



FOREM NAVARRA

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2015

Octubre de 2015



Esta Memoria de Sostenibilidad 2015 de la empresa FOREM NAVARRA ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por Ainhoa Mendioroz, de EXELOR,S.L, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de 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:

FOREM NAVARRA

POLÍGONO INDUSTRIAL DE MUTILVA BAJA C/ U, Nº 1-3

31192 MUTILVA BAJA

<http://www.foremnavarra.org/>

aibilcieta@foremnavarra.org

☎: 948 13 66 88



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	11
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	12
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	16
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	23
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	24
LO QUE HACEMOS BIEN _____	25
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	30
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	34
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	37



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 **FOREM NAVARRA** inició en **2013** 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

- Buena práctica 1: Trabajamos por la mejora en la satisfacción de los usuarios de nuestros servicios y de nuestros trabajadores y trabajadoras, en base al análisis de las encuestas de satisfacción que realizamos a ambos grupos de interés.
- Buena práctica 2: Nos sometemos a auditorias anuales por empresa externa del sistema de gestión de calidad según ISO 9001 y auditorias de cuentas.
- Buena práctica 3: Tenemos definidos criterios de buen gobierno y transparencia
- Buena práctica 4: Seguimos un estricto cumplimiento de obligaciones legales y tributarias
- Buena práctica 5: Hemos contado con la participación de todos los trabajadores en la definición de plan estratégico 2013-2015
- Buena práctica 6: Contamos con la contratación habitual de proveedores locales
- Buena práctica 7: Damos espacio a la participación y mejora en las comisiones de seguridad informática; seguridad y salud laboral; comisión de igualdad de oportunidades; comisión de calidad y comisión para seguimiento del convenio.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** para julio de 2016, en concreto:

- Área de mejora 1: Definir un protocolo para prevenir el acoso laboral
- Área de mejora 2: Trabajar en la satisfacción de nuestros trabajadores y trabajadoras implantando acciones de mejora basadas en los resultados obtenidos en encuestas de satisfacción periódicas a los mismos.
- Área de mejora 3: Habilitar un espacio en la página Web en el que aparezcan las respuestas a observaciones de las encuestas de satisfacción y sugerencias de los usuarios
- Área de mejora 4: Reducción de aspectos ambientales referentes a consumo de agua, de electricidad, tóner y folios, basándonos en control y revisión periódica de indicadores relativos a número de horas de cursos.
- Área de mejora 5: Involucrar a trabajadores, docentes y usuarios en una correcta segregación y gestión de los residuos generados en FOREM NAVARRA con especial interés a aceites de clases de cocina; agujas de medición de glucosa; medicamentos obsoletos; baterías de curso de carretillas...etc.
- Área de mejora 6: Prevención en materia de seguridad y salud apoyada en la evaluación de riesgos de nuestras instalaciones, cerrando las acciones a corregir, trasladando al plan de formación las acciones de formación e información en materia de seguridad y salud y realizando inspecciones periódicas las acciones indicadas a controlar

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.



MANOLO RODRIGUEZ

Dirección de FOREM NAVARRA



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **FOREM NAVARRA** 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 **2013 en el que se realizó Diagnóstico** y **2014 en que se realizó Plan de Actuación** y será actualizada en el año **2017**, 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	15-24
	Lo que hacemos bien	25
	El plan de actuación	30
	Avanzando en nuestro compromiso	34



¿QUIÉNES SOMOS?

La Fundación Formación y Empleo de Navarra, FOREM-Navarra, se constituyó en abril de 1998. Somos una organización social, sin ánimo de lucro, promovida por CCOO de Navarra.

A nivel operativo tenemos una doble actividad:

- FORMACION: Formación de los trabajadores/trabajadoras y trabajadoras de modo que mejoren sus perspectivas de acceso, mantenimiento o promoción en el empleo, y aumenten su cualificación dentro de los diferentes sectores productivos
- EMPLEO: Asesora personalmente en materia de empleo, imparte charlas y talleres a grupos, gestiona ofertas de empleo, autoempleo, detecta y analiza las necesidades de personal de las empresas, ofrece recursos de apoyo a la búsqueda de empleo...

La idea creadora de la Fundación pasó por entender a la formación de las personas cómo un proceso integral a lo largo de la vida que les facilita el desarrollo profesional y personal. Asimismo, se entendió que la formación es un derecho individual de los trabajadores. Desde esa perspectiva, se constituyó FOREM-Navarra; para producir y transmitir conocimiento que sirviera para el desarrollo de las personas y de sus organizaciones.

FOREM-Navarra, instrumento formativo de CCOO, no es una Academia de Formación. Es una apuesta laboral por la igualdad de oportunidades y por la innovación. Defendemos el empleo de calidad y sus derechos. En esa apuesta, el conocimiento es la herramienta principal; el valor diferencial.

Acompañar al trabajador y trabajadora en la construcción de su biografía laboral y personal, colaborar en la mejora de sus competencias, ir con él y con ella a la búsqueda de nuevas oportunidades, de mejoras vitales, es nuestra labor. Defender la dignidad de las personas a través de dotarles de conocimiento es abundar en su libertad, en su empoderamiento, es construir un mundo mejor en cuanto más igualitario.

FOREM NAVARRA tiene la sede principal en Mutilva , en el POLÍGONO INDUSTRIAL MUTILVA BAJA, C/U, Nº 1-3 31192 MUTILVA BAJA Teléfono: 948136688 Mail: aibilcieta@foremnavarra.org

CIF: G31769417; C.N.A.E. (2009) 8559

Además tenemos presencia en Estella, Tudela, San Adrián, Tafalla, Viana y Peralta

La ubicación exacta de cada sede aparece en nuestra página web: <http://www.foremnavarra.org/>

En la sede de Mutilva trabajan 31 trabajadores/trabajadoras de los 37 que componen FOREM NAVARRA) La distribución por sexos es:

Nº total de trabajadores	37	Hombres	Nº	6	Mujeres	Nº	31	Personas con discapacidad	Nº	0
			%	16,2 1		%	83,7		%	0

Como indicadores de las dimensiones de nuestra organización reflejamos:

- Ingresos netos: 1.081,98 €
- Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto patrimonio neto: 48538,43 Pasivo: 929862,88 €

Los servicios concretos que se ofrecen cada año se reflejan en nuestra página web <http://www.foremnavarra.org/>

Desde la realización del diagnóstico en el año 2013 no se han producido cambios significativos en el tamaño, estructura ni propiedad de la empresa

RESPECTO A LAS DISTINCIONES RECIBIDAS DESTACAMOS:

SISTEMA DE CALIDAD (ISO 9001:2008) Aprobación Certificado No: SGI 1203502



Todas las sedes (Estella, San Adrián, Tafalla y Tudela) y todas las actividades de las distintas áreas están certificadas y son auditadas por una entidad externa y objetiva. Con esta certificación se confirman las buenas prácticas de la empresa, la eficacia y eficiencia en los procesos, y lo más importante, el compromiso con la mejora continua para obtener la satisfacción total de los/as usuarios/as (personas y empresas).

Forem tiene implantado el sistema de gestión de calidad de acuerdo a la normativa Iso 9001:2008. En el año 2003 se consigue la certificación de este sistema de Gestión, en 2006 se lleva a cabo la primera recertificación y en 2009, Forem se certifica de nuevo llevándose a cabo la transición de la norma ISO 9001:2000 a la de 2008

EFQM



El 19 de Noviembre de 2013 Forem recibe el reconocimiento de "Compromiso hacia la excelencia" por nuestro sistema de gestión, con una validez para dos años, basado en el diagnóstico previo realizado según el modelo EFQM de Excelencia, otorgado por la Fundación Navarra para la Excelencia.

Conseguido este hito descrito, el siguiente paso es la obtención en éste 2015 del sello 300+.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)



Forem tiene un compromiso con la sostenibilidad. Por ello, realiza una gestión responsable a través de prácticas como la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Ecoinnovación en cada una de las áreas de interés y su impacto sobre las tres dimensiones de la RSE: económico, social y medioambiental. Las acciones realizadas por FOREM Navarra se engloban dentro del Programa General de Incentivación, Promoción e Impulso de la RSE en Navarra y el programa Empresa y Medio Ambiente. Para ello, FOREM Navarra ha establecido estrategias que mejoran su impacto social y medioambiental, lo que redundará en una mejora de su competitividad a través de la diferenciación en el mercado.

Guía reducción impactos ambientales de FOREM: [Pulsa Aquí](#) (Formato PDF)

SELLO ESTRATEGIA Y EMPRENDIMIENTO Y EMPLEO JOVEN



FOREM Navarra se encuentra adherida a la Estrategia de Emprendimiento y empleo joven, que tiene como finalidad favorecer la inserción de los jóvenes en el ámbito laboral y mejorar su situación dentro del mercado de trabajo.

La formación y la orientación profesional deben de ser un apoyo básico a los/as más jóvenes en su transición entre el nivel educativo y formativo y la entrada al mercado laboral. Así el objetivo último de este plan es favorecer la inserción de este colectivo en el mercado a través del despliegue de acciones de formación, orientación y asesoramiento integral y adaptado (orientación individual, asesoramiento de proyectos empresariales, club de empleo, charlas y talleres grupales, gestión de ofertas de trabajo, itinerarios de empleabilidad, programas integrales, escuelas taller).

En el año 2013 elaboramos una matriz DAFO en la que participaron todos los trabajadores/trabajadoras de forma anónima para el establecimiento del plan estratégico 2013-2015. El resultado plan estratégico 2013-2015 lo publicamos en nuestra página web <http://www.foremnavarra.org/plan-estrategico/>

Respecto a los mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno se cuenta con:

- Comité de empresa formado por 3 delegados
- Comisiones paritarias con participación de 2 personas de dirección y 2 personas del comité (Hay casos como en la comité de salud laboral que los delegados han delegado en 2 personas de la plantilla)
 - Comisión de igualdad;
 - Comisión de seguimiento de convenio;
 - Comisión de salud laboral;
- Comisiones no paritarias
 - Comisión de seguridad informáticas,
 - Comisión de calidad y
 - Grupo RSE
- Grupos de trabajo que se reúnen de forma semanal todos los viernes:
 - Grupo informática,
 - Grupo empleo
 - Grupo formación A éste grupo de trabajo acude personal de todas las áreas Ej Gestión



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

MISION

Mediante este concepto identificamos la razón de ser, el motivo por el que existe FOREM NAVARRA. Al describir la Misión definimos, de un plumazo, nuestra identidad corporativa, los colectivos a los que se dirige, los servicios que ofrece y las particularidades que distinguen su forma de actuación. Es el ADN de la corporación y debe ser interiorizado en la organización y socializado en el exterior.

FOREM-Navarra es una organización social, sin ánimo de lucro, promovida por CCOO de Navarra, que interviene en la formación y en la orientación laboral de la ciudadanía.

La **misión** de **FOREM NAVARRA** es:

Producir y transmitir conocimiento a los trabajadores/trabajadoras a través de una formación integral, adaptada a las necesidades que la sociedad navarra demanda.

Contribuir al desarrollo sostenible y cohesionado de Navarra, fomentando la calidad de empleo.

VISION

Mediante la verbalización de la VISIÓN proyectamos nuestra voluntad. Nuestras aspiraciones y los logros que deseamos alcanzar

La **visión** de **FOREM NAVARRA** es:

- Instrumento eficaz para cogestión social de las políticas de empleo.
- Proyecto propio y referencial vinculado al mundo del trabajo.
- Dotar al valor del trabajo de centralidad en una Navarra cohesionada y sostenible

VALORES

Los valores de una organización configuran su cultura, sus creencias, sus pautas de conducta.

Los valores de FOREM NAVARRA se nutren de los valores del vínculo laboral. Por ello, nuestros valores están basados en:

La cultura organizativa de la transparencia, responsabilidad social, sostenibilidad medioambiental, equidad de género

El vínculo social en la construcción de espacios públicos que aseguren la cohesión y el bienestar de los trabajadores y ciudadanía en general



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **FOREM NAVARRA** tiene nuestra relación con los grupos de interés como:

- Patronato
- Dirección
- Trabajadores y trabajadoras
- Docentes
- Usuarios de servicios
- Proveedores
- CCOO NAVARRA
- Financiadores

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.

Para poder identificar, con más claridad, la naturaleza de los diversos grupos de interés que operan en FOREM-Navarra, establecimos tres niveles relacionales.

1.-Grado de influencia (muy alto, alto, medio, bajo). Mediante esta variable, tratamos de graduar la influencia del respectivo grupo de interés en nuestras pautas y acciones.

2.-Perfil. Tratamos de identificar cual es rol básico que ocupa ese grupo de interés en el desarrollo de nuestra organización.

3.- Valor. Intentamos relacionar y detectar cual es el valor más significativo que necesitamos de ellos.

Los grupos que resultaron prioritarios con una influencia muy alta fueron: Usuarios de servicios; Patronato; Dirección/Trabajadores y trabajadoras/Docentes, financiadores y CCOO NAVARRA

(Puede verse la tabla de priorización más desarrollada dentro del plan estratégico publicado en <http://extranet.foremnavarra.org/docSubidos/PlanEstrategico.pdf>

Como se puede comprobar en esta memoria, 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.

Respecto a los criterios de buen gobierno y transparencia señalar que la designación de miembros del patronato y su modo de funcionamiento esta protocolarizado. Los miembros del Patronato son designados por el consejo de la unión sindical de CCOO cada 4 años. En 2013 está constituido por responsable de unión sindical y federaciones. Los miembros del patronato

tienen compromiso de confidencialidad. En los estatutos se recogen incompatibilidades con el puesto y en el convenio también se recogen medidas para evitar conflictos de intereses

Gerencia convoca al patronato dos veces al año, levanta orden del día y se registra acta de la reunión. Se informa al patronato y se pide aprobación de las cuestiones que lo requieran

Gerencia informa al patronato de los resultados económicos en junio de resultados definitivos y en diciembre provisionales

Semanalmente se reúnen los responsables de cada área y se informa de resultados de cada programación y se incluyen aspectos sociales

En el servidor de FOREM NAVARRA está disponible la memoria anual de la actividad

Además respecto a los mecanismos de participación previsto destacar que en el año 2013 se definió un plan estratégico 2013-2015 con la participación de todas las personas de FOREM NAVARRA El proceso de participación fue el siguiente:

- Reunión de consultor externo que iba a elaborar el plan con el grupo de responsables de cada área
- Solicitud de cuadro DAFO a todos los trabajadores/trabajadoras de FOREM NAVARRA
- Colocación de una urna para que los trabajadores/trabajadoras dejaran las matrices DAFO de modo confidencial
- Elaboración de borrador de plan estratégico teniendo en cuenta lo aportado por los trabajadores/trabajadoras
- Envío del borrador del plan estratégico a los trabajadores/trabajadoras y docentes para aportaciones (A los docentes también se les envió porque son un grupo de interés importante)
- Reunión para presentación y dudas
- Aprobación del plan definitivo en junio de 2013 en versión editable para su comunicación a los grupos de interés
- Comunicación del plan estratégico en versión editable a los grupos de interés

Tenemos definida una reunión semanal (los viernes) entre dirección (por lo menos un miembro de la dirección) y los representantes de todas las áreas Lo trabajado en esta reunión se manda en forma de acta a todos los trabajadores/trabajadoras. Igualmente están definidas dos reuniones anuales con la patronal. Los docentes, alumnos y usuarios del área de empleo participan con la contestación de la una encuesta al terminar cada acción formativa o servicio del área de empleo.



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 **el año 2013** 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: 1-2; 3-4; 5-6; 7-8; 9-10]

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	NO APLICA
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

Esta dimensión se ve condicionado por el hecho de ser una Fundación sin ánimo de lucro que depende en gran medida de subvenciones públicas. La legislación relacionada con la justificación de subvenciones hace que la entidad se someta a auditorías de cuentas externas, se cumplan todas las obligaciones legales y tributarias que le aplican, los pagos a proveedores se anticipen incluso a las condiciones acordadas.

Como punto fuertes destacar que la entidad cuenta con un sistema de determinación de salarios, criterios de revisión salarial, y medición de la satisfacción de las personas trabajadoras respecto a este ámbito En el año 2013 la dirección se planteó como reto la definición de la retribución salarial teniendo en cuenta otros criterios además de los académicos y a fecha de publicación de ésta memoria está realizado.

Además FOREM NAVARRA tiene implantado un sistema de gestión de calidad que ayuda a la gestión y sistematización de procesos relacionados con ésta entidad como el control de producción, manejo de indicadores, análisis de situación y toma de decisiones y la homologación de proveedores.

Como áreas de mejora se recomendaron la conveniencia de incluir criterios de RSE para la homologación de proveedores y la selección de entidades financieras.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra identificó 4 problemáticas:

- Dependencia de subvenciones
- Complejidad y cambios de la legislación vigente y plazos ajustados para el cumplimiento de la misma.
- Falta de conocimientos y recursos humanos para la implantación de RSE
- Situación general de crisis económico-laboral

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como

- Personal interno altamente cualificado e implicado
- Realización de auditorías de cuentas externas anuales
- Entidad certificada en sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001
- Pertenencia a CCOO
- Apoyo externo de entidades externas Ej. para elaboración de plan estratégico

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

- Búsqueda de otras fuentes de financiación
- Recursos humanos internos y externos
- Recursos económicos



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

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

Para optar a la calificación GRI C, entre las tres dimensiones hay que recoger un mínimo de 10 indicadores GRI, que pueden distribuirse como se desee. Para optar a la calificación GRI B, el número de indicadores mínimo es de 20 y tendrá que atenderse además a lo solicitado en el punto 3.9 de la guía GRI G3]

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UD.DES.
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras.	EC1	99 % € (2012)
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y de los servicios en el ámbito de la información y el etiquetaje o la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	PR2 PR4	0 incidentes (2012)
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación, identificando de forma documental los recursos que la empresa destina a la innovación (horas/persona o euros invertidos => maquinaria, sistemas de gestión y de la información, despliegue de nuevos proyectos...).		1 persona a media jornada 796 horas (2012)
Comunidad local	Inversión socialmente responsable	Indicar la existencia de actuaciones por parte de la empresa vinculadas a inversiones socialmente responsables.		20% Empleo - 80% Formación (2012)
Económico general	Costes salariales	Relacionar la Masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del Plan General de Contabilidad (Sueldos y salarios), incluyendo además la remuneración de consejeros/as si ésta se recoge en una cuenta distinta), y dividirla entre la Facturación anual.		31,8% no salarios consejeros (2012)



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: 1-2; 3-4; 5-6; 7-8; 9-10]

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

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



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En el año 2013 la situación de partida de éste área reflejo:

Como fortalezas se detectaron:

- El personal de calidad que colaboró en realizar el diagnóstico tenía/tiene una muy alta sensibilidad ambiental
- Existía/existe apoyo por parte de la dirección y pueden contar con el apoyo de dos personas de CCOO dedicadas al área ambiental
- El plan estratégico para 2013-2015 ya recoge la sostenibilidad ambiental como valor
- Hay medidas de domótica incorporadas en la climatización y control de iluminación del edificio
- El papel, que es el residuo que se genera en mayor cantidad, se reutiliza y segrega de forma diferenciada.

Respecto a las debilidades se detectó:

- Faltaba definir una sistemática y un responsable para el control y minimización de consumos de agua, electricidad, papel y residuos generados en las aulas formativas
- Al no haber indicadores de consumos, ni residuos tampoco existían objetivos de mejora o límites de control definidos.
- Faltaba formación ambiental (A fecha de ésta memoria ya se ha impartido formación ambiental a los trabajadores/trabajadoras)
- Era necesario reforzar la comunicación con los responsables del área de medio ambiente de CCOO y con el resto de delegaciones en materia de medio ambiente.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de

- Dificultad de concienciar y sensibilizar a todo el personal de la empresa
- Faltaba de formación ambiental
- Falta de recursos (Falta personal o tiempo para avanzar)
- El edificio no está en propiedad es alquilado

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como

- En CCOO hay dos personas designadas para el tema ambiental que pueden ayudar a desarrollar éste área
- Posibilidad de acudir a cursos abiertos en materia ambiental
- Implantación de EFQM
- Asignación de una persona de refuerzo desde junio de 2013 para apoyo en implantación de EFQM, RSE...
- Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes:
 - Formación y sensibilización ambiental
 - Recursos económicos Son un impulso importante para realizar proyectos de éste tipo
 - Recursos humanos



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

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

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UD.DES.
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales de manera que el consumo anual de agua de la red se vea disminuido. En caso afirmativo, debe medir el porcentaje de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad.	EN10	0 %m3 (2012)
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Se quiere poner de manifiesto qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia (placas fotovoltaicas, aerogeneradores...).	EN5	0 % (2012)
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta.	EN28	0 de sanciones ambientales (2012)
Información y formación ambiental	Actividades de información y/o formación en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes	Poner de manifiesto las actividades realizadas en la organización para el personal con el objetivo de fomentar la mejora ambiental de la organización, indicando el cómputo de horas por trabajador/a total. Por tanto, debemos saber por cada actividad cuál ha sido su duración en horas y cuánta gente ha participado, para así conocer el número total de horas de formación ambiental impartidas.	LA10	3 grupos/18 participantes/ 6 horas por grupo (2012)
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Por una parte, se pretenden saber de todas las fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (en la producción, en el transporte de mercancías, en los desplazamientos de los comerciales...) cuál es su consumo anual. Por otra parte, interesa evidenciar si la organización realiza un seguimiento de estos consumos anuales, para así, a partir de un análisis, en los casos que sean necesarios, establecer medidas de mejora.	EN3 EN4	Eléctrica (21.369,5 Kwh/mes) Agua 59,50 m3/mes) (Media 2012)

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 [1-2; 3-4; 5-6; 7-8; 9-10]

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

FOREM NAVARRA es una entidad con una misión y visión claramente social. Desde el inicio se detectó una clara sensibilidad en el área social destacando muy positivamente:

- el modo en el que se ha realizado el plan estratégico con la participación de todos los trabajadores/trabajadoras y docentes de la entidad;
- el trato, la captación y tratamiento de quejas, reclamaciones y sugerencias de la clientela y

Respecto a las áreas de mejora en el año 2013 en el que se realizó el diagnóstico se detectó la necesidad de impulsar el área de prevención de riesgos laborales porque recientemente se había constituido una nueva comisión de seguridad y salud que desconocía el estado de algunos aspectos relacionados con temas legales (además de que la gerencia también era nueva)

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, se identificó:

- Elevada documentación y legislación asociada a la prevención de riesgos laborales y cambio en integrantes del comité de seguridad y salud
- Accesibilidad a las instalaciones de Mutilva
- Situación de crisis económica y laboral

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan

- Alto grado de implicación y sensibilización de dirección y trabajadores/trabajadoras en el ámbito social
- Pertenencia a CCOO
- Servicio de prevención ajeno

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto se identificó:

- Necesidad de favorecer la creatividad, autonomía y motivación del personal
- Recursos Humanos
- Recursos Económicos que garanticen la continuidad del personal



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

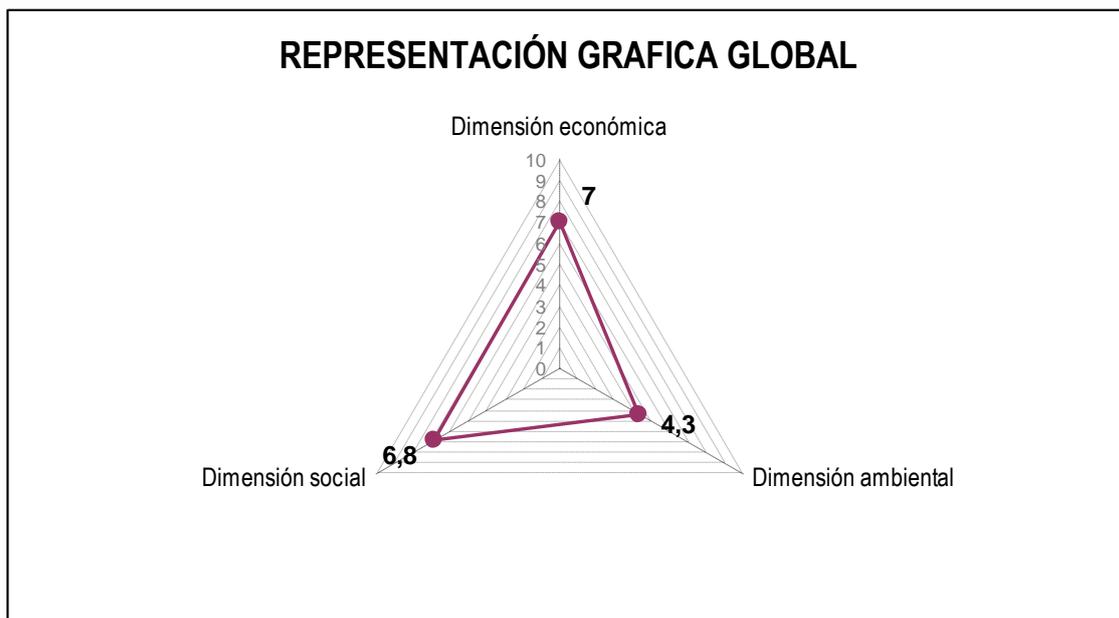
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	UD.DES.
Formación	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	19 trabajadores/trabajadoras de 37 en total, participan en la formación interna 18 horas de formación interna Promedio 4,26 horas de formación por trabajador (2012)
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización, que equivale al número de personal con baja por cada millar de personal expuesto. Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0 % (2012)
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza. Incluye tanto quejas fruto del incumplimiento de regulaciones como de códigos voluntarios.	PR4 PR5	12 quejas (2012)
Seguridad e higiene en el trabajo	Comisiones de seguridad y salud	Describir las comisiones o comités de seguridad y salud formados conjuntamente por la dirección y representantes de trabajadoras y trabajadores/trabajadoras, con el objetivo de ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el lugar de trabajo. Describir el porcentaje del total de personal representado por estas comisiones conjuntas y descripción de los asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales.	A-M-B	1 Comité formado por 4 personas (2 de Dirección y 2 del Comité) 11% de la plantilla (2012)
Igualdad de oportunidades	Diferencia salarial entre sexos	Indicar la relación existente entre el salario base de los hombres respecto al de las mujeres según la categoría profesional.	LA14	0 % No existe diferencia salarial por sexo (2012)



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el año 2013 FOREM NAVARRA empezó su andadura en la responsabilidad social empresarial a través de la elaboración de un diagnóstico, en el que se detectaron fortalezas y debilidades de la empresa, en las áreas de: economía, medio ambiente, y social. El siguiente gráfico de tela de araña muestra la totalidad de los resultados obtenidos en el año 2013 cuando elaboramos el diagnóstico inicial de RSE.



Todas las dimensiones estaban ya por encima del cumplimiento legal marcado con un 4. Las dimensiones económica y social resultaron bastante equilibradas y obtuvieron notas más altas que la dimensión ambiental. La dimensión económica estaba y está marcada por el hecho de depender de subvenciones cuya concesión está ligada al estricto cumplimiento legal, una justificación muy clara, transparencia y pronto pago (se exigen justificantes de pago a proveedores)...

La dimensión social obtuvo una puntuación elevada debido al carácter social de la entidad. Las dos primeras preguntas del decálogo de éste área en relación a la prevención de riesgos laborales, hicieron que la media resultase más baja, ya que en el momento del diagnóstico justo que se había nombrado un nuevo grupo de trabajo designado para éste área que estaba en proceso de puesta a punto. (Desde la primera visita hasta la presentación del diagnóstico ya se habían tomado acciones al respecto)

La dimensión ambiental resultó con la valoración más baja de las tres porque las preguntas planteadas están muy ligadas a una certificación ambiental tipo ISO 14001 de la que FOREM carece y están pensadas más para una empresa con proceso de fabricación. En cualquier caso desde el principio se detectó una fuerte sensibilidad respecto a ésta dimensión



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **FOREM NAVARRA** 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 detectadas en el año 2013 identificadas por consultor externo

Dimensión	ECONOMICA	Enunciado (DS1, DA7,...)	DE2
Título/ Pregunta del decálogo a valorar			
La empresa establece unos criterios claros para el buen gobierno de la misma, estableciendo mecanismos para evitar el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. Siguiendo pautas de buen gobierno y transparencia , la empresa informa sobre sus resultados económicos a sus principales grupos de interés de una forma coherente y clara, incorporando además aspectos sociales y ambientales en dichos resultados.			
Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)			
<p>La designación de miembros del patronato y su modo de funcionamiento esta protocolarizado. Los miembros del Patronato son designados por el consejo de la unión sindical de CCOO cada 4 años En 2013 está constituido por responsable de unión sindical y federaciones. Los miembros del patronato tienen compromiso de confidencialidad. En los estatutos se recogen incompatibilidades con el puesto y en el convenio también se recogen medidas para evitar conflictos de intereses</p> <p>Gerencia convoca al patronato dos veces al año, levanta orden del día y se registra acta de la reunión. Se informa al patronato y se pide aprobación de las cuestiones que lo requieran</p> <p>Gerencia informa al patronato de los resultados económicos en junio de resultados definitivos y en diciembre provisionales</p> <p>Semanalmente se reúnen los responsables de cada área y se informa de resultados de cada programación y se incluyen aspectos sociales</p> <p>En el servidor está disponible la memoria anual de la actividad.</p>			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Patronato; CCOO; Trabajadores y trabajadoras			

Dimensión	ECONOMICA	Enunciado (DS1, DA7,...)	DE10
Título			
La empresa siempre cumple las condiciones de pago acordadas con todas las entidades proveedoras y subcontratistas, e incluso en varias ocasiones paga a sus entidades proveedoras y subcontratistas con anticipación al plazo acordado, de tal forma que facilita financiación a algunas de sus entidades proveedoras.			
<i>Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i>			
La empresa siempre cumple las condiciones de pago acordadas con todas las entidades proveedoras y subcontratistas, e incluso en varias ocasiones paga a sus entidades proveedoras y subcontratistas con anticipación al plazo acordado ya que de ello depende la obtención de subvenciones			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Proveedores y subcontratas			

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social detectadas en el año 2013 identificadas por consultor externo

Dimensión	SOCIAL	Enunciado (DS1, DA7,...)	DS7
Título			
La empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de su clientela , se analizan y revisan los resultados; y se ponen en marcha acciones de mejora derivadas de dichas aportaciones recogidas. La empresa mide la satisfacción de la clientela y tiene estructurado un sistema de fidelización de la clientela , cuyos resultados se revisan y se mejoran mediante la puesta en marcha de acciones de mejora derivadas de dichos resultados.			
<i>Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i>			
FOREM NAVARRA tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de clientela. Existe un procedimiento documentado: Procedimiento de calidad para evaluar la satisfacción del cliente PRC 8.2.1-01 Rev. 10 17/06/11			
Los canales para la recogida de quejas/ reclamaciones y sugerencias son:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el área de descanso hay buzón de sugerencias ▪ Correo electrónico ▪ Foros en página web para preguntar, reclamar... ▪ Hojas de reclamaciones a disposición de usuarios en administración 			

Se evidencia un número muy bajo de reclamaciones al año Además se evidencia que desde el departamento de calidad se les da respuesta. que se consensúa desde diferentes áreas Ej. reclamación de fecha 22/03/13 y respuesta correspondiente

Se hacen encuestas de satisfacción después de cada curso a todos los alumnos y al docente. En empleo se hace encuesta de satisfacción a las personas que piden asesoría en el área de orientación laboral, a las de autoempleo y a empresas que soliciten selección de personal

Semestralmente la comisión se reúne para analizar los resultados de las encuestas y el seguimiento de indicador de sugerencias por meses En febrero de 2013 se reunieron para analizar el último semestre del año

Grupos de Interés sobre los que incide

Usuarios de servicio, trabajadores; CCOO

Dimensión	SOCIAL	Enunciado (DS1, DA7,...)	DS3
Título			
La empresa tiene establecido un sistema por el que todas las personas de la empresa participan en la definición del plan estratégico y del plan de gestión anual. Además se controla y revisa periódicamente el sistema participativo con el que cuenta la empresa.			
Descripción <i>(las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)</i>			
<p>Este año se definió un nuevo plan estratégico 2013-2015 Todos los trabajadores/trabajadoras de FOREM NAVARRA han participado en la definición del mismo (Incluidos los docentes) En septiembre de 2013 están en fase de comunicación del plan estratégico en versión editable a los grupos de interés</p> <p>Respecto al plan de participación está definida una reunión semanal (los viernes) entre dirección (por lo menos un miembro) y los representantes de todas las áreas Lo trabajado en esta reunión se manda en forma de acta a todos los trabajadores/trabajadoras. Igualmente están definidas dos reuniones anuales con la patronal. Los docentes, alumnos y usuarios del área de empleo participan con la contestación de la una encuesta al terminar cada acción formativa o servicio del área de empleo</p>			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Trabajadores; Docentes; Patronato			

Dimensión	SOCIAL	Enunciado (DS1, DA7,...)	DS6
Título			
La empresa cuenta con un Sistema de promoción y superación efectiva de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal (excedencias/reducción de jornada por responsabilidades familiares, actividades docentes/políticas/servicios sociales, posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador acogido a dicha situación, reducción de salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada, flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares, bonificaciones o pagos de seguros privados durante un período de tiempo, teletrabajo).			
Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)			
FOREM NAVARRA cuenta con un Sistema de promoción y superación efectiva de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal Excedencias y reducción de jornada por responsabilidades familiares Posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador acogido a dicha situación Flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares (media hora de entrada y salida y horario continuo alguna tarde a la semana)			
Grupos de Interés sobre los que incide			
Trabajadores; Sociedad			

Dimensión	SOCIAL	Enunciado (DS1, DA7,...)	DS4
Título			
La empresa se preocupa por los aspectos relacionados con la igualdad de género por medio de un Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que comprende la formación, el lenguaje, y las políticas de contratación y promoción interna.			
Descripción (las claves del comportamiento de la empresa en esta materia que han llevado a identificarla como buena práctica)			
FOREM NAVARRA se preocupa por los aspectos relacionados con la igualdad de género Hay una comisión de igualdad que valoraba medidas de conciliación de vida laboral y personal formada por Manolo Rodríguez y Pili Ruiz por dirección y trabajadores/trabajadoras Abel Mansilla y Edurne Labiano En manual de acogida y manual de docente se recogen medidas de igualdad En el manual de acogida se establece que se priorizará a personas con cargas familiares en los contratos de sustitución de bajas maternales (acordado por convenio) Existe flexibilidad en horario de media hora para llevar niños al colegio Hay reducciones de jornada de varios tipos			

En el año 2007 se analizaron los materiales de la entidad para verificar un uso del lenguaje en los mismos donde no exista discriminación por cuestión de sexo

No existe diferencia salarial por razones de sexo, raza o religión Se cobra según categoría profesional definida por convenio propio Dirección tiene en proyecto definir mejor el modo de promocionar teniendo en cuenta años de experiencia; exámenes y otros criterios diferentes a la formación académica

Grupos de Interés sobre los que incide

Trabajadores; Sociedad



EL PLAN DE ACTUACIÓN

FOREM NAVARRA elaboró en *el año 2014* 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 *usuarios de servicios, trabajadores y trabajadoras/docentes; financiadores y CCOO NAVARRA* así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de 6 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 ambiental

Dos de las preguntas del decálogo ambiental en la que en el año 2013 se obtuvo baja puntuación y sobre las que se decidió trabajar fueron: DA3 y DA4

DA3	PREGUNTA 3 DEL DECALOGO AMBIENTAL La empresa utiliza indicadores de consumo para el control de los aspectos ambientales referentes a agua, energía y combustibles, y busca la reducción de éstos mediante acciones de mejora en los usos de estos recursos. Existen evidencias de una sistemática en la implantación de acciones de mejora para la reducción de las tres tipologías de consumos.
Área de mejora	Controlar indicadores de CONSUMO para el control de los aspectos ambientales referentes a agua, electricidad, tóner y folios. (En el apartado siguiente de ésta memoria se recogen los objetivos concretos planteados)
Descripción, observaciones o información relevante	Además de controlar los consumos se hace necesario la comunicación regular a los trabajadores de los resultados obtenidos (Comunicación por gráficos, hemoticonos) como base de actuación de toma de acciones y la definición de un objetivo o límite de actuación El indicador se hará sobre horas de cursos. También se recomienda elaborar procedimiento de control de consumos
Estado en momento de redactar esta memoria	A fecha de publicación de esta memoria ya se ha comunicado a los trabajadores y trabajadoras los ratios de consumos de electricidad y agua de los años 2013 y 2014 De hecho se detectó un incremento en el consumo de agua en el último cuatrimestre de 2014 que se atribuye a la realización de cursos de limpieza que llevan asociado este incremento de consumo

DA4	La empresa cumple toda la legislación aplicable en la gestión de los residuos, utiliza indicadores para el control y la mejora en esta materia y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la reducción, reciclado y valorización de los residuos.
Área de mejora	Termina de elaborar un documento (guía y/o díptico) DE GESTIÓN DE RESIDUOS. Elaborar carteles/dípticos que indiquen la correcta gestión de los residuos generados
Descripción, observaciones o información relevante	Correcta gestión de aceite, medicamentos, agujas, baterías de carretillas... Se recoge como importante la necesidad de que los trabajadores de FOREM den ejemplo con sus actuaciones Implicar a trabajadores, docentes y usuarios Recomendación de hacer revisiones trimestrales de la segregación en las papeleras.
Estado en momento de redactar esta memoria	A fecha de publicación de esta memoria ya se ha elaborado el documento/guía que recoge los residuos generados en FOREMNAVARRA e indique su correcta segregación y gestión. El documento se comunicó a los trabajadores el 10/04/2015 por correo electrónico y está disponible en la página web de la empresa http://extranet.foremnavarra.org/docSubidos/GuiaMediambientalFOREM.pdf Además se comunica a los usuarios de servicios al hacer la presentación de normativas Se están haciendo inspecciones trimestrales visuales de adecuada segregación de residuos en papeleras Queda pendiente la comunicación a los docentes

Áreas de mejora en la dimensión social

Las otras 4 áreas de mejora seleccionadas (dentro de las 6 áreas que se plantean en un plan de mejora según metodología InnovaRSE) han sido de carácter social Concretamente estamos trabajando en:

DS2	La empresa actualiza la Evaluación Inicial y Valoración del Riesgo de forma regular a través de controles periódicos de las condiciones de trabajo, independientemente de que se produzcan cambios significativos en las mismas. El sistema se complementa con el establecimiento de indicadores relevantes que facilitan la participación en la mejora de las condiciones de trabajo, su gestión con respecto a los objetivos previstos.
Área de mejora	Pendiente trasladar los resultados de la evaluación de riesgos de instalación de Mutilva a la Planificación de la Actividad Preventiva y realizar evaluación por puestos de trabajo (está contratada a espera de visita del servicio de prevención ajeno)
Descripción, observaciones o información relevante	Se recomienda además realización de visitas de seguridad trimestrales para controlar lo impuesto de planificación de actividad preventiva dentro de acciones a "controlar"
Estado en momento de redactar esta memoria	El SPA categoriza los riesgos como importantes, moderados, tolerables y triviales En la evaluación de las instalaciones de Mutilva de 2014 se identificaron 23 riesgos como importantes. La idea era acometer 12 acciones hasta diciembre de 2015 y 11 hasta octubre de 2016 A fecha de publicación de ésta memoria:

	<p>- Ya se han acometido 14 acciones correctivas derivadas de la planificación de la actividad preventiva (quedan pendiente 9)</p> <p>- Se han evaluado el 100% de riesgos de los puestos de trabajo: conserje; docente; docente de puente grúa y carretillas; informático; personal de limpieza y técnicos administrativos</p> <p>- Se ha comunicado via mail a todos los trabajadores las fichas de seguridad y salud del puesto Ej conserje, informatico, limpieza, técnico administrativo Mas ficha de riesgos generales FOREM MUTILVA mas instrucciones de evacuación ante emergencia.</p> <p>Se queda pendiente la realización de la formación por parte de servicio de prevención ajeno y el seguir trasladando cierre de acciones a planificación actividad preventiva</p>
--	--

DS3	La empresa tiene establecido un sistema por el que todas las personas de la empresa participan en la definición del plan estratégico y del plan de gestión anual. Además se controla y revisa periódicamente el sistema participativo con el que cuenta la empresa.
Área de mejora	Realizar nueva encuesta de satisfacción a los trabajadores para medir su grado de satisfacción una vez implantada medidas tras encuestas realizada en marzo de 2014
Descripción, observaciones o información relevante	En marzo de 2014 se realizó encuesta de satisfacción de trabajadores mediante método ISTAS. Se han tomado medidas basadas en los resultados obtenidos Desde dirección se quiere volver a medir la satisfacción para ver si las medidas han sido las adecuadas. La encuesta se realizará antes de fin de año pero en formato más breve.
Estado en momento de redactar esta memoria	En marzo de 2014 se realizó una encuesta de clima laboral. En segundo semestre del año 2014 se tomaron medidas para mejora de la satisfacción en la conciliación de la vida laboral y personal como mejoras en relación al horario En enero de 2015 se hizo nueva encuesta de clima laboral. Los resultados globales respecto a éste punto no mejoraron lo esperado, aunque los trabajadores que están a jornada completa si valoran como positiva la medida adoptada. Desde el plan de mejora la dirección de FOREM transmitió la dificultad de mejorar éste aspecto y la subjetividad de la encuesta afectada por la situación exterior en la que se hace la misma (no es lo mismo realizarla cuando han aprobado el presupuesto y hay financiación para los proyectos que en un momento de incertidumbre) Dentro de primer cuatrimestre de 2016 se va a realizar nueva encuesta de clima laboral con método diferente a ISTAS. En éste momento se ha quedado que desde la comisión de igualdad se va a hacer nueva encuesta con preguntas más específicas, centrando las preguntas en las medidas establecidas (nuevo horario y medidas de flexibilización).

DS4	La empresa se preocupa por los aspectos relacionados con la igualdad de género por medio de un Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que comprende la formación, el lenguaje, y las políticas de contratación y promoción interna.
Área de mejora	No existe protocolo definido para prevención del acoso sexual o por razón de sexo
Descripción, observaciones o información relevante	Aunque la empresa no considera que es momento de realizar un plan de igualdad si ve interesante el desarrollar éste protocolo, pensando también en la actividad de los docentes.
Estado en momento de redactar esta memoria	<p>A fecha de publicación de ésta memoria se han tomado las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se decidió centrar el protocolo en prevención de acoso laboral, por entender que la situación de más riesgo puede ser el acoso docente-alumno. - La comisión de igualdad ya dispone de un protocolo de prevención frente acoso laboral proporcionado por CCOO <p>Queda pendiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar en la comisión de salud laboral situaciones posibles y pautas de actuación ante las situaciones descritas - Implicar a los docentes en la identificación de situaciones de acoso y medidas preventivas - Terminar de adaptar el protocolo de acoso laboral a la situación concreta de FOREM NAVARRA. - Difundir el protocolo definido entre los grupos de interés.

DS7	La empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de su clientela, se analizan y revisan los resultados; y se ponen en marcha acciones de mejora derivadas de dichas aportaciones recogidas. La empresa mide la satisfacción de la clientela y tiene estructurado un sistema de fidelización de la clientela, cuyos resultados se revisan y se mejoran mediante la puesta en marcha de acciones de mejora derivadas de dichos resultados.
Área de mejora	Definir un espacio en la página Web en el que aparezcan las respuestas a observaciones de las encuestas de satisfacción del cliente (porque son anónimas y no hay otra forma de respuesta)
Descripción, observaciones o información relevante	De forma paralela se detecta la conveniencia de informatizar las encuestas (y que ahora todo los datos se vuelcan de forma manual)
Estado en momento de redactar esta memoria	A fecha de publicación de ésta memoria, se ha trasladado la consulta a responsable informático de FOREM y se ha recibido propuesta informática de cómo hacerlo, a la espera de ejecutarlo a nivel práctico



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **FOREM NAVARRA** 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 2014 A JULIO DE 2016** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

AREA MEJORA 1 RELACIONADA CON DIMENSION AMBIENTAL PREGUNTA DA3

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Reducir consumo de agua, electricidad, tóner y folios un 3%	m ³ agua consumido/horas de curso	Agua 2014: =0,0359 Agua 2013: = 0,0327	-3 % respecto a 2014
	consumo de electricidad mensual en Kwh./horas de curso	Electricidad 2014: 13,68 Electricidad 2013: 16,068	-3 % respecto a 2013
	nº tóner consumido mes/ horas de curso	-	-3 %
	nº paquetes consumido mes/ horas de curso	-	-3 %
Involucrar mediante a comunicación a los trabajadores, docentes y usuarios en buenas prácticas para el consumo responsable de éstos recursos	nº de comunicaciones de consumo de trabajadores año	0	3 año a trabajadores y 1 anual a visitantes

AREA MEJORA 2 RELACIONADA CON DIMENSION AMBIENTAL PREGUNTA DA4

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
100% de correcta gestión de residuos “especiales” generados Ejemplo Ej. de residuos “especiales”: aceites de cocina; baterías de carterillas; agujas de medición de glucosa; medicamentos caducados; ordenadores obsoletos; fluorescentes agotados; mobiliario fuera de uso; pilas agotadas...	Residuos especiales no mezclado no resto de residuos	Aunque la segregación era bastante adecuada todavía se observaba algún residuo fuera de lugar previsto	cero residuos especiales mezclado con resto de residuos
	% de trabajadores y docentes a los que se ha comunicado la guía	0	Comunicado a 100% de trabajadores y 100% de docentes

AREA MEJORA 3 RELACIONADA CON DIMENSION SOCIAL PREGUNTA DS2

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Corregir el 100 % de riesgos asociados a FOREM Mutilva catalogados por servicio de prevención ajeno con la puntuación más alta en 2 años	nº de acciones correctivas acometidas	La Evaluación de riesgos de Mutilva de 2014 identificaba 23 riesgos como importantes	De los 23 riesgos importantes la idea era acometer 12 acciones hasta diciembre de 2015 y 11 hasta octubre de 2016
Realizar en 2 años la evaluación de riesgos del 100% de los puestos de trabajo	% puestos evaluados	0%	100% de puestos evaluados

AREA MEJORA 4 RELACIONADA CON DIMENSION SOCIAL PREGUNTA DS3

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Mejorar el índice de satisfacción de los trabajadores en las áreas que han resultado peor valorados y en las que se han adoptado medidas Aspecto más relevante a medir: Dificultad de conciliación vida laboral y personal	Índice de satisfacción de trabajadores	Datos de encuesta de clima laboral realizada en marzo de 2014	Mejor valoración en resultados de nueva encuesta de clima laboral en enero de 2015 en relación a conciliación de la vida laboral y personal

AREA MEJORA 5 RELACIONADA CON DIMENSION SOCIAL PREGUNTA DS2

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Definir un protocolo para la prevención del acoso laboral	Definición del protocolo de prevención de acoso tipo laboral	Inicialmente planteamos elaborar un protocolo para prevenir acoso sexual o por razón de sexo pero se ha determinado prioritario definirlo para acoso laboral (centrado en el trato docente-alumno)	Protocolo de acoso laboral definido y comunicado

AREA MEJORA 6 RELACIONADA CON DIMENSION SOCIAL PREGUNTA DS7

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Habilitar un espacio en la página Web para responder a puntos peor valorados o sugerencias que los usuarios hacen en las encuestas de satisfacción anónimas	Espacio habilitado en la Web	0	Espacio disponible en la web
Informatizar las encuestas de satisfacción ya que ahora los resultados se trasladan de forma manual	Encuestas informatizadas	0	80% Encuestas asistentes formación informatizadas



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:

Algunas de las comunicaciones ya realizadas han sido:

Para trabajadores de FOREM Canal correo electrónico y para FOREM Mutilva también la reunión semanal de los viernes entre trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de guía de residuos generados en FOREM a trabajadores Especial atención en transmitir que debemos predicar con el ejemplo. - Comunicación cuatrimestral de resultados de indicadores de consumos de agua, electricidad, tóner y papel. - Política de seguridad y salud
Para usuarios de servicios En presentaciones de normas	<ul style="list-style-type: none"> - Correcta segregación de residuos - Política de seguridad y salud - política de calidad - Inicio en proceso de RSE
Encuesta de satisfacción a trabajadores	Valorar la satisfacción de los trabajadores respecto a la anterior encuesta realizada en marzo de 2014

Algunas de las comunicaciones a realizar son:

Para trabajadores de FOREM Canal correo electrónico y para FOREM Mutilva también la reunión semanal de los viernes entre trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir con indicadores ambientales cuatrimestrales - Protocolo de prevención de acoso laboral cuando se termine - Estado en proceso de RSE Memoria
Para docentes correo electrónico y manual del docente	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de guía de residuos generados en FOREM a trabajadores Especial atención en transmitir que debemos predicar con el ejemplo. - Política de seguridad y salud - Estado en proceso de RSE Memoria - Protocolo de prevención de acoso laboral cuando se termine

Para usuarios de servicios Carteles en aulas Dípticos	- Datos de consumos de recursos de FOREM respecto a año anterior. -
Para usuarios de servicios: página Web	Crear un espacio en la página Web para responder a observaciones, sugerencias recogidas en encuestas de satisfacción de usuarios
Comunicación con PATRONATO mediante gerencia	- Estado en proceso de RSE Memoria - Inicio de protocolo de prevención de acoso laboral
Comunicación con CCOO Correo electrónico	- Comunicación de guía de residuos generados en FOREM - Estado en proceso de RSE Memoria - Inicio de protocolo de prevención de acoso laboral

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:

FOREM NAVARRA

POLÍGONO INDUSTRIAL DE MUTILVA BAJA C/ U, Nº 1-3

31192 MUTILVA BAJA

<http://www.foremnavarra.org/>

aibilcieta@foremnavarra.org

948 13 66 88



INNOVARSE
NAVARRA