



EL CASERIO **DE TAFALLA**

delicias naturales

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2014

Octubre de 2014



NAVARRA
INNOVARSE
MEMORIA 2014

Esta Memoria de Sostenibilidad 2014 de la empresa **El Caserio SA** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **María Iturria Sesma**, de **AEZMNA**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

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

El Caserio SA
Polígono La Nava Ampliación P-B4,
31.300 Tafalla
www.elcaserio.es
elcaserio@elcaserio.es
948700778



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 _____	25
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	27
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	29
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	30



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 **El Caserio** inició en **2012** 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 Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, 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, programas de visitas de escolares, mantenimiento e implementación de la normativa de seguridad alimentaria IFS Food, la colaboración con proyectos sociales, uso eficiente del agua reaprovechando en el proceso productivo, inversión para el desarrollo de nuevos productos.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** hasta diciembre de 2014, en concreto mejorar la atención de nuestros clientes y proveedores con criterios de eficiencia y calidad, mejorar las competencias de nuestro personal a través de la formación, mejorar la comunicación en la empresa realizando una gestión transparente y ética, y formalizar el compromiso medioambiental estableciendo objetivos y metas concretas.

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.

Ramón San Martín
Gerente

En Tafalla, 20 de Octubre de 2014



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **El Caserio** en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE** por el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2012** y **2013** y será actualizada en **2016**, 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	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	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	25
	El plan de actuación	27
	Avanzando en nuestro compromiso	29



¿QUIÉNES SOMOS?

Historia de la Empresa

La empresa El Caserio SA está dedicada a la elaboración de caramelo de forma artesanal con ingredientes naturales.

El Caserio fue creado en los años 40 del siglo XX por un tafallés llamado Jesús Ramírez, fundador y primer maestro caramelero de la comarca. Hoy, la empresa es conocida gracias al famoso caramelo de piñones. Sin embargo, también se ofrecen muchos productos que elaboran de manera artesanal y con el mismo esmero y cariño que les ha caracterizado en sus 50 años de historia.



Durante 40 años, la fábrica permaneció en pleno centro de la ciudad Tafalla hasta que en el año 2007 se produjo el traslado a las instalaciones actuales, más modernas y acondicionadas, situadas en el Polígono Industrial La Nava.

Con la entrada en el nuevo siglo, y apostando por la innovación dentro de un modo de hacer tradicional, en El Caserio se comenzaron a introducir los nuevos productos a su ya producto estrella el caramelo de piñones. Así, en 2001, se creó el caramelo de dulce de leche sin azúcares y el caramelo sin azúcar con piñones.



Las innovaciones llegaron al propio espacio de trabajo a lo largo de 2007 con unas nuevas instalaciones y nuevas líneas de productos que han permitido ampliar la gama de productos con seis nuevos tipos de caramelos,

Crema masticable de los siguientes sabores, vainilla, pistacho, almendra y café y leche.

Toffers que mezclan chocolate con los siguientes sabores, fresa, naranja, menta y regaliz y chocolate.

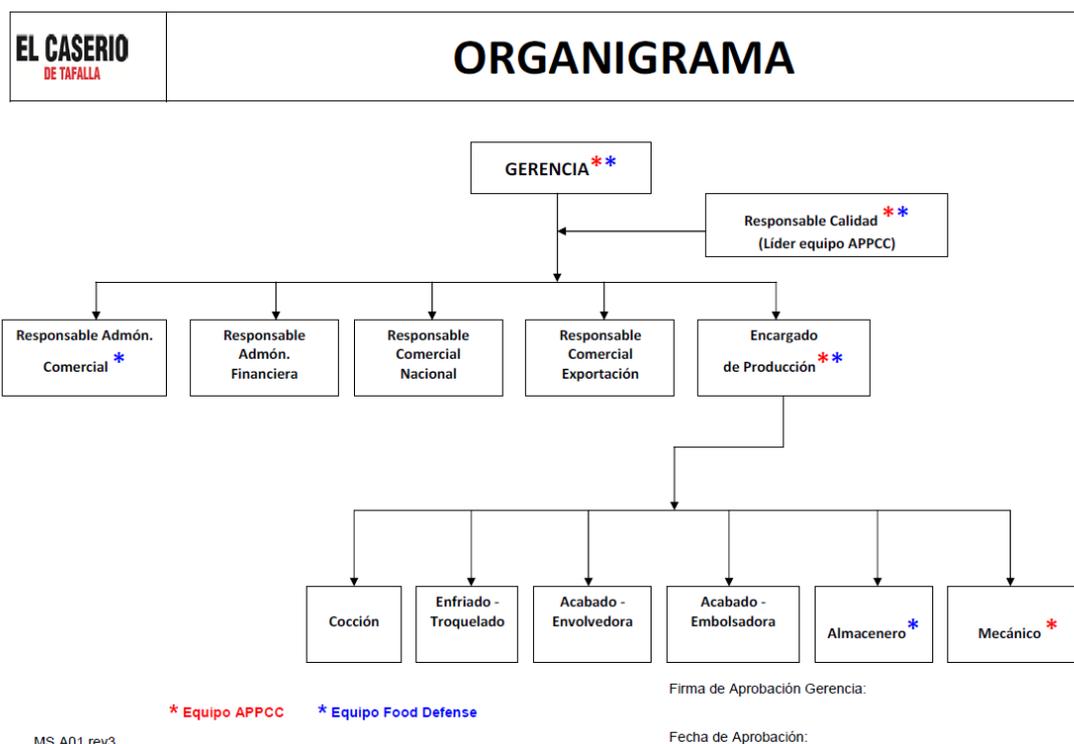


Nuestros productos están dirigidos al sector de alimentación a través de mayoristas y distribuidores, grandes superficies, minoristas e incluso dirigido al sector de restauración. Entre los países a los que exportamos nuestros productos se encuentran Francia, Portugal, China, EEUU, Gran Bretaña, México, Alemania, Polonia y República Dominicana.

En cuanto a la cifra de negocio de nuestra organización fue de 3.670.560 € en 2013, nuestro fondos propios ascienden a 4.720.907 €.

El Caserio hemos celebrado nuestros 50 años de historia acompañados de nuestros trabajadores, clientes, proveedores, accionistas, administraciones y entorno local, más de 300 personas acudieron a nuestra celebración.

Nuestra empresa cuenta con un Consejo de Administración y Junta de Accionistas. El equipo humano de EL CASERIO lo conformamos 26 personas distribuidas de la siguiente manera:



Nuestros productos cuentan con la Certificación en Seguridad Alimentaria IFS, nuestros caramelos han sido Certificados como Producto FACE, y hemos obtenido la Certificación Halal para poder comercializar en países Árabes.

En 2011 obtuvimos el premio a “Sabor del año. Este distintivo fue recibido gracias a la línea de caramelos blandos de cuatro sabores: vainilla, pistacho, almendra y café con leche. En 2013, ésta misma línea de caramelo nos hizo obtener el *Superior Taste Award* (Premio al Sabor Superior) otorgado por el iTQi.

...Mejorando paso a paso





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de El Caserio es ser una empresa de confitería cuyos procesos están orientados a obtener un producto reconocible y de calidad estableciendo fuertes relaciones de confianza con los implicados que generen valor a través de:

Ofrecer productos de calidad, adaptados a las nuevas tendencias de los consumidores.

- Facilitar productos y servicios a clientes.
- Crear rentabilidad y valorar a los accionistas.
- Ofrecer ingresos y futuro a los empleados.
- Garantizar los ingresos a los proveedores.
- Promover la responsabilidad social.
- Promover iniciativas de responsabilidad ambiental.

La **visión** de El Caserio es ser referencia nacional e internacional en el mundo de la confitería y la elaboración de caramelos de calidad adaptando estos caramelos a las nuevas tendencias del mercado y todos los públicos manteniendo una elaboración natural y producto de calidad. Poniendo todos nuestros esfuerzos en estas metas conseguiremos superarnos, alcanzar una responsabilidad medioambiental, ética y laboral y crecer en un mercado cada vez más exigente, por ello se establece como objetivo prioritario lograr la total satisfacción en nuestros clientes y sus productos.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **El Caserio SA** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como con miembros consejo de administración, consumidores, competidores.

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, nuestra actividad tiene un impacto importante sobre los clientes y consumidores ya que tratamos de adecuarnos continuamente a los gustos cambiantes de los consumidores en mercados internacionales que nuestros clientes también tienen que tener en cuenta. Nuestra capacidad de adaptación a dichos mercados a través de la innovación en nuestros caramelos al tiempo que se garantiza la calidad y elaboración artesanal de los mismos, es fundamental para El Caserio. También los propietarios son muy importantes ya que pese a estar constituida como una S.A. la empresa tiene tradición familiar.

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, nuestros trabajadores participan del buen funcionamiento de la empresa con incentivos de producción anual. Somos una empresa consolidada, que este año ha celebrado sus 50 años de historia. Somos conscientes de la importancia de la transparencia y el buen gobierno de la dimensión económica, y aunque, no informamos de manera activa sobre los resultados a todos nuestros grupos de interés si lo contemplamos en nuestro plan de actuación como un área a mejorar.

En cuanto a otras áreas de mejora, estaríamos trabajando en mejorar la comunicación interna en la empresa a través de buzón de sugerencia y reuniones internas, además de realizar un plan de formación anual para nuestros trabajadores. Por último, nos hemos propuesto redactar un procedimiento que garantice y regule el buen uso de la información privilegiada en la empresa.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

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

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

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

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en 2012 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.

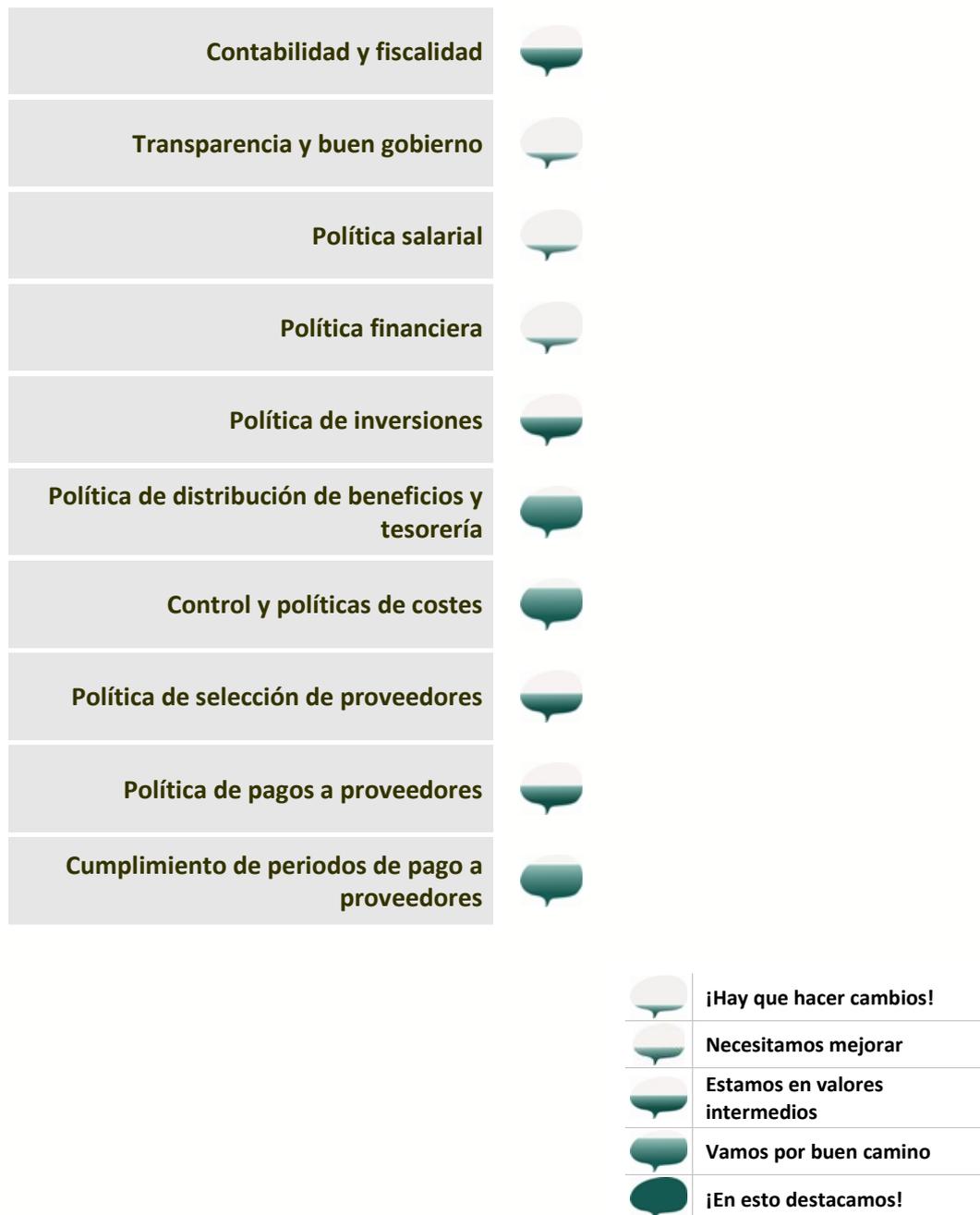
Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron diez criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos 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:





DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Los enunciados en los que destacamos, son especialmente los relativos a las obligaciones legales y tributarias y especialmente las condiciones de pago con proveedores, la política de distribución de beneficios que demuestra como las inversiones que hemos realizado en los últimos años siguen criterios socialmente responsable aunque no hayamos sido conscientes de ello) habiendo sido acompañadas de una buena gestión económica.

Aquellos enunciados en los que obtenemos menor puntuación, según la situación en la que se encontraba nuestra empresa en 2012, serían el buen gobierno y transparencia, la medición de la satisfacción de las personas que trabajamos en la empresa y el control sobre las operaciones con las entidades financieras con las que trabajamos. Se trata de ámbitos más debilitados sobre los que nos hemos propuesto mejorar.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa nos encontramos con la dificultad de adquirir el hábito para construir y seguir unos indicadores económicos concretos, lo mismo para seguir las actividades de la entidades financieras en relación a la RSE. Otra dificultad que podemos encontrar, es encontrar proveedores locales de determinadas materias primas en el entorno local.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos como:

- Inversiones realizadas en nuevas instalaciones y desarrollo de nuevos productos que permiten adaptarse a las necesidades del mercado rápidamente y garantizar la continuidad de la empresa.
- Convenio de empresa propio que mejora las condiciones del convenio del sector.
- Finanzas saneadas debido a la profesionalización gerencia e implicación de la plantilla.
- Implantación de Normativa IFS de Seguridad Alimentaria, que garantiza la calidad de nuestros productos.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro. Debemos incrementar la transparencia en la empresa, informando a los grupos de interés de la gestión. Otro aspecto a abordar será incluir en la gestión criterios de RSE comenzando por un código de buen gobierno. A pesar de desconocer inicialmente muchos de los aspectos de la RSE la empresa ya realizaba colaboraciones con entidades sociales que serían necesarios formalizar a través de convenios de colaboración.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

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

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UD.DES. 2013
Uso de recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras	$C. \text{ Locales} / C. \text{ Totales} = 231.737'37 / 2.110.737'72 =$	EC1	20.66%
Gestión de capital	Ventas netas	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización, expresada como habitualmente ya se hace en otros documentos como las cuentas anuales. No obstante, se debe subrayar que las ventas netas eliminan de sus ingresos descuentos, rappels... que la empresa hace a la clientela, para dar una cifra más real del valor neto de sus ingresos.	EC1	3.670.560 €
Económico general	Costes salariales	$\text{Coste Salarial} / \text{Facturación anual} = 818.468'95 / 3.982.422'56$		24,73 %
Económico general	Productividad del empleo	$\text{Facturación} / \text{Plantilla Total} = 3982422'56 / 24$		135.946 €
Innovación	Recursos destinados a la innovación	No es cuantificable para el año 2011. Para 2012 se plantea: Importe invertido en Innovación: Coste Hora dedicada + Amortización Maquinaria.		160.691 €



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:





DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Nuestra situación en la dimensión ambiental es fácilmente mejorable. En 2011 realizamos un Plan de Mejora Ambiental que nos permitió identificar áreas de mejora en las que estamos trabajando, además la contratación de una persona que entre otras funciones se encarga de las funciones medioambientales dará un fuerte impulso a esta dimensión en el futuro.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de la resistencia a implantar nuevas formas de trabajo, a la dificultad de seguir unos indicadores, las propias especificaciones de clientes que sobre todo no permiten que avancen en ecodiseño o la carencia de una Certificación Ambiental.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta al haber participado en los programas Innowater a través del cual se pusieron medidas de ahorro en consumo de agua y el programa del Plan de Mejora Ambiental que permitió realizar actuaciones como unas nuevas instrucciones de limpieza o el aprovechamiento del agua de condensado, la redacción de un procedimiento de calidad ambiental e incluso se realizó un estudio de optimización de transporte para identificar packaging adecuado.

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 sería la redacción de una Política Ambiental que sea comunicada y conocida por nuestros grupos de interés acompañada de una planificación. Otra necesidad sería el cálculo de nuestra huella de carbono para posteriormente establecer cómo vamos a compensar las emisiones generadas por nuestra actividad. Hemos realizado actuaciones medioambientales, no obstante estamos mejorando la medición del impacto de las actuaciones a través de los indicadores de consumo de agua, energía, para medir la eficacia de las mismas.



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 2013
Gestión de energía	Consumo y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energías, desglosado en fuentes primarias	Consumo gasoil en litros	EN3 EN4	55.000 Litro gasoil (2013)
Producción y gestión de residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosador por tipología y tipo de tratamiento	Se tiene un registro de cantidad mensual que se genera de residuo de cartón que es recogido por empresa gestora de residuos SAHER que hemos empezado a mitad de este año por lo que no se puede dar una cantidad anual. Acabamos de darnos de alta como Pequeños Productores de Residuos Peligrosos por lo que es a partir de la primera recogida, por parte de le empresa Gestora de Residuos SAHER, cuando el Registro empiece a rellenarse.	EN22 EN24	0,215 Tn Rps 6,87 Tn Cartón
Afectaciones al suelo	Volumen de vertidos accidentales más significativos	No hemos tenido ningún vertido accidental significativo. Se realiza un registro para anotar cuándo, dónde, cantidad, producto vertido, causas, Acciones correctivas y preventivas por si se diera el caso.	EN23	Cero M3 (2013)
Información y formación ambiental	Actividades de información y/o formación en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes	Se da charla formativa a la plantilla titulada "Buenas Prácticas y Gestión de Residuos" donde se explica: los residuos que se generan en la empresa y dónde depositarlos (residuos orgánicos, papel cartón, y los diferentes residuos peligrosos que se generan). Además se les explica qué hacer en caso de producirse vertido accidental. Por otro lado se señala los contenedores correctamente indicando qué residuo hay que echar en él.	LA10	2 horas (Año 2013) toda la plantilla
Inversiones ambientales	Nº de iniciativas, gastos o inversiones de carácter medioambiental	Para controlar que la concentración de productos de limpieza sea la correcta y no esté por encima de unos límites que supongan un riesgo medioambiental, se procede a la instalación de unos dosificadores de detergente que garanticen una concentración fija y correcta de Detergente,		1 acción 400 €. Año 2013.



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

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





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La dimensión más fuerte de nuestra empresa es la social. En los aspectos relativos a las personas contamos con una plantilla con una media de 25 años de antigüedad, así como un convenio de empresa que mejora las condiciones del convenio del sector.

En los apartados relacionados con la dimensión social externa (la sociedad) destacamos ya que realizamos patrocinio con una cantidad económica importante y además colaboramos con entidades sociales en la subcontratación de trabajos cuando hay excedentes de pedidos. En el año 2013 con nuestros caramelos en varios mercadillos solidarios, entrega de producto a personas necesitadas y en actos como Cross de las peñas, Carreras de Perros y Olentzero de Tafalla, Javierada entre otros.

En cuanto a la salud laboral, cumplimos la legislación vigente y disponemos de personal con funciones en este ámbito que realizado actuaciones para la mejora de las condiciones de trabajo realizando mejoras en máquinas solicitadas por los trabajadores, informes higiénico de temperatura, revisiones médicas completas, inversiones en Equipos de Protección Individual y formación a los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. Además, colaboramos económicamente de manera asidua con numerosas entidades de carácter social.

El punto más débil de nuestra empresa en esta dimensión son cuestiones relacionadas con los trabajadores, el diálogo y la comunicación que debemos mejorar. Así mismo, se realizan acciones en materia de conciliación de la vida personal y laboral pero no están planificadas, revisadas y analizadas para su posterior mejora.

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 desconocíamos la elaboración de un plan de igualdad y la contratación de proveedores locales.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan pertenecer al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Mancomunado de AEZMNA dada la naturaleza de este servicio, en el cual las responsabilidades compartidas garantizan de la implicación del técnico de prevención asignado. Otro importante apoyo sería la Certificación en Seguridad Alimentaria IFS garantiza un procedimiento de gestión de la clientela.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, implantar un sistema de participación interna y mejora la comunicación, así como identificar formalmente las medidas de conciliación de la vida laboral y personal.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

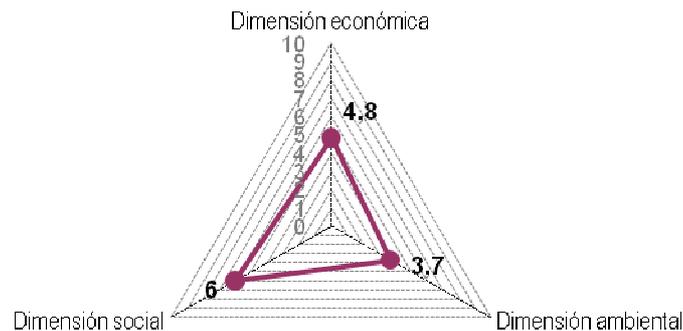
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2013
Formación	Horas de formación por persona	Para el 2012 se registra un plan de formación donde se indica: Tipo de Formación, Personal a la que se destina la formación, y horas.	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	8,61 h/pax (2013)
Estabilidad plantilla	Media de permanencia en la empresa	Para los 24 trabajadores	LA2	22,75 años
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	0 accidentes con baja	LA7	0 % (Año 2013)
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Actualmente sí que se solucionan las quejas vía abono o con mercancía, pero no se registra. Se procede a crear registro para este propósito donde se indica cliente, causa, producto, cantidad, solución tomada.	PR4 PR5	nº 51 quejas (Año 2013)
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Club Ciclista (3000€), Oficio Navidad (600), Equipo Local (204,24), AEECC(300,51€), Visitas de Colegios (No cuantificables)	4.12 EC8 EC9	4104,75 € Año 2013



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

REPRESENTACIÓN GRAFICA GLOBAL



El gráfico refleja adecuadamente como la **dimensión social** es la más fuerte principalmente por la alta colaboración de la empresa con su entorno. No solo por el patrocinio al Club Ciclista Tafallés y las numerosas colaboraciones con entidades, sino también la colaboración con Tasubinsa y Cáritas dándoles trabajo cuando la empresa no puede abastecer los pedidos y la implantación de la empresa de la norma IFS.

Las actuaciones realizadas en Prevención de Riesgos Laborales en el último año que están dando su fruto; mediciones de ruido en los puestos de trabajo, compra de equipos de trabajo, una adecuada planificación etc.

La antigüedad media de los trabajadores ronda los 25 años.

La **dimensión económica** ocuparía un segundo lugar principalmente debido a que la empresa en los últimos años, realizó la inversión en las nuevas instalaciones llevando una política de reinversión en la propia empresa, no repartiendo dividendos entre los socios, ello le ha permitido llegar a la situación de crisis actual en una situación saneada y sin deudas lo que garantiza la continuidad de la empresa en el tiempo.

Igualmente en los últimos años se ha realizado un gran esfuerzo en innovación de productos, diseño de producto etc. De esta manera ha pasado de tener una gama de caramelos fuerte "caramelos de piñones" a gran variedad de caramelos adaptados a todo tipo de consumidores que ha sido posible realizando I+D+i con centros tecnológicos como el CNTA y L'Urederra.

La **dimensión ambiental**, es la más débil, es por ello que la empresa en los dos últimos años ha realizado un esfuerzo por participar en programas con asistencia técnica que les ayude no sólo a regularizar su situación, sino a mejorar sus procesos en usos y consumos. Ese sería el caso de haber realizado un Plan de Mejora Ambiental en 2011, así como la participación en el

Programa Innowater o el Estudio realizado de Packaging optimizar el transporte. No obstante denota que la empresa conoce que la dimensión ambiental puede ser una debilidad y está poniendo los medios para realizar actuaciones.

En las tres dimensiones existe un amplio margen de mejora especialmente en la medioambiental.



LO QUE HACEMOS BIEN

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

Reinversión en la empresa

Que la empresa cuente con 50 años de historia, así como con unas modernas instalaciones además de innovar constantemente en nuevos productos, refleja que se apuesta por la sostenibilidad en el tiempo.

Inversión en I+D+i

En los últimos cinco años la empresa ha realizado una fuerte inversión en I+D+i para adaptar sus procesos y desarrollar nuevos productos.

Diversificación de productos

De elaborar el caramelo de piñones se ha pasado a elaborar caramelos café con leche, café con leche ligeros, cremas de vainilla, pistacho, almendra y café con leche, toffers de chocolate, naranja amarga, fresa silvestre, menta y regaliz, todo ello con el fin de adaptarse a los gustos de los consumidores de numerosos países.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Nuevas Instrucciones de Limpieza

Se dispuso de un dosificador de jabón para reducir el uso de jabón y agua, de modo que se respete la concentración de jabón, además de evitar vertidos de jabón al suelo reduciendo a su vez reducir el consumo de agua.

Reaprovechamiento agua

Se recogen los condensados que se generan en las tuberías y se devuelven a la caldera. De esta forma la caldera consume tanto agua de red como agua condensada.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Patrocinio Club Ciclista Tafallés

El Caserio es copatrocinador al 50% del Club Ciclista Tafallés.

Visitas de escolares y grupos

Para ello la empresa realizó inversión para habilitar un aula y medios audiovisuales, así como catas con los ingredientes de los caramelos. En los últimos cuatro años 3.000 alumnos navarros han visitado sus instalaciones para conocer el proceso de transformación de las materias primas en producto acabado.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

El **Caserio** elaboró en **2013** 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 **Accionistas, 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

Mejorar la Satisfacción de clientes – Fidelización de clientes

La empresa tiene implantado un procedimiento de satisfacción de clientes basado en la norma IFS de Seguridad Alimentaria. La empresa estaría ampliando los aspectos que inciden en la satisfacción del cliente además de mejorando la información que se recibe.

Integración de proveedores en el sistema de calidad

Queremos integrar a nuestros proveedores en nuestro sistema de calidad basado en la norma de seguridad alimentaria IFS estableciendo criterios de homologación de proveedores teniendo en cuenta la RSE.

Código conducta

Con el fin de garantizar nuestra honradez y la calidad en todos los contratos, acuerdos y publicidad con nuestra clientela pretendemos redactar un documento que exponga los principios que nos comprometemos unilateralmente a seguir.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Política Ambiental

Estamos realizando actuaciones de mejora ambiental por lo cual debemos definir una política ambiental estableciendo nuestros objetivos anuales y ejecutando a través de un plan de actuación medio ambiental.

Áreas de mejora en la dimensión social

Mejora la satisfacción y motivación de los trabajadores

Queremos mejorar la comunicación y participación interna además de facilitar la información y transparencia.

Pretendemos establecer un canal formalizado para la participación de los trabajadores para fomentar así la su participación.

Queremos conocer la opinión a través de la realización de encuestas de clima laboral y acometer acciones.

Incrementar la formación

Estamos formando a nuestro personal en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, calidad y otros.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que El Caserio 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 Julio de **2013** a Diciembre de**2014** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Desarrollar las competencias de los trabajadores adecuadas a cada puesto de trabajo	Inversión formación por persona trabajadores, media €/año	30 €	60 €
Realizar una gestión transparente en la empresa	Inversión socialmente responsable € año	7.000 €	12.000 €
Realizar código de conducta	Protocolo realizado	No	Si
Establecer una comunicación fluida con los trabajadores	Nº de sugerencias recogidas y tratadas	0	10
Incrementar la motivación de los trabajadores	Grado de satisfacción de los trabajadores escala 1 al 5	No existía	3
Definir política ambiental en la empresa	Redacción documento y planificación	No existía	Sí



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:

- Publicación en la página web de la declaración de intenciones de RSE.
- Utilización de las Redes sociales para trasladar compromiso empresa con RSE, buenas prácticas, áreas de mejora etc.
- Reunión del consejo de administración para revisar la política de RSE de la empresa.
- A través de nota de prensa comunicará a los grupos de interés; clientes, proveedores su política de RSE buenas prácticas, áreas de mejora compromisos etc.
- Incluir en la formación del personal contenido relativo a RSE.
- En las reuniones internas entre los departamentos de producción, gerencia, comercial y administración se revisarán las acciones del plan de actuación.
- Publicación en el tabón de anuncios la declaración de intenciones de Responsabilidad social para darla a conocer a los trabajadores.

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:

EL CASERIO SA

Polígono La Nava Ampliación Parcela B-4

31.300 Tafalla

www.elcaserio.es

elcaserio@elcaserio.es

948700778



INNOVARSE
NAVARRA