



DISTRIVISUAL S.L.

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2017

[Diciembre de 2017]



Esta Memoria de Sostenibilidad 2017 de la empresa **DISTRIVISUAL S.L.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **MIGUEL ALBIZU LOPETEGUI**, de **SINERGIUM SISTEMAS 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 Desarrollo Económico 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	☒	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	☒					
Comprobación GRI						

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

Eduardo Ruiz Beriain
Pol. Ind. Berriaz C/ G Nave 173.
31013. AIZOAIN
www.distrivisual.com
distrivisual@distrivisual.com
948 30 32 90



ÍNDICE

ÍNDICE	3
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	20
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	21
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES	22
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS	25
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	26
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES	27
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	32
LO QUE HACEMOS BIEN	33
EL PLAN DE ACTUACIÓN	42
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	46
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	47



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta segunda **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **DISTRIVISUAL** 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 Departamento de Desarrollo Económico 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:

1. *Política de distribución de beneficios que tiene en cuenta, en primer lugar, el futuro de la empresa.*
2. *Existencia de un Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado según ISO 14001, así como la existencia de una Política Medioambiental, que se revisa periódicamente y que es difundida y conocida por todos los trabajadores de la empresa. Este sistema de Gestión utiliza indicadores de consumo para el control de los aspectos ambientales y busca su reducción mediante acciones de mejora.*
3. *Contratación habitual de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos.*
4. *Búsqueda de alternativas para la sustitución paulatina de productos de limpieza peligrosos desde el punto de vista medioambiental por productos neutros.*
5. *Existencia de un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de clientes y trabajadores.*
6. *Concesiones que se realiza a los trabajadores para la conciliación de la vida familiar y personal.*
7. *Gestión de datos relativos a costes de producción y servicio.*

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** antes de **31.07.2018**:

- *Compensar las emisiones producidas por la empresa por su actividad.*
- *Implantar un sistema de gestión de la prevención e integrarlo con el Sistema de gestión de Calidad y Medioambiente actual.*
- *Implantar un Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres*
- *Definir una política activa de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión de social.*
- *Definir e implantar un Sistema de promoción y superación efectiva de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal.*
- *Establecer una sistemática para determinar entidades con las que colaborar o proyectos sociales en los que trabajar.*

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.

*Eduardo Ruiz Beriain
Gerencia
Aizoain, Diciembre de 2017*



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un paso más de **DISTRIVISUAL** 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** en 2014, y una **Memoria de Sostenibilidad** en el año 2015. Posteriormente se acometió la fase de **Ciclo de Mejora** que sirvió para revisar y actualizar el diagnóstico inicial y establecer un nuevo Plan de Actuación sobre el que se está trabajando actualmente. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en los documentos anteriores, 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 **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 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	16/21/26
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	15/20/26
	Lo que hacemos bien	33
	El plan de actuación	42
	Avanzando en nuestro compromiso	46



¿QUIÉNES SOMOS?

DISTRIVISUAL S.L. es una empresa de capital privado nacional fundada en 1995 con una clara vocación “ofrecer la máxima calidad en servicios de limpieza”. Cuenta con 2 delegaciones en Pamplona y Zaragoza, para un área de actuación que abarca Navarra, La Rioja, País Vasco y Aragón.

Cuenta con una plantilla en torno a los 550 trabajadores, en Distrivisual no ha perdido de vista nuestra principal virtud. El trato directo con sus clientes para conocer de primera mano sus necesidades y poder responder con rapidez y eficiencia cuando es necesario.

Apoyándose en las últimas técnicas de limpieza y en un personal altamente cualificado y motivado, Distrivisual ofrece la solución idónea para las necesidades de limpieza a unos precios competitivos.

Los datos de DISTRIVISUAL S.L. son los siguientes:

Domicilio	POL. IND. BERRIAINZ C/ G NAVE 173
CP y Localidad	31013. AIZOAIN
Teléfono	948303290
C.N.A.E. (2009)	81.21
CIF	B 31452634

DISTRIVISUAL presta servicios de limpieza a sus clientes tanto empresas privadas, comunidades de vecinos y organismos públicos, fundamentalmente en los siguientes SECTORES DE ACTIVIDAD: Agroalimentario, Sanidad, Educación, Turismo, Transporte, Edificios, Grandes Superficies, Construcción, Automoción, Banca, Telecomunicaciones, Industrial, Química y Farmacéutico, Textil y Aeroportuario.

Los diferente TIPOS DE LIMPIEZA que desarrolla principalmente son:

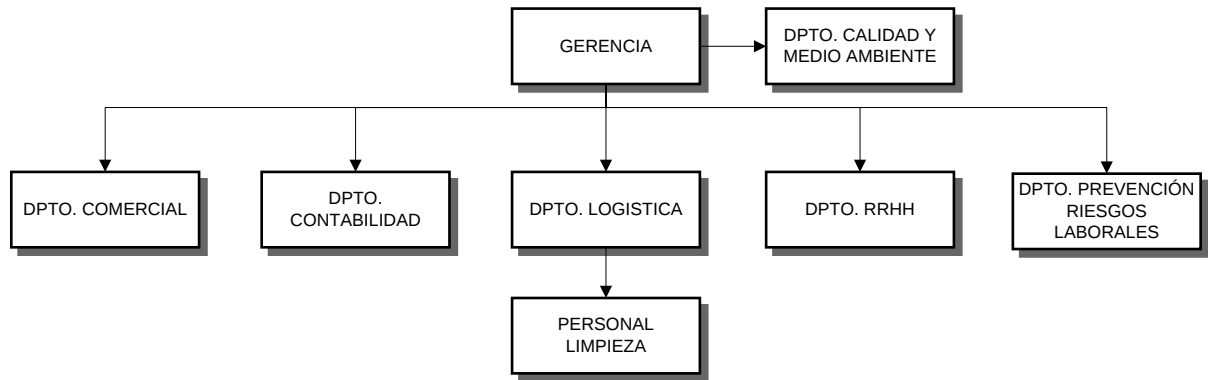
- ✓ Generales y/o de obra
- ✓ Tratamiento todo tipo suelos
- ✓ Edificios
- ✓ Limpieza Urbana
- ✓ Limpieza Industrial
- ✓ Limpieza Agroalimentaria
- ✓ Especialistas en técnicas especiales como:
 - Limpieza Criogénica
 - Cristales – sistema Reach & Wash -

Otros datos relevantes de la organización, referidos al año 2016 son:

- ✓ Ventas netas: 7.308.609 €
- ✓ Deuda a largo plazo: 116.616 €
- ✓ Deuda a corto plazo con entidades financiera: 797.370 €
- ✓ Patrimonio neto: 2.034.257 €
- ✓ Nº de clientes vigentes: 246
- ✓ Premios y distinciones recibidos durante los últimos años:
 - Premio Lan Sarreran de Fundacion Ilundain

En el año 2015 se produjo la absorción por parte de DISTRIVISUAL S.L. de las otras 2 las sociedades del grupo que prestaban los servicios en las provincias limítrofes. De esta manera se produce la integración total en una única sociedad.

A continuación se representa esquemáticamente el organigrama de la empresa:



Mencionar que es Gerencia personalmente la figura responsable que lidera las acciones en materia de RSE.

Con respecto a los mecanismos existentes por parte de los accionistas minoritarios, dada la composición y estructura de la empresa, los mismos tienen posibilidad de expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno en las diferentes reuniones que se establecen así como ante Gerencia en reuniones diarias.

Además Gerencia mantiene reuniones y comunicaciones quincenales con la presidenta del comité de empresa, momento en que existe la posibilidad de informar y consultar cualquier tipo de información o requerimiento sobre relaciones laborales.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **DISTRIVISUAL** es

Prestación de servicios externos en el sector de la limpieza (higiénico sanitarios) cumpliendo las exigencias de calidad y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes en tiempo oportuno, optimizando recursos, con flexibilidad en la gestión, respetando el medioambiente y minimizando los riesgos laborales de un personal para el que se procura su motivación en el trabajo.

Perseguimos un crecimiento sostenible en el tiempo y en el entorno geográfico de Navarra y provincias limítrofes y que pueda revertir beneficio a la sociedad, priorizando en las nuevas contrataciones a personal de colectivos desfavorecidos.

La **visión** de **DISTRIVISUAL** es

Continuar prestando los servicios en el sector de la limpieza con nuevos servicios adicionales y nuevos nichos de mercado, ampliando el alcance geográfico y diversificando los clientes entre los sectores público y privado.

Siempre desde el cumplimiento de las exigencias de calidad, la satisfacción de nuestros clientes, respetando el medioambiente y minimizando los riesgos laborales de un personal motivado. Todo esto manteniendo el crecimiento sostenible en el tiempo y revertiendo beneficio a la sociedad, priorizando en las nuevas contrataciones a personal de colectivos desfavorecidos.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración del informe de Ciclo de Mejora RSE (que incluye una revisión del Diagnóstico y Plan de Actuación), hemos podido analizar la importancia esencial que para **DISTRIVISUAL** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como **ONG's o entidades sociales, la comunidad y la administración autonómica**.

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

Así, además de la propiedad, quienes definen la estrategia de la empresa a medio/largo plazo y tiene una incidencia directa en la organización, desacatar otros grupos de interés como son:

- Los trabajadores de DISTRIVISUAL, a través de cuyo trabajo, implicación y motivación se realizan las actividades y se consigue prestar el servicio a los clientes.
- Las empresas clientes, quienes marcan los requisitos en la prestación del servicio. El impacto de este grupo de interés en DISTRIVISUAL es alto.
- Proveedores: Especialmente un de los casos, que prestando un buen servicio facilita que DISTRIVISUAL preste a su vez un buen servicio a sus clientes.
- Con respecto a la competencia, tiene influencia ya que en muchos de los concursos públicos, DISTRIVISUAL concurre frente a otras empresas locales y nacionales para conseguir la adjudicación del contrato.
- ONG's o entidades sociales, con las que se colabora en la contratación del personal con discapacidad o con problemas de exclusión social.
- Comunicad, con especial impacto en aquellas pequeñas localidades en las que se trabaja, al contratarse habitualmente trabajadores locales.
- Administración autonómica y administraciones locales, con quienes se ha colaborado en varias actuaciones para la inserción de personal.

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.

DISTRIVISUAL ha elaborado en noviembre de 2015 un Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Algunas de las acciones planteadas se han implantado satisfactoriamente.

Además, DISTRIVISUAL ha tomado medidas en cuanto a criterios para el buen gobierno, como por ejemplo:

- En cuestiones como Información privilegiada, se ha firmado documento de confidencialidad de datos con todos aquellos empleados que tienen acceso a datos de importancia en la empresa (personal de oficina). Tampoco se permite que estos datos salgan de empresa.
- Con posibles conflictos de intereses, si bien es una situación que difícilmente puede, no hay ningún mecanismo específico para controlarlo. Únicamente destacar que el personal de oficina tiene acceso y puede conocer toda la información existente.

En DISTRIVISUAL se puede afirmar que existe una buena comunicación entre los propios trabajadores y con la dirección. Existen procedimientos de actuación del sistema de calidad para determinadas comunicaciones (petición de productos, incidencias, etc.).



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 **2013** un **diagnóstico de RSE** (que ha sido actualizado en **2016**) **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 el Diagnóstico del año **2016**, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

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

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

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



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La situación a nivel global es que se hacen algunas actuaciones en esta dimensión, pero de manera aislada y no sistemática. En muchas de las cuestiones el cumplimiento del decálogo es de parte del enunciado, existiendo muy pocos enunciados en los que el cumplimiento del enunciado sea generalizado y por tanto se pueda obtener una puntuación elevada y que la valoración en la capacidad de mejora se encuentre por encima de D/C.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra algunas dificultades en poder establecer sistemas de retribución salarial variable. Hasta que se pueda solventar este problema, hubo dificultades para disponer de sistemas de medición de costes fiables y sencillos a la vez.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como ha sido la implantación de sistemas de gestión de calidad y medioambiente (ISO 9001 e ISO 14001), así como la inversión en una aplicación informática que permite llevar a cabo la medición de costes.

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 disponer de ejemplos reales de prácticas de buen gobierno y transparencia de empresas similares a la nuestra de manera que sea aplicable y práctico; así como el hecho de disponer de herramientas y sistemáticas que permitan evaluar la eficacia del trabajo para la determinación del nivel salarial.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año 2016]	Valor [año 2015]	Valor [año 2014]	Valor [año 2013]	Valor [año 2012]	Valor [año 2011]	Valor [año 2010]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	96%	97%	95%	96%	93 %	95 %	97 %
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	7.791.334 €	6.818.569 €	4.745.994 €	5.117.429 €	4.667.363 €	5.049.761 €	4.340.029 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	36.238,68 €	376.140,5 €	40.688 €	38.504, €	20.477 €	28.132 €	22.270 €
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	PR2 PR4	0 incidentes	0 incidentes	0 incidentes	0 incidentes	0 incidentes	0 incidentes	0 incidentes

Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.	7.611,3 €	5.150,8 €	5.000 €	15.830 €	40.805 €	0 €	0 €
------------	-------------------------------------	--	-----------	-----------	---------	----------	----------	-----	-----



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

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

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

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



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La empresa tiene un grado de cumplimiento elevado en esta materia. La implantación y certificación en 2007 del sistema de gestión medioambiental ha ayudado enormemente a cumplir esta dimensión y obtener unas valoraciones elevadas.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental. Una de las dificultades más relevantes en el área ambiental es el hecho de conseguir reducciones en algunos consumos, ya que una vez se alcanza un punto de ahorro es complicado continuar con la reducción y mejora. Otro tema conflictivo siempre ha sido el conocimiento de la normativa legal de aplicación, contando para ello con apoyo de una consultora externa. El proceso de implantación del sistema de gestión ambiental, más que una dificultad, supuso una inversión en recursos humanos (esfuerzo dedicado por una persona de la organización durante varios meses) y económicos, al contar con el apoyo de una consultora externa que sirvió de apoyo y de guía en este proceso. En este sentido, todo el proceso ha servido para, por un lado, cumplir toda la normativa de aplicación y, por otro lado, ir tomando acciones de mejora, de reducción de consumos, etc.

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

- La existencia previa de un Sistema de Gestión de Calidad documentado e implantado.
- La Implantación y certificación del sistema de gestión medioambiental ISO 14001 y el apoyo por parte de consultora externa (SINERGIUM).
- La colaboración con empresa proveedora de productos de limpieza en la búsqueda de alternativas de productos ecológicos.

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, el hecho de disponer de información real y fiable de productos de limpieza ecológicos que sean eficaces. Otra de las necesidades detectadas es el poder disponer de un servicio flexible de recogida de residuos peligrosos en pequeñas cantidades



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 [año 2016]	Valor [año 2015]	Valor [año 2014]	Valor [año 2013]	Valor [año 2012]	Valor [año 2011]	Valor [año 2010]
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	19.430 Eléctrica (kwh) 14.123 gasoil (l)	19.717 Eléctrica (kwh) 13.048 gasoil (l)	16.397 Eléctrica (Kwh) 8.358 gasoil (l)	18.341 Eléctrica (Kwh) 9.176 gasoil (l)	18.975 Eléctrica (Kwh) 10.985 gasoil (l)	17.049 Eléctrica (Kwh) 16.565 gasoil (l)	17.816 Eléctrica (Kwh) 14.594 gasoil (l)
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.	EN1 6 EN1 7	42.8 Tn CO2	40.0 Tn CO2	29.4 Tn CO2	29.4 Tn CO2	34,3 Tn CO2	48,7 Tn CO2	43,6 Tn CO2
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento	Seguimiento de los residuos generados. El resultado aparece desglosado por tipología.	EN1 6 EN1 7	0.122 Tn RP's 2,55 TnRII's	0.445 Tn RP's 10,315 TnRII's	0.34 Tn RP's 4,40 TnRII's	0.28 Tn RP's 2,62 TnRII's	0.84 Tn RP's 4,46 TnRII's	1,24 Tn RP's 4,24 TnRII's	0,79 Tn RP's 5,54 TnRII's
Consumo de materias primas Mp.	Consumo total de materias primas, (productos químicos) por peligrosidad	La organización ha de poner de manifiesto el consumo anual de materias primas en función de su peligrosidad		14% Mp peligrosas / no peligrosas.	9% Mp peligrosas / no peligrosas.	10% Mp peligrosas / no peligrosas.	18% Mp peligrosas / no peligrosas.	15% Mp peligrosas / no peligrosas.	18% Mp peligrosas / no peligrosas.	24% Mp peligrosas / no peligrosas.

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.	EN1 0	0 %m3	0 %m3	0 %m3	0 %m3	0 %m3	0 %m3	0 %m3

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

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

Política de seguridad y salud laboral	
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	
Participación interna en la empresa	
Política de igualdad de oportunidades	
Contratación colectivos desfavorecidos	
Conciliación de la vida laboral y personal	
Políticas de atención al cliente	
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	
Apoyo a proyectos sociales	
Contratación de proveedores locales	

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



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

El cumplimiento de la dimensión social es algo irregular. Existen las áreas de la Dimensión Social Interna Salud Laboral así como la Dimensión Social Externa Clientes, en los que el grado de cumplimiento es alto y constante, ya que el hecho de disponer de sistema de gestión de calidad y medioambiente, y haber incluido algunas cuestiones referentes a la prevención de riesgos laborales hacen que, efectivamente haya una sistemática de actuación, se ejecuten acciones, haya un seguimiento, etc.

Por el contrario, en el resto de áreas, se puede utilizar la expresión de que “se hacen cosas”, si bien no hay una sistemática como tal, aspecto que hace que los resultados en esta parte del diagnóstico sean inferiores.

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:

- Complejidad por la estructura y actividad de la de empresa en establecer un sistema participativo.
- Complejidad por los horarios y calendarios de los trabajos a realizar.
- Actividad con escasa complejidad en cuanto a accidentabilidad desde el aspecto de la salud laboral.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la implantación de un sistema de gestión de calidad (ISO 9001) previo, el Servicio de Prevención Ajeno (Asepeyo) para el cumplimiento legal de todas las obligaciones en materia prevención de riesgos laborales así como el hecho de tener clientes que sean entidades sociales con los que hay una relación continuada (esto facilita el poder colaborar en diferentes actuaciones)

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

- Mayor información por cliente para poder controlar determinados riesgos laborales en las instalaciones del cliente.
- Mejor comunicación con cliente para planificar ante cambios de horarios, calendarios y necesidades suyas.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año 2016]	Valor [año 2015]	Valor [año 2014]	Valor [año 2013]	Valor [año 2012]	Valor [año 2011]	Valor [año 2010]
Formación	Horas de formación por persona	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	0,83 h/pax	0,62 h/pax	1,66 h/pax	2,38 h/pax	1,6 h/pax	0,9 h/pax	0,6 h/pax
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	VER TABLAS	VER TABLAS	VER TABLAS	VER TABLAS	VER TABLAS	VER TABLAS	VER TABLAS
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	69,3	64,5	26,0	18,3	41,1	74.6	41,47
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año.	PR4 PR5	20 quejas	16 quejas	16 quejas	5 quejas	18 quejas	16 quejas	20 quejas
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12 EC8 EC9	0,001 % (€ patrocinio /€ facturados)	0,01% (€ patrocinio /€ facturados)	0,0270 % (€ patrocinio /€ facturados)	0,0190% (€ patrocinio /€ facturados)	0,0321 % (€ patrocinio /€ facturados)	0,0297 % (€ patrocinio /€ facturados)	0,0346 % (€ patrocinio /€ facturados)

AÑO 2016

Igualdad de oportunidades: Personal desglosado según categoría profesional											
Cat. Prof.	Hombres		Mujeres		Personas con discapacidad		> 45 años		De programas de integración		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ADMINISTRACIÓN	1	50	1	50	0	0	1	50	0	0	2
OF. ADMON	1	33	2	67	0	0	0	0	0	0	3
AUXILIAR ADMON	0	0	2	100	0	0	1	50	0	0	2
ENCARGADOS GRUPO	4	67	2	33	0	0	3	50	0	0	6
JEFES DE EQUIPO	2	50	2	50	0	0	4	100	0	0	4
PEÓN ESPECIALISTA	7	70	3	30	0	0	5	50	0	0	10
PEÓN LIMPIEZA	56	9,9	511	90,1	56	9,9	380	67	9	1,6	567
Total	71	12	523	88	56	9,9	394	66,33	9	1,5	594

AÑO 2015

Igualdad de oportunidades: Personal desglosado según categoría profesional											
Cat. Prof.	Hombres		Mujeres		Personas con discapacidad		> 45 años		De programas de integración		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ADMINISTRACIÓN	1	50	1	50	0	0	0	0	0	0	2
OF. ADMON	1	33	2	67	0	0	0	0	0	0	3
AUXILIAR ADMON	0	0	2	100	0	0	1	50	0	0	2
ENCARGADOS GRUPO	4	67	2	33	0	0	3	50	0	0	6
JEFES DE EQUIPO	2	33	4	67	0	0	4	67	0	0	6
PEÓN ESPECIALISTA	7	87,5	1	12,5	0	0	5	62,5	0	0	8
PEÓN LIMPIEZA	43	9	433	91	44	9	324	68,1	18	3,8	476
Total	58	11	445	89	44	9	337	67	18	3,8	503

AÑO 2014

Igualdad de oportunidades: Personal desglosado según categoría profesional											
Cat. Prof.	Hombres		Mujeres		Personas con discapacidad		> 45 años		De programas de integración		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ADMINISTRACIÓN	1	0,31	1	0,31							2
OF. ADMON	1	0,31	2	0,62							3
AUXILIAR ADMON			2	0,62							2
ENCARGADOS GRUPO	1	0,31	3	0,95			3	0,95			7
JEFES DE EQUIPO											
PEÓN ESPECIALISTA	3	0,95	1	0,31			3	0,95			7
PEÓN LIMPIEZA	17	5,25	292	89,84	10	3,08	226	69,53			325
Total	23	7,13	301	92,65	10	3,08	232	71,43			346

AÑO 2013

Igualdad de oportunidades: Personal desglosado según categoría profesional											
Cat. Prof.	Hombres		Mujeres		Personas con discapacidad		> 45 años		De programas de integración		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ADMINISTRACIÓN	1	0,31	1	0,31							2
OF. ADMON	1	0,31	2	0,62							3
AUXILIAR ADMON			2	0,62							2
ENCARGADOS GRUPO	1	0,31	3	0,95							4
JEFES DE EQUIPO											
PEÓN ESPECIALISTA	3	0,95	1	0,31			3	0,91			4
PEÓN LIMPIEZA	16	5,08	284	90,16	7	2,22	219	69,75	3	0,95	315
Total	22	6,96	293	92,97	7	2,22	222	70,66	3	0,95	330

AÑO 2012

- ✓ Administración: 100 % hombres / 0 % mujeres
- ✓ Oficial administración. 33 % hombres / 37 % mujeres
- ✓ Auxiliar administración: 0 % hombres / 100 % mujeres
- ✓ Encargados grupo: 33 % hombres / 67 % mujeres
- ✓ Jefes de equipo: 10 % hombres / 90 % mujeres
- ✓ Peones especialistas: 57 % hombres / 43 % mujeres
- ✓ Mujeres mayores de 45 años: 27 %
- ✓ Peones limpieza: 5 % hombres / 95 % mujeres
- ✓ % discapacitados: 4 % ,3 4
- ✓ % emigrantes: 2%

AÑO 2011

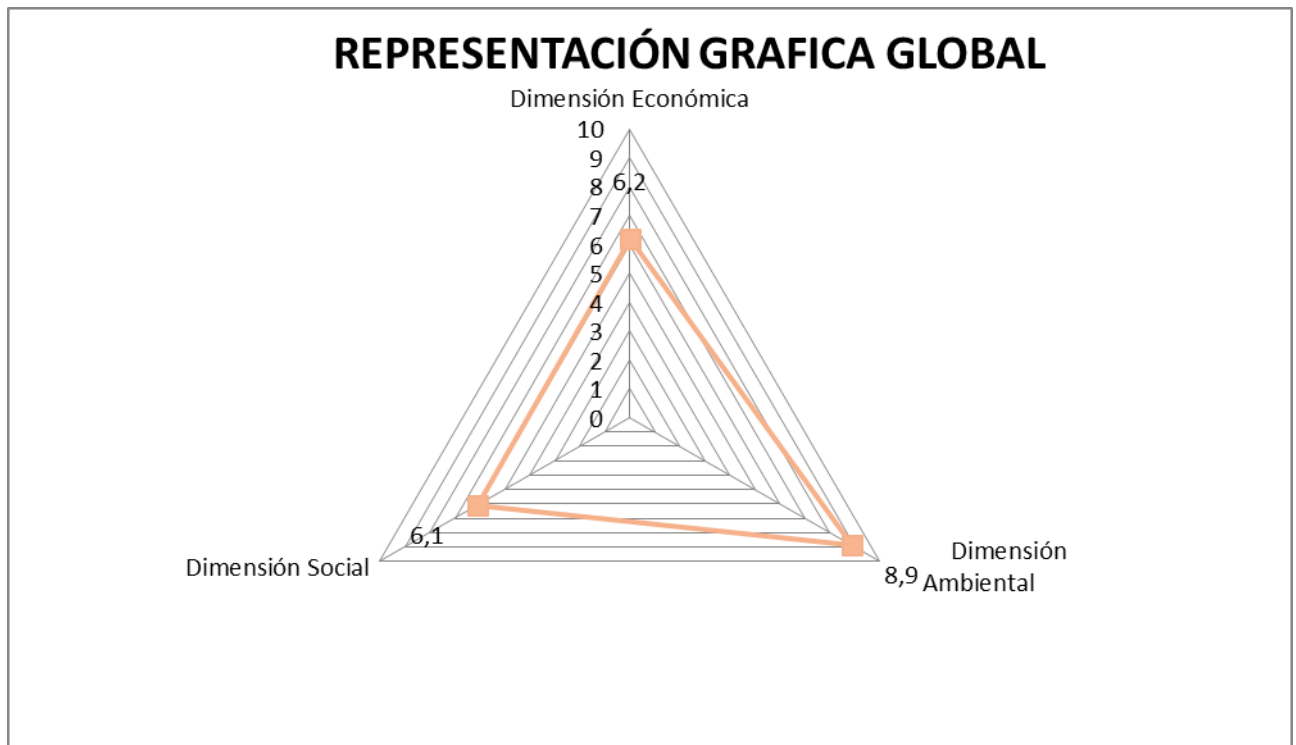
- ✓ Administración: 100 % hombres / 0 % mujeres
- ✓ Oficial administración. 33 % hombres / 37 % mujeres
- ✓ Auxiliar administración: 0 % hombres / 100 % mujeres
- ✓ Encargados grupo: 33 % hombres / 67 % mujeres
- ✓ Jefes de equipo: 10 % hombres / 90 % mujeres
- ✓ Peones especialistas: 54 % hombres / 46 % mujeres
- ✓ Mujeres mayores de 45 años: 278%
- ✓ Peones limpieza: 7 % hombres / 93 % mujeres
- ✓ % discapacitados: 3 %
- ✓ % emigrantes: 2%

AÑO 2010

- ✓ Administración: 100 % hombres / 0 % mujeres
- ✓ Oficial administración. 33 % hombres / 37 % mujeres
- ✓ Auxiliar administración: 0 % hombres / 100 % mujeres
- ✓ Encargados grupo: 33 % hombres / 67 % mujeres
- ✓ Jefes de equipo: 10 % hombres / 90 % mujeres
- ✓ Peones especialistas: 47 % hombres / 53 % mujeres
- ✓ Mujeres mayores de 45 años: 26 %
- ✓ Peones limpieza: 6% hombres / 94 % mujeres
- ✓ % discapacitados: 4 %
- ✓ % emigrantes: 3%

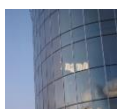


PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



El hecho de que el área medioambiental se encuentre valorada muy positivamente (área sólidamente implantada y desplegada), desequilibra el resultado global de DISTRIVISUAL, ya que el cumplimiento en las otras 2 áreas es más reducido:

- ✓ En la faceta económica la organización demuestra un cumplimiento irregular, con algunas cuestiones muy bien cubiertas, pero otras en las que existen áreas de mejora.
- ✓ El área ambiental, con la implantación del sistema de gestión ambiental y su certificación según ISO 14001, permite cumplir con todas las obligaciones legales medioambiental de aplicación y se garantiza una sistemática de búsqueda de alternativas, mejoras, etc. Esta dimensión se encuentra muy avanzada, existiendo mínimas opciones de mejora.
- ✓ El ámbito social, si bien se llevan a cabo acciones y buenas prácticas, quizá está menos sistematizada y es el área que más opciones de mejora presenta para continuar avanzando en la RSE. De hecho es en el área donde más actuaciones se están desarrollando recientemente.



LO QUE HACEMOS BIEN

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

Título
La empresa posee una política de distribución de beneficios que tiene en cuenta, en primer lugar, el futuro de la empresa (reinversión).
Descripción
La empresa si posee una política de distribución de beneficios que tiene en cuenta, en primer lugar, el futuro de la empresa (reinversión). No hay reparto de beneficios a trabajadores ni a temas sociales (en su caso cuando hay colaboraciones en tema sociales no van vinculados a los beneficios), sino que se reinvierte en la propia empresa.

Título
La organización gestiona datos relativos a costes de producción, servicio y se marca objetivos al respecto. Realiza medición y aprendizaje implantando acciones de mejora derivadas del análisis de indicadores. Además de medir la efectividad de dichas mejoras en la organización, se garantiza que éstas no supongan disminución en el empleo ni una merma de las condiciones laborales.
Descripción
La organización dispone de datos de costes de prestación de los servicios. Se miden estos datos de costes de producción y de rentabilidad del servicio.
La medición de costes se inició con la inversión en una aplicación informática que está permitiendo obtener estos datos con cierta aproximación, cada vez mejor, cuestión que anteriormente no era posible. La empresa ha continuado implantando la herramienta informática y dispone cada vez más, de datos más completos y más fiables.
Todas las acciones de mejora que la empresa toma en este sentido están dirigidas a garantizar la continuidad de la organización. En ningún caso las mejoras van enfocadas a disminuir el empleo ni a mermar las condiciones laborales.

Título
La empresa cuenta con un Sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas que incluye criterios relativos a la responsabilidad social de la empresa. Además, incorpora a estas entidades en actividades de mejora en procesos, productos y servicios.
Descripción
La empresa dispone de un sistema de gestión de calidad y medioambiente certificado (según ISO 9001 e ISO 14001) por lo que dispone de una sistemática para la homologación inicial y seguimiento periódico de evaluación de proveedores. Los criterios empleados son fundamentalmente de calidad de servicio (además de precio) y cuestiones básicas medioambientales en proveedores específicos (talleres, gestores de residuos...). No se plantean otros criterios relativos a la RSE. Puntualmente incorpora a determinados proveedores en actividades de mejora en procesos, y servicios, se busca su implicación. En el caso del proveedor de productos de limpieza hubo colaboración mutua para buscar la eficiencia en el reparto de los productos, definiendo rutas de reparto, unificando la sistemática de pedidos de compra, recepción, control, etc.

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.
Descripción
DISTRIVISUAL siempre paga en base a las condiciones de pago acordadas en cada caso con las entidades proveedoras y subcontratistas. Se tienen en cuenta circunstancias de proveedores en las condiciones de pago, no siempre se sigue el mismo criterio en función del tipo y tamaño del proveedor. Puntualmente se ha dado el caso de pagar a sus proveedores y subcontratistas con adelanto. En caso de que hubiera una demanda por parte del proveedor de anticipación de pagos, se adelantaría el pago al plazo acordado para facilitar la financiación a algunos proveedores.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Título
La empresa dispone de una Política Medioambiental definida, que se revisa periódicamente y que es difundida y conocida por todos los trabajadores de la empresa.
Descripción
Dentro de su sistema de gestión ambiental DISTRIVISUAL cuenta con una política ambiental definida (política de calidad, medioambiental y prevención de riesgos definida en Abril de 2007). Dicha política ha sido transmitida al personal de la empresa y las nuevas incorporaciones, se encuentra expuesta en las instalaciones de la empresa, se incluye en el manual de acogida, etc. No se ha transmitido expresamente a clientes, proveedores y alianzas, si bien se intenta transmitir en el día a día en la relación con el resto de grupos de interés (clientes y proveedores). Además se revisan anualmente para valorar la idoneidad de dicha política y se modifica si se considera conveniente.

Título
Existencia de un Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado según ISO 14001.
Descripción
La empresa dispone de un sistema de gestión de calidad y de medioambiente (integrado) certificado desde 2007 con APPLUS, dentro del cual se plantea anualmente el programa ambiental con objetivos y metas. A estos objetivos se les realiza un seguimiento periódico durante el año. Además se llevan a cabo auditorías internas y externas al sistema.

Título
Búsqueda de alternativas para la sustitución paulatina de productos de limpieza peligrosos desde el punto de vista medioambiental por productos neutros.
Descripción
Se han realizado labores de búsqueda de productos medioambientalmente menos contaminantes para ser usados en los trabajos de limpieza. Los últimos años se está llevando a cabo la sustitución paulatina de productos químicos peligrosos desde el punto de vista medioambiental por productos neutros medioambientalmente hablando.

Título
Cumplimiento de la legislación aplicable en la gestión de los residuos.
Descripción
La empresa cumple todas las obligaciones legales con respecto a los residuos (peligrosos y no peligrosos). Dispone de procedimientos y de indicadores para el control y mejora. Se pueden evidenciar actas de reunión y acciones correctivas documentadas con respecto a la reducción, reciclado y valorización de los residuos. • DISTRIVISUAL está dada de alta como pequeño productos de residuos peligrosos en el Gobierno de Navarra. • Segrega, identifica y gestiona los Residuos Peligrosos mediante Gestor Autorizado. • Dispone de copias de los documentos oficiales pertinentes (Documentos de control y seguimiento, libro de registro de Residuos Peligrosos...). Existe sistemática y se han llevado a cabo acciones de mejora para reducir la generación de R.P. además de acciones de sensibilización para la reducción y reciclado.

Título
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.
Descripción
La empresa dispone de indicadores de todos los aspectos ambientales referidos (agua, gasoil y electricidad). De todos ellos se plantean en la medida de lo posible acciones de mejora para la reducción, bien mediante el establecimiento de buenas prácticas, formación continua, así como mediante otras acciones enmarcadas en objetivos medioambientales anuales. Existen evidencias mediante actas trimestrales del comité de calidad y medioambiente, así como acciones correctivas documentadas de lo realizado para tratar de reducir estos consumos.

Título
La empresa cuenta con una Política de Seguridad y Salud Laboral y con objetivos y metas en el ámbito preventivo, que han sido trasladados al campo operacional. Tiene definidas las funciones y responsabilidades en materia preventiva para todas las personas relacionadas con este ámbito. Existe un sistema establecido para el desarrollo de las actividades de mejora con una asignación definida de recursos. Además, existe una sistemática de revisión y mejora que se controla regularmente.
Descripción
DISTRIVISUAL dispone de una Política de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales definida en Abril de 2007. Esta política forma parte del sistema de gestión de la empresa y se entregada a los trabajadores de nueva incorporación (forma parte del manual de acogida). Las funciones y responsabilidades en materia preventiva están definidas verbalmente a nivel de responsable, si bien no están recogidas expresamente en el manual de gestión y en procedimiento. Si bien hay una persona responsable que gestiona y coordina las actuaciones en este ámbito, es mejorable dicha sistemática para el desarrollo de las actividades de mejora con una asignación definida de recursos. Asimismo, es mejorable la sistemática de revisión y mejora, ya que lo asume una única persona sin implicación directa de otros responsables de área o de dirección En todo caso, si se asignan los recursos necesarios, especialmente los vinculados a formación del personal, disponiendo todas las personas que lo requieren de formación específica en trabajos en altura, carretilleros... En el año 2015 la empresa ha iniciado la integración en su sistema de gestión de calidad y medioambiente de las actividades relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. En este sentido se ha iniciado la asignación de recursos y algunas responsabilidades al respecto. A nivel de objetivos actualmente no se han definido de manera sistemática los mismos.

Título
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.
Descripción
DISTRIVISUAL dispone de una Evaluación Inicial de los riesgos existentes en los diferentes puestos de trabajo. Esta evaluación ha sido revisada en varias ocasiones y tras el cambio de Servicio de Prevención Ajeno. No siempre se ha realizado la revisión sistemática de las mismas, únicamente ante cambios significativos. Además se gestionan trimestral y anualmente los indicadores de siniestralidad, accidentabilidad y gravedad que permiten controlar y conocer las condiciones de trabajo. Durante varios años se han planteado objetivos específicos en este ámbito, dentro del sistema de calidad y medioambiente. Estos han sido objeto de seguimiento periódico.

Título
Existencia de un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de clientes y trabajadores.
Descripción
Al disponer de un sistema de gestión de calidad certificado (según ISO 9001) existe un sistema de recogida de reclamaciones de clientes y otras incidencias. Se registran, se analizan y se actúa en cada caso. Se hace seguimiento a las reclamaciones hasta que las mismas son solucionadas definitivamente. En lo referente a la medición de la satisfacción de los clientes, existe un procedimiento por el que se analiza el grado de satisfacción de los clientes mediante encuestas anuales, se analiza esta información y se establecen acciones si procede. No existe un sistema de fidelización de clientes expresamente definido como tal, pero el enfoque que se le da a todas y cada una de las actividades de la empresa, el propio sistema de gestión de calidad está enfocado a prestar siempre a dar el mejor servicio a clientes, persiguiendo la fidelización de los mismos. Esta cuestión es tenida presente en el día a día por todos los trabajadores de DISTRIVISUAL. Toda esta información se analiza además periódicamente y se toman acciones si se considera conveniente.

Título
Contratación habitual de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos.
Descripción
Si bien no existe una política activa y definida en este sentido, la realidad demuestra que existe contratación de colectivos desfavorecidos (es habitual la contratación / subcontratación de personas inmigrantes, de personas con edad avanzada). Es decir, por defecto no se discrimina, de hecho se habla igualmente con cualquier persona y en función de la valía demostrada se contrata a la persona o no. Una vez contratados, se pretende repartir la carga de trabajos para no propiciar desigualdades. En todo caso, se da la circunstancia de que la mayoría de las situaciones, salvo centros de trabajo de nueva creación, aplicaciones de plantilla o aquellos en los que no existía el serbio de limpieza con anterioridad, la empresa tiene que subrogarse con el personal que existía anteriormente, por lo que en pocas ocasiones se puede contratar libremente. Al margen de estas situaciones, se tiende a ellos, en sustituciones. Siempre se prioriza en colectivos que son personas de la localidad donde se presta el servicio, se colabora con los servicios sociales de base de cara a la búsqueda de posibles candidatos locales, etc. En la contratación de nuevas personas se prioriza con personal inscrito en el Servicio Navarro de Empleo en alguno de los siguientes colectivos: • Personas mayores de 45 años. • Desempleados de larga duración. • Inmigrantes. • Discapacitados. • Mujeres víctimas de la violencia sexista. • Personas con dificultades de integración social. Solamente en caso de imposibilidad para contratar a personal incluido en uno de los citados colectivos se pasa a contratar personal por otros medios, como en los casos de sustituciones cortas, vacaciones y bajas de larga duración. En estos casos se contratan personas de la propia bolsa de trabajo de la empresa así como personas conocidas por el equipo de trabajo con experiencia en el centro de trabajo. En todo caso se respeta el porcentaje de contratación de personal con discapacidad (2%) y se colabora con organizaciones sin ánimo de lucro como Fundación Ilundáin y otros.

Título
Concesiones que se realiza a los trabajadores para la conciliación de la vida familiar y personal.
Descripción
En la práctica se aplican medidas adicionales referentes a la conciliación de la vida laboral y personal, y por encima de lo regulado, como por ejemplo: • Se puede afirmar que existe mucha flexibilidad en cuestiones de horarios y vacaciones, permisos paternal/maternal, vacaciones... • Es habitual la concesión de excedencias/reducción de jornada por responsabilidades familiares: ejemplos recientes en personal de oficinas de limpiadoras. • Con respecto a la posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador acogido a situaciones de reducción, siempre que es factible se concede, si bien en el caso de las limpiadoras depende de las exigencias del cliente y de sus horarios o si hay posibilidad que le cubran el horario exigido por cliente entre otras compañeras. • Reducción de salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada: No se ha aplicado esta circunstancia, si bien el algún caso puntual se ha incrementado la cotización más del mínimo. • Flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares: Se suele aplicar ante cuestiones de enfermedad, necesidades puntuales... • Existen seguros médicos en algunos determinados trabajadores (no es generalizado). • Teletrabajo: Es muy difícil de aplicar y únicamente en puestos muy concretos (oficina). En estos casos si se ha aplicado y se han puesto los medios para poder hacerlo recientemente. Se puede afirmar que en términos generales no hay una sistemática predefinida, pero se conceden muchas acciones para la conciliación por encima de lo exigible por ley.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

DISTRIVISUAL elaboró en **2014** su primer Plan de Actuación RSE, y posteriormente en **2016** dentro del informe de Ciclo de Mejora, se establecieron nuevas acciones, 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 (inicial y su revisión posterior), dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los propietarios, trabajadores y clientes, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

No se han establecido acciones de mejora en esta área.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

COMPENSAR LAS EMISIONES PRODUCIDAS POR LA EMPRESA POR SU ACTIVIDAD.

DISTRIVISUAL lleva un control anual y cálculo de las emisiones producidas por su actividad. Además ha llevado a cabo algunas acciones para tratar de reducir su huella de carbono, como por ejemplo la realización de una auditoría de eficiencia energética, de la cual se han derivado algunas acciones concretas en fase de ejecución.

Áreas de mejora en la dimensión social

DEFINIR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO INTEGRADO EN EL SISTEMA ACTUAL

DISTRIVISUAL dispone de una Política de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales definida en Abril de 2007. Esta política forma parte del sistema de gestión de la empresa y se entregada a los trabajadores de nueva incorporación (forma parte del manual de acogida).

Si bien la empresa plantea objetivos y metas en los ámbitos medioambiental y de calidad, todavía no tiene integrada la prevención de riesgos en ese apartado.

Las funciones y responsabilidades en materia preventiva están definidas verbalmente a nivel de responsable, si bien no están recogidas expresamente en el manual de gestión y en procedimiento.

La empresa ha iniciado un proceso de integración en su sistema de gestión de calidad y medioambiente de las actividades relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo.

IMPLANTAR UN PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES.

En noviembre de 2015 se llevó a cabo la realización de un diagnóstico de situación y su posterior Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

De las acciones planteadas, algunas de ellas se han implantado satisfactoriamente. No obstante quedan pendientes de su implantación definitiva, algunas otras acciones.

DEFINIR UNA POLÍTICA ACTIVA DE CONTRATACIÓN DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS Y/O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN DE SOCIAL.

No existe una política activa y definida en este sentido. La realidad demuestra que existe contratación de colectivos desfavorecidos (es habitual la contratación / subcontratación de personas inmigrantes, de personas con edad avanzada). Es decir, por defecto no se discrimina, de hecho se habla igualmente con cualquier persona y en función de la valía demostrada se contrata a la persona o no.

Una vez contratados, se pretende repartir la carga de trabajos para no propiciar desigualdades.

En todo caso, se da la circunstancia de que la mayoría de las situaciones, salvo centros de trabajo de nueva creación, aplicaciones de plantilla o aquellos en los que no existía el servicio de limpieza con anterioridad, la empresa tiene que subrogarse con el personal que existía anteriormente, por lo que en pocas ocasiones se puede contratar libremente.

Al margen de estas situaciones, se tiende a ellos, en sustituciones. Siempre se prioriza en colectivos que son personas de la localidad donde se presta el servicio, se colabora con los servicios sociales de base de cara a la búsqueda de posibles candidatos locales, etc. En la contratación de nuevas personas se prioriza con personal inscrito en el Servicio Navarro de Empleo en alguno de los siguientes colectivos: Personas mayores de 45 años; desempleados de larga duración, inmigrantes, discapacitados, mujeres víctimas de la violencia sexista, personas con dificultades de integración social.

Solamente en caso de imposibilidad para contratar a personal incluido en uno de los citados colectivos se pasa a contratar personal por otros medios, como en los casos de sustituciones cortas, vacaciones y bajas de larga duración. En estos casos se contratan personas de la propia bolsa de trabajo de la empresa así como personas conocidas por el equipo de trabajo con experiencia en el centro de trabajo.

En todo caso se respeta el porcentaje de contratación de personal con discapacidad (2%) y se colabora con organizaciones sin ánimo de lucro como Fundación Ilundáin, escuelas taller profesionales y otros.

Durante el desarrollo del Plan de Actuación no se ha formalizado la política de contratación. En todo caso, los supuestos son las nuevas incorporaciones (puestos nuevos) o sustituciones de vacaciones. En las últimas incorporaciones en ambos supuestos se han tenido en cuenta personal con riesgos de exclusión social así como discapacitados. De hechos los datos demuestran que el 97% de las contrataciones para sustitución de vacaciones han sido realizadas por personal en riesgo de exclusión social. En el caso de nuevos puestos de trabajo (excluyendo personal obligado a ser subrogado), el ratio ha sido en torno al 15 % de personal con discapacidad, además de haber colaborado con personal procedente de escuelas taller profesionales.

DEFINIR E IMPLANTAR UN SISTEMA DE PROMOCIÓN Y SUPERACIÓN EFECTIVA DE LAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL.

Se puede afirmar que en términos generales no hay una sistemática predefinida, pero se conceden muchas acciones para la conciliación por encima de lo exigible por ley. Inicialmente se aplica lo establecido en la legislación o en el convenio de referencia, si bien en la práctica se aplican medidas adicionales referentes a la conciliación de la vida laboral y personal, y por encima de lo regulado.

Durante el tiempo transcurrido desde la elaboración del Plan de Actuación no se ha documentado la sistemática a seguir, salvo que, dentro del ámbito del Plan de Igualdad de la empresa, algunas cuestiones que han sido consensuadas y firmadas tanto por el comité de empresa y dirección.

ESTABLECER UNA SISTEMÁTICA PARA DETERMINAR ENTIDADES CON LAS QUE COLABORAR O PROYECTOS SOCIALES EN LOS QUE TRABAJAR

DISTRIVISUAL no tiene definido un sistema por el que se identifican las entidades con las que se va a colaborar y los proyectos sociales en los que se va a trabajar. Siempre que es factible se colabora a demanda de terceros, o con otras entidades con las que se colabora o entidades a las que se les presta servicio, etc... Cuando ha sido factible se ha firmado contratos de colaboración, como por ejemplo :

- Fundación Ilundain. 2016-2017
- Secretariado Gitano: 2016-2017
- Fundación DFA (Disminuidos Físicos de Aragón): 2016-2017
- Fundación Laboral Construcción: 2016-2017

Se puede decir que hay una colaboración continuada, así como una proactividad por parte de la empresa en estas colaboraciones, pero no hay una sistemática como tal.

Con respecto a que la empresa cuente con un sistema de apoyo a proyectos sociales, por el que incentiva y apoya a aquellos trabajadores que de motu propio deciden colaborar con diferentes programas sociales, no se ha hecho nada al respecto. No se ha facilitado a los trabajadores para liberación de horas, financiación, flexibilidad horaria, etc.

Se ha tratado de implantar una sistemática para la recaudación de fondos con aportación por parte de la empresa que ha sido pospuesto por problema técnicos hasta 2018.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que DISTRIVISUAL 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, Noviembre 2016 - Diciembre 2018 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
COMPENSAR LAS EMISIONES CO ₂ PRODUCIDAS	% emisiones compensadas	0 %	10 %
DEFINIR PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS	% procedimientos definidos	0 %	100 %
IMPLANTAR PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS	% procedimientos implantados	0 %	100 %
IMPLANTAR MEDIDAS DEL PLAN DE IGUALDAD	% Implantación acciones previstas	0 %	100 %
DEFINIR UN POLÍTICA DE CONTRATACIÓN DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O PERSONAL EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	% de puestos susceptibles de ser ocupados por colectivos desfavorecidos	0 %	90 %
IMPLANTAR LA UN POLÍTICA DEFINIDA DE CONTRATACIÓN DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O PERSONAL EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	% contrataciones en las que se ha tenido en cuenta la política definida	0 %	90 %
INFORMAR E IMPLANTAR MEDIDAS DE CONCILIACIÓN	% puestos de trabajo implantado	0 %	7,5 %
INFORMAR E IMPLANTAR MEDIDAS DE CONCILIACIÓN	Nº de acciones de conciliación realizadas	0	10
ESTABLECER SISTEMÁTICA DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES O PROYECTOS SOCIALES	% colaboraciones implantados /existentes	0 %	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, 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:

Acción	Canal	Descripción	Persona responsable	Estado
AC1	WEB	<i>Actualización página web: -Actualización del apartado RSE explicando Ciclo de Mejora -Documento "Declaración de Intenciones en materia de Responsabilidad Social" -Sello empresa comprometida RSE de Gobierno de Navarra (2016).</i>	Eduardo Ruiz	REALIZADO
AC2	INFORMACIÓN MAIL A CLIENTES	<i>Inclusión de referencia a RSE.</i>	Eduardo Ruiz	REALIZADO
AC3	REUNIÓN	<i>Información a la propiedad de manera verbal de acciones realizadas y previstas en materia RSE.</i>	Eduardo Ruiz	REALIZADO
AC4	INTRANET	<i>Envío de información a trabajadores vía INTRANET. La información incluirá actuaciones en materias de RSE desarrolladas por Distrivisual y previstas realizar.</i>	Eduardo Ruiz	<i>En proceso de modificación de la INTRANET corporativa</i>

Una vez se elabore y finalice la presente memoria se llevarán a cabo las siguientes actuaciones de comunicación:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN RSE				
Acción	Canal	Descripción	Persona responsable	Plazos
AC6	PÁGINA WEB	Actualización del apartado RSE incluyendo copia de la MEMORIA de SOSTENIBILIDAD y su momento Sello de Gobierno de Navarra de empresa comprometida con RSE.	Eduardo Ruiz	31.12.2017
AC7	REUNIÓN	Información y entrega a la propiedad de la MEMORIA de SOSTENIBILIDAD realizada.	Eduardo Ruiz	31.12.2017
AC8	INTRANET	Comunicación a trabajadores de la MEMORIA de SOSTENIBILIDAD.	Eduardo Ruiz	31.12.2017
AC9	CARTA A CLIENTES	Envío junto con las facturas de documento informativo de actuaciones en materia de RSE desarrolladas por Distrivisual y de la existencia de la MEMORIA de SOSTENIBILIDAD disponible en la web.	Eduardo Ruiz	31.12.2017

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:

DISTRIVISUAL S.L.

Pol. Ind. Berriainz C/ G Nave 173.

31013. AIZOAIN

www.distrivisual.com

distrivisual@distrivisual.com

948 30 32 90

Eduardo Ruiz Beriain



INNOVARSE
NAVARRA