



SERVICIOS DE MONTEJURRA S.A.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2017**

Septiembre 2017



**SERVICIOS DE
MONTEJURRA, S.A.**

Esta Memoria de Sostenibilidad **2017** de la empresa **SERVICIOS DE MONTEJURRA S.A.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Patricia Echegaray Ruiz**, de **CONSEUR 2000 S.L.**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

El Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



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

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

SERVICIOS DE MONTEJURRA S.A.

C/ Bell Viste, 2 31200 ESTELLA

www.montejurra.com

mancomunidad@montejurra.com

948 55 27 11



ÍNDICE

UN CAMINO EN EL QUE ESTAMOS PROGRESANDO	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA	6
¿QUIÉNES SOMOS?	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN	14
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS	15
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	17
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS	18
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN ACTUAL	19
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES	21
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS	23
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN ACTUAL	24
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES	25
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS	27
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN ACTUAL	28
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES	30
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	32
LO QUE HACEMOS BIEN	34
EL PLAN DE ACTUACIÓN	36
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	39
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	41



UN CAMINO EN EL QUE ESTAMOS PROGRESANDO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta nueva **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, un fruto más del proceso de reflexión y compromiso que **SERVICIOS DE MONTEJURRA S.A.** inició en **2013** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

Cuando entonces iniciamos este proceso nos incorporamos 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 estamos procurando avanzar en este proceso a largo plazo que irá conduciéndonos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra**.

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 de nuevo 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 constatar de nuevo algunas de las **buenas prácticas** en materia de responsabilidad social existentes en la empresa, en particular:

- ✓ Auditorías de cuentas externas voluntarias
- ✓ Política de retribución por conceptos salariales y distribución de beneficios
- ✓ Recogida de lixiviados de un vertedero clausurado con consumo de energías renovables
- ✓ Plan de movilidad
- ✓ Política activa de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social
- ✓ Participación en el desarrollo del entorno

Además, hemos definido también **algunas nuevas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en:

- ✓ Mejorar eficiencia de los procesos de reciclaje en la planta de Cárcar
- ✓ Incrementar la participación ciudadana y mejorar la recogida selectiva a través de la comunicación
- ✓ Disminuir el consumo de recursos y emisiones en planta
- ✓ Mejorar la participación y comunicación de trabajadores

- ✓ Realizar un diagnóstico de situación de discriminación, acoso laboral y conflictos
- ✓ Elaborar una carta de servicios, definir indicadores y divulgar los resultados

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

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

En Estella a 14 de septiembre de 2017



Laureano Martínez Aramendía
Director Gerente de SMSA



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un paso más de **SERVICIOS DE MONTEJURRA S.A.** 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 segunda Memoria realizamos un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial elaborando un **Plan de Actuación** inicial. Con esta información, publicamos la primera Memoria de Sostenibilidad en 2015. Siguiendo la metodología, elaboramos un Ciclo de Mejora en que volvimos a revisar el diagnóstico inicial y elaboramos un nuevo 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 Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2015 y 2016** y será actualizada en **2019**, 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 aquellos 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 camino en el que estamos progresando	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	19, 24, 27
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	14
	Comprometidos con las personas	15
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación actual e indicadores	17-33
	Lo que hacemos bien	34
	El plan de actuación	36
	Avanzando en nuestro compromiso	39



¿QUIÉNES SOMOS?

Presentación

La Mancomunidad de Montejurra presta diferentes servicios de competencia municipal a sus clientes, asociados y a la ciudadanía de Tierra Estella (Navarra) en general.

Sus **tareas principales** consisten en la gestión del **Ciclo Integral del Agua y la recogida y tratamiento de los Residuos Urbanos**, entendiendo estos procesos de manera integral y completa, pero desarrolla actuaciones en otros campos que son también de gran interés social.



La Mancomunidad de Montejurra **es un Ente Local, con personalidad y capacidad jurídica propia** independiente de la de sus miembros. La asunción de competencias y prestación efectiva de servicios la inicia en enero de 1985.



El **ámbito de actuación** comprende el cuadrante sur occidental de Navarra, limitando por el Norte con la sierra de Urbasa-Andía y las Mancomunidades de Sakana y Comarca de Pamplona, por el Sur con la Comunidad de La Rioja, por el Este con las Mancomunidades de Valdizarbe y de Ribera Alta, y por el Oeste con Álava.

A partir de 1989 la Mancomunidad amplía su objeto social para posibilitar su funcionamiento como Mancomunidad de Servicios Municipales, pasando entonces a denominarse “Mancomunidad de Montejurra”.

De entre las formas de gestión de servicios públicos opta por la prestación mediante Sociedad Pública, participada íntegramente por la propia Mancomunidad y a estos efectos constituye las siguientes empresas:

- **“Servicios de Montejurra S.A” (S.M.S.A)**, para la gestión de cualquier servicio competencial de la Mancomunidad (Aguas y Residuos Urbanos y otros que puedan incorporarse si así lo deciden los ayuntamientos asociados)
- **“Servicios Técnicos mancomunados S.L.” (S.E.R.T.E.C.M.A.S.L.)**, constituida El año 2002 para la prestación Servicios instrumentales que demanden los ayuntamientos asociados (Urbanismo, Rehabilitación, Desarrollo rural etc.)



Además de la gestión directa de los servicios competenciales presta a las Entidades Locales apoyo técnico, mediante encomienda, cuando dispone de los medios adecuados.

El alcance de esta Memoria de Sostenibilidad abarca únicamente a Servicios de Montejurra, S.A.

Estructura:

SMASA es la empresa que la Mancomunidad crea para realizar la efectiva prestación de los servicios competenciales que le cedan los ayuntamientos asociados.

Está dotada con un capital de 600.000 € suscritos íntegramente por el Ente Local “Mancomunidad de Montejurra”

El socio único es por consiguiente la propia Mancomunidad y de conformidad con el Rgto. De Organización y funcionamiento, por motivos de eficacia economía y coordinación, esta empresa prestará la dotación administrativa y de medios técnicos a cualesquiera otras sociedades o servicios que puedan encomendarse a la Mancomunidad. En este momento le presta estos servicios tanto a SERTECMA como a la Asociación TEDER, creada para promover el desarrollo rural en Tierra Estella y de la que la Mancomunidad es socio.

Los Órganos de dirección de la empresa son:

- Gerente
- Consejo de Administración
- Junta General.

Tanto el Consejo de Administración como la Junta General, están conformados por representantes municipales y constituyen la vía de participación y control efectivo del funcionamiento de la sociedad.

Los Centros y Establecimientos de la empresa son los siguientes:

- Sede Social y administrativa en Estella-Lizarra

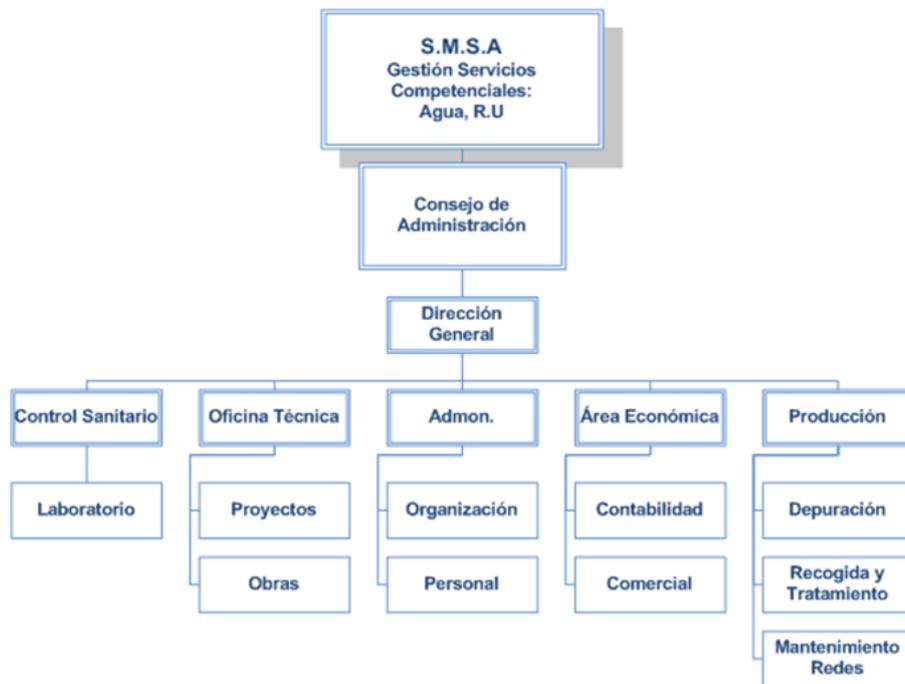
- Talleres, almacenes y centro operativo en el Pol. Ind. De Villatuerta y una sucursal en Lodosa.
- Laboratorio en Ordoiz (Estella-Lizarra)
- Centro de Tratamiento de Residuos en Cárcar.

Actualmente Mancomunidad de Montejurra, en los dos servicios sobre los que ejerce sus competencias, está integrada por los siguientes Ayuntamientos

Municipios en el Servicio de Aguas y Residuos Urbanos:

Abaigar	Abarzuza	Aberin	Aguilar	Allo
Allín	Andosilla	Amescoa Baja ¹	Ancín ¹	Arellano
Aranarache ¹	Aras	Armañanzas	Arroniz	Ayegui
Azagra ²	Azuelo	Barbarin	Bargota	Cárcar
Desojo	Dicastillo	El Busto	Espronceda	Estella
Etayo	Eulate ¹	Guesalaz ¹	Iguzquiza	Lana ¹
Larraona ¹	Lazagurria	Legaria	Lerín	Lezaun
Lodosa	Los Arcos	Luquin	Mendavia	Mendoza
Metauten	Mirafuentes	Morentin	Mues	Murieta
Nazar	Oco	Olejua	Oteiza	Piedramillera
Salinas de Oro	San Adrián ²	Sartaguda ¹	Sansol	Sesma
Sorlada	Torralba del Río	Torres del Río	Viana	Villamayor de Monjardín
Villatuerta	Yerri	Zúñiga		

En el siguiente diagrama puede observarse el **organigrama** de SMSA:



Actualmente, la empresa está compuesta por una plantilla de 103 personas. De estas 72 son obreros y empleados y 31 técnicos y administrativos.

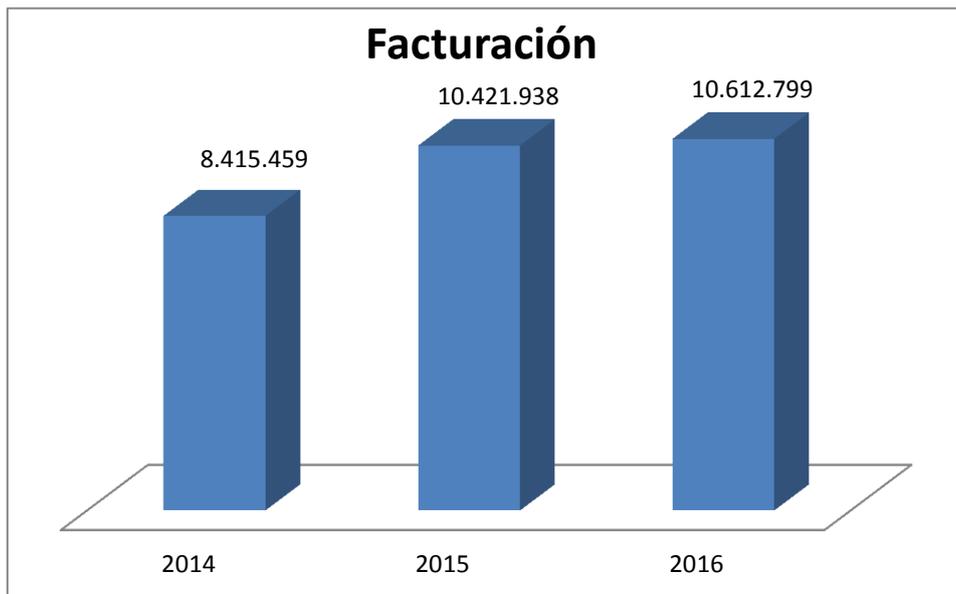
¹ Sólo se presta el servicio de Residuos

² Sólo se presta el servicio de Aguas

El comité de empresa está integrado por nueve representantes de los trabajadores que corresponden a los siguientes sindicatos: CC.OO, UGT, ELA Y LAB

Los canales de relación entre la Dirección de la empresa y el comité de empresa son directos y fluidos como corresponde a una empresa de estas dimensiones. Cualquier empleado tiene libre acceso para tratar con la Dirección cualquier asunto sin trámite ni protocolo alguno.

El capital social de la empresa es de 600.000 € y gestiona los servicios de agua y residuos con el siguiente volumen de facturación:



Reconocimientos, premios y certificaciones:

- La empresa ha sido reconocida como principal galardón con el premio nacional de Medio ambiente en el año 1994.
- SMSA, mantiene convenios de colaboración con varias universidades (Navarra, La Rioja, País Vasco, etc.) para la realización de prácticas académicas. Participa como promotora principal en la Asociación TEDER y el Consorcio Turístico de Tierra Estella. Es socio fundador de la Fundación L' UREDERRA para el desarrollo tecnológico.
- Participa habitualmente con la Fundación L' UREDERRA en la realización de proyectos de innovación tecnológica relacionados con los residuos y el Medio ambiente.
- SMSA, está adherida al Tribunal de Mediación arbitraje y conciliación de consumo de Navarra con el nº 1. Participa en la Red InnovaRSE.

Gestión del Agua

SMSA realiza esta labor desde una perspectiva integral, ya que trata el Agua en todas sus fases del Ciclo, desde la captación en manantial hasta su vertido.

Como entidad gestora del ciclo integral del agua, la actividad de Servicios de Montejurra abarca los procesos de:

- Captación de agua para abastecimiento
- Tratamiento de potabilización
- Distribución en alta
- Distribución en baja
- Saneamiento
- Depuración de aguas residuales
- Vertido a cauce público



Residuos Urbanos

La Mancomunidad de Montejurra lleva a cabo la gestión de los residuos urbanos a través de las secciones de recogida y de tratamiento de forma integrada para la recuperación de la mayor cantidad posible de productos y subproductos.

El servicio está basado en la participación activa de los usuarios, separando los residuos en los domicilios, y presentándolos de acuerdo con los sistemas de recogida implantados.



La Mancomunidad desarrolla una importante tarea para propiciar la colaboración ciudadana a través de la información y sensibilización mediante las "Campañas informativas".

A este fin, la Mancomunidad ha colocado diferentes carteles en diversas localidades, ha editado numerosos folletos e impulsado todo tipo de campañas informativas.

ENVASES LIGEROS Y OTROS	ORGÁNICOS	PAPEL Y CARTÓN	VIDRIO
<p>SEPARANDO los residuos de envases ligeros y similares, GANAMOS TODOS, porque con su reciclaje se ahorra energía y materias primas.</p>  <p>SEPARA Y DEPOSITA AQUÍ envases de plástico (botellas, bolsas, tarrinas de yogur, etc.), metal (latas, botes, etc.), tónicos (lácteos, zumos, etc.), bandejas de corcho blanco, embalajes y objetos pequeños (barrederas, restos de cerámica, etc.).</p>	<p>SEPARANDO los residuos orgánicos, GANAMOS TODOS, porque facilitamos la recuperación de otros productos, con su transformación disminuimos la contaminación y obtenemos fertilizante natural.</p>  <p>SEPARA Y DEPOSITA AQUÍ residuos fermentables y biodegradables, como restos de carnes, pescado, vegetales, cáscaras, posos, restos de jardín y servilletas y papeles sucios o húmedos, etc.</p>	<p>SEPARANDO los residuos de papel y cartón, GANAMOS TODOS, porque con ellos se obtiene pasta de papel ahorrando materias primas y energía.</p>  <p>SEPARA Y DEPOSITA AQUÍ, exclusivamente, envases de cartón bien plegados y papel (hojas, periódicos, revistas, etc.). Por favor, no deposites bolsas de plástico u otros residuos.</p>	<p>SEPARANDO los residuos y envases de vidrio, GANAMOS TODOS, porque ahorramos materias primas y reducimos el consumo de energía.</p>  <p>SEPARA Y DEPOSITA AQUÍ sólo envases de vidrio: botellas, frascos y tarros sin su tapa. Por favor, no deposites restos de cerámica ni vidrios planos, espejos o especiales.</p>
WEB	INFORMACIÓN	RECOGIDAS ESPECIALES	PUNTO LIMPIO
<p>www.montejurra.com</p> <p>Si quieres ver la ubicación de los contenedores, entra en Google Earth a través de nuestra web y descarga los ficheros:</p> <p>Arantzazu Los Arcos Arantzazu Sorokin Arantzazu</p>	<p>ESTELLA Sancho el Fuerte, 6 31200 Estella Tel: 948 552 711</p> <p>LODOSA Avenida de Navarra, 60 31580 Lodosa Tel: 948 693 339</p> <p>MANCOMUNIDAD DE MONTEJURRA</p> <p>JURTA ASESORADA MANCOMUNALISTA</p>	<p>OBJETOS VOLUMINOSOS Y BALES (muebles, colchones, electrodomésticos, etc.), los recoge Traperos de Emaús (tel: 948 550 554) o en el punto limpio</p> <p>Deposita las PILAS Y BATERÍAS ELÉCTRICAS en los contenedores específicos o en tu tienda.</p> <p>Lleva los MEDICAMENTOS caducados o sin uso a la farmacia.</p> <p>Utiliza el contenedor de textiles para ropa, calzado, bolsos</p>	<p>Utiliza el PUNTO LIMPIO de tu localidad, es un espacio destinado a la recogida de residuos domésticos especiales como:</p> <p>Envases de pintura y similares Fluorescentes y lámparas Aerosoles Objetos voluminosos Aceite de cocina</p> <p>Aparatos eléctricos (planchas, batidoras, etc.) Aparatos electrónicos (ordenadores, móviles, etc.) Cds, toners y tintas Aceite de motor y filtros</p>

Desde la implantación de la recogida selectiva en el año 1990, La Mancomunidad Montejurra ha tratado para su reciclaje todos los residuos gestionados, consiguiendo unos porcentajes de recuperación acordes con las actuales directivas y propuestas europeas.

En estos momentos se separa la basura en 4 fracciones (papel y cartón, vidrio, fracción orgánica o húmeda y por último fracción seca o de inertes), posibilitando así su tratamiento y recuperación.

El éxito de un sistema integrado de gestión de residuos radica en la separación en origen, donde la colaboración individual y conductas acordes con la recogida selectiva logran altos índices de recuperación.

La gestión de los residuos sobre la base de la recogida selectiva integral, su valor demostrativo conjuntamente con el que tuvieron tanto las campañas informativas como el desarrollo y puesta en marcha de las instalaciones de reciclaje y compostaje, sirvieron para que el entonces Ministerio de Obras Públicas, concediera a La Mancomunidad el “ Premio Nacional de Medio Ambiente 1994”.





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN



La **misión** de **Servicios de Montejurra S.A.** es garantizar el acceso, en igualdad de condiciones, en un contexto rural y de compromiso con el medio ambiente, a todos los ciudadanos de Tierra Estella, a los servicios públicos del ciclo integral del agua y de la recogida y tratamiento de los Residuos urbanos mediante una estructura empresarial pública que facilite el ofrecimiento de un servicio de máxima calidad y que fomente y apoye el desarrollo local

La **visión** de **Servicios de Montejurra S.A.** es fomentar la comunicación con los usuarios y avanzar en la mejora continua para aportar profesionalidad, competitividad, sensibilidad ambiental y valor añadido en los servicios prestados, para conseguir así el reconocimiento social y posibilitar la implantación de nuevos servicios.





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro último Ciclo de Mejora en materia de RSE, hemos podido volver a analizar la importancia esencial que para Servicios de Montejurra S.A. tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como la Mancomunidad de Montejurra y su Asamblea, los abonados o usuarios de los servicios prestados y la comunidad y nuestro entorno.

De hecho, durante el proceso de elaboración de dicho Ciclo de Mejora 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, la Mancomunidad es un importante grupo de interés para la empresa, puesto que es el único accionista de Servicios de Montejurra S.A. y quien dirige la empresa. La Mancomunidad de Montejurra es quien debe prestar los servicios a los usuarios, que traslada para su ejecución a Servicios de Montejurra S.A.

Además, la Asamblea de la Mancomunidad, formada por representantes de los Ayuntamientos, influye de manera muy relevante en la gestión de Servicios de Montejurra S.A. puesto que tiene poder decisorio en cuanto a objetivos, inversiones y modo de gestión.

Uno de los grupos de interés más destacables de nuestra empresa, son los usuarios o abonados a los servicios puesto que es a quien debemos nuestra actividad. Se les presta servicios esenciales como son el ciclo integral del agua y recogida, gestión y tratamiento de residuos sólidos urbanos. Hay que tener en cuenta que se necesita de su colaboración para desarrollar adecuadamente la actividad de la empresa.

La actividad de los trabajadores permite el éxito o fracaso de la empresa, especialmente por el carácter de empresa de servicios y a su vez, Servicios de Montejurra S.A. influye en las condiciones de trabajo y su desarrollo profesional.

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, en Servicios de Montejurra, se siguen criterios claros para el buen gobierno y transparencia, estableciendo mecanismos para evitar el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. Están regulados según la LOPD y siguen sus protocolos, también están obligados al trámite administrativo a través del cual cualquier persona puede pedir información, documentos, proyectos etc. en estos casos se facilita (por ej. Adjudicación de algún contrato o copia de una factura en concreto)

Además se informa sobre los resultados económicos a sus principales grupos de interés de una forma clara estableciendo varios canales de comunicación para ello:

- ✓ Juntas generales con los ayuntamientos.
- ✓ El Consejo de Administración se reúne entre 6 y 8 veces al año. En estas reuniones se toman decisiones y se elaboran actas que son aprobadas en la siguiente reunión.

- ✓ Se ha creado un portal de transparencia en la web de la Mancomunidad, donde se publican todas las actas de todos los órganos de Gobierno de la Mancomunidad y SMSA, datos económicos, presupuestos, retribuciones, etc.
- ✓ Mediante la web y otras vías, los grupos de interés pueden enviar comunicaciones y dar su opinión. Estas comunicaciones, se revisan en su totalidad y son contestadas.
- ✓ Al comité de la empresa se le facilita el documento de la Asamblea General en el que se incluyen los presupuestos del año.
- ✓ En cuanto a los trabajadores se les facilita un tríptico en el que se incluyen temas laborales, conclusiones sobre las reuniones realizadas con el comité de empresa. Además tienen a su disposición los datos económicos y se les facilita en el caso de que los quieran conocer.

La Mancomunidad hasta el momento no dispone de un código de buen gobierno por escrito aunque está previsto que se establezca en el ámbito del Plan de Actuación, ya que se definió como un área de mejora.

Del mismo modo, la empresa no dispone de un sistema participativo por escrito aunque también se vienen desarrollando acciones a través de las que los trabajadores pueden participar:

- ✓ Anualmente los responsables de área planifican el año y participan en la definición del plan estratégico y del plan anual
- ✓ Para sugerencias los trabajadores se lo trasladan a su superior de manera verbal y éste valora y solventa sus necesidades.
- ✓ Los clientes de la Mancomunidad son la propia ciudadanía y disponen de la web para poder hacer sugerencias (en todos los casos se les da una respuesta)
- ✓ De manera informal Secretaría Técnica y Mantenimiento anualmente hacen una ronda por todos los centros para conocer de primera mano cualquier necesidad de los trabajadores.
- ✓ La comunicación con gerencia es directa.





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 revisó en **2016** su **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 mejorando en la incorporación de criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos avanzar de forma prioritaria en nuestro próximo periodo de trabajo.

Para la revisión del Diagnóstico, **se exploraron de nuevo los diez criterios que InnovaRSE ha definido para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles una vez más como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la evolución 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 la revisión del Diagnóstico, lo que nos ha permitido identificar algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya estamos mejorando desde el inicio de nuestro compromiso con la RSE, así como otros en los que debemos seguir trabajando.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	2013	2016
Contabilidad y fiscalidad		
Transparencia y buen gobierno		
Política salarial		
Política financiera		
Política de inversiones		
Política de distribución de beneficios y tesorería		
Control y políticas de costes		
Política de selección de proveedores		
Política de pagos a proveedores		
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores		

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN ACTUAL

En la dimensión económica Servicios de Montejurra ha mejorado de un 7,6 de media a un 7,8.

La empresa ha mejorado en dos enunciados, si bien, en la mayoría sigue con la misma puntuación puesto que no ha habido cambios significativos desde la elaboración del diagnóstico realizado en 2013.

Ya en el diagnóstico, SMSA, al ser una entidad local sujeta a legislación y requisitos de las administraciones públicas destacaba por su transparencia y comunicación en todos los ámbitos de la dimensión económica. En estos últimos años, ha avanzado en esta materia mediante la creación de un Portal de Transparencia en la web corporativa y la publicación de la memoria de sostenibilidad en 2015.

También se ha mejorado ligeramente el aspecto de inclusión de criterios de responsabilidad social en la homologación de proveedores ya que se ha avanzado en la subcontratación a empresas de inserción social y se está intentando incorporar criterios ambientales y sociales en licitaciones.

La organización gestiona excelentemente los aspectos tales como el cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias, buen gobierno y transparencia, retribución salarial, política de distribución de beneficios, costes de servicio, condiciones pago proveedores y cumplimiento de las condiciones de pago a sus proveedores.

Sin embargo, tiene posibilidades de avanzar en la RSE en cuanto al uso de criterios económicos y de prácticas socialmente responsables para seleccionar a las entidades financieras con las que trabaja, también sobre la gestión de datos relativos a la rentabilidad de las inversiones que acomete marcándose objetivos al respecto y sobre la posibilidad de desarrollar un sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas incluyendo aspectos socialmente responsables.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra que al tratarse de una entidad local sujeta a legislación y condiciones preestablecidas para la administración en algunas cuestiones no tiene gran potencial de mejora.

Sin embargo, también contamos con importantes **apoyos**, contar con un Plan Estratégico que se actualiza anualmente y se revisa cada 4 años. Esto le permite orientar la organización año tras año sin olvidar un horizonte a medio plazo. Sus presupuestos son publicados en el BON repercutiendo positivamente en la transparencia.

Además, la organización dispone de una política de reinversión de los beneficios en la propia organización que la fortalece y le permite seguir creciendo.

También dispone de convenio colectivo propio en el que se fijan por escrito la política de distribución de beneficios.

Además, existe un portal de transparencia en la web de la Mancomunidad, donde se publica información de la empresa y sirve de canal de comunicación con los grupos de interés.

La revisión que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas **necesidades** que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de no disponer de un código de buen gobierno por escrito ni tampoco incluye aspectos ambientales en la información sobre sus resultados (además de los económicos) a sus grupos de interés.

Servicios de Montejurra incluye aspectos económicos y de cercanía para la selección de las entidades financieras con las que opera. Sin embargo, no incluye otros aspectos relacionados con las prácticas socialmente responsables.

Aunque para cada inversión disponen de datos sobre su impacto real sin embargo no se marcan objetivos sobre la rentabilidad de las inversiones ni se implantan acciones de mejora derivadas del análisis de los datos.

La empresa no gestiona sus excedentes de tesorería teniendo en cuenta aspectos de inversión socialmente responsable.

Servicios de Montejurra no cuenta con un sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas que incluya criterios RSE, tampoco incorporan a estas entidades en actividades de mejora de procesos, productos y servicios.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

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

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	Valor anterior (2014)	Valor actual (2015)
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	25 %	37%
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	8.415.459 €	8.480.574 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de la transferencia para equilibrar el presupuesto de gastos, en relación con los ingresos totales de la Mancomunidad	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de los recursos propios generados por la empresa que repercuten en un menor coste para la Mancomunidad como entidad obligada a equilibrar el presupuesto.	EC1	6.143.204 /2014 5.611.000 /2013	6.132.857 €/2015
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	Nº incidentes 0	No consta ninguno

COMPROMISO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	IND GRI	Valor anterior (2014)	Valor actual (2015)
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...).		236.433,6 €	196.773 €



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	2013	2016
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	No aplica	No aplica
Formación e investigación ambiental		
Certificación ambiental		





DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN ACTUAL

La posición relativa de la **dimensión ambiental** en Servicios de Montejurra es similar aunque ha pasado de un 6,22 a un 6,00. Esto es debido principalmente a que en el apartado relativo a los consumos, actualmente no existe ningún indicador de control, por lo que se ha disminuido la puntuación de 7 a 4.

En cambio, en el apartado relativo a la gestión de residuos, se ha mejorado la puntuación debido a la mejora en la recogida selectiva y el proceso de recuperación.

En el resto de enunciados la situación de la empresa no ha cambiado. Tiene puntuaciones bajas en los enunciados relacionados como son política, programa ambiental y certificación ya que no está certificada en ISO 14001, ni tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental.

En cuanto a las frases relativas a vertidos y emisiones se obtienen puntuaciones altas debidas principalmente a que la planta de Cárcar dispone de Autorización Ambiental Integrada y ello exige un seguimiento, control y mejora continua en estos aspectos ambientales.

Aunque en la Mancomunidad no sistematice las mejoras ambientales, en la propia estrategia de la organización, está integrado el concepto de la mejora ambiental (muchos proyectos, acciones y la propia actividad están fundamentadas en ello).

No se ha tenido en cuenta para el cálculo del promedio los enunciados relativos a envases / embalajes (DA8), ya que la empresa no comercializa productos envasados.

Obviamente, la empresa encuentra algunas **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de que la propia actividad de las oficinas no tiene gran impacto ambiental por lo que hasta la fecha no se habían planteado una estrategia de mejora para esa parte de la organización.

Es importante mencionar, también, las **ayudas y refuerzos** con los que se cuenta, como la Autorización Ambiental Integrada de la planta de Cárcar que permite conocer totalmente la legislación ambiental y estar familiarizado con una sistemática para el control, mantenimiento y seguimiento sobre los aspectos ambientales.

Además, la empresa está concienciada con la mejora ambiental en general, el propio fundamento de las acciones y proyectos que se abordan van encaminados a la mejora ambiental.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas **necesidades** que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, no se dispone de un Sistema de Gestión Ambiental, que al menos para la planta de Cárcar, sería recomendable tenerlo.

Otras necesidades serían sistematizar la utilización de indicadores de consumo para el control de los aspectos ambientales, su análisis y evaluación para definir mejoras en la materia así como el cálculo de la huella de carbono y su compensación.



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 2012	Valor 2015
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales.	EN10	0 %	0 %
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización.	EN3 EN4	Eléctrica 6.500 MWh Gasoil 261.731 L Gas natural 40.700 m3	Eléctrica 5.600MWh Gasoil 320.624 L Gas natural 8 m3
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	Uso propio bombeo placa solar vertedero. 0,01%	Uso propio bombeo placa solar vertedero. 0,01%
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador.	EN16 EN17	Energía eléctrica 1.735,5 Tn de CO2 Combustibles fósiles (gasoleo/gas) 776,39 Tn de CO2 Vertedero 200 tn de CO2 Vertedero 100 tn de CH4	Energía eléctrica 1.488 Tn de CO2 Combustibles fósiles (gasoleo/gas) 840 Tn de CO2 Vertedero 404 tn de CO2 Vertedero 147 tn de CH4

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2012	Valor 2015
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	1 sanción - 10.000 €.	No
Contaminación atmosférica	Utilización y emisiones de sustancias que destruyen la capa de ozono	La organización ha de poner de manifiesto si utiliza sustancias cuya emisión posibilita el deterioramiento de la capa de ozono. En caso afirmativo, se ha de expresar el resultado en peso de estas emisiones.	EN19	2.711,89 Tn de CO ₂ 100 Tn de CH ₄	2.732 Tn CO ₂ 147 Tn de CH ₄
Afectaciones al suelo	Volumen de vertidos accidentales más significativos	La organización ha de exponer la existencia o no de vertidos accidentales significativos. En caso afirmativo, el volumen de estos.	EN23	0 m ₃	0 m ₃
Inversiones ambientales	Nº de iniciativas, gastos o inversiones de carácter ambiental	Realizar una cuantificación económica de las diversas iniciativas o inversiones que se han acometido y que sean relacionadas con el área ambiental de la organización: compra de lámparas de bajo consumo, utilización de equipos de mayor eficiencia energética, control de apagado de iluminación, certificación ambiental, Plan de ahorro energético, otras...		2009: Cursos de conducción eficiente (10) gratuito 2010: Auditoría energética rednels 1.500€ 2012: Ahorro energético. Mejora de la competitividad y Viabilidad cogeneración 12.000 €	No se han realizado actividades nuevas



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	2013	2016
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 ACTUAL

La posición relativa a la **dimensión social** de la empresa es aceptable ya que ha aumentado el promedio de percepción cualitativa de 6,5 a 6,7.

Este aumento se debe a que en el Plan de Actuación se ha trabajado para solventar el incumplimiento de la LISMI. Se ha mejorado pero no se llega todavía al % de facturación mínima por limitaciones en los servicios.

También los apartados relativos al sistema de participación, igualdad de género, conciliación y evaluación de riesgos siguen teniendo puntuaciones bajas.

En lo relativo a la política sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, la satisfacción de los clientes, gestión de la clientela, proyectos sociales y proveedores locales y desarrollo del entorno destacan con puntuaciones que oscilan entre 7 y 9.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo, la empresa cuenta con el apoyo de un SPA, disponiendo de un Sistema de Gestión de la SST desarrollado, destacan además por disponer de plan de movilidad y haber obtenido las reducciones contempladas en el Bonus Malus por su buena gestión en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En cuanto a los aspectos relacionados con las personas la situación podría mejorarse, aunque desarrollan acciones concretas para el fomento de la participación de los trabajadores poniendo a su disposición varios canales de comunicación no está sistematizado al igual que las medidas de conciliación de la empresa, en lo que respecta a la igualdad de género no se dispone de un plan de igualdad aunque sí existen evidencias de un trato igualitario.

En los enunciados relativos a clientes, es positiva disponen de un sistema de recogida de quejas y reclamaciones, disponen de una carta de servicios pública (las pautas para la prestación de sus servicios son publicadas en la propia ordenanza municipal).

En cuanto a la dimensión social externa la Mancomunidad destaca por su colaboración en proyectos sociales y del entorno ofreciendo sus servicios de forma gratuita en eventos locales, además apoya proyectos y empresas que fomentan el propio desarrollo del entorno.

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, por el hecho de ser una entidad local, está sometida a la normativa y condicionantes públicos. Ello puede repercutir en que no tengan margen de mejora en algunos de los aspectos de la propia dimensión social. Además, resulta complicado el cumplimiento de LISMI por limitación en el tipo de servicios.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes **apoyos**, entre los que destacan el Servicio de Prevención Ajeno que les ayuda a gestionar lo referente a la PRL así como el Plan de Movilidad desarrollado.

El carácter local de la propia organización repercute en un trato cercano con clientes y trabajadores y es un punto fuerte para esta dimensión.

Además, internamente se actúa en pro de favorecer la contratación de colectivos desfavorecidos (Traperos de Emaus, Elkarkide y personas preceptoras de renta básica) recibiendo apoyo financiero por parte de Gobierno de Navarra.

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

- ✓ Se evalúan y valoran los riesgos de cada puesto de trabajo pero no se realiza un seguimiento periódico a través de indicadores de los puestos de trabajo con respecto a objetivos preestablecidos
- ✓ Aunque ponen en práctica acciones concretas para el fomento de la participación éstas no están sistematizadas, ni son revisadas. Los trabajadores no participan en las definiciones del plan estratégico y plan anual (a excepción de los responsables de área)
- ✓ No se dispone de un plan de igualdad de género
- ✓ No se cumple la legislación relativa a contratación de colectivos desfavorecidos.
- ✓ Las medidas de conciliación de la vida laboral y personal no están documentadas (a excepción de las incluidas en el propio convenio)
- ✓ Aunque se hacen acciones concretas relacionadas con la satisfacción de la clientela no está estructurado. Las acciones se realizan en momentos puntuales y claves durante el desarrollo de determinados proyectos.



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	Valor anterior (2014)	Valor actual (2015)
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	5 hs/pax.	10 hs/pax
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	hombres:84 mujeres :16 discap.:1% > 45año: 55% emigrantes:1%	%hombres: 84 %mujeres:16 %>45 años:58 Emigrantes: 1
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	1 %	0,22%
Satisfacción de la clientela	Quejas formales recibidas por parte de la clientela/ Escritas	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	nº quejas: 32	Reclamaciones: 32
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12 EC8 EC9	15.000€	15.000 €

Igualdad de oportunidades: 2015
Personal desglosado según categoría profesional

Cat. Prof.	Hombres		Mujeres		Personas con discapacidad		> 45 años		De programas de integración		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Directivos	4	100	0	0	0	0	4	100	0	0	4
Titulados Univ	8	80	2	20	0	0	4	40	0	0	10
Técnicos	11	79	3	21	0	0	10	71	0	0	14
Administr.	1	8	11	92	1	8	9	75	0	0	12
Especialistas	36	100	0	0	0	0	24	67	0	0	36
Operarios	29	97	1	3	0	0	19	63	0	0	30
Total	89	84	17	16	1	1	70	66	0	0	106



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

Como se puede observar en el siguiente gráfico, SMSA se encuentra relativamente equilibrada en las tres dimensiones, al igual que ya ocurriera en 2013, puesto que los avances han sido relativamente proporcionales.



La dimensión más positiva continua siendo la dimensión económica con un 7,8 de puntuación, seguida por las dimensiones social y ambiental con un 6,7 y 6,0 respectivamente.

Los avances han sido similares puesto que se ha mejorado un 0,2 en la dimensión económica y social mientras que en la ambiental ha disminuido ligeramente.

En la dimensión económica se ha mejorado el apartado de buen gobierno y transparencia por la creación de un Portal de Transparencia en la web corporativa y la publicación de la memoria de sostenibilidad en 2015. También se ha mejorado ligeramente el aspecto de inclusión de criterios de responsabilidad social en la homologación de proveedores por los avances en la subcontratación a empresas de inserción social y se está intentando incorporar criterios ambientales y sociales en licitaciones.

La posición relativa de la dimensión ambiental en Servicios de Montejurra es muy similar aunque ha pasado de un 6,22 a un 6,00. Esto es debido principalmente a que en el apartado relativo a los consumos, actualmente no existe ningún indicador de control, por lo que se ha disminuido la puntuación de 7 a 4. En cambio, en el apartado relativo a la gestión de residuos, se ha mejorado la puntuación debido a la mejora en la recogida selectiva y el proceso de recuperación.

En lo referente a la dimensión social, la situación ha mejorado de un 6,5 a 6,7, debido a las mejoras enfocadas al cumplimiento y superación de la LISMI establecidas en el Plan de Actuación.

En conjunto, es importante destacar la sistemática que está implantando SMSA según la metodología InnovaRSE en lo que se refiere a hacer un nuevo diagnóstico de situación y el establecimiento de nuevas áreas de mejora en materia de responsabilidad social.

La empresa debería aprovechar esta sistemática adquirida para mejorar en nuevos aspectos, en los que la empresa todavía no había trabajado como en la inclusión de RSE en toda su gestión y el diálogo con todos grupos de interés.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la revisión del Diagnóstico RSE, hemos podido conocer en qué aspectos de la gestión de Servicios de Montejurra S.A. sigue siendo fuerte o ha evolucionado 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

Auditorías de cuentas externas voluntarias

La Mancomunidad de Montejurra está compuesta por Servicios de Montejurra, S.A. (SMSA) y Servicios Técnicos Mancomunados (SERTECMA, SL). Se someten a auditorías externas desde hace 22 años. Además SERTECMA, SL no está obligada a someterse a auditoría externa y ésta se realiza de manera global para las dos sociedades.

Política de retribución por conceptos salariales y distribución de beneficios

La Mancomunidad cuenta con un sistema de determinación de salarios y criterios de revisión salarial por escrito, tienen un Convenio colectivo propio publicado en el Boletín Oficial de Navarra (Resolución 977/2010) que fue consensuado con el Comité de Empresa. En él que se incluyen las retribuciones por puesto de trabajo y los conceptos retributivos.

Además la política de distribución de beneficios figura por escrito en el propio convenio estableciendo que el trabajador tiene derecho al cobro de los mismos e incluyendo un sistema en el que se incluyen plazos, limitaciones y formas del cobro.

Buen gobierno y transparencia

La Mancomunidad de Montejurra ha creado un Portal de Transparencia en la página web en la que se publican diferentes datos de la entidad.

Asimismo, la empresa SMSA ha publicado en 2015 su primera memoria de sostenibilidad.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Recogida de lixiviados de un vertedero clausurado con consumo de energías renovables

En 1999 un antiguo vertedero clausurado se ha hecho un proyecto para la recogida de lixiviados. Se hizo una balsa de evaporación y extracción en el punto más alto del vertedero y, para el traspaso de lixiviados de las zonas más bajas se instaló un sistema eléctrico y una bomba con placas solares que permite un gasto mínimo de energía.

Plan de movilidad

Se dispone de un plan de movilidad a través del cual se estudian las rutas de los camiones de recogida de residuos para que sean más rápidas fomentando así la reducción del consumo de combustible y el coste asociado al mismo.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Política activa de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social

Desde la Mancomunidad de Montejurra se sigue una política para la contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social:

- ✓ Traperos de Emaús (para la recogida de residuos voluminosos)
- ✓ Elkarkide (realizan tareas de buzoneo)
- ✓ Emplea a 15 personas perceptoras de renta básico siendo 14 de ellas de colectivos desfavorecidos (11 de etnia gitana y 3 inmigrantes).

En cuanto a las instalaciones la sede principal donde se encuentran las oficinas están adaptadas a personas con discapacidad.

Participación en el desarrollo del entorno

Prestan servicios gratuitos para la recogida de residuos o gestión de agua para eventos que se desarrollen en el ámbito territorial de la Mancomunidad como el Nafarroa Oinez, las romerías o jornadas sobre alguna temática concreta.

La entidad participa en proyectos que impulsan el entorno local:

- ✓ Apoyan a TEDER (cediendo oficinas y financiando varios puestos de trabajo, mediante la recaudación de la cuota que les sustenta de los ayuntamientos)
- ✓ Ostentan la presidencia y son socios fundadores y promotores de L'Urederra.
- ✓ Participan puntualmente en proyectos promovidos por LASEME.

Consorcio de Turismo de la zona les gestionan la asistencia técnica en temas contable, laboral e informático.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

Servicios de Montejurra S.A. ha elaborado en **2016** su **segundo** Plan de Actuación RSE, lo que nos está permitiendo avanzar un paso más en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo vamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora en esta nueva etapa, así como precisar el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Para la definición de este nuevo Plan de Actuación hemos tenido muy en cuenta los resultados del nuevo Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas, así como la perspectiva de los diferentes grupos de interés, entre los que destacamos los que para la empresa tienen una mayor relevancia:

- Mancomunidad Montejurra (Accionistas e inversores) y su Asamblea
- Trabajadores
- Abonados / usuarios (consumidores)
- Comunidad y entorno
- Consejo de Administración SMSA
- Sindicatos
- Administración autonómica
- Generaciones futuras

Un elemento clave del nuevo Plan de Actuación ha sido 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 eficiencia de los procesos de reciclaje en la planta de Cárcar

Se pretende realizar inversiones en la planta de Cárcar para conseguir una mejor separación de materiales y conseguir más productos recuperados y menor cantidad de residuos a vertedero.

En los cambios que haya que realizar en la planta, se tendrá en cuenta la mejora de las condiciones laborales.

En la fecha de elaboración de esta Memoria se ha elaborado el proyecto y está prevista la ejecución de las obras para julio de 2018, como estaba planificado.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Incrementar la participación ciudadana y mejorar la recogida selectiva a través de la comunicación

Se pretende realizar campañas informativas para sensibilizar a los usuarios así como mejorar el aula ambiental existente en Cárcar.

Se ha llevado a cabo una campaña informativa que se ha finalizado en abril de 2017 y se va a realizar una nueva campaña para 2017-2018.

No se ha realizado la mejora en el aula de Cárcar porque está previsto que se financie a través de otros proyecto más específicos.

Disminuir el consumo de recursos y emisiones en planta

Se pretende reducir el consumo de gasoil, electricidad y agua mediante la elaboración de un manual de buenas prácticas que se difundirá a los trabajadores, así como los indicadores de consumo para sensibilización de la plantilla

No se ha realizado todavía el manual de buenas prácticas. Está previsto desarrollarlo durante 2018.

Además, se conseguirá mediante la mejora de la infraestructura y eficiencia de los procesos, que se va a desarrollar en el AM1, ya que si van menos residuos a vertedero se generarán menos emisiones

Como se ha comentado, el proyecto está elaborado pendiente de ejecución de las obras lo que repercutirá en la mejora de emisiones

Áreas de mejora en la dimensión social

Mejorar la participación y comunicación de trabajadores

Se pretende favorecer la participación y comunicación de los trabajadores mediante herramienta informática (intranet)

No se ha desarrollado la intranet por falta de medios pero se pretende ponerlo en marcha en un futuro cercano.

Realizar un diagnóstico de situación de discriminación, acoso laboral y conflictos

Se pretende en primer lugar evaluar si existen posibles casos de discriminación con y entre los trabajadores mediante una encuesta. En función de los resultados obtenidos, se establecerá un procedimiento de actuación.

Se incluirá un apartado específico relativo a igualdad entre hombres y mujeres.

No se ha desarrollado pero se prevé comenzar de manera inmediata.

Elaborar una carta de servicios y divulgar los resultados

Se pretende finalizar y aprobar la carta de servicios iniciada en plan de actuación así como definir unos indicadores para su seguimiento y control y posterior publicación de resultados.

Por diversos motivos, se ha postergado esta acción y está previsto elaborar la carta de servicios antes de diciembre de 2017.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **Servicios de Montejurra S.A.** 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 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño -asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial 2016	Valor esperado 2017-2018
Incrementar un 15% de productos recuperados (materiales plásticos y metálicos)	% plástico y metal recuperado	425t y 265t	525t y 280t
Incrementar un 30% la producción de compost	Producción compost	1.250t	1.600t
Disminuir un 10% la generación de residuos con destino a vertedero	% residuos con destino a vertedero	--	Disminuir 10%
Incrementar la participación ciudadana y mejorar la recogida selectiva a través de la comunicación	Realización de campaña informativa SI/NO	NO	SI
Disminuir un 10% la generación de residuos con destino a vertedero	% residuos con destino a vertedero	--	Disminuir 10%
Disminuir un 10% el consumo de gasoil	Consumo gasoil	--	Disminuir 10%
Disminuir un 5% el consumo de electricidad	Consumo electricidad	--	Disminuir 5%
Disminuir un 5% el consumo de agua	Consumo de agua	--	Disminuir 5%
Habilitar herramienta en intranet para participación	Herramienta SI/NO	NO	SI
Realizar una reunión de empresa (aprovechar para informar/sensibilizar a trabajadores para uso de herramienta)	Comunicaciones descendentes a través de herramienta	---	12

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial 2016	Valor esperado 2017-2018
	Comunicaciones ascendentes a través de herramienta	---	10
Detectar casos de discriminación y/o conflicto en empresa	Nº Casos detectados	---	= nº Medidas correctoras
Elaborar Protocolo de actuación para prevenir casos	Nº Casos detectados	---	= nº Medidas correctoras
Elaboración y difusión de la Carta de servicios	Carta de servicios SI/NO	NO	SI
Reportar resultados carta de servicios	Publicación informe	---	SI
	Cumplimiento de compromisos	---	100%



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, utilizamos 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 de la Memoria de Sostenibilidad en la web (portal de transparencia)
- Publicación de la Declaración de intenciones en la web
- Campañas informativas residuos. Colocación de elementos comunicación en el aula ambiental de Cárcar a usuarios
- Información/sensibilización ambiental (control recursos) para trabajadores mediante reuniones
- Difundir la carta de servicios mediante una campaña específica a los usuarios mediante web y tríptico informativo
- Difundir en la web los indicadores de seguimiento de carta de servicios
- Enviar la carta de servicios con la documentación de alta a los nuevos usuarios
- Informar a los trabajadores sobre la intranet en la reunión anual
- Difusión del protocolo frente al acoso para trabajadores en la intranet

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

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

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

SERVICIOS DE MONTEJURRA S.A.

C/ Bell Viste, 2 31200 ESTELLA

www.montejurra.com

mancomunidad@montejurra.com

948 55 27 11



INNOVARSE
NAVARRA