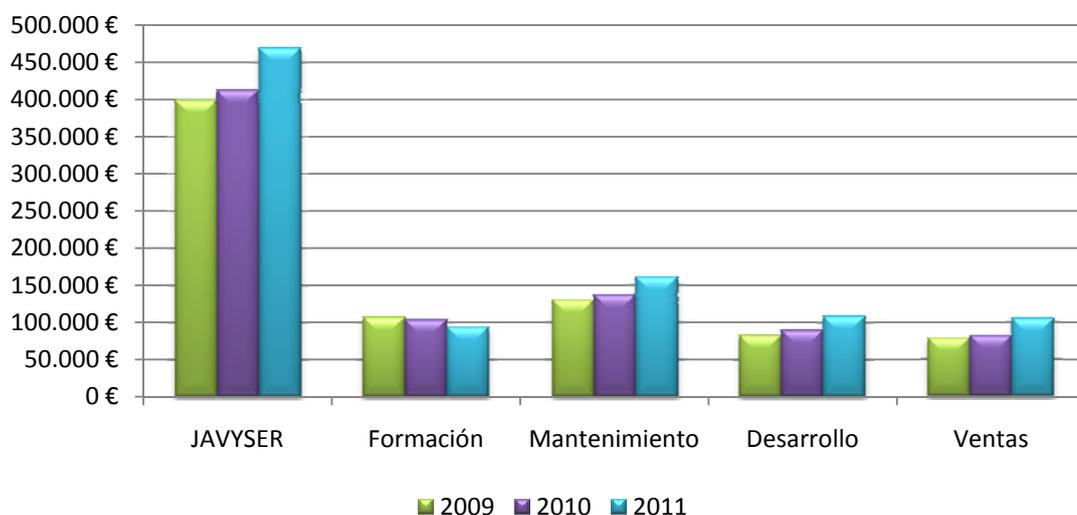


DATOS ECONÓMICO FINANCIEROS

En la siguiente tabla y gráficos se puede ver la evolución de JAVYSER y el desglose de la cifra de ventas netas por departamento:

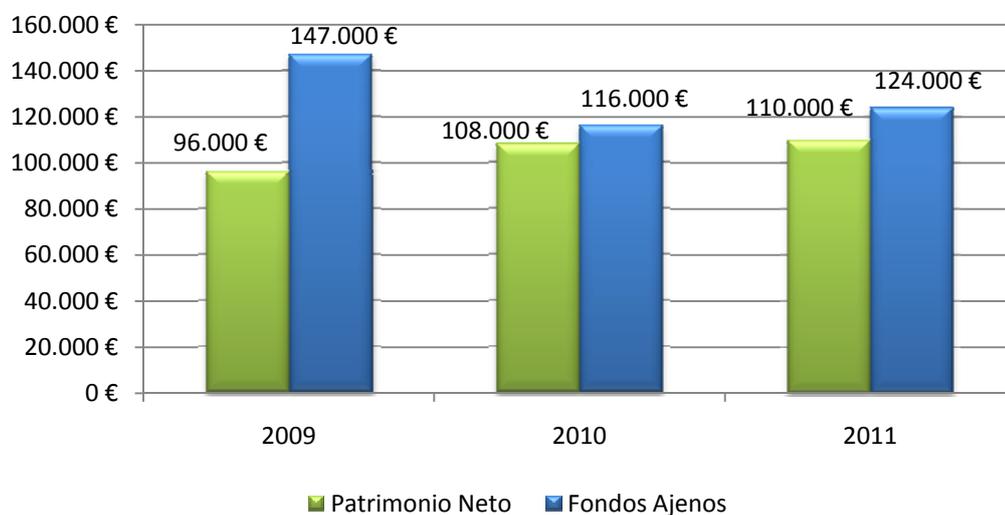
Año/Dpto	JAVYSER	Formación	Mantenimiento	Desarrollo	Ventas
2009	399.000 €	107.000 €	130.000 €	83.000 €	79.000 €
2010	413.000 €	104.000 €	137.000 €	90.000 €	82.000 €
2011	470.000 €	94.000 €	161.000 €	109.000 €	105.000 €

Evolución facturación por departamento



En la siguiente figura se puede ver la evolución del patrimonio neto y fondos ajenos:

Evolución Balance JAVYSER





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **JAVYSER** es dar un servicio puntero, profesional, integral y de calidad en el área de las nuevas tecnologías satisfaciendo las necesidades del cliente, tanto actuales y futuras, como conocidas y latentes.

Es objetivo de JAVYSER la mejora de la productividad y la rentabilidad del negocio del cliente, estando comprometidos con la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos y expectativas de los grupos de interés.

Son **Valores** de **JAVYSER**:

- **Colaboración** - “Ganar-ganar” es nuestra filosofía en todas las relaciones con los grupos de interés.
- **Compromiso** - Alineados y comprometidos con el cliente y la rentabilidad de su negocio.
- **Responsabilidad** - Profesionalidad en nuestro trabajo y comportamiento.
- **Eficiencia** - Calidad con los menores costes de recursos y de tiempo.
- **Innovación** - Investigación e implantación de procesos y herramientas que den valor a nuestro servicio.
- **Comunicación** - Fluida y sincera con los grupos de interés.
- **Sostenibilidad** - Comprometidos con nuestro entorno más cercano, la sociedad y el medio ambiente.

La **visión** de **JAVYSER** es ser una empresa referente en formación, mantenimiento y desarrollo en nuevas tecnologías para las instituciones, empresas y sociedad en general de Navarra, con una amplia, consolidada y creciente cartera de clientes a los que presta un servicio de máxima calidad que ayuda a la rentabilidad de sus negocios.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

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

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, nuestro objetivo es la mejora de la productividad y rentabilidad del negocio de nuestros clientes. Para conseguirlo nos centramos en sus requisitos para luego poder cumplir sus expectativas y así mejorar internamente.

Esto lo conseguimos gracias al trabajo diario de nuestros trabajadores, fomentando su desarrollo profesional y personal a través de una comunicación fluida y sincera.

En JAVYSER, los propietarios son trabajadores de la empresa por lo que participan activamente en su dirección y gestión.

Estamos comprometidos con nuestro entorno más cercano, la sociedad y el medio ambiente, por lo que colaboramos en asociaciones empresariales e intentamos minimizar nuestros impactos ambientales.

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, los socios somos trabajadores de la empresa por lo que conocemos en todo momento lo que ocurre en JAVYSER. Sin embargo, todavía no existen unos criterios definidos por escrito para el buen gobierno de la empresa. La información económica está disponible para la Dirección de la empresa, y se informa de modo general a los principales grupos de interés sobre los resultados de la empresa.

Aunque no existe un sistema formal para la participación de los empleados por ser una empresa pequeña, los trabajadores participan, a través de comunicaciones informales, con la Dirección, ya que son los que están en contacto con los clientes y la comunicación directa es rápida y cómoda.

Para mejorar estos aspectos, en el Plan de actuación se han incluido en dos áreas de mejora el fomento de la participación de los trabajadores. Una de ellas va encaminada precisamente a conseguir aumentar la satisfacción de este grupo de interés mediante la mejora de la comunicación interna así como mediante el análisis de unas encuestas sobre el clima laboral. En el desarrollo del Plan estratégico también se va a invitar a los trabajadores a colaborar con sus aportaciones.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo, **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 de la empresa en 2010 era mejorable en cuanto a la dimensión económica, ya que contaba con un promedio de percepción cualitativa de 3,9.

La puntuación más alta la obtuvimos en el enunciado referente al cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias, ya que la empresa cumple con la legislación pero tiene posibilidades de mejora en nuevos conceptos en cuanto a responsabilidad social empresarial.

De este modo, podemos mejorar en los apartados referentes a proveedores, en la política de retribución salarial y de distribución de beneficios.

Las puntuaciones menos favorables en la dimensión económica se obtuvieron en los enunciados referentes a buen gobierno y transparencia, operaciones con las entidades financieras, planificación y rentabilidad de las inversiones y en costes de producción y servicio.

La empresa había certificado recientemente el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 en el área de formación. Debido a este sistema, llevamos mejor control de nuestras actividades y hacemos una revisión y análisis de los resultados obtenidos para implantar nuevas acciones de mejora.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa es pequeña y la dirección coincide con los socios, que son trabajadores, lo que puede dificultar la gestión estratégica con aportaciones objetivas.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como una asesoría externa para temas contables, laborales y fiscales, y la existencia del Sistema de Gestión de Calidad implantado en el área de formación, que nos facilita las herramientas de gestión en cuanto a planificación, revisión, gestión de indicadores, etc. para avanzar hacia la mejora continua.

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 no informar sobre los resultados económicos, ambientales y sociales a nuestros principales grupos de interés; no realizar un control sobre las operaciones financieras ni utilizar criterios socialmente responsables para seleccionarlas; no planificar las inversiones ni realizar estudios de la rentabilidad; la distribución de beneficios que mantiene la empresa, no tener en cuenta ni criterios de inversión socialmente responsable (ISR) ni destinar una cuantía a proyectos sociales; no gestionar adecuadamente los datos relativos a costes de producción y servicio y no marcar objetivos al respecto así como no tener establecido un procedimiento de gestión de proveedores en todas las áreas de la empresa.



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	90 %
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	400.000€
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	20.500€ (2007) 3.500€ (2008) 0€ (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.		2.500€



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	NA ¹
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!

¹ La empresa únicamente tiene vertidos de aguas residuales procedentes de los aseos, por lo que no se consideró relevante este aspecto en el diagnóstico.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La posición relativa a la dimensión ambiental de la empresa era bastante desfavorable, con un promedio de percepción cualitativa de 3,0.

Este resultado es debido, por un lado, a que se ha detectado algún incumplimiento de la legislación ambiental debido a desconocimiento.

Por otro lado, la empresa no está certificada en ISO 14001 ni tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental similar por lo que ha recibido puntuaciones mínimas en los enunciados relacionados como son política, programa ambiental y certificación.

Otro de los motivos de haber recibido bajas puntuaciones, es que no realizábamos control de nuestros aspectos ambientales ni habíamos definido acciones de mejora para reducir sus impactos ya que son de baja consideración, pero hay posibilidades para la mejora.

Conviene destacar que desde la empresa ya se tenía conciencia ambiental ya que se habían implantado unas cuantas medidas puntuales para disminuir los consumos, reutilizar y reciclar los residuos, etc.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso del desconocimiento de la legislación ambiental y que al no tener grandes impactos ambientales por ser una empresa de servicios, no nos habíamos planteado acciones para la mejora ambiental.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como la concienciación en la reducción de sus consumos energéticos y aprovechamiento de recursos.

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, no hemos impartido formación ambiental a los trabajadores ni contamos con una asesoría externa especializada para facilitar la identificación de requisitos legales, ni contamos con un Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001 o similar, implantado y certificado que nos ayude a gestionar estos aspectos.



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% ^{m3}
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización.	EN3 EN4	Eléc. 4.000(Kwh)
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%
Producción y gestión de residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento	La organización ha de poner de manifiesto si dispone de un registro o realiza un seguimiento de los residuos generados, de manera que tenga cuantificados los residuos producidos y el tratamiento que recibe cada uno, para saber si realiza una correcta gestión de los residuos o si se pueden tomar medidas de minimización. El resultado aparecerá desglosado por tipología y destino de tratamiento.	EN22 EN24	RAEE: 2 uds (reutilizar – reciclar) Toner: 7uds/año Papel: 20 paq./año RSU
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	1,35 Tn CO2



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

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

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 se puede mejorar ya que resultó un promedio de percepción cualitativa de 4,2.

Esta puntuación era debida por un lado, a la mejor puntuación obtenida en los enunciados de salud laboral, conciliación, gestión de clientes, relación con el entorno y por otro lado, a las bajas puntuaciones de los enunciados relacionados con la igualdad de oportunidades en género y colectivos desfavorecidos.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo, la empresa cuenta con el apoyo de un SPA, pero el Sistema de Gestión de la SST no está completamente desarrollado.

La empresa se encontraba en una situación relativamente positiva en lo relacionado con algunos aspectos de las personas de la organización, en lo que se refiere a políticas de participación y facilidad para la conciliación, debidos en parte, al tamaño de la empresa.

En los enunciados relativos a clientes, es positiva la certificación en ISO 9001 con la que se contaba en el área de formación, especialmente en la gestión de reclamaciones y análisis de satisfacción de clientes.

Aunque ya se había trabajado algo sobre ellos, también eran mejorables los apartados de la dimensión social externa de relación con la sociedad y el entorno de la organización.

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, al ser una empresa pequeña, no existe personal especializado en cada área de la organización, por lo que no hemos podido desarrollar acciones en la dimensión social de la empresa.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan el Servicio de Prevención Ajeno para la gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo; el Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001 en el área de formación que gestiona la relación con los clientes; el tamaño de la empresa y la predisposición de la dirección facilita el diálogo con los trabajadores y somos miembro de la asociación sectorial CEFNA.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, no hemos fomentado la igualdad de oportunidades en cuanto a género y colectivos desfavorecidos; no planificamos las acciones a realizar sobre la relación con la sociedad y el entorno; no hemos realizado una carta de servicios o un código de prácticas profesionales.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

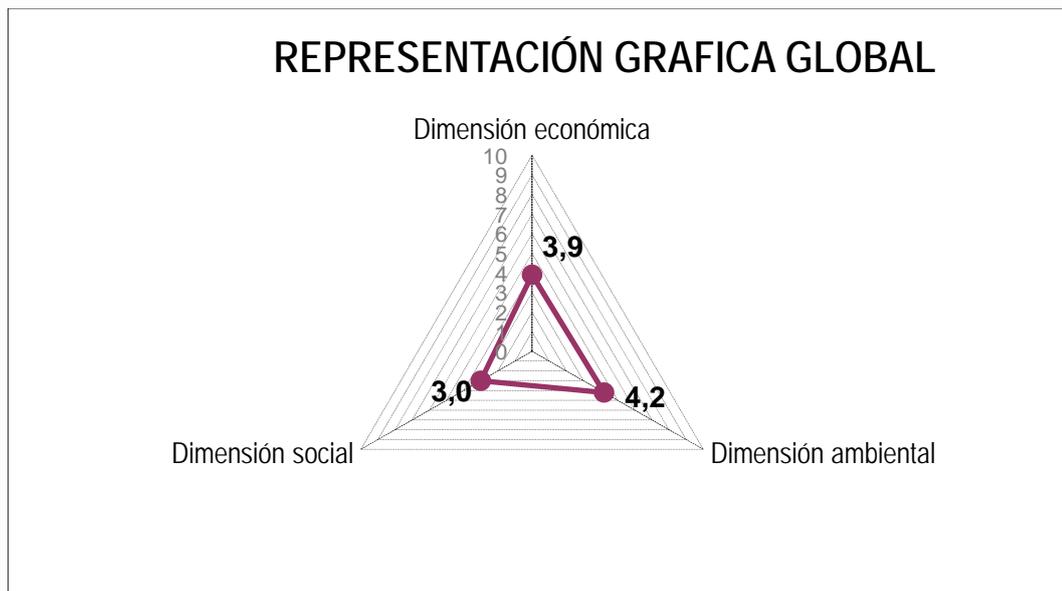
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

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	15h/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	100%hombres 0% mujeres 0% discap. 0% > 45 años 9,1% 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	0 quejas
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12 EC8 EC9	2000€/ 400.000€ ventas



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la siguiente gráfica de “tela de araña”, se puede apreciar que la empresa se encontraba en una situación bastante equilibrada en cuanto a las tres áreas de la empresa: económica, ambiental y social, aunque resultó un poco más favorable esta última. En las tres dimensiones JAVYSER tiene posibilidad de mejora.



Como se ha comentado anteriormente, la empresa se encontraba en un estado mejorable en su dimensión económica. La organización está al corriente de todas sus obligaciones legales pero no se habían incluido conceptos de responsabilidad social empresarial en su gestión habitual.

La valoración de la dimensión ambiental de la empresa no era muy positiva, ya que era un área que, al no tener mucha importancia en cuanto a impactos, no se había trabajado mucho en la empresa. Por el mismo motivo, existían algunas carencias en el cumplimiento de la legislación, que la empresa desconocía.

La empresa no cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental según la ISO 14001:2004 o similar que serviría como herramienta para el control de los impactos ambientales de la actividad y para la propuesta de acciones de mejora para avanzar en la prevención de la contaminación.

La posición relativa a la dimensión social de la empresa tampoco era favorable debido a que, aunque se desarrollan actuaciones, no se realizan de manera planificada y con una gestión estratégica.

Hay que diferenciar entre los diferentes apartados porque en salud laboral, conciliación, gestión de clientes y relación con el entorno, se han conseguido mejores resultados que en políticas de igualdad de oportunidades de género y colectivos desfavorecidos.

Como punto fuerte hay que destacar la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 en el área de formación. Debido a este sistema, la empresa lleva más control de sus actividades, hace una revisión y análisis de los resultados obtenidos para implantar nuevas acciones de mejora. Esta metodología puede ser útil para otras áreas de la empresa como herramienta para planificar, revisar las acciones realizadas y avanzar en la mejora continua.

Aunque es cierto que la empresa todavía se encuentra en una situación alejada de la implantación de un sistema de RSE, por el tipo de empresa, su predisposición y el Sistema de Gestión de Calidad ya implantado, no le supondría 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 **JAVYSER** 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 social

Conciliación

Debido al tipo de empresa y la predisposición desde gerencia, aunque no está regulado, hemos identificado diversas prácticas de conciliación como la flexibilidad de jornada, bolsa de horas, facilidad para compaginar el trabajo con actividades sociales, etc.

Implantación de un SGC según ISO 9001:2008

Tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008 en el área de formación. 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

JAVYSER 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, Trabajadores y Clientes**, 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

Certificación según ISO 9001 de toda la empresa

La empresa se encontraba certificada en el área de formación por lo que pretendíamos ampliar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad a los departamentos de mantenimiento y desarrollo. Se iba a aprovechar para la mejora de todo el SGC, dentro del sistema y medir y evaluar la satisfacción de los clientes de todas las áreas

Esta área de mejora se ha llevado a cabo ya que la empresa ha certificado toda la empresa en ISO 9001 a fecha de 22 de junio de 2012 para las actividades de:

- Diseño e impartición de actividades formativas en el ámbito de la ofimática
- Mantenimiento de sistemas informáticos
- Desarrollo de aplicaciones informáticas

Realización de análisis económicos, rentabilidad y productividad.

Planteamos elaborar informes que analizaran la situación económica de la empresa. Al mismo tiempo planteamos la elaboración de otros informes de cara a evaluar la rentabilidad y productividad a nivel de departamento, cliente y trabajador. Posteriormente, se iba a acometer la metodología para analizar la rentabilidad de las inversiones y seguir su desarrollo.

Se ha hecho el estudio de informes, que salen automatizados para poder hacer la evaluación de indicadores.

Queda pendiente poner en marcha y normalizar en JAVYSER el análisis de inversiones, que se pospone hasta fin de 2012.

Plan estratégico 2013-2015

El área de mejora consistía en analizar el Plan Estratégico inicial (2012), que fue el primero en realizarse en la empresa. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, elaboraremos el de 2013 a 2015. También se pretende fomentar la participación de los trabajadores en la elaboración de los planes estratégicos.

Esta área de mejora, se ha iniciado en septiembre de 2012 tal y como estaba previsto en el Plan. Se ha lanzado el 14 de septiembre aprovechando la jornada trimestral de JAVYSER en la que se reúnen todos los trabajadores para formación y tratar diversos temas.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Gestión medioambiental en la empresa

Realizar un Manual de buenas prácticas interno que documente las indicaciones ambientales a seguir. Definir unos indicadores de control del consumo de agua, energía y combustible. Hacer un control de indicadores con respecto a materiales reciclados y de la gestión de residuos. Impartir a los trabajadores cursos de formación ambiental (conducción eficiente, segregación, reciclado...). Tendremos en cuenta criterios ambientales en la adquisición de nuevos productos como por ejemplo de cara a adquirir coches de empresa o por renting, tener en cuenta el consumo, los gastos y emisiones y si es posible solicitar coches híbridos.

Actualmente se están registrando indicadores de consumo de agua, electricidad y papel desde el inicio de 2012 incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, para establecer objetivos para 2013, tal y como se planteó en el Plan.

Con la información que se ha recogido hasta la fecha, se redactará a partir de septiembre el manual ambiental para implantarlo desde fin de año dentro del sistema de gestión de calidad. La implantación del SGC ha retrasado un poco la puesta en marcha de este objetivo.

Dentro de esta área de mejora, en la jornada JAVYSER del 14 de septiembre se ha incluido un curso de conducción eficiente para los trabajadores.

Áreas de mejora en la dimensión social

Comunicación interna y recogida de información de los trabajadores

Elaborar un plan de comunicación interno entre el que se encuentra la recogida de información de la satisfacción de los trabajadores. Con esta información, pretendemos plantear acciones de mejora para aumentar su satisfacción en la empresa. Dentro del plan, también planteamos informar a los trabajadores de la situación económica de la empresa.

Se han desarrollado varios cauces para favorecer la comunicación interna en JAVYSER como son las reuniones trimestrales de tres representantes de los trabajadores, uno de cada departamento, con Gerencia, así como las reuniones de cada departamento para temas más operativos.

Además, se realizan reuniones trimestrales de todos los trabajadores en la que se imparte formación externa, se aprovecha para comunicación de resultados económicos u otra comunicación interna relevante.

Tal y como estaba planificado, a finales de 2011 se realizó una encuesta de percepción de clima laboral y se han comunicado resultados. Las encuestas se han incluido en el proceso de gestión de personas del sistema de calidad. No se han realizado todavía las mejoras porque se va a volver a repetir las encuestas a finales de 2012 para ver cómo ha evolucionado, y así establecer objetivos para 2013. Sin embargo, ya se está trabajando para mejorar algunos aspectos.

Aumentar satisfacción de los clientes

Para aumentar la satisfacción de los clientes se decidió definir políticas de fidelización de los clientes así como la elaboración de un “código” de prácticas profesionales o carta de servicios.

Se realizó un análisis de los clientes y se ha hecho un Plan Comercial dentro del Plan de Calidad anual, con acciones y objetivos comerciales, que se está desarrollando durante 2012.

Tal y como está planificado, se elaborará la carta de servicios durante el último trimestre de 2012.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **JAVYSER** 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 **de 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
Certificación ISO 9001 de toda la empresa	SI/NO	NO	SI
Elaborar un plan de comunicación interno	SI/NO	NO	SI
Informar de la situación económica de la empresa a los trabajadores	Informados SI/NO	NO	SI
Mejorar la satisfacción de los trabajadores	Trabajadores consultados	--	90%
Crear informes económicos y de rendimientos a diferentes niveles	Plan Mejora SI/NO	NO	SI
Elaborar metodología para el análisis de planes de inversiones	Planes evaluados	0%	100%
Elaborar manual de buenas prácticas medioambientales	Manual	NO	SI
Definir y controlar indicadores medioambientales	Plan de mejora ambiental	NO	SI
Recibir formación ambiental	Cursos impartidos	0	1
Elaborar el plan estratégico 2013-2015	Aprobación plan SI/NO	NO	SI
Fomentar la participación de los trabajadores	% trabajadores participantes	0%	70%

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Segmentar clientes y definir un plan comercial con políticas de fidelización de clientes	Aprobación Plan SI/NO	NO	SI
Elaboración de carta de servicios	Aprobación Plan SI/NO	NO	SI



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:

- Comunicar la Declaración de intenciones a los trabajadores y propietarios a través de reuniones, mail y/o intranet.
- Declaración de intenciones a clientes mediante las visitas comerciales y mails.
- Enviar un mail con la Declaración de intenciones a proveedores locales.
- Publicar la Declaración de intenciones en la web.
- Dar a conocer el Plan estratégico de 2013-2015 a los trabajadores y propietarios en reuniones y a través de intranet.
- Comunicar en las reuniones y mediante mail e intranet, la Carta de servicios a los trabajadores y propietarios.
- Comunicar en las visitas comerciales y mediante mail y la web la Carta de servicios a clientes y comunidad.
- Comunicar la Memoria de Sostenibilidad a los trabajadores y propietarios a través de reuniones de JAVYSER, y/o intranet.
- Comunicar la Memoria de Sostenibilidad a la sociedad y grupos de interés en general a través de la web.
- Comunicar la Memoria de Sostenibilidad a los clientes enviando mail con enlace a la web o intranet.

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:

JAVYSER FORMACIÓN Y DESARROLLO, S.L.

Plaza Góngora, 2 – Bajo Pamplona

www.javyser.net

koldo@javyser.net

948150845



INNOVARSE
NAVARRA